

# CIVITTA

# EKT

## GYVENTOJŲ NUOMONĖS TYRIMO REZULTATŲ

2021 12 27

### Vidaus reikalų ministerijos atstovo kontaktai

Alma Bulkevičienė

Viešojo administravimo ir vietos savivaldos politikos grupės patarėja, atliekanti vadovės funkcijas

El. pašto adresas: [alma.bulkeviciene@vrm.lt](mailto:alma.bulkeviciene@vrm.lt)

Telefono numeris: +370 527 17105

### „Civitta“ atstovo kontaktai

Justė Pačkauskaitė UAB „Civitta“ direktorė

El. pašto adresas: [juste@civitta.com](mailto:juste@civitta.com)

Telefono numeris: +370 618 24729

Gintas Umbrasas UAB „EKT“ direktorius

El. pašto adresas: [gintas@ekt.lt](mailto:gintas@ekt.lt)

Telefono numeris: +370 650 78 115



## PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

PAV. 1. APKLAUSTŲ GYVENTOJŲ DEMOGRAFIJA, N=4 002, % .....	22
PAV. 2. KLAUSIMŲ DĖL KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAI PAGAL APSKRITIS, % .....	24
PAV. 3. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	25
PAV. 4. KREIPIMASIS Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ PAGAL APSKRITIS, % .....	25
PAV. 5. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIS PAGAL APSKRITIS, % .....	26
PAV. 6. PASLAUGŲ NAUDOJIMAS PAGAL JŲ GRUPES, N=4 002 .....	27
PAV. 7. PASLAUGŲ NAUDOJIMAS PAGAL JŲ GRUPES APSKRITYSE, % .....	28
PAV. 8. DAUGIAUSIAI NAUDOTŲ 5 PASLAUGŲ GRUPIŲ PAGRINDINĖS FAKTIŠKAI LABIAUSIAI NAUDOTOS PASLAUGOS, % .....	29
PAV. 9. GYVENTOJAMS SVARBIAUSIOS PASLAUGOS APSKRITYSE, % .....	31
PAV. 10. APSKRIČIŲ GYVENTOJAI, KURIE BUVO PATENKINTI SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPĖMIS .....	32
PAV. 11. SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPIŲ NAUDOJIMAS IR KOKYBĖS VERTINIMAS .....	32
PAV. 12. SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPĖMIS NEPATENKINTI GYVENTOJAI IR JŲ PATIRIAMAI PAGRINDINIAI SUNKUMAI .....	33
PAV. 13. APKLAUSTŲ GYVENTOJŲ VERTINTI GYVENIMO ASPEKTAI, N=4 002, % .....	35
PAV. 14. APKLAUSTŲ GYVENTOJŲ DALYVAVIMAS VIETOS BENDRUOMENĖS REIKALŲ SPRENDIME, N=4 002, % .....	35
PAV. 15. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠŠILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., % .....	36
PAV. 16. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	36
PAV. 17. KREIPIMASIS Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠŠILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., % .....	37
PAV. 18. KREIPIMASIS Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ PASISKIRSTYMAS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	37
PAV. 19. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIO PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠŠILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., % .....	38
PAV. 20. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIO PASISKIRSTYMAS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	38
PAV. 21. KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠŠILAVINIMĄ, % .....	39
PAV. 22. KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	39
PAV. 23. KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	40
PAV. 24. PATOGIAUSIŲ KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠŠILAVINIMĄ, % .....	40
PAV. 25. PATOGIAUSIŲ KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	41

PAV. 26. PATOGIAUSIŲ KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	41
PAV. 27. BENDRAS PASLAUGŲ GRUPIŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	42
PAV. 28. BENDRAS PASLAUGŲ GRUPIŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	42
PAV. 29. BENDRAS PASLAUGŲ GRUPIŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	43
PAV. 30. SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	43
PAV. 31. SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	44
PAV. 32. SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	44
PAV. 33. APLINKOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	45
PAV. 34. APLINKOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	45
PAV. 35. APLINKOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	46
PAV. 36. BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	46
PAV. 37. BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	47
PAV. 38. BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	47
PAV. 39. SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	48
PAV. 40. SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	48
PAV. 41. SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	49
PAV. 42. DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	49
PAV. 43. DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	50
PAV. 44. DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	50
PAV. 45. ŠVIETIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	51
PAV. 46. ŠVIETIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	51
PAV. 47. ŠVIETIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	52
PAV. 48. TRANSPORTO PRIEMONIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	52
PAV. 49. TRANSPORTO PRIEMONIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	53
PAV. 50. TRANSPORTO PRIEMONIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	53

PAV. 51. ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	54
PAV. 52. ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	55
PAV. 53. ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	55
PAV. 54. POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	56
PAV. 55. POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	56
PAV. 56. POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	56
PAV. 57. LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	57
PAV. 58. LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	57
PAV. 59. LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	57
PAV. 60. VIEŠOSIOS TVARKOS, VISUOMENĖS APSAUGOS IR GYNYBOS PASLAUGŲ BENDRAS PASISKIRSTYMAS, % .....	58
PAV. 61. TOP-5 SVARBIAUSIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	58
PAV. 62. TOP-5 SVARBIAUSIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	59
PAV. 63. TOP-5 SVARBIAUSIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, % .....	59
PAV. 64. TOP-5 DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, % .....	60
PAV. 65. TOP-5 DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	60
PAV. 66. TOP-5 DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	61
PAV. 67. APSKRIČIŲ PASISKIRSTYMAS, Į KURIAS DAŽNIAUSIAI KREIPĖSI ĮMONĖS DĖL ATITINKAMŲ PASLAUGŲ, %.....	61
PAV. 68. PASITENKINIMAS SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	62
PAV. 69. PASITENKINIMAS SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	62
PAV. 70. PASITENKINIMAS APLINKOS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	63
PAV. 71. PASITENKINIMAS APLINKOS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	63
PAV. 72. PASITENKINIMAS BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	64
PAV. 73. PASITENKINIMAS BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	64

PAV. 74. PASITENKINIMAS SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTI IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	65
PAV. 75. PASITENKINIMAS SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	65
PAV. 76. PASITENKINIMAS DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTI IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	66
PAV. 77. PASITENKINIMAS DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	66
PAV. 78. PASITENKINIMAS ŠVIETIMO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTI IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	67
PAV. 79. PASITENKINIMAS ŠVIETIMO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, % .....	67
PAV. 80. PASITENKINIMAS TRANSPORTO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTI IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	68
PAV. 81. PASITENKINIMAS TRANSPORTO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	68
PAV. 82. PASITENKINIMAS ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTI IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	69
PAV. 83. PASITENKINIMAS ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	69
PAV. 84. PASITENKINIMAS POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTI IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	70
PAV. 85. PASITENKINIMAS POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	70
PAV. 86. PASITENKINIMAS LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTI IR VAIKUS IKI 18 M., %.....	71
PAV. 87. PASITENKINIMAS LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %.....	71
PAV. 88. BENDRAS PASITENKINIMAS VIEŠOSIOS TVARKOS, VISUOMENĖS IR GYNYBOS PASLAUGOMIS, % ..	72
PAV. 89. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGAS, % .....	72
PAV. 90. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT APLINKOS APSAUGOS PASLAUGAS, % .....	73
PAV. 91. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT TRANSPORTO PASLAUGAS, % .....	73
PAV. 92. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGAS, %.....	74
PAV. 93. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGAS, % .....	75
PAV. 94. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT ŠVIETIMO PASLAUGAS, % .....	76
PAV. 95. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGAS, % .....	77

PAV. 96. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT LEIDIMŲ IR LICENCIJŲ PASLAUGAS, % .....	77
PAV. 97. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGAS, % .....	78
PAV. 98. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGAS, % .....	79
PAV. 99. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT VIEŠOSIOS TVARKOS, VISUOMENĖS APSAUGOS IR GYNYBOS PASLAUGAS, % .....	80
PAV. 100. ATSAKYMŲ DĖL SVARSTYMO MOKĖTI UŽ PASLAUGAS, KURIOS BŪTŲ TEIKIAMOS BE ATITINKAMŲ TRŪKUMŲ BENDRAS PASISKIRSTYMAS, ASM. IR MOKĖTINA PINIGŲ SUMA, EUR. ....	80

## PRIEDŲ SĄRAŠAS

PRIEDAS 1. REZULTATŲ PATIKIMUMO RIBŲ ĮVERTINIMŲ LENTELĖ .....	82
PRIEDAS 2. PASLAUGŲ GRUPIŲ PAVADINIMAI .....	82
PRIEDAS 3. VERTINAMŲ PASLAUGŲ STRUKTŪRA .....	84
PRIEDAS 4. KLAUSIMŲ / PROBLEMŲ SĄRAŠAS, DĖL KURIŲ LIETUVOS RESPONDENTAMS REIKĖJO KREIPTIS NE TIK Į SAVIVALDYBĘ, BET IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ, VNT.....	102
PRIEDAS 5. GYVENTOJŲ NUOMONĖS APKLAUSOS KLAUSIMYNAS .....	103

# SAVOKOS IR SANTRUMPOS

## SAVOKOS

<b>Žemas išsilavinimas</b>	Tai išsilavinimo kategorija, į kurią patenka gyventojai baigę ikimokyklinio, pradinio arba pagrindinio ugdymo įstaigas <sup>1</sup>
<b>Vidutinis išsilavinimas</b>	Tai išsilavinimo kategorija, į kurią patenka gyventojai baigę vidurinio ar profesinio ugdymo įstaigas <sup>2</sup>
<b>Aukštas išsilavinimas</b>	Tai išsilavinimo kategorija, į kurią patenka gyventojai baigę bakalauro, magistrantūros ar doktorantūros studijas <sup>3</sup>
<b>Didmiestis</b>	Penki didžiausi Lietuvos miestai: Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai ir Panevėžys <sup>4</sup>
<b>Miestas</b>	Miestai yra kompaktiškai užstatytos gyvenamosios vietovės, turinčios daugiau kaip 3 tūkst. gyventojų <sup>5</sup>
<b>Miestelis</b>	Miesteliai yra kompaktiškai užstatytos gyvenamosios vietovės, turinčios nuo 500 iki 3000 gyventojų <sup>6</sup>
<b>Kaimas</b>	Kaimai yra gyvenamosios vietovės, neturinčios miesto, miestelio ir viensėdžio požymių <sup>7</sup>

---

<sup>1</sup> Statistikos departamento vartojamo rodiklio dėmenys susideda iš Lietuvos standartizuoto švietimo klasifikatoriaus 0, 1, 2 lygmenų.

Šaltinis: Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2013 m. gruodžio 11 d. įsakymas Nr. V-1232 „Dėl Lietuvos standartizuoto švietimo klasifikatoriaus švietimo programoms pagal lygius klasifikuoti tvirtinimo“.

Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.462927?jfwid=>

<sup>2</sup> Statistikos departamento vartojamo rodiklio dėmenys susideda iš Lietuvos standartizuoto švietimo klasifikatoriaus 3, 4 lygmenų.

Šaltinis: Ten pat.

<sup>3</sup> Statistikos departamento vartojamo rodiklio dėmenys susideda iš Lietuvos standartizuoto švietimo klasifikatoriaus 6, 7, 8 lygmenų.

<sup>4</sup> Lietuvos teisės aktuose nėra apibrėžta „didmiesčio“ sąvoka, tačiau siekiant sukurti visapusiškesnę gyvenamosios vietos sąvoką, šio tyrimo apimtyje penki didžiausi Lietuvos miestai buvo atskirti į didmiesčių kategoriją.

<sup>5</sup> Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų ir jų ribų įstatymas Nr. I-558, 3 str.

Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.5911/asr>

<sup>6</sup> Ten pat.

<sup>7</sup> Ten pat.

## SANTRUMPOS

<b>COFOG</b>	Valstybės funkcijų klasifikatorius (angl. <i>The Classification of the functions of government</i> ) <sup>8</sup>
<b>CAPI</b>	Tiesioginio interviu (akis į akį) metodu vykdoma apklausa (angl. <i>Computer-Assisted Personal Interviews</i> )
<b>CAWI</b>	Internetinė apklausa (angl. <i>Computer assisted web interview</i> )
<b>EVVK</b>	Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius <sup>9</sup>
<b>N</b>	Imtis
<b>SPSS/PC</b>	Statistinės duomenų analizės programa (angl. <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> )

---

<sup>8</sup> Statistikos departamentas. Valstybės funkcijų klasifikatorius.

Prieiga internetu: <https://osp.stat.gov.lt/klasifikatoriai?portletFormName=FPKL500&classifierVersion=101&tab=version>

<sup>9</sup> Europos Ekonominės Bendrijos ekonominės veiklos klasifikavimo sistemos (NACE) pagrindu parengtas Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius.

Šaltinis: Statistikos departamentas.

Prieiga internetu: <https://osp.stat.gov.lt/static/evrk2.htm>

# LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ IR APSKRIČIŲ ŽEMĖLAPIS



# TURINYS

<b>SANTRAUKA .....</b>	<b>13</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>16</b>
<b>ĮVADAS .....</b>	<b>19</b>
<b>1. TYRIMO METODOLOGIJA .....</b>	<b>20</b>
1.1. TYRIMO TIKSLAS.....	20
1.2. APKLAUSOS METODAS.....	20
1.3. TYRIMO TIKSLINĖ GRUPĖ, JOS ATRANKA IR DYDIS .....	20
1.4. APKLAUSOS ĮGYVENDINIMO TECHNINĖS CHARAKTERISTIKOS.....	20
1.5. DUOMENŲ ANALIZĖ.....	21
1.6. STATISTINĖ DUOMENŲ PAKLAIDA .....	21
1.7. APKLAUSTŲJŲ DEMOGRAFINIAI RODIKLIAI .....	22
<b>2. TYRIMO REZULTATŲ APŽVALGA .....</b>	<b>23</b>
2.1. GYVENTOJŲ GYVENIMO KOKYBĖ IR AKTYVUMAS, SPRENDŽIANT BENDRUOMENĖS REIKALUS .....	23
2.2. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNUMAS IR BŪDAI.....	23
2.3. GYVENTOJŲ NAUDOJAMOS PASLAUGOS .....	27
2.4. GYVENTOJAMS SVARBIAUSIOS IR DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMOS PASLAUGOS .....	29
2.5. PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS.....	31
<b>3. IŠSAMŪS TYRIMO REZULTATAI.....</b>	<b>35</b>
<b>PRIEDAI .....</b>	<b>82</b>
<b>INFORMACIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS.....</b>	<b>120</b>

## SANTRAUKA

Gyventojų nuomonės tyrimu siekta nustatyti, kaip gyventojai vertina savo gyvenimo kokybę, savivaldybių vykdomas funkcijas bei sužinoti jų asmeninę patirtį, susijusią su viešųjų ir administracinių paslaugų, kurias teikia savivaldybės, naudojimu.

Tyrimas atskleidė, jog gyventojai geriausiai (kartu sudėjus „labai gerai“ ir „gerai“ vertinimus) vertina savo gyvenamąją aplinką (90% vertina gerai) ir asmeninį saugumą (78% vertina gerai). Tačiau gyventojų sveikatos ir materialinės padėties vertinimai yra prastesni, atitinkamai 74% ir 71% gyventojų teigiamai vertina šiuos savo gyvenimo aspektus.

Nepaisant kai kurių gyvenimo aspektų prastesnio vertinimo, gyventojai nelinkę šių ir kitų savo problemų spręsti savarankiškai ir aktyviai: vietos bendruomenės veikloje dalyvauja 22% gyventojų, visuomeninėse akcijose tik 10%, o nevyriausybinių organizacijų veikloje vos 7% gyventojų.

Per pastaruosius 2 metus mažiau nei pusė (45%) gyventojų kreipėsi į savivaldybes dėl paslaugų suteikimo. Dalis gyventojų – 14% – dėl savo problemų turėjo kreiptis ne tik į savivaldybę, tačiau ir į kitą centrinės valdžios instituciją.

Beveik penktadalis gyventojų (17%), kurie per pastaruosius 2 metus kreipėsi į savivaldybę dėl paslaugų, tai darė dažniau nei 5 kartus per metus tiek pat žmonių į savivaldybę per metus kreipėsi 3–4 kartus, o beveik ketvirtadalis (24%) kreipėsi 1–2 kartus.

Per pastaruosius 2 metus gyventojai savivaldybių paslaugas dažniausiai užsakydavo telefonu (62%), atvykdami į pačią savivaldybę (59%) ir internetu (39%). Gyventojams patogiausiu užsakymo būdais buvo atvykimas į pačią savivaldybę (51%), pokalbis telefonu (50%) bei paslaugų užsakymas internetu (35%).

Tyrimo metu gyventojai, kurie patvirtino jog per pastaruosius 2 metus užsakinėjo paslaugas, turėjo nurodyti, kuriomis savivaldybių teikiamomis paslaugų grupėmis jie per pastaruosius 2 metus naudojami. Daugiausiai gyventojai (70%) naudojami sveikatos apsaugos paslaugomis, beveik ketvirtadalis (23%) naudojami aplinkos apsaugos srities paslaugomis, šiek tiek daugiau nei penktadalis (21%) naudojami būsto ir komunalinio ūkio srities paslaugomis.

Iš pasirinktų grupių tyrimo metu respondentai turėjo įvardinti, kurias tiksliai savivaldybių teikiamas paslaugas jie naudojo per pastaruosius 2 metus ir įvardinti, kurios iš pasirinktų paslaugų jiems buvo svarbiausios bei kurias jie naudojo dažniausiai. Abiem aspektais gyventojams labiausiai rūpėjo su sveikatos apsaugos sritimi susijusios paslaugos.

Trys pačios svarbiausios paslaugos gyventojams buvo:

- Šeimos gydytojo ar gydytojo–specialisto paslaugos teikiamos be siuntimo (77%);
- Gydytojo–specialisto paslaugos, teikiamos su siuntimu (61%);
- Greitoji medicinos pagalba (31%).

Trys dažniausiai gyventojų naudojamos paslaugos buvo:

- Šeimos gydytojo ar gydytojo–specialisto paslaugos teikiamos be siuntimo (71%);
- Gydytojo–specialisto paslaugos, teikiamos su siuntimu (51%);
- Geriamojo vandens tiekimas (29%).

Pagal paslaugų grupes gyventojai labiausiai patenkinti buvo žemės ūkio, medžioklės ir turizmo (88%), dokumentų išdavimo (80%) bei poilsio ir kultūros (76%) paslaugomis. Mažiausiai pasitenkinimo sulaukė transporto (60%), viešosios tvarkos, visuomenės saugumo ir gynybos (65%) bei sveikatos apsaugos (65%) paslaugos.

Daugelyje paslaugų grupių pagrindiniai gyventojų patiriami sunkumai, naudojant savivaldybių teikiamas paslaugas, buvo susiję su ribotu prieinamumu, per ilgai trunkančiu paslaugos teikimu, informacijos trūkumu

ar prasta paslaugos kokybe. Galima prielaida, jog prastesnis teikiamų paslaugų kokybės vertinimas indikuoja, jog gyventojai norėtų matyti šių paslaugų sistemų pokyčius, o vienas iš galimų būdų – keisti atsakomybių už šias paslaugas lygius.

Į savivaldybes daugiau kreipiasi mažesnių gyvenviečių gyventojai, žemesnį išsilavinimą pasiekę ir labiau pažeidžiamo socialinio segmento atstovai. Taigi, šios gyventojų grupės savivaldybėms turėtų būti prioritetingomis ne tik dėl paslaugų poreikio, bet ir dėl polinkio paslaugas užsisakyti atvykus į pačią savivaldybę. Į šias tendencijas turėtų būti atsižvelgiama planuojant savivaldybių finansinių ir žmogiškųjų resursų panaudojimą.

Pastebima, jog gyventojai svarbesnėmis laiko kasdienes paslaugas, kurios yra susijusios su jų gyvenamąja aplinka, pavyzdžiui, būstu ir komunaliniu ūkiu ar atliekų tvarkymu. Svarbiausios gyventojams yra su jų pačių sveikata susijusios paslaugos. Kitų paslaugų grupių vertinimai yra žemesni.

## PAGRINDINĖS TYRIMO IŠVADOS

**KREIPIMASIS Į SAVIVALDYBES** | Šiek tiek mažiau nei pusė gyventojų pastaruoju metu kreipėsi į savivaldybę dėl paslaugų suteikimo. Kreipimasis į savivaldybę apskričių pjūviu parodė, kad tai dažniau daro rečiau apgyvendintų apskričių atstovai. Svarbu atsižvelgti, kuriose apskrityse yra santykinai didesnis paslaugų poreikis ir pagal tai taip pat planuoti resursų paskirstymą. Demografiškai matyti, kad kai kuriems gyventojams, pavyzdžiui, jaunesniems, dirbantiems ir aukštesnį išsilavinimą turintiems, savivaldybių paslaugos kasdieniame gyvenime mažiau aktualios. Tuo metu labiausiai savivaldybių paslaugas vartoja vyresni, nedirbantys ir žemesnio išsilavinimo gyventojai. Darytina išvada, kad šios gyventojų grupės, kurios plačiais naudojami savivaldybių paslaugomis, pačioms savivaldybėms turėtų būti prioritetingos, nes jos labiau linkusios apsitarnauti tiesiogiai ir palaikyti gyvą kontaktą su savo savivaldybe.

**KREIPIMOSI DAŽNUMAS IR BŪDAI** | Dažniau nei 3 kartus per metus į savivaldybes kreipėsi tik šiek tiek daugiau nei trečdalis apklausos dalyvių, kurie apskritai pastaruoju metu naudojami savivaldybių paslaugomis. Apskrityse pastebėta tendencija, kad daugiau gyventojų turinčiose apskrityse žmonės rečiau kreipiasi į savivaldybę nei rečiau apgyvendintose apskrityse. Demografiškai dažniau į savivaldybes vėlgi kreipėsi vyresni, nedirbantys, žemesnio išsilavinimo gyventojai, tad tikėtina, kad būtent šių segmentų atstovai turi daugiau problemų, kurioms reikia savivaldybių dėmesio. Gyventojai dažniausiai paslaugas užsakydavo telefonu, atvykdami į pačią savivaldybę arba internetu. Šie būdai buvo įvardinti ir kaip patogiausie, tad nerasta esminių neatitikimų tarp savivaldybių aptarnavimo procesų ir gyventojų poreikių. Geografiškai matyti, kad akivaizdžiai atsiskiria kaimiškų vietovių ir miesto poreikiai. Kaimiškose vietovėse būdinga preferencija atvykti paslaugoms gyvai, tuo tarpu miestų ir didmiesčių gyventojai norėtų paslaugas gauti daugiau interneto ir telefono kanalais. Tai iš esmės galėtų reikšti, kad šiems segmentams aktualesnės paslaugos galėtų būti teikiamos beveik išskirtinai nuotoliniu būdu miestų ir didmiesčių savivaldybėse.

**SVARBIAUSIOS IR DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMOS PASLAUGOS** | Gyventojai apklausos metu turėjo pasirinkti naudojamą savivaldybių teikiamų paslaugų grupę, o tada iš šių grupių nurodyti faktiškai naudojamas paslaugas. Svarbiausių ir dažniausiai naudojamų paslaugų trejetukas buvo beveik identiškas. Ši tendencija atsispindėjo ir apskričių lygyje. Taigi, gyventojai iš esmės svarbą prilygina naudojimui dažniui, nes svarbių ir dažnai naudojamų paslaugų tendencijos yra analogiškos. Gyventojams svarbiausios buvo sveikatos apsaugos paslaugų grupės paslaugos. Sveikatos apsaugos paslaugoms skiriamas svarbumas ir naudojimo dažnumas yra galimai susijęs ir su gyventojų nuotaikomis, nes apklausos dalyviai bendrąja prasme blogiausiai vertina būtent savo sveikatą tarp 7 gyvenimo kokybės aspektų. Bendrai paėmus, gyventojai paslaugas vertina gana nevienodai, ir suteikia joms nevienodą svarbą. Svarbesnės gyventojams yra kasdienės paslaugos – susijusios su būstu ir komunaliniu ūkiu ar atliekų tvarkymu, ir ypač sveikata.

**PASLAUGŲ KOKYBĖ IR PATIRTI SUNKUMAI** | Gyventojai buvo linkę geriau įvertinti rečiau naudojamas paslaugas. Dažniausiai naudota sveikatos apsaugos paslaugų grupė buvo trečia prasčiausiai vertinama paslaugų grupė. Kadangi sveikatos apsauga yra susijusi su labai svarbia gyvenimo sritimi, tikėtina, kad lūkesčiai paslaugų kokybei yra taipogi aukštesni, o ir su paslaugomis susiduriama dažniau. Apskričių pjūvis parodė, kad Vilniaus ir Kauno apskričių gyventojai yra gana nepatenkinti teikiamų paslaugų kokybe. Dėl to didžiosiose apskrityse svarbu skirti papildomą dėmesį kokybės gerinimui. Kalbant apie gyventojų patirtus

sunkumus gaunant savivaldybių teikiamas paslaugas, taip pat matyti, jog prasčiau buvo vertinamos dažniau vartojamos paslaugos. Daugiausiai su sunkumais susidūrė sveikatos apsaugos paslaugų grupės vartotojai, o bendrai per visas paslaugų grupes sunkumai daugiausiai buvo susiję su paslaugų prieinamumu, per ilgai trunkančiu paslaugos teikimu, informacijos trūkumu bei prasta teikiamos paslaugos kokybe. Kai kurių gyventojų pasirengimas primokėti už gaunamas paslaugas, jeigu jų patiriami sunkumai būtų pašalinami, rodo problemų mastą. Daugiausiai žmonės pasirengę primokėti už sveikatos apsaugos paslaugų pagerinimą. Šis pasirinkimas papildomai rodo, kad sveikatos apsaugos paslaugų grupė, nors ir svarbiausia bei dažniausiai naudojama, tačiau tuo pačiu metu ir sukurianti daugiausiai problemų, kurias būtina spręsti.

**TYRIMO TRŪKUMAI** | Šis gyventojų nuomonės tyrimas apie savivaldybės paslaugų vartojimą buvo sukurtas taip, kad aprėptų didžiąją dalį pagrindinių savivaldybės teikiamų paslaugų. Tačiau, siekiant gauti tikslesnes gyventojų įžvalgas apie paslaugų vartojimą, rekomenduotina tolimesnius tyrimus vykdyti siauresniu formatu, susikoncentruojant į atskiras paslaugų grupes.

## SUMMARY

The main objective of the citizen survey was to determine how citizens evaluate their quality of life, the functions performed by the municipalities and to find out their personal experience related to receiving public and administrative services from municipalities.

Survey results revealed that residents rated their living environment (90% rated as good) and personal safety (78% rated as good) as the best (combining “very good” and “good” ratings). However, assessments of personal health and material situation were worse, with 74% and 71% of the population, respectively, assessing these aspects of their lives positively.

Poor assessment of some aspects of life does not encourage citizens to solve their problems independently and actively, as 22% of them participate in the activities of the local community, only 10% in public initiatives, and only 7% in the activities of non-governmental organizations.

In the last 2 years, less than half (45%) of citizens applied to municipalities for the provision of services. Part of the population - 14% - had to communicate not only with the municipality, but also with any other central government institution.

Almost a fifth of citizens (17%) who in the last 2 years applied to municipalities for the provision of services did that more than 5 times a year. The same number of people applied to the municipality 3-4 times a year, and almost a quarter (24%) applied 1-2 times a year.

During the last 2 years, residents mostly requested municipal services by phone (62%), coming to the municipality itself (59%) and online (39%). However, the most convenient ways for residents to request services from the municipality were to come to the municipality itself (51%), call by phone (50%) and order services online (35%).

During the survey, residents had to indicate which groups of services provided by municipalities they had used in the last 2 years. The majority of the population (70%) used health care services, almost a quarter (23%) used services in the field of environmental protection, and slightly more than a fifth (21%) used services in the field of housing and communal services.

From the selected groups, the respondents had to name exactly which services provided by municipalities they had used in the last 2 years and which of the selected services were the most important for them and which they used most often. In both respects, citizens were most concerned about health care related services.

The three most important services for residents were:

- The services of a family doctor or specialist doctor which are provided without a referral (77%);
- Doctor-specialist services which are provided with a referral (61%);
- Ambulance services (31%).

The three most often used services by the population were:

- The services of a family doctor or specialist doctor which are provided without a referral (77%);
- Doctor-specialist services which are provided with a referral (61%);
- Supply of drinking water (29%).

Respondents were most satisfied with services of agriculture, hunting and tourism (88%), issuance of documents (80%) and recreation and culture (76%). They were the least satisfied with transport (60%), public order, public security and defense (65%) and health (65%) services.

The main difficulties faced by the population in using municipal services were related to the long duration of service provision, lack of information or poor quality of service provision. It can be assumed that a poorer

assessment of the quality of services provided indicates that citizens would like to see changes in the systems of these services. One possible way is to change the level of management for these services.

Residents of smaller settlements, those with lower education and in the more vulnerable social segment apply more to municipalities. Thus, these people should be a priority for municipalities not only due to the need for services, but also due to the tendency to order services upon arrival in the municipality itself. These trends should be taken into account when planning the use of financial and human resources by municipalities.

Residents are seen as prioritizing everyday services that are relevant to their living environment, such as housing and utilities or waste management. The most important services for the population are related to their own health. Other service groups have lower ratings.

## MAIN FINDINGS

**APPLICATION TO MUNICIPALITIES** | Slightly less than half of the population has recently applied to the municipality for services. Data of applications to the municipality by county showed that this is more often done by the residents of less populated counties. It is important to consider which counties have a relatively higher demand for services and to plan the allocation of resources accordingly. Demographic tendencies show that for some residents, such as the younger, the employed and those with higher education, municipal services are less relevant in everyday life. At that time, older, unemployed and less educated people use the services of municipalities the most. It can be concluded that these groups of the population, who make extensive use of municipal services, should be a priority for the municipalities themselves, as they are more inclined to maintain live contact with their municipality.

**APPLICATION FREQUENCY AND METHODS** | Only slightly more than a third of the respondents who have generally used municipal services in recent times applied to municipalities more than 3 times a year. There is a tendency that in counties with a larger population, people apply to the municipality less often than in less populated counties. Demographically, older, unemployed, less educated people again applied to municipalities more often, so it is likely that these segments have more problems that need the attention of municipalities. Residents usually ordered services by phone, coming to the municipality itself or online. These methods were also identified as the most convenient, so no significant discrepancies were found between the municipal service processes and the needs of citizens. Geographically, the needs of rural areas and the city are clearly different. Rural areas have a preference for live access to services, while urban and metropolitan residents would prefer access to services via internet and telephone. In essence, this could mean that more relevant services for these segments could be provided almost exclusively remotely in urban and metropolitan municipalities.

**MOST IMPORTANT AND MOST USED SERVICES** | Residents had to choose the groups of services provided by municipalities during the survey, and then indicate the services actually used from these groups. The top three of the most important and commonly used services were almost identical. This trend was also reflected at the county level. Thus, the population basically equates importance to frequency of use, as trends in important and frequently used services are analogous. The services of the health care services group were the most important for the population. The importance given to health care services and the frequency of use may also be related to the mood of the population. Survey participants generally rate their health as bad among the 7 aspects of quality of life. In general, residents value services quite differently and give them different importance. Everyday services which are related to health care, housing and utilities or waste management more important citizens.

**QUALITY OF SERVICES AND DIFFICULTIES EXPERIENCED** | Residents tended to better rate less frequently used services. The most frequently used group of health care services was the third worst rated group of services. As health care is a very important area of life, it is likely that expectations for the quality of services are also higher and that services are more often encountered. The cross-section of counties showed that the residents of Vilnius and Kaunas counties are quite dissatisfied with the quality of services provided. For this reason, it is important to pay extra attention to improving quality in large counties. Regarding the difficulties experienced by the population in obtaining services provided by municipalities, it can also be seen that the

most frequently used services were assessed less favorably. Consumers of the health care group faced the most difficulties, while in general, the difficulties were mainly related to the availability of services, the long duration of service provision, the lack of information and the poor quality of the service provided. The willingness of some residents to pay for the services they receive if these difficulties were remedied shows the scale of the problem. Most people are willing to pay for the improvement of health services. This choice further shows that the group of health care services, although the most important and most frequently used, at the same time creates the most problems that need to be addressed.

**RESEARCH DRAWBACKS** | This survey on the use of municipal services was designed to cover most of the main services provided by the municipality. However, in order to gain more accurate insights into the use of services, it is recommended that further research be conducted in a narrower format, focusing on individual groups of services.

## ĮVADAS

Nuolatinės efektyvumo paieškos yra vienas pagrindinių valstybės įstaigų uždavinių. 2019 metais Valstybės kontrolės atliktas savivaldybių atliekamų funkcijų auditas<sup>10</sup> nustatė egzistuojančias savivaldybių ir valstybės atliekamų funkcijų sistemos spragas.

Neišgrynintos valstybės ir savivaldybių atsakomybės vykdant centrinio ir vietinio lygmens valdymo sričiai priskirtas funkcijas, ne visada įvardinami siektini funkcijų vykdymo tikslai ir laukiami rezultatai, vangus centrinio ir vietinio lygmens institucijų bendradarbiavimas mažina funkcijų atlikimo efektyvumą, netaupų viešųjų lėšų naudojimą.

Tai sukūrė poreikį analizuoti savivaldybių atliekamų funkcijų visumą, identifikuoti sistemos problemas ir rasti tvarius jų sprendimus, įgalinančius kokybiškų gyventojams ir verslo subjektams būtinų paslaugų teikimą visoje Lietuvoje.

Atsižvelgdama į šiuos poreikius 2020 metų lapkričio 3 d. Vidaus reikalų ministerija inicijavo dvejus metus truksiantį projektą – „Efektyvios ir rezultatyvios savivaldybių vykdomų funkcijų sistemos sukūrimas“ Nr. 10.1.1-ESFA-V-912-01-0038/1S-170. Šis projektas finansuojamas 2014–2020 m. Europos Sąjungos valdomo Europos socialinio fondo investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.1-ESFA-V-912 priemonės „Nacionalinių reformų skatinimas ir viešojo valdymo institucijų veiklos gerinimas“ lėšomis.

Projekto tikslas – sukurti metodiką, kuri leistų sistemingai atsakomybę už konkrečių funkcijų vykdymą priskirti centriniam ar vietiniam (savivaldybių) viešosios valdžios lygmeniui, laikantis subsidarumo principo ir aiškiai įvardintų kriterijų.

Prie šio tikslo artėjama keturiais etapais: atliekant savivaldybių vykdomų funkcijų situacijos analizę (I etapas), esamos savivaldybių vykdomų funkcijų sistemos ir teisinio reglamentavimo analizę (II etapas), parengiant funkcijų priskyrimo atitinkamam viešosios valdžios lygmeniui metodiką (III etapas) bei jos taikymo rekomendacijas (IV etapas), skirtas teisėkūros subjektams ir savivaldybėms.

Gyventojų nuomonės tyrimas yra antroji šio projekto I etapo dalis, skirtas nustatyti, kaip gyventojai vertina savivaldybių vykdomas funkcijas, sužinoti jų asmeninę patirtį, susijusią su viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis.

Tyrimui įgyvendinti buvo atlikta reprezentatyvi gyventojų apklausa, jos metu gyventojų buvo klausiama apie jiems svarbiausias ir dažniausiai vartojamas savivaldybių teikiamas paslaugas, taip pat užsakymo ar teikimo metu patiriamus sunkumus bei kitus su funkcijų įgyvendinimu susijusius aspektus. Tyrimo rezultatai yra reprezentatyvūs Lietuvos apskričių lygiu, nes kiekvienoje apskrityje buvo apklausta po 400 gyventojų.

Apklausa vyko 2021 metų rugpjūčio 30 – spalio 12 dienomis; apklausa yra reprezentatyvi apskričių lygyje. Šioje ataskaitoje pateikiami šio tyrimo rezultatai apimantys bendrą situaciją bei nuomonių pasiskirstymą pagal apskritis.

Analizės metu surinkti ir susisteminti duomenys bus naudojami tolimesnei Visuomenės poreikių, kuriuos tenkina savivaldybės, vykdydamos joms pavestas funkcijas, analizei. Šioje analizėje jie bus koreliuojami su kitų projekto rėmuose vykdytų tyrimų duomenimis ir daromos bendros išvados.

---

<sup>10</sup> Šaltinis: Valstybės kontrolė. 2019 m. balandžio 9 d. audito ataskaita Nr. VA-01 „Ar savivaldybių atliekamų funkcijų sistema sudaro sąlygas joms veikti efektyviai?“.

Prieiga internetu: <https://www.vkontrolė.lt/failas.aspx?id=3960>

# 1. TYRIMO METODOLOGIJA

## 1.1. TYRIMO TIKSLAS

Gyventojų nuomonės tyrimo (toliau – tyrimas) tikslas – nustatyti, kaip gyventojai vertina savivaldybių vykdomas funkcijas, sužinoti jų asmeninę patirtį, susijusią su viešųjų ir administracinių paslaugų, kurias teikia savivaldybės, naudojimu. Tyrimo metu siekta išsiaiškinti gyventojų viešųjų ir administracinių paslaugų naudojimo ypatumus. Paslaugoms buvo naudojami Valstybės funkcijų klasifikatorius (COFOG) klasių lygiu ir EVRK 2 red. klasių lygiu; paslaugų sąryšis su atliekamomis funkcijomis atskleidžiamas 3 priede:

- dažniausiai gyventojų gaunamos paslaugos (iki 5 paslaugų);
- svarbiausiomis gyventojų laikomos paslaugos (iki 5 paslaugų);
- dažniausiai gyventojų gaunamų ir (ar) svarbiausiomis laikomų paslaugų užsakymo tikslas, dažnumas, užsakymo būdas, pasiekiamumas ir pan.;
- sunkumai, kuriuos gyventojai patyrė (patiria) užsakant (gaunant) paslaugas;
- gyventojų pasirengimas sumokėti už jiems svarbiausių gaunamų viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės pagerėjimą, negautos paslaugos priežasčių, sunkumų pašalinimą.

## 1.2. APKLAUSOS METODAS

Apklauso metodas: kombinuotas CAPI (tiesioginis interviu (akis į akį) respondento namuose) ir CAWI (apklausa internetu). Klausimynas suprogramuotas UAB „Norstat“. CAWI apklausa vykdyta taip pat UAB „Norstat“, o CAPI – UAB „Eurotela“.

## 1.3. TYRIMO TIKSLINĖ GRUPĖ, JOS ATRANKA IR DYDIS

Tyrimo tikslinė grupė – 18–74 m. Lietuvos gyventojai. Apklauso imtis – 4002 gyventojų.

Tyrimo metu buvo taikoma daugiapakopė tikimybinė atranka. Pirmiausia generalinė populiacija (pilnamečiai Lietuvos gyventojai) buvo suskirstyta į stratas kiekvienai Lietuvos apskričiai (po 400 respondentų kiekvienoje apskrityje) pagal amžių, lytį, išsilavinimą, socialinę padėtį, gyvenvietės dydį (didmiestis, miestas bei miestelis ir kaimas). **Dėl to šios apklauso rezultatai yra reprezentatyvūs Lietuvos apskričių lygiu, o ne bendrai visos Lietuvos lygiu.**

Imtys buvo formuojamos proporcingai (kiekvienai Lietuvos apskričiai) šių stratų populiacijai. Iš pradžių buvo vykdoma internetinė apklausa (CAWI), kur respondentai kiekvienai stratai buvo atsitiktinai atrinkami iš „Norstat“ administruojamos gyventojų duomenų bazės. Vėliau buvo vykdomi tiesioginiai interviu (CAPI) visoms stratoms užpildyti. CAPI apklauso metodui buvo taikoma tikimybinė maršrutinė atranka.

## 1.4. APKLAUSOS ĮGYVENDINIMO TECHNINĖS CHARAKTERISTIKOS

CAPI metodu apklausta 2000 gyventojų, o CAWI – 2002. CAWI apklausa vyko liepos 13 – 21 dienomis, o CAPI – rugpjūčio 30 – spalio 12 dienomis.

CAPI apklausoje iš viso atsisakė dalyvauti 5 988 žmonės, o durų neatidarė 5 452 gyventojai. Dar 1 702 atvejais neįvyko kontaktas su potencialiu respondentu dėl įvairių priežasčių: respondentas neatitiko nustatytų tyrimo kvotų, buvo suteiktas netinkamas gyvenamosios vietos adresas ir t.t. Pagrindinės trys priežastys, kodėl galimi respondentai atsisakė dalyvauti apklausoje buvo: netinkamas laikas (1 648 žmonės), neįdomi tema (776 žmonės) ir neturėjimas informacijos apie apklausoje nagrinėjamą temą (352 žmonės).

CAWI apklauso metu buvo išsiųsti 5 182 pakvietimai sudalyvauti apklausoje, iš jų 2 786 potencialūs respondentai nepradėjo pildyti klausimyno, 82 pradėjo, bet jo nebaigė, o 49 neatitiko nustatytų kvotų. Priežastys, kodėl gyventojai atsisakė dalyvauti apklausoje šiuo atveju nebuvo renkamos.

Gyventojų skaičius CAWI apklausos metu nebuvo ribojamas, tačiau buvo taikomos papildomos stratos nacionaliniam reprezentatyvumui išlaikyti apskričių lygyje. CAPI apklausos metu, taikant tikimybinę maršrutinę atranką, buvo siekiama užpildyti visas stratas.

## 1.5. DUOMENŲ ANALIZĖ

Analizuojant gyventojų atsakymus, šioje ataskaitoje bei jos prieduose pateikiami tiek bendrieji atsakymų pasiskirstymai, tiek atsakymų pasiskirstymai pagal lytį, amžių, išsilavinimą, socialinę padėtį, gyvenvietės tipą, regioną ir apskritis. Norint užtikrinti tinkamą gyventojų reprezentatyvumą apskričių pjūviuose, ataskaitoje pateikiamos procentinės išraiškos yra pasvertos. Svariai yra parinkti, atsižvelgiant į gyventojų populiaciją apskrityse pagal lytį, amžių, išsilavinimą, socialinę padėtį ir gyvenvietės tipą, tačiau apklausos imtys nėra pakeistos. Be to, paveiksluose procentinės išraiškos yra suapvalintos iki sveikųjų dalių dėl to kai kuriais atvejais gali atsirasti nedidelės paklaidos.

Statistiškai reikšmingų skirtumų didesnės reikšmės duomenų analizėje pažymėtos **žalia spalva**, statistiškai reikšmingai mažesni – **raudona spalva**.

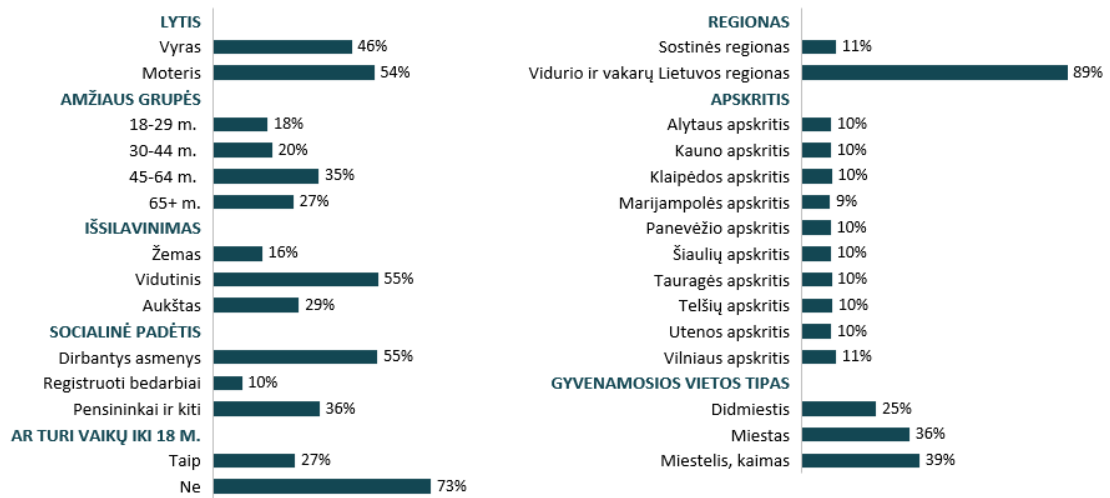
Statistiškai reikšmingi skirtumai skaičiuojami naudojant statistinių duomenų apdorojimo programą SPSS/PC. Kintamieji tarpusavyje yra nagrinėjami kryžminėje lentelėje. Tuomet, naudojant  $\chi^2$  kriterijų, tikrinama, ar egzistuoja statistiškai reikšmingas ryšys tarp kintamųjų (reikšmingumo koeficientas  $p$  ne didesnis nei 0.05). Jei statistiškai reikšmingas ryšys egzistuoja, tuomet ieškoma, kuriuose langeliuose (atsakymų pasiskirstymuose) jis egzistuoja, naudojant funkciją „koreguoti likučiai“ (angl. *Adjusted Residuals*). Statistiškai reikšmingas ryšys langeliuose nustatomas tikrinant atsakymų pasiskirstymus ir stulpeliu, ir eilute sąryšyje su apklaustos imties langelyje dydžiu.

## 1.6. STATISTINĖ DUOMENŲ PAKLAIDA

Vertinant rezultatus, būtina atkreipti dėmesį į statistinę paklaidą, kuri atsiranda dėl to, jog yra daroma atsitiktinė gyventojų atranka, o ne vykdoma ištisinė apklausa. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai. Statistinė paklaida priklauso nuo imties didumo. Kuo didesnė imtis, tuo mažesnė statistinė paklaida. Didžiausia statistinė paklaida, vertinant visų respondentų ( $n=4\ 000$ ) atsakymus, atsiranda dėl vykdomos atrankos ir yra lygi  $\pm 1,5\%$ , esant 95% patikimumo lygmeniui. Jei analizuojama mažesnė tikslinė grupė, tuomet, analizuojant rezultatus, reikia atsižvelgti į didesnę galimą maksimalią paklaidą. Prieduose esančioje lentelėje pateikiami rezultatų patikimumo ribų įvertinimai (PRIEDAS 1). Pavyzdžiui, 4 000 respondentų atsakė į klausimą: „ar per pastaruosius 2 kreipėtės į savivaldybę (jos įstaigą, įmonę) dėl paslaugų teikimo Jums ar Jūsų šeimos nariams?“. 51% jų pasakė, kad kreipėsi. Tai reiškia, kad su 95% tikimybe galima teigti, jog tikroji reikšmė yra intervale  $51\% \pm 1,5\%$ .

## 1.7. APKLAUSTŲJŲ DEMOGRAFINIAI RODIKLIAI

PAV. 1. APKLAUSTŲ GYVENTOJŲ DEMOGRAFIJA, N=4 002, %<sup>11</sup>



Šaltinis: Civitta

<sup>11</sup> Socialinės padėties pjūvyje į segmentą „pensininkai ir kiti“ gyventojai patenka žmonės, kurie yra pensininkai, moksleiviai, studentai, bedarbiai, kurie neieško darbo ir vaiko priežiūros atostogose esantys žmonės.

## 2. TYRIMO REZULTATŲ APŽVALGA

### 2.1. GYVENTOJŲ GYVENIMO KOKYBĖ IR AKTYVUMAS, SPRENDŽIANT BENDRUOMENĖS REIKALUS

Renkant informaciją apie bendrą kontekstą, tyrimo metu buvo atliekamas svarbiausių gyvenimo aspektų kokybės vertinimas, rinkta informacija apie gyventojų aktyvumą bendruomenėse. Daugiausiai apklaustų gyventojų teigiamai atsiliepia (sudėjus atsakymus „labai gerai“ ir „gerai“) apie savo gyvenamąją aplinką – 90%. Taip pat gana teigiamai buvo įvertintas saugumo pojūtis (79% teigiamų vertinimų) ir socialinis gyvenimas (78%). Mažiausiai teigiamų atsiliepimų sulaukė materialinės padėties ir sveikatos sritys, kurias teigiamai įvertino atitinkamai 74% ir 71% gyventojų. Pastarieji du gyvenimo aspektai gavo ir daugiausiai neigiamų vertinimų. Blogiausiai (sudėjus atsakymus „labai blogai“ ir „blogai“) buvo vertinama sveikata – 22% neigiamų vertinimų, o materialinę būklę neigiamai įvertino penktadalis respondentų (20%). Atsižvelgiant į šias gyvenimo kokybės vertinimo tendencijas, būtų nuoseklu, jei sveikatos apsaugos ir socialinės paramos paslaugos gyventojams būtų svarbios.

Nors kai kurias bendruomenės lygyje kylančias problemas gyventojai gali patys imtis spręsti nesikreipdami į savivaldybes ar kitas institucijas, apklausos rezultatai rodo, kad gyventojai nėra šiuo atžvilgiu iniciatyvūs. Vietos bendruomenės veikloje dalyvauja tik šiek tiek daugiau nei penktadalis gyventojų (22%), visuomeninėse akcijose dešimtadalis (10%), o nevyriausybinių organizacijų veikloje mažiau nei dešimtadalis (7%) gyventojų. Šie duomenys rodo, kad apklausos dalyviai gana ribotai naudojami savarankiško veikimo formomis savo problemoms spręsti ir yra linkę apsiriboti paslaugomis, kurios teikiamos instituciniame lygyje. Planuojant ateičiai, bendruomenių įgalinimas gali tapti vienu iš esminių bendruomenės poreikių sprendimų būdų.

### 2.2. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNUMAS IR BŪDAI

#### PAGRINDINĖS IŠVADOS

Tyrimo metu gyventojai turėjo nurodyti, ar jie kreipėsi į savivaldybę dėl paslaugų suteikimo per pastaruosius dvejus metus, kaip dažnai jie tai darė ir kokiais būdais jie kreipdavosi. Apskričių lygmeniu pastebėta, jog stambesnėse apskrityse gyvenantys žmonės į savivaldybę kreipėsi rečiau nei mažiau apgyvendintose apskrityse. Pavyzdžiui, daugiausiai gyventojų į savivaldybę kreipėsi Utenos apskrityje, mažiausiai – Kauno apskrityje (PAV. 2). Be to, arčiau sostinės, didesniuose miestuose gyvenantys žmonės į savivaldybę kreipiasi taip pat rečiau nei labiau nuo sostinės nutolusiose vietovėse gyvenantys nedidelių gyvenviečių atstovai. Iš demografinės pusės matyti, kad dažniau į savivaldybę dėl paslaugų kreipėsi vyresnio amžiaus<sup>12</sup>, nedirbantys ir žemo išsilavinimo žmonės.

Kreipimosi į savivaldybę dažnio atžvilgiu taip pat pastebėta tendencija, jog daugiau gyventojų turinčiose apskrityse žmonės rečiau kreipiasi į savivaldybę nei rečiau apgyvendintose apskrityse (PAV. 2). Tam įtakos iš demografinės pusės taip pat turi gyventojų amžius – vyresniems žmonėms savivaldos teikiamų paslaugų prireikia žymiai dažniau nei jaunesniems gyventojams; į savivaldybę dažniau kreipiasi pensinio amžiaus sulaukę gyventojai.

---

<sup>12</sup> Šioje analizėje traktuojama, jog jaunesnio amžiaus gyventojai yra iki 29 metų, vidutinio amžiaus tarp 30 ir 64 metų, o vyresnio amžiaus – 65 metų ir vyresni gyventojai.

PAV. 2. KLAUSIMŲ DĖL KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAI PAGAL APSKRITIS, %<sup>13</sup>

APSKRITIS/KLAUSIMAS	KREIPĖSI Į SAVIVALDYBĘ	KREIPĖSI IR Į SAVIVALDYBĘ, IR Į KITĄ INSTITUCIJĄ	KREIPĖSI DAŽNIAU NEI 5 KARTUS PER METUS
Alytaus a.	46%	11%	39%
Kauno a.	33%	23%	22%
Klaipėdos a.	44%	17%	23%
Marijampolės a.	40%	16%	19%
Panevėžio a.	37%	12%	23%
Šiaulių a.	45%	12%	22%
Tauragės a.	47%	7%	54%
Telšių a.	54%	12%	49%
Utenos a.	72%	8%	53%
Vilniaus a.	36%	33%	14%

Šaltinis: Civitta

Dėl paslaugų užsakymo būdų pasisakę gyventojai atskleidė, kad tankiau apgyvendintose apskrityse labiau naudojamas internetas bei telefonas, o mažesnėse apskrityse labiau norima atvykti į pačią savivaldybę. Ryškiausi geografiniai skirtumai matomi tarp pagrindinių Lietuvos gyvenamųjų centrų ir mažesniųjų gyvenviečių. Didmiesčių gyventojai į savivaldybę kreipėsi rečiau ir dažniau rinkosi nuotolinius paslaugų užsakymo būdus, o miestelių ir kaimų atstovai kreipėsi dažniau ir paslaugas buvo linkę užsisakyti gyvai arba telefonu. Be to, iš demografinės pusės amžius ir socialinė padėtis turi įtakos ir paslaugų užsakymo būdams. Internetu dažniau naudojosi ir kaip patogiausią būdą įvardijo jaunesni bei aukštesnio išsilavinimo gyventojai. Tuo tarpu paslaugų užsakymą vietoje arba telefonu rinkosi vyresni ir žemesnio išsilavinimo gyventojai.

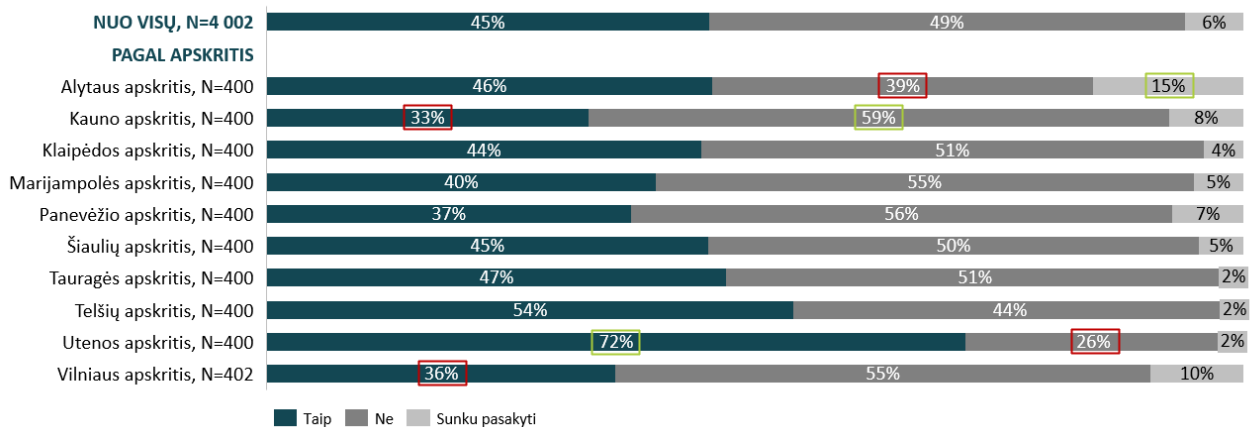
### POREIKIO KREIPTIS Į SAVIVALDYBĘ LYGIS

Per pastaruosius 2 metus mažiau nei pusė (45%) gyventojų kreipėsi į savivaldybes dėl paslaugų suteikimo. Daugiausiai savivaldybės paslaugomis naudojosi Utenos (72%), Telšių (54%) ir Tauragės (47%) apskričių gyventojai, o mažiausiai – Panevėžio (40%), Vilniaus (36%) ir Kauno (33%) (PAV. 3). Pastebimas ryšys tarp poreikio savivaldybės paslaugoms ir gyvenvietės dydžio: didmiesčiuose jos vartojamos rečiau (41%), o miestuose (45%), miesteliuose ir kaimuose (48%) šis rodiklis artėja prie pusės šių vietovių gyventojų. Geografiniu požiūriu dar matoma takoskyra tarp Sostinės regione į savivaldybes besikreipiančių gyventojų (36%) bei Vidurio ir vakarų Lietuvos regione esančių savivaldybių paslaugomis besinaudojusių gyventojų (47%).

Demografinės tendencijos buvo gana nuoseklios: pasiskirstymas lyties atžvilgiu buvo gana tolygus, o pagal amžių daugiausiai besikreipusių buvo 30–44 metų gyventojų grupėje (48%). Aktyviausiai į savivaldybę kreipėsi vaikų iki 18 metų turintys gyventojai (52%) bei žemą išsilavinimą turintys apklausos dalyviai (51%). Pagal socialinį statusą į savivaldybę dažniausiai kreipėsi registruoti bedarbiai (49%), pensinio amžiaus ir kiti gyventojai (49%).

<sup>13</sup> Šiame paveikslėlyje spalvos reikšmės žymi kiekviename stulpelyje atskirai. Žalia spalva žymi didžiausias reikšmes stulpelyje, geltona – vidutines, o raudona – mažiausias reikšmes.

PAV. 3. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

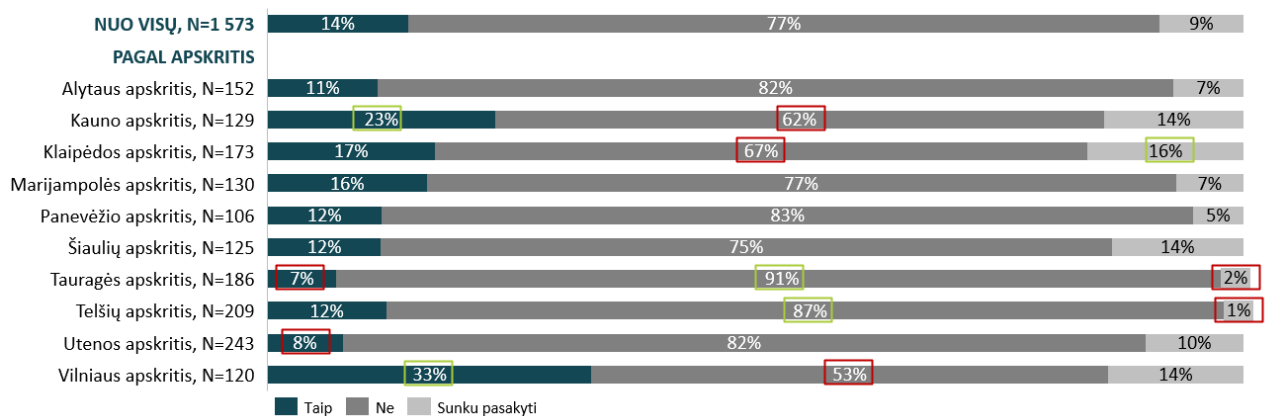


Šaltinis: Civitta

### KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ IR VALSTYBĖS INSTITUCIJAS DAŽNIS

Kai kuriais atvejais gyventojams dėl jiems kilusių problemų ar klausimų tenka kreiptis ne tik į savivaldybę, bet ir kitas valstybės institucijas (14% respondentų). Dažniausiai tiek į savivaldybes, tiek į kitas valstybės institucijas kreipimosi rezultatai tarp apskričių pasiskirstė taip: daugiausiai kreiptis turėjo didžiųjų apskričių gyventojai: Vilniaus – 33%, Kauno – 23% ir Klaipėdos – 17%. Mažiausiai kreiptis reikėjo Alytaus – 11%, Utenos – 8% ir Tauragės – 7% apskričių atstovams. Gyvenamosios vietos atžvilgiu į kelias institucijas dažniau kreipėsi Sostinės regiono (33%) nei likusios Lietuvos dalies gyventojai. Panaši tendencija pastebima ir pagal gyvenvietės tipą – dažniausiai kreiptis į kelias institucijas teko didmiesčių gyventojams – tai yra tankiau apgyvendintose vietose (21%) (PAV. 4).

PAV. 4. KREIPIMASIS Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ PAGAL APSKRITIS, %



Šaltinis: Civitta

Žvelgiant į demografinius pjūvius, 30–44 metų amžiaus žmonės (21%) turėjo dažniausiai kreiptis į abiejų lygių institucijas. Tai daryti dar teko labiau aukštą išsilavinimą turintiems (20%), registruotiems bedarbiams (18%) ir žmonėms turintiems vaikų iki 18 metų (19%).

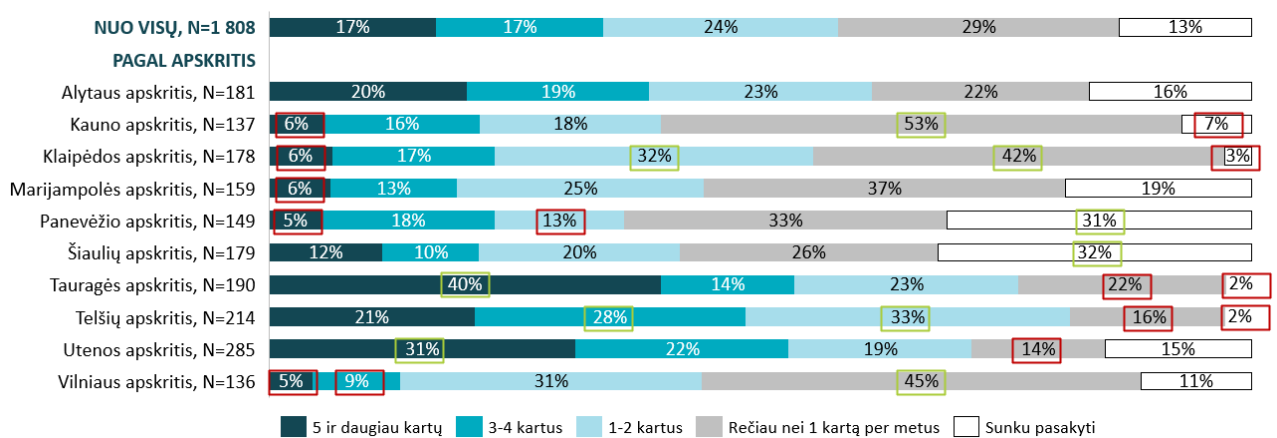
### KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIS

Į savivaldybę dėl paslaugų suteikimo dažniau nei 5 kartus per metus kreipėsi beveik penktadalis gyventojų (17%), panaši dalis į savivaldybę per metus kreipėsi 3–4 kartus, beveik ketvirtadalis (24%) kreipėsi 1–2 kartus. Daugiau nei 3 gyventojų užklausas per metus daugiausiai gauna Tauragės (54%), Utenos (53%) ir Telšių (49%) apskričių savivaldybės, o mažiausiai Šiaulių (22%), Marijampolės (19%) ir Vilniaus (14%) apskričių savivaldybės. Žvelgiant pagal respondentų geografinį pasiskirstymą, pastebima, jog Vidurio ir vakarų Lietuvos

regiono gyventojai daugiau nei dvigubai dažniau kreipiasi į savivaldybę nei Sostinės regiono gyventojai: 3 kartus per metus ir daugiau į savivaldybę atitinkamai kreipiasi 36% ir 14% šių regionų gyventojų. Panašios tendencijos atsispindi ir pagal gyvenviečių tipus, kur tik 16% didmiesčių gyventojų į savivaldybę kreipiasi tris ir daugiau kartų per metus, o miestuose bei miesteliuose ir kaimuose šis rodiklis atitinkamai siekia 33% ir 44%.

Demografiškai matyti, jog moterys šiek tiek dažniau (35%) kreipiasi nei vyrai (33%), bet tai yra labai mažas skirtumas. Taip pat pastebimas ryšys tarp kreipimosi dažnio ir besikreipiančiųjų amžiaus. Jeigu tarp 18–29 metų amžiaus gyventojų į savivaldybę dažnai kreipiasi virš penktadalio šių respondentų (22%), tai vyresnių nei 65 metų grupėje šis rodiklis siekia 40% (PAV. 5). Pagal išsilavinimo lygį dažniausiai savivaldybės paslaugų prireikia vidutinio lygio išsilavinimą turintiems gyventojams (37%), o pagal socialinę padėtį – pensininkams ir kitiems gyventojams (38%). Dažniau nei 3 kartus per metus į savivaldybę kreipiasi 36% gyventojų, kurie neturi vaikų iki 18 metų.

PAV. 5. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIS PAGAL APSKRITIS, %



Šaltinis: Civitta

## DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMI IR PATOGIAUSI KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ BŪDAI

Per pastaruosius 2 metus gyventojai savivaldybių paslaugas dažniausiai užsisakydavo telefonu (62%), atvykdami į pačią savivaldybę (59%) ir internetu (39%). Respondentai atitinkamai nurodė ir patogiausius paslaugų užsakymo būdus: atvykimas į pačią savivaldybę (51%), telefonas (50%) ir internetas (35%). Tokios pačios tendencijos apskrityse pagal dažniausiai naudojamus užsakymo būdus atsispindėjo Utenos, Tauragės ir Telšių savivaldybėse, kur labiausiai naudotasi telefonais arba galimybe atvykti į pačią savivaldybę. Tuo metu inovatyvesnėmis priemonėmis labiau naudojosi didžiųjų miestų apskričių gyventojai: Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos. Patogiausių kreipimosi būdų rezultatai buvo beveik identiški apskričių lygmenyje.

Panašios tendencijos matomos ir pagal kitus geografinius pjūvius. Paslaugų užsakymas telefonu ir atvykimas į savivaldybę buvo aktualiausias ir patogiausias būdas Vidurio ir vakarų Lietuvos regiono gyventojams, tuo tarpu internetas buvo populiariausia priemonė Sostinės regione ir didmiesčiuose.

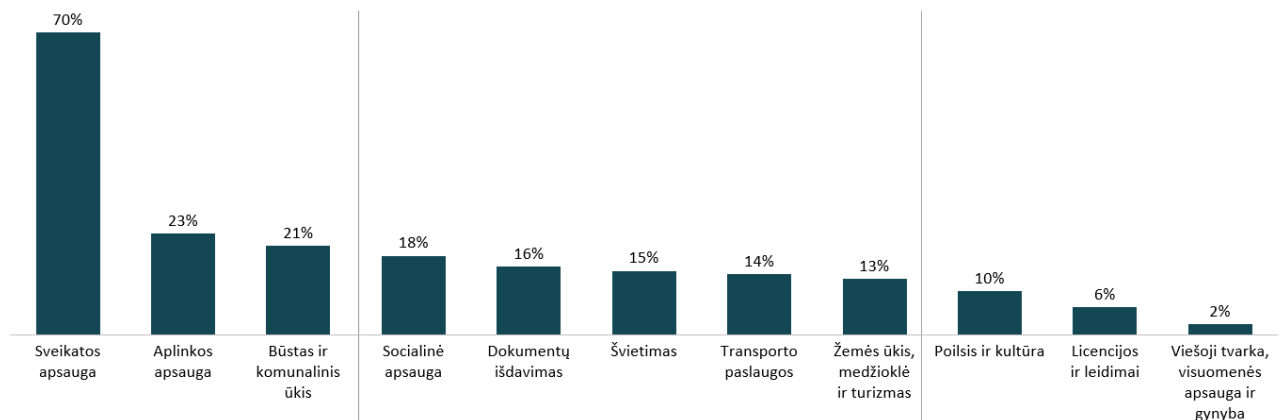
Tarp visų nurodytų kreipimosi būdų dažniau kiekvienu iš jų naudojosi moterys. Atvykimas į savivaldybę ir paslaugų užsakymas telefonu buvo aktualesni vyresnio amžiaus, žemesnį išsilavinimą turintiems gyventojams, registruotiems bedarbiams, pensininkams ar kitų gyventojų grupių atstovams. Internetu labiau linkę naudotis jaunesni, labiau išsilavinę ir dirbantys gyventojai. Nepilnamečių vaikų turintys žmonės dažniau rinkosi paslaugas užsakyti internetu, o jų neturintys gyventojai dažniau naudojosi telefonu arba tiesiogiai atvykdavo į savivaldybę.

## 2.3. GYVENTOJŲ NAUDOJAMOS PASLAUGOS

### PAGRINDINĖS IŠVADOS

Tyrimo metu gyventojai turėjo pasirinkti iki trijų faktiškai naudojamų savivaldybių teikiamų paslaugų grupių (iš 11), o vėliau iš šių grupių nurodyti iki 3 faktiškai naudojamų paslaugų. Su detaliu paslaugų grupių ir jas sudarančių paslaugų sąrašu galima susipažinti ataskaitos pabaigoje (PRIEDAS 3). Apklausoje rezultatai pasirodė nuoseklūs bendrai paslaugų teikimo logikai, kur galima sąlyginai išskirti tris pagrindines paslaugų naudojimo kategorijas (PAV. 6).

PAV. 6. PASLAUGŲ NAUDOJIMAS PAGAL JŲ GRUPES, N=4 002



Šaltinis: Civitta

**DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMOS PASLAUGOS** | Šiai grupei priskirtinos dažniausiai nurodytos kaip svarbios ir naudojamos paslaugų grupės: sveikatos apsaugos, aplinkos apsaugos (pagrindinė paslauga – atliekų tvarkymas), būsto ir komunalinio ūkio paslaugos. Visų amžiaus, išsilavinimo ir socialinių grupių gyventojai dažnai rinkosi šias paslaugas kaip naudojamas. Svyravimai pagal svarbą šiose grupėse buvo mažiau esminiai. Šis rezultatas pilnai atitinka plačią šių paslaugų skvarbą ir aktualumą visiems gyventojų segmentams ir matome, kad gyventojai gerai tai supranta.

**TAM TIKRŲ SEGMENTŲ NAUDOJAMOS PASLAUGOS** | Jos buvo pasirinktos kaip naudojamos 13–18% gyventojų. Šiai grupei priskiriame socialinės apsaugos, dokumentų išdavimo, švietimo, transporto paslaugų ir žemės ūkio, medžioklės ir turizmo paslaugų kategorijas. Kaip matome, šios paslaugos vis dar santykinai svarbios, bet tai lemia svarba tam tikriems gyventojų segmentams, arba geografiškai (žemės ūkio, medžioklės ir turizmo paslaugos). Tendencijos irgi nuoseklios: Socialinės apsaugos paslaugos svarbesnės jautrioms socialinėms grupėms (bedarbiams, vaikams/tėvams, kurie siekia nemokamo maitinimo paslaugų), švietimo paslaugų aktualumas atsiskleidžia vaikų turintiems asmenims bei asmenims iki 18 metų. Transporto paslaugos svarbesnės vyresniems nei 65 metų asmenims bei jauniems žmonėms, kurie savo ruožtu naudojami viešuoju transportu, ir svarba ypač didelė miesteliuose. Žemės ūkio paslaugos, daugiausia sietinos su žemės ūkio naudmenų, pasėlių deklaracijų priėmimu, yra išskirtinis miestelių, kaimų gyventojų poreikis, tiesiogiai sietinas su labiau kaimiškais apskritimis. Dokumentų išdavimas yra kelių skirtingų paslaugų sudėtinė grupė, kurioje išsiskiria civilinės būklės aktų registravimas, gyvenamosios vietos deklaravimas, svarbus šeimoms (segmentas turintis vaikų iki 18 metų).

**MAŽIAU NAUDOJAMOS PASLAUGOS** | Jomis gali būti laikomos poilsio ir kultūros, licencijų ir leidimų bei viešosios tvarkos, visuomenės apsaugos ir gynybos paslaugos. Kiekvienoje grupėje konkrečios mažesnio reikšmingumo priežastys kiek skirtingos, bet visas jas vienija jų mažesnė tiesioginė įtaka gyventojų kasdienybei.

Toliau šioje apžvalgoje detaliau analizuojame, kaip paslaugų naudojimas ir kokybės vertinimas siejosi su pagrindiniais amžiaus, išsilavinimo, socialinės grupės ir šeimyninės padėties parametrais, ir pakomentuojame

pagrindinius išskirtinumus. Detaliai pilna informacija ir pjūviai pateikiami šios ataskaitos skyriuje „Išsamūs tyrimo rezultatai“ bei prieduose. Tendencijos pagal geografinį aspektą mažiau išreikštos, bet ten kur jos matomos, dažniausiai atspindi santykinę kaimiškų, urbanizuotų ir didmiesčių savivaldybių įtaką apskrityse ir su tuo susijusius demografinės sudėties bei poreikių skirtumus.

Apskričių lygmenyje šias tris pagrindines paslaugų naudojimo kategorijas beveik identiškai atitiko tik Alytaus ir Šiaulių apskritys (PAV. 7). Kitose apskrityse paslaugų grupių pasiskirstymas buvo šiek tiek skirtingas. Pavyzdžiui, Tauragės ir Telšių apskrityse į antrą vietą pagal naudojimą gyventojai išskėlė Žemės ūkio, medžioklės ir turizmo paslaugų grupę. Tačiau šios grupės paslaugos buvo beveik nevartojamos didžiausiose Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos apskrityse. Pastarųjų 3 apskričių gyventojai žymiai stipriau naudojo Transporto paslaugų grupės paslaugas, tačiau mažesnėse Tauragės, Telšių ir Utenos apskrityse šios paslaugos buvo vartotos santykinai mažiau. Šie rezultatai atskleidžia skirtingus atskirų apskričių gyventojų poreikius ir gali informuoti į ką reikėtų sutelkti dėmesį, teikiant savivaldybių paslaugas ir gerinant jų kokybę atskirose apskrityse.

**PAV. 7. PASLAUGŲ NAUDOJIMAS PAGAL JŲ GRUPES APSKRITYSE, %<sup>14</sup>**

PASLAUGŲ GRUPĖ / APSKRITIS	BENDRAS REZULTATAS	ALYTAUS A.	KAUNO A.	KLAIPĖDOS A.	MARIJAMPOLĖS A.	PANEVŽIO A.	ŠIAULIŲ A.	TAURAGĖS A.	TELŠIŲ A.	UTENOS A.	VILNIAUS A.
Sveikatos apsauga	70%	76%	56%	65%	74%	73%	65%	75%	79%	82%	55%
Aplinkos apsauga	23%	29%	27%	19%	15%	20%	28%	26%	24%	30%	18%
Būstas ir komunalinis ūkis	21%	28%	24%	22%	14%	24%	23%	17%	13%	21%	21%
Socialinė apsauga	18%	24%	18%	17%	22%	15%	20%	18%	12%	15%	21%
Dokumentų išdavimas	16%	13%	21%	16%	20%	13%	14%	15%	10%	15%	20%
Švietimas	15%	16%	10%	14%	16%	10%	13%	22%	19%	16%	13%
Transporto paslaugos	14%	21%	18%	14%	11%	7%	19%	9%	7%	7%	24%
Žemės ūkis, medžioklė ir turizmas	13%	16%	4%	5%	19%	13%	4%	28%	25%	13%	2%
Poilsis ir kultūra	10%	6%	13%	9%	7%	14%	14%	11%	4%	15%	9%
Licencijos ir leidimai	6%	7%	6%	7%	9%	5%	5%	9%	4%	5%	7%
Viešoji tvarka, visuomenės apsauga ir gynyba	2%	2%	2%	3%	2%	2%	1%	3%	1%	2%	4%

Šaltinis: Civitta

## PASLAUGŲ NAUDOJIMAS PAGAL GRUPES

Daugiau nei du trečdaliai (70%) gyventojų per pastaruosius dvejus metus daugiausiai naudojo savivaldybių teikiamomis paslaugomis sveikatos apsaugos srityje. Toliau sekė aplinkos apsaugos (23%) bei būsto ir komunalinio ūkio srities paslaugos (21%).

Pagal apskritis daugiausiai respondentų sveikatos apsaugos paslaugomis naudojo Utenos (82%), Telšių (79%) ir Alytaus (76%) apskrityse, o mažiausiai Klaipėdos (65%), Kauno (56%) ir Vilniaus (5%) apskrityse. Nors egzistuoja skirtumai, kokia dalis gyventojų atskirose apskrityse labiausiai naudojo šia paslaugų grupę, žvelgiant bendrai matyti, kad iš esmės visos apskrityse paslaugų grupių naudojimo pasiskirstymas yra panašus išskyrus išlygas žemės ūkio, medžioklės ir turizmo bei transporto paslaugų grupių pasiskirstymuose (PAV. 7). Geografiniu požiūriu sveikatos apsaugos paslaugos kiek svarbesnės Vidurio ir vakarų Lietuvos regiono (72%) bei miestelių ir kaimų gyventojams (73%).

Demografiniu požiūriu, sveikatos apsaugos paslaugomis naudojosi daugiau moterų (72%) nei vyrų (68%). Sveikatos apsaugos paslaugų poreikis didėja su žmonių amžiumi: šios paslaugos buvo svarbesnės vyresniems nei 65 metų (83%), pensininkams ir kt. žmonių segmente<sup>15</sup> esantiems gyventojams (76%), kurie jau neturi vaikų iki 18 metų (72%). Be to, svarba aukšta žemo išsilavinimo gyventojams (83%).

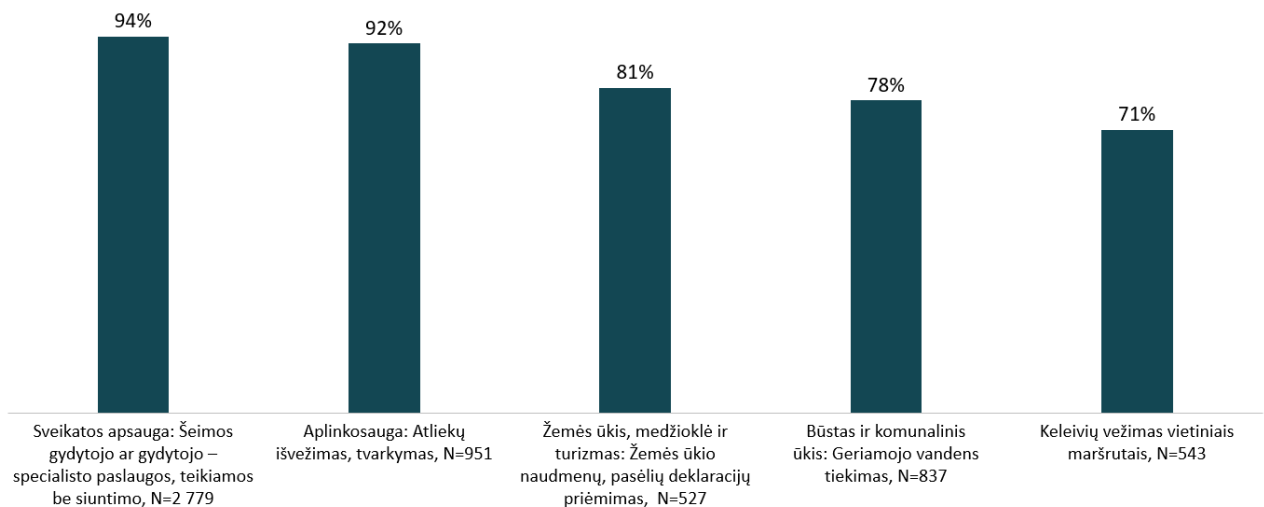
<sup>14</sup> Šiame paveikslėlyje spalvos reikšmes žymi kiekviename stulpelyje atskirai. Žalia spalva žymi didžiausias reikšmes stulpelyje, geltona – vidutines, o raudona – mažiausias reikšmes.

<sup>15</sup> Į segmentą „pensininkai ir kiti“ gyventojai patenka žmonės, kurie yra pensininkai, moksleiviai, studentai, bedarbiai, kurie neieško darbo ir vaiko priežiūros atostogose esantys žmonės.

## KONKREČIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO LYGIS

Remiantis informacija apie pagrindines naudojamas savivaldybių paslaugų grupes, dvi paslaugos išsiskyrė itin aukštu naudojimo lygiu savo grupėse (PAV. 8). Iš sveikatos apsaugos paslaugų grupę pasirinkusių gyventojų 94% teigė, jog naudojasi šeimos gydytojo ar gydytojo-specialisto teikiamas paslaugas be siuntimo, o aplinkos apsaugos sritį pasirinkusių gyventojų tarpe 92% nurodė, jog naudojasi atliekų išvežimą ir tvarkymo paslaugomis. Apskričių pjūvyje abi paslaugos buvo lygiai taip pat aukštai įvertintos, tad neegzistuoja didelė takoskyra tarp atskirų apskričių ir bendrų apklausos rezultatų. Tarp apskričių dažniausiai šeimos gydytojo paslaugomis naudojosi Utenos ir Telšių (po 97%) bei Panevėžio (95%) apskričių gyventojai, o atliekų išvežimu dažniausiai naudojosi Telšių (96%), Tauragės (96%) ir Alytaus (95%) atstovai.

**PAV. 8. DAUGIAUSIAI NAUDOTŲ 5 PASLAUGŲ GRUPIŲ PAGRINDINĖS FAKTIŠKAI LABIAUSIAI NAUDOTOS PASLAUGOS, %**



Šaltinis: Civitta

Faktiškai dėl šeimos gydytojo ar gydytojo-specialisto be siuntimo teikiamų paslaugų vyrai ir moterys kreipėsi panašiu mastu; šiomis paslaugomis itin naudojosi 65 metų ir vyresni gyventojai (96%) bei vidutinio išsilavinimo lygio gyventojai (95%). Dėl šios sveikatos paslaugos kreipėsi panaši dalis (94%) registruotų bedarbių bei pensininkų ir kitų žmonių segmentų tuo tarpu tarp vaikus auginančių ir neauginančių asmenų grupių skirtumų nepastebėta. Pagal gyvenamąją vietą matyti, kad pirminės konsultacijos dėl sveikatos aktualesnės Vidurio ir vakarų Lietuvos regione (95%) bei miesteliuose ir kaimuose (96%).

Atliekų tvarkymo paslaugas kaip dažniausiai naudojamas nurodė vyresni nei 45 metų gyventojai (94%) ir žemo išsilavinimo lygio gyventojai (95%); skirtumų tarp lyčių nepastebėta. Tarp dažniausiai šia paslauga besinaudojusių išsiskiria pensininkų ir kt. segmentas, nepilnamečių vaikų neturintys asmenys (93%). Pagal regionus atliekų tvarkymo paslaugas kaip dažniausiai naudojamas nurodė Vidurio ir vakarų Lietuvos regiono gyventojai (93%) ir gyvenantys miesteliuose ir kaimuose (94%).

## 2.4. GYVENTOJAMS SVARBIAUSIOS IR DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMOS PASLAUGOS

Tyrimo gyventojams nurodžius per pastaruosius 2 metus faktiškai naudotas paslaugas, buvo suformuotas jų naudojamų paslaugų sąrašas. Gyventojų buvo prašoma šį sąrašą įvertinti giliau ir nurodyti, kurios iš faktiškai naudojamų paslaugų jiems yra pačios svarbiausios ir kurias jie dažniausiai naudoja. Toliau aptariamos pagrindinės šių dviejų aspektų tendencijos.

## PAGRINDINĖS IŠVADOS

Pažymėtina, kad gyventojai iš esmės svarbą prilygina naudojimo dažniui, ir faktiškai naudotų per pastaruosius du metus ir pasirinktų dažnų / svarbių paslaugų tendencijos yra beveik analogiškos. Būtent labiausiai naudotos sveikatos apsaugos paslaugų grupės dvi paslaugos buvo įvardintos kaip svarbiausios ir dažniausiai naudojamos. Likusios svarbiausios ir dažniausiai naudojamos paslaugos pasidalino tarp sveikatos apsaugos, aplinkos apsaugos bei būsto ir komunalinio ūkio paslaugų grupių, kurios savo ruožtu yra trys labiausiai naudotos grupės (PAV. 9).

Apskričių lygmenyje daugelyje vietų pirmų 5 svarbiausių ir dažniausiai naudojamų paslaugų pasiskirstymai atitiko bendrą apklausos dalyvių nuomonę, tačiau kai kuriose apskrityse tam tikros paslaugos buvo svarbesnės arba dažniau naudojamos.

## SVARBIAUSIŲ IR DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS

Tyrimo dalyviai įvardijo, kad per pastaruosius dvejus metus pati svarbiausia paslauga jiems buvo šeimos gydytojo ar gydytojo-specialisto teikiamos paslaugos be siuntimo (77%). Po to sekė gydytojo – specialisto teikiamos paslaugos su siuntimu (61%) (PAV. 9). Demografiškai bendra tendencija, kad pirminės sveikatos priežiūros konsultacijos yra svarbiausios tarp vyresnių ir mažesnių gyvenviečių gyventojų. Šeimos gydytojo ar gydytojo-specialisto teikiamas paslaugas be siuntimo svarbiausiomis laikė itin didelė dalis 65 metų amžiaus ir vyresnių apklausos dalyvių (83%) bei turintys žemiausią išsilavinimo lygį (83%). Lytis didelės įtakos pasirinkimui neturėjo, tačiau iš socialinės padėties pusės šias paslaugas svarbiausiomis labiau laikė pensininkų ir kitų gyventojų grupės atstovai (79%) bei žmonės neturintys vaikų iki 18 metų amžiaus (79%).

Pagal regionus šią paslaugą svarbiausia laikė Vidurio ir vakarų Lietuvos regiono (78%) bei miestelių ir kaimų gyventojai (81%). Dažniausiai gyventojų vartojamų paslaugų pasiskirstymas buvo beveik identiškas pasiskirstymui pagal jų svarbą; šiame sąraše tik svarbias, bet greičiausiai retesnes greitosios medicinos pagalbos paslaugas sąraše pakeičia atliekų išvežimas, kitos paslaugos yra abiejuose sąrašuose labai panašiu eiliškumu.

Tarp apskričių šeimos gydytojo ar gydytojo-specialisto be siuntimo teikiamas paslaugas svarbiausiomis laikė Alytaus (87%), Utenos (85%) ir Tauragės (83%) apskričių gyventojai, tuo tarpu mažiausi rodikliai buvo Klaipėdos (68%), Vilniaus (67%) ir Telšių (66%) apskrityse. Iš esmės dvi svarbiausios paslaugos tarp visų apklausos dalyvių buvo ir svarbiausiomis visose apskrityse. Nedideli skirtumai atsirado tarp mažiau svarbių paslaugų. Pavyzdžiui, didžiųjų miestų apskrityse aplinkos apsaugos bei būsto ir komunalinio ūkio paslaugos buvo šiek tiek svarbesnės palyginti su bendrais apklausos rezultatais, kai mažesnių apskričių išsidėstymas visiškai atitiko bendrus rezultatus.

Taip pat, žvelgiant tik į svarbumo rodiklį, matyti, kad kai kuriose apskrityse tam tikros paslaugos buvo svarbesnės nei kitose apskrityse. Pavyzdžiui, su žemės ūkiu susijusios paslaugos buvo svarbios Tauragės ir Marijampolės apskrityse. Vilniaus, Panevėžio, Klaipėdos apskrityse gyventojams svarbesnėmis buvo būsto ir komunalinio ūkio paslaugos. Taigi, egzistuoja šiek tiek skirtingi gyventojų poreikiai, tad į juos reikėtų atsižvelgti, planuojant paslaugų teikimą ir funkcijų įgyvendinimą.

## PAV. 9. GYVENTOJAMS SVARBIAUSIOS PASLAUGOS APSKRITYSE, %<sup>16</sup>

PASLAUGA	BENDRAS REZULTATAS	ALYTAUS A.	KAUNO A.	KLAIPĖDOS A.	MARIJAMPOLĖS A.	PANEVĖŽIO A.	ŠIAULIŲ A.	TAURAGĖS A.	TELŠIŲ A.	UTENOS A.	VILNIAUS A.
Šeimos gydytojo ar gydytojo – specialisto paslaugos, teikiamos be siuntimo	77%	87%	70%	68%	80%	78%	74%	83%	66%	85%	67%
Gydytojo – specialisto paslaugos, teikiamos su siuntimu	61%	67%	54%	70%	63%	67%	59%	59%	51%	58%	58%
Greitoji medicinos pagalba	31%	33%	28%	39%	36%	21%	20%	22%	35%	38%	33%
Geriamojo vandens tiekimas	28%	25%	32%	36%	11%	46%	26%	12%	29%	29%	44%
Šilumos, karšto vandens tiekimas	21%	17%	22%	33%	7%	38%	17%	7%	21%	20%	38%
Šiukšlių ir kitokių atliekų išvežimas, tvarkymas	21%	21%	23%	30%	12%	25%	23%	14%	24%	16%	26%
Ugdymas mokyklose	19%	15%	3%	18%	19%	13%	10%	30%	48%	18%	10%
Žemės ūkio naudmenų, pasėlių deklaracijų priėmimas	12%	13%	4%	1%	31%	4%	0%	38%	8%	10%	1%
Piniginės socialinės paramos teikimas	12%	11%	17%	10%	13%	7%	12%	10%	4%	13%	17%
Keleivių vežimas vietiniais maršrutais	11%	6%	25%	16%	2%	5%	9%	6%	12%	7%	29%
Traktorių, savaeigių, žemės ūkio mašinų, jų priekabų registravimas, techninė priežiūra	9%	9%	5%	2%	29%	2%	1%	27%	5%	5%	0%

Šaltinis: Civitta

## 2.5. PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

### PAGRINDINĖS IŠVADOS

Paskutiniame tyrimo etape gyventojai vertino pasirinktų savivaldybių teikiamų paslaugų grupių kokybę ir su kokiais sunkumais jiems teko susidurti, naudojant savivaldybių teikiamas paslaugas pagal paslaugų grupes.

Vertinant tendencijas, gyventojai linkę geriau vertinti paslaugų grupes, kurios yra rečiau naudojamos. Pavyzdžiui, žemės ūkio, medžioklės ir turizmo paslaugų grupė vertinama vidutiniškai aukščiausiai, tačiau ją per pastaruosius dvejus metus naudojo tik 13% apklausos dalyvių. Kita vertus, intensyviausiai gyventojų naudojama sveikatos apsaugos paslaugų grupė yra trečia prasčiausiai vertinama paslaugų grupė.

Vilniaus ir Kauno apskričių gyventojai išsiskyrė kaip labiau linkę būti nepatenkinti paslaugų kokybe, Alytaus apskrities gyventojai pasižymėjo kaip vidutiniškai labiau patenkinti (PAV. 10).

<sup>16</sup> Šiame paveikslėlyje spalvos reikšmės žymi kiekviename stulpelyje atskirai. Žalia spalva žymi didžiausias reikšmes stulpelyje, geltona – vidutines, o raudona – mažiausias reikšmes.

**PAV. 10. APSKRIČIŲ GYVENTOJAI, KURIE BUVO PATENKINTI SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPĖMIS<sup>17</sup>**

APSKRITIS/PASLAUGŲ GRUPĖ	SVEIKATOS APSAUGA	APLINKOS APSAUGA	BŪSTAS IR KOMUNALINIS ŪKIS	SOCIALINĖ APSAUGA	DOKUMENTŲ IŠDAVIMAS	ŠVIETIMAS	TRANSPORTAS	ŽEMĖS ŪKIS, MEDŽIOKLĖ IR TURIZMAS	POILSIS IR KULTŪRA	LICENCIJOS IR LEIDIMAS
Alytaus a.	70%	85%	86%	75%	78%	84%	64%	77%	77%	89%
Kauno a.	63%	63%	66%	76%	80%	67%	48%	-	64%	44%
Klaipėdos a.	65%	69%	73%	73%	81%	78%	73%	85%	77%	55%
Marijampolės a.	70%	73%	74%	75%	77%	73%	43%	96%	60%	71%
Panevėžio a.	70%	69%	74%	69%	88%	73%	52%	90%	86%	78%
Šiaulių a.	65%	70%	80%	80%	89%	68%	47%	-	77%	-
Tauragės a.	67%	77%	77%	79%	87%	77%	59%	96%	70%	88%
Telšių a.	57%	74%	79%	61%	83%	77%	68%	86%	-	-
Utenos a.	63%	72%	77%	71%	86%	81%	59%	79%	90%	57%
Vilniaus a.	65%	49%	69%	57%	63%	56%	73%	-	76%	69%

Šaltinis: Civitta

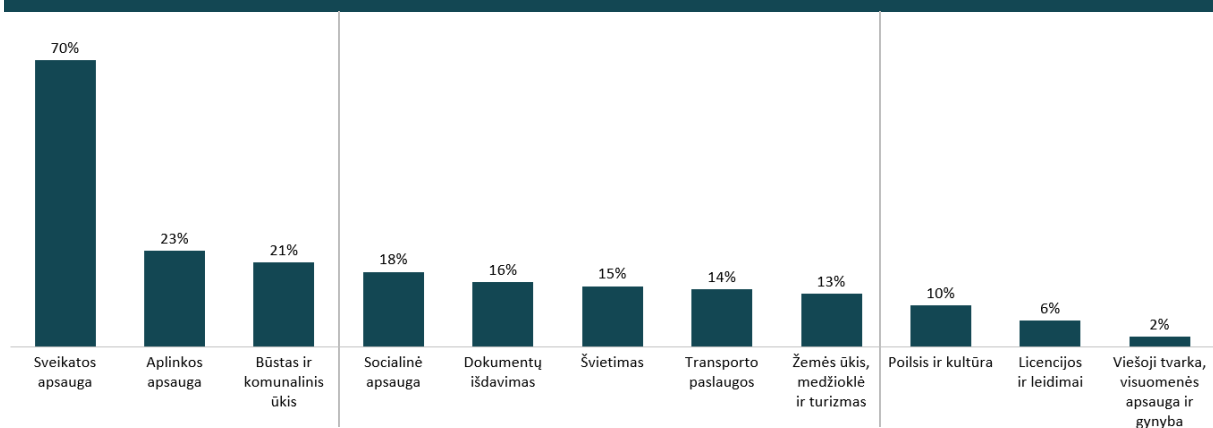
Gyventojai taip pat detalai vertino patiriamus sunkumus, naudojant tam tikras paslaugas. Daugiausiai sunkumų, apie kuriuos pateikė savo nuomonę, patyrė gyventojai, naudoję sveikatos apsaugos, aplinkos apsaugos bei būsto ir komunalinio ūkio grupių paslaugas.

**BENDRAS PASITENKINIMAS PASLAUGŲ GRUPĖMIS**

Vertinant bendrai, gyventojai buvo labiausiai patenkinti žemės ūkio, medžioklės ir turizmo (88%), dokumentų išdavimo (80%) bei poilsio ir kultūros (76%) paslaugomis. Mažiausiai pasitenkinimo sulaukė transporto (60%), viešosios tvarkos, visuomenės saugumo ir gynybos (65%) bei sveikatos apsaugos (65%) paslaugos. Tačiau matyti, jog paslaugų grupės, kurios yra labiau vartojamos dažniausiai sulaukia prastesnio kokybės įvertinimo. Pavyzdžiui, labiausiai naudojama sveikatos apsaugos paslaugų grupės kokybe yra nepatenkinti 19% gyventojų, kurie naudojo šios grupės paslaugas (PAV. 11).

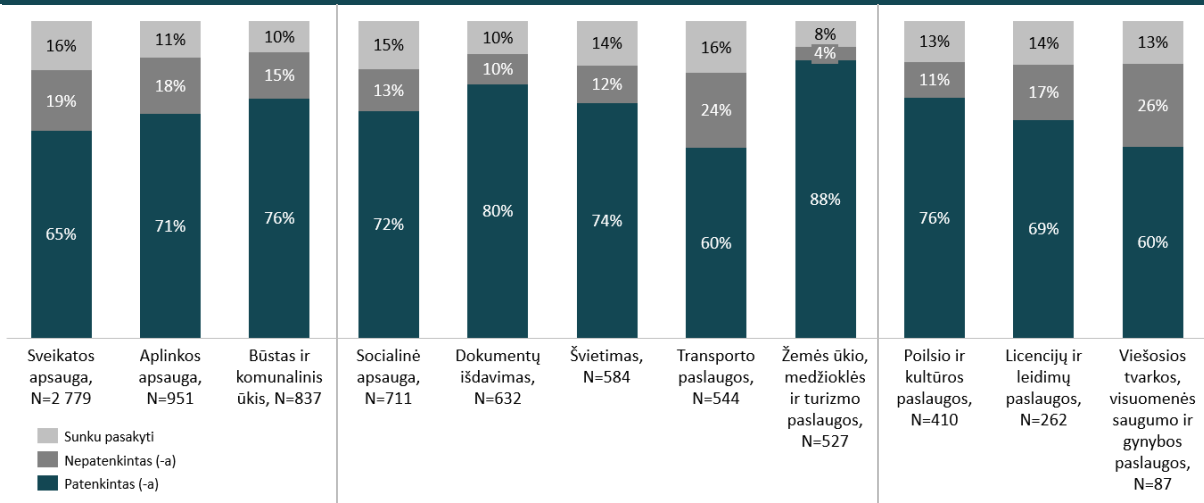
**PAV. 11. SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPIŲ NAUDOJIMAS IR KOKYBĖS VERTINIMAS**

**SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPIŲ NAUDOJIMAS PER PASTARUOSIUS 2 METUS, N=4 002**



<sup>17</sup> Šiame paveikslėlyje spalvos reikšmės žymi kiekviename stulpelyje atskirai. Žalia spalva žymi didžiausias reikšmes stulpelyje, geltona – vidutines, o raudona – mažiausias reikšmes. Taip pat brūkšneliu pažymėtos nereprezentatyvios reikšmės.

**SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPIŲ KOKYBĖS VERTINIMAS, %**



Šaltinis: Civitta

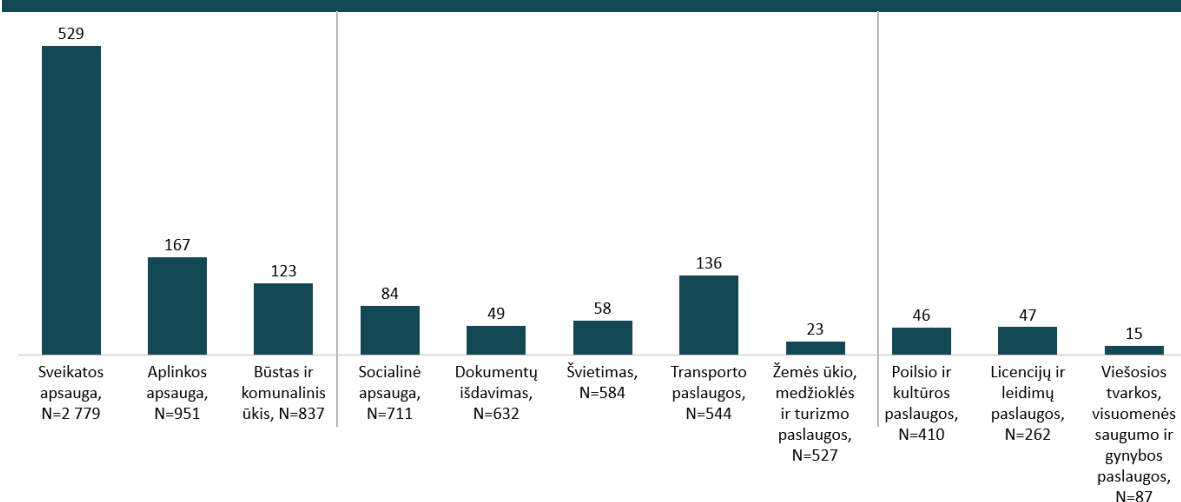
Sveikatos apsaugos paslaugų grupė apklausoje buvo pasirinkta kaip labiausiai naudojama paslaugų grupė, tačiau ji turėjo trečią prasčiausią kokybės įvertinimą. Šia paslaugų grupe mažiausiai patenkinti buvo jauniausieji apklausos dalyviai iki 29 metų (63%), tačiau šios paslaugos gana prastai buvo vertinamos ir vyresnių nei 65 metai gyventojų (64%), kurie yra pagrindiniai šių paslaugų naudotojai. Mažiausiai patenkinimo šia sritimi išreiškė žemesnį išsilavinimo lygį pasiekę gyventojai (60%) ir registruoti bedarbiai (62%). Taip pat mažiau patenkintos buvo moterys (63%) ir asmenys, kurie turėjo vaikų iki 18 metų (51%). Sostinės regiono gyventojai buvo žymiai labiau patenkinti (73%) sveikatos apsaugos grupės paslaugomis nei Vidurio ir vakarų Lietuvos regione (57%). Panaši tendencija pastebima ir tarp skirtingų dydžių gyvenviečių: didmiesčių gyventojai palankiau vertina šią paslaugų grupę (65%) nei miestelių ir kaimų gyventojai (52%).

**GYVENTOJŲ PATIRIAMSI SUNKUMAI, NAUDOJANT SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMAS PASLAUGAS**

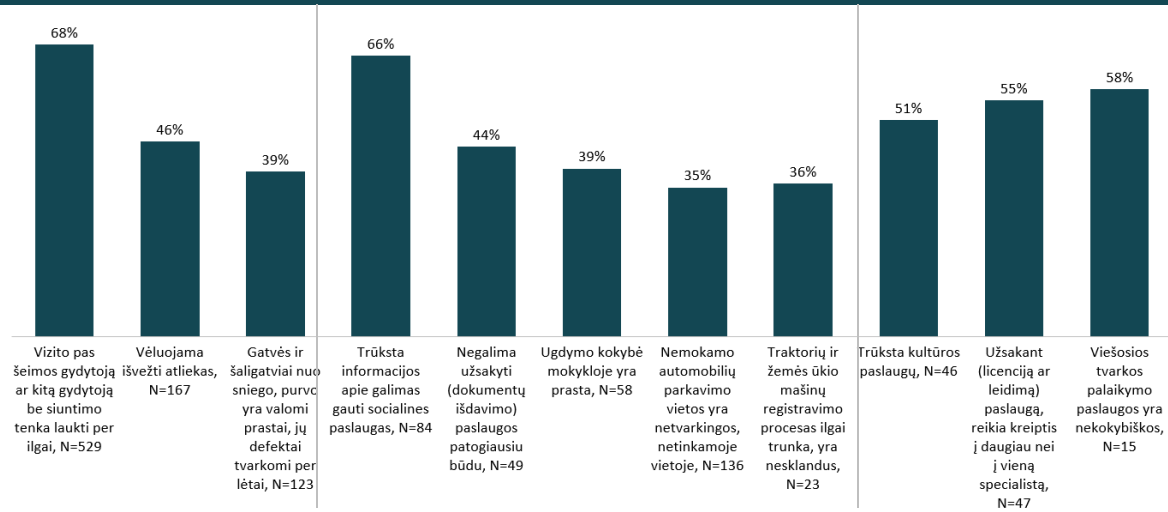
Gyventojai užsisakydami ir naudodami savivaldybės teikiamas paslaugas susiduria su įvairiais sunkumais. Kiekvienoje paslaugų grupėje pagrindiniai patiriami sunkumai yra susiję su per ilgai trunkančiu paslaugos teikimu, informacijos trūkumu ar paprasčiausiai prasta teikiamos paslaugos kokybe. Proporcingai daugiausiai žmonių (68%) susidūrė su sveikatos apsaugos grupėje nurodytu sunkumu, susijusiu su per ilgu vizito pas šeimos gydytoją ar kitą pirminės sveikatos priežiūros specialistą be siuntimo laukimu (PAV. 12).

**PAV. 12. SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPĖMIS NEPATENKINTI GYVENTOJAI IR JŲ PATIRIAMSI PAGRINDINIAI SUNKUMAI**

**SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPIŲ KOKYBĖ NEPATENKINTI GYVENTOJAI, ASM.**



KIEKVIENOJE SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GRUPĖJE GYVENTOJŲ PATIRIAMAS PAGRINDINIS SUNKUMAS, %



Šaltinis: Civitta

Daugiausiai (20) atskirų sunkumų gyventojai įvardijo švietimo paslaugų srityje, o mažiausiai (8) – aplinkosaugos srityje. Nors švietimo sritis nepasižymi kaip daugiausiai turinti paslaugų, faktas, jog gyventojai įvairiais aspektais patiria sunkumus gaudami šios srities paslaugas potencialiai rodo, jog šioje paslaugų grupėje egzistuoja visapusiški kokybės trūkumai.

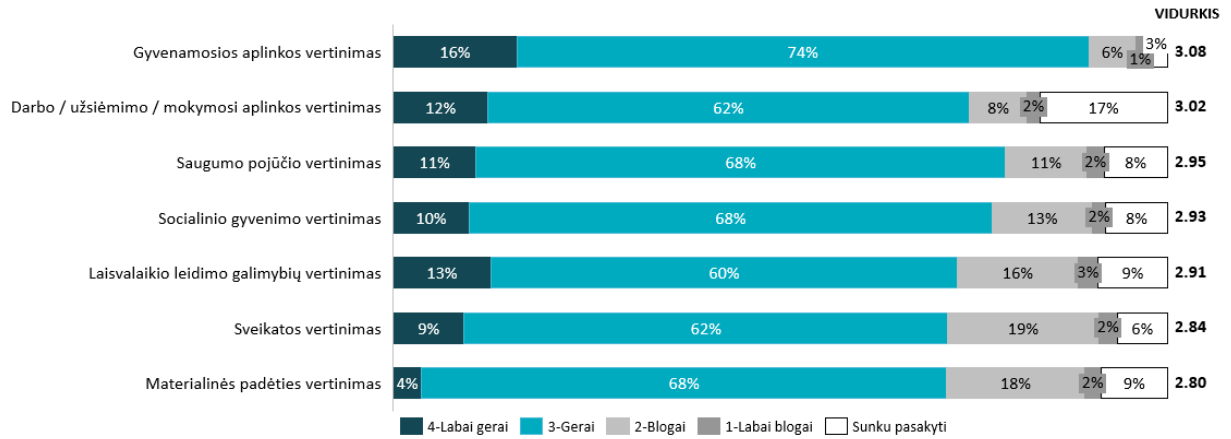
Gyventojai, kurie įvardino patiriantys nesklaidumus paslaugų užsakymo metu (viso 196 pasirinkimai), buvo papildomai apklausiami, ar sutiktų mokėti ar mokėti daugiau už paslaugų kokybės trūkumų pašalinimą. Daugiausiai gyventojų sutiktų mokėti už sveikatos apsaugos paslaugų grupės trūkumų pašalinimą (86 pasirinkimai), toliau rikiavosi aplinkos apsaugas (23 pasirinkimai) bei būstas ir komunalinis ūkis (20 pasirinkimų). Gyventojų pasirinkimai dėl tikslios papildomo mokėjimo sumos buvai labai išsibarstę, todėl nenurodo aiškios tendencijos.

Su išsamiais šio tyrimo rezultatais galima susipažinti tolimesniame skyriuje, kur visi duomenų pjūviai yra atskleisti detaliais grafikais.

### 3. IŠSAMŪS TYRIMO REZULTATAI

PAV. 13. APKLAUSTŲ GYVENTOJŲ VERTINTI GYVENIMO ASPEKTAI, N=4 002, %

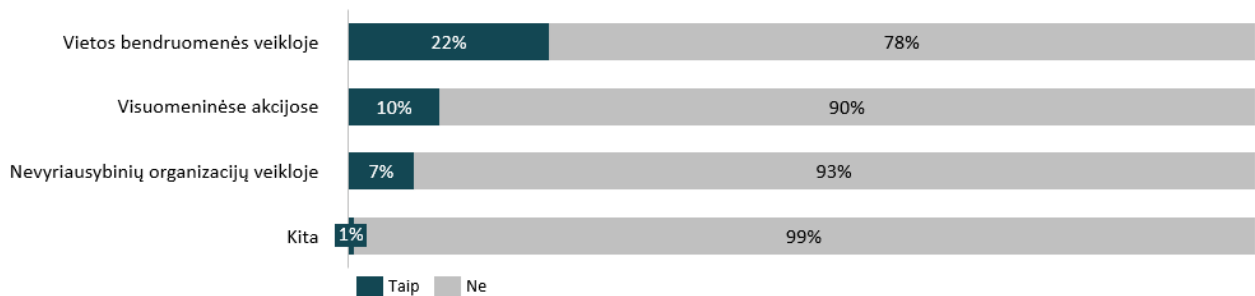
Klausimas: Įvertinkite įvairius Jūsų gyvenimo aspektus.



Šaltinis: Civitta

PAV. 14. APKLAUSTŲ GYVENTOJŲ DALYVAVIMAS VIETOS BENDRUOMENĖS REIKALŲ SPRENDIME, N=4 002, %

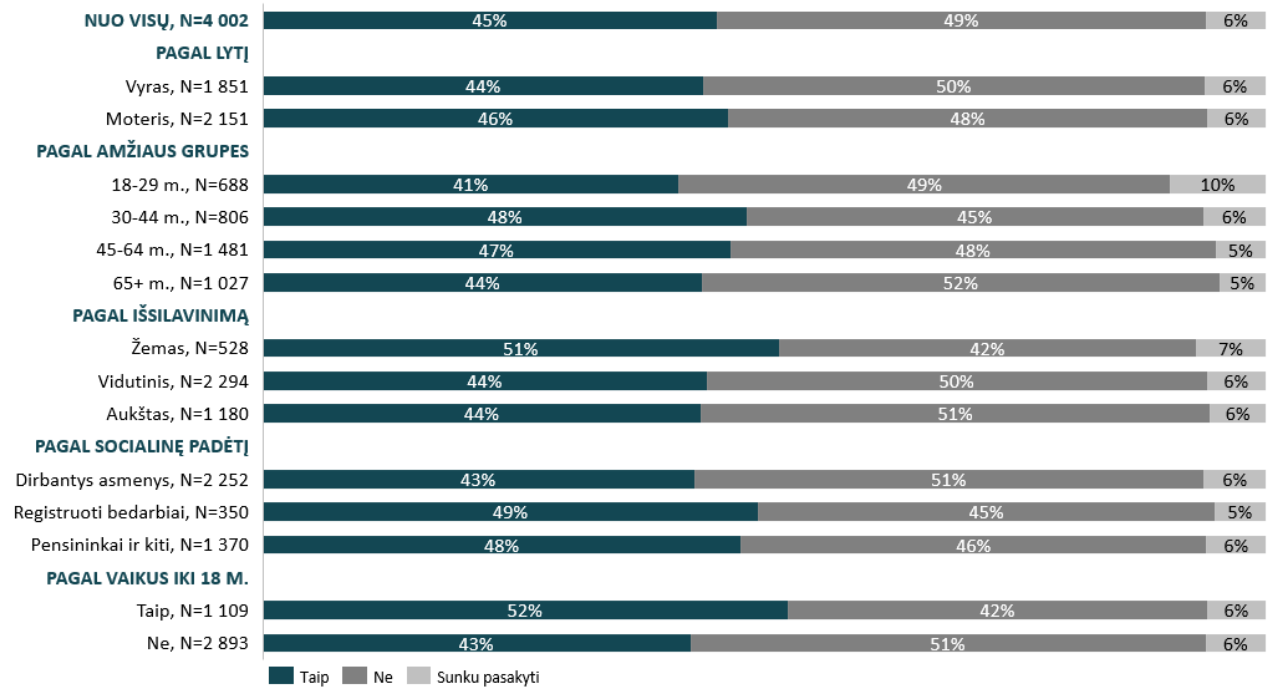
Klausimas: Ar dalyvaujate veiklose, sprendžiant įvairius vietos bendruomenės reikalus?



Šaltinis: Civitta

### PAV. 15. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %

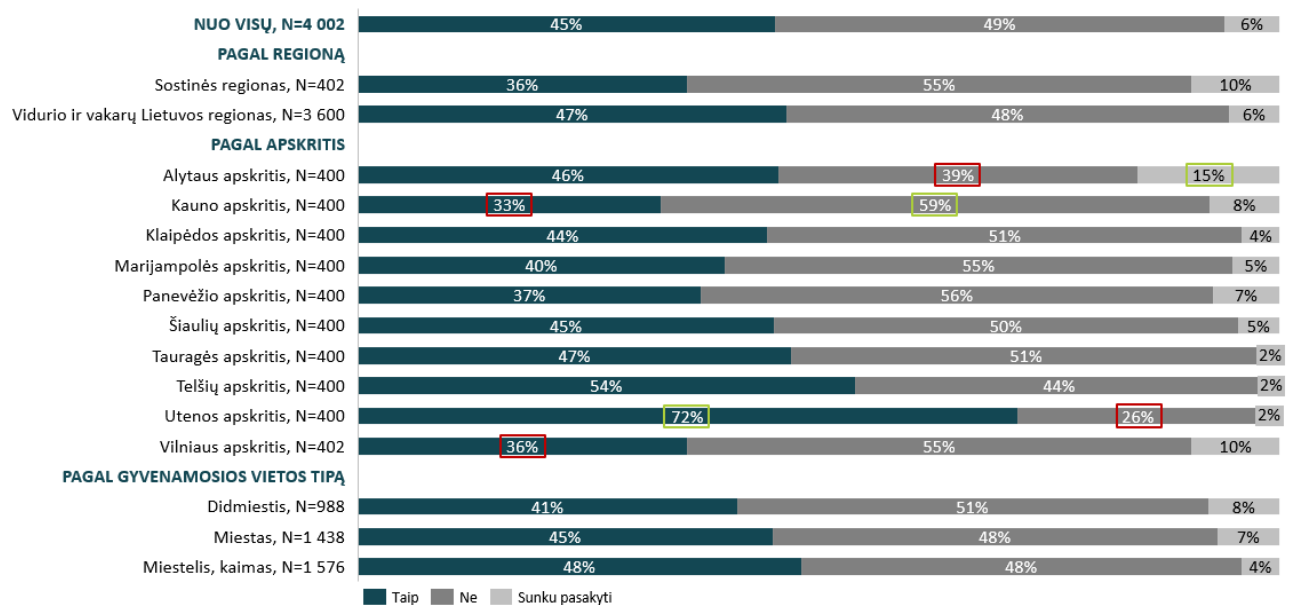
Klausimas: Ar per pastaruosius 2 metus kreipėtės į savivaldybę dėl paslaugų teikimo Jums ar Jūsų šeimos nariams?



Šaltinis: Civitta

### PAV. 16. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

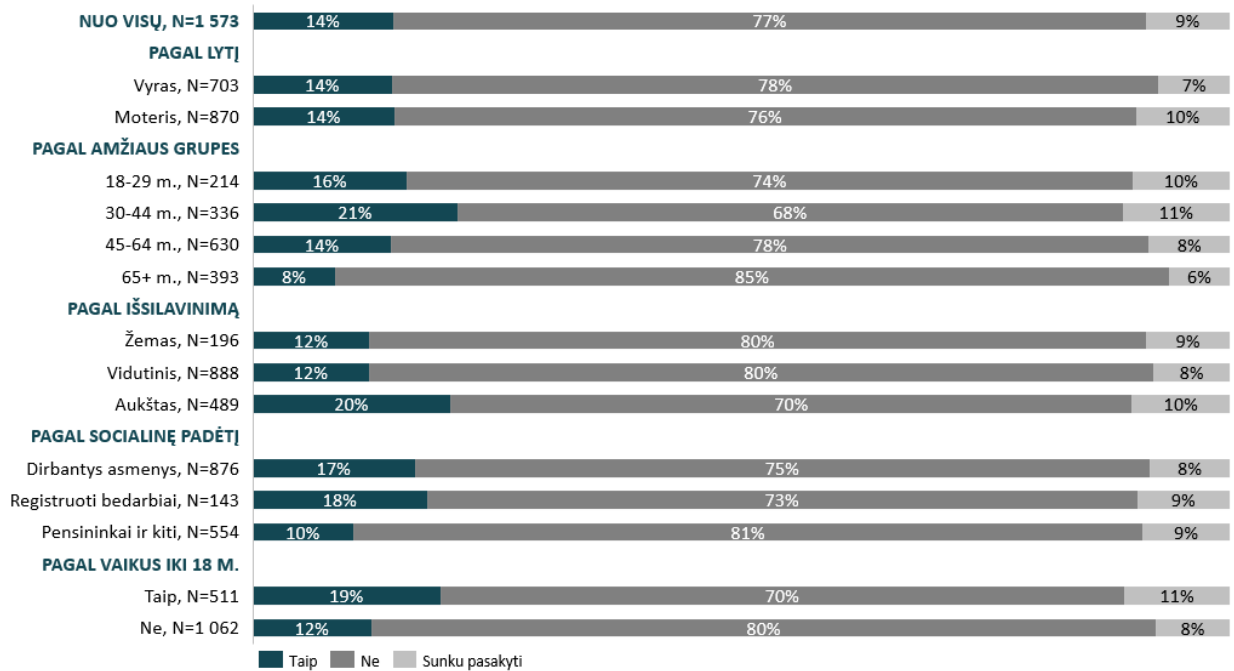
Klausimas: Ar per pastaruosius 2 metus kreipėtės į savivaldybę dėl paslaugų teikimo Jums ar Jūsų šeimos nariams?



Šaltinis: Civitta

**PAV. 17. KREIPIMASIS Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %**

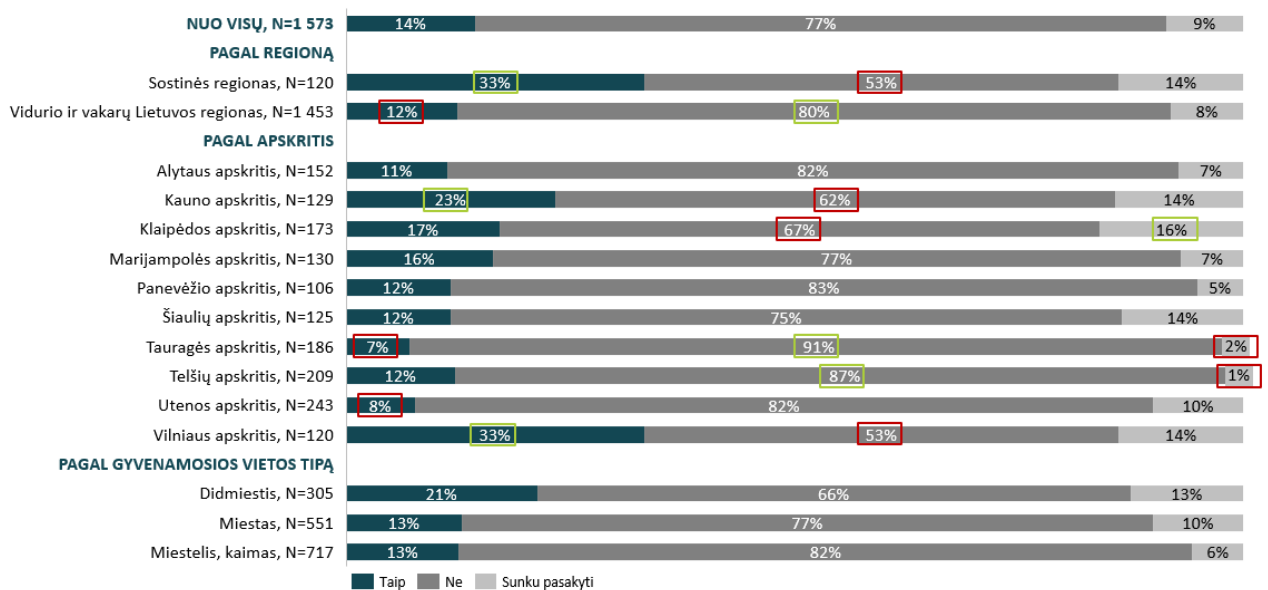
Klausimas: Ar esate susidūrę su situacija, kai tuo pačiu klausimu kreipėtės ne tik į savivaldybę, bet ir į valstybės instituciją?



Šaltinis: Civitta

**PAV. 18. KREIPIMASIS Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ PASISKIRSTYMAS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

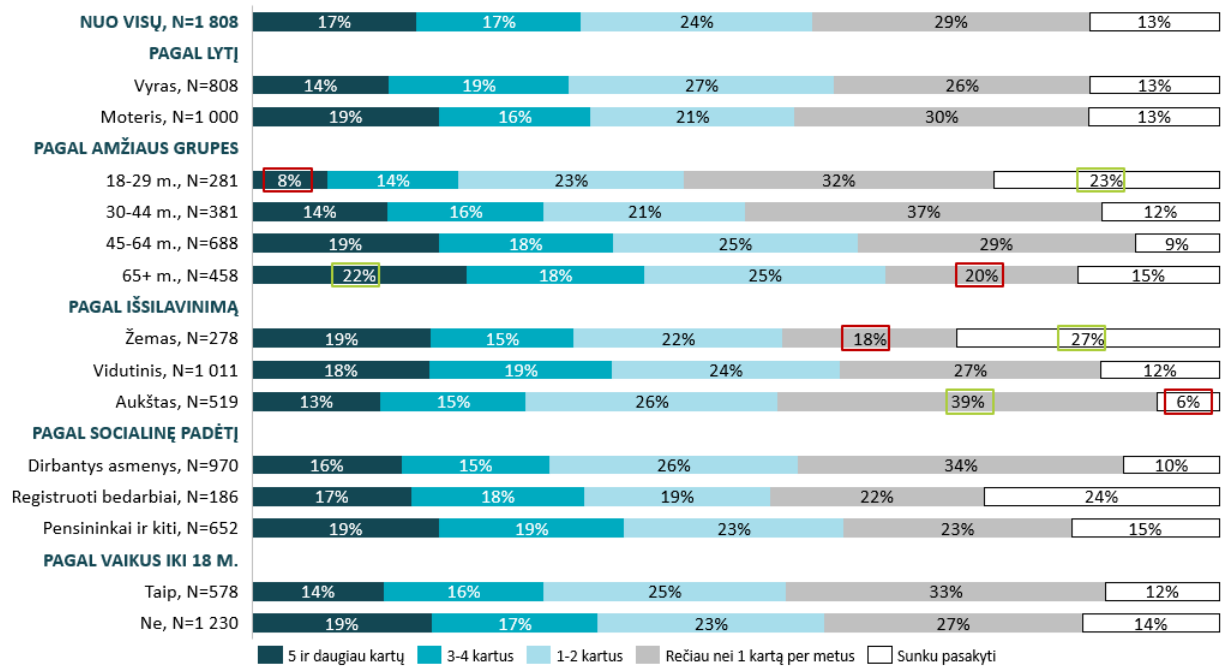
Klausimas: Ar esate susidūrę su situacija, kai tuo pačiu klausimu kreipėtės ne tik į savivaldybę, bet ir į valstybės instituciją?



Šaltinis: Civitta

**PAV. 19. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIO PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %**

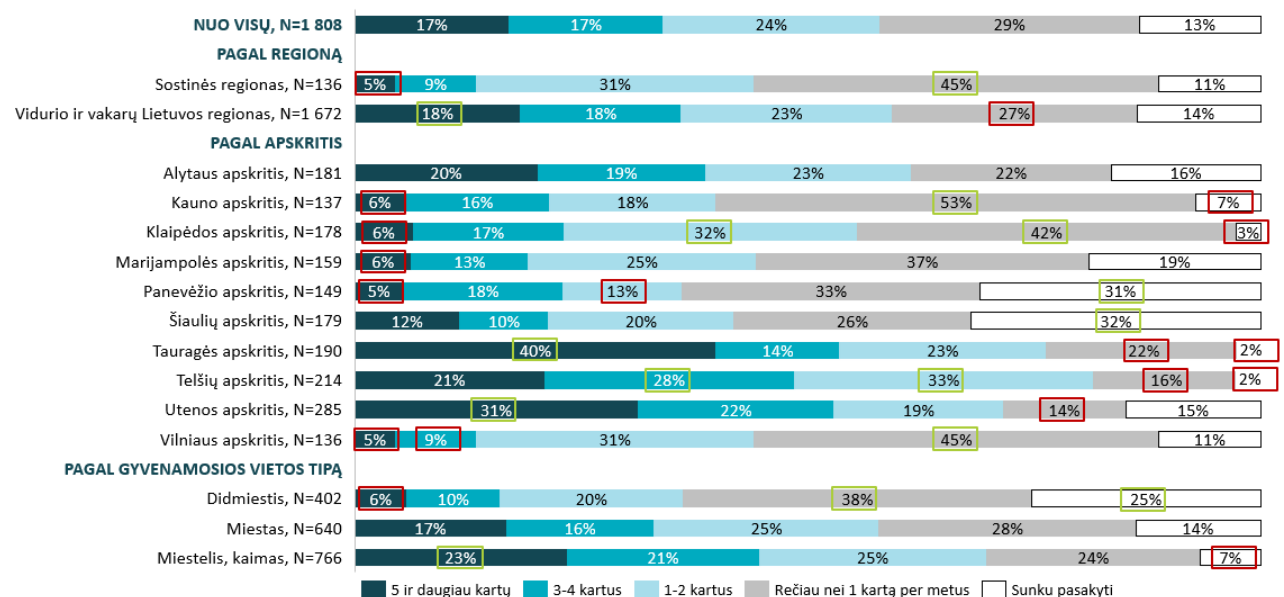
Klausimas: Kaip dažnai kreipiatės į savivaldybę (jos įmonę, įstaigą) dėl paslaugų gavimo Jums ar Jūsų šeimos nariams?



Šaltinis: Civitta

**PAV. 20. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIO PASISKIRSTYMAS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

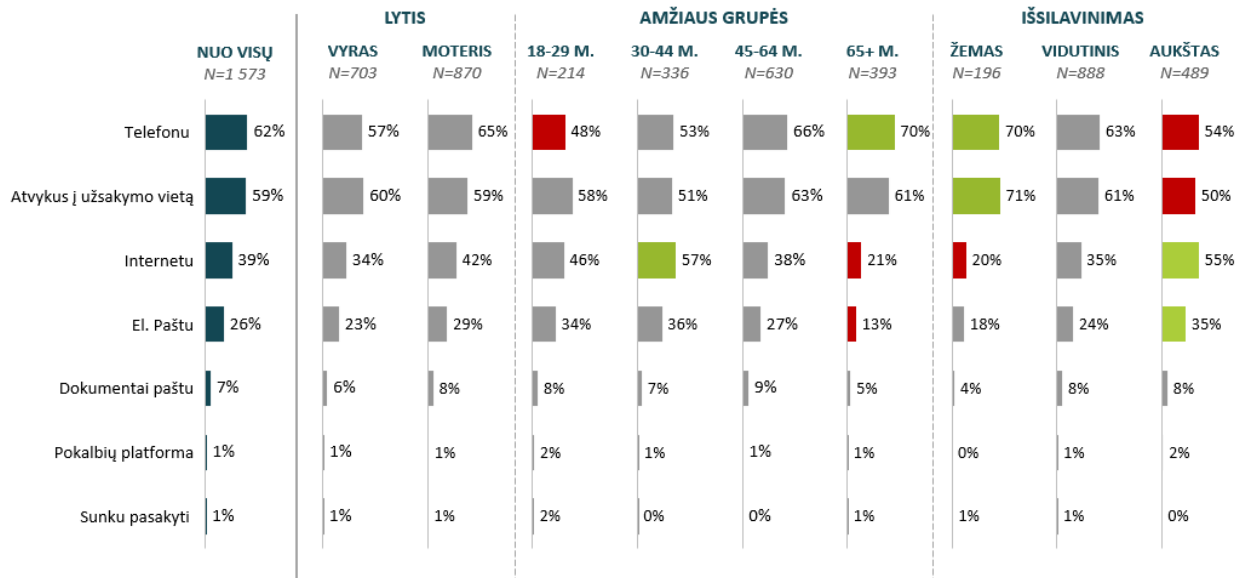
Klausimas: Kaip dažnai kreipiatės į savivaldybę (jos įmonę, įstaigą) dėl paslaugų gavimo Jums ar Jūsų šeimos nariams?



Šaltinis: Civitta

**PAV. 21. KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠŠILAVINIMĄ, %**

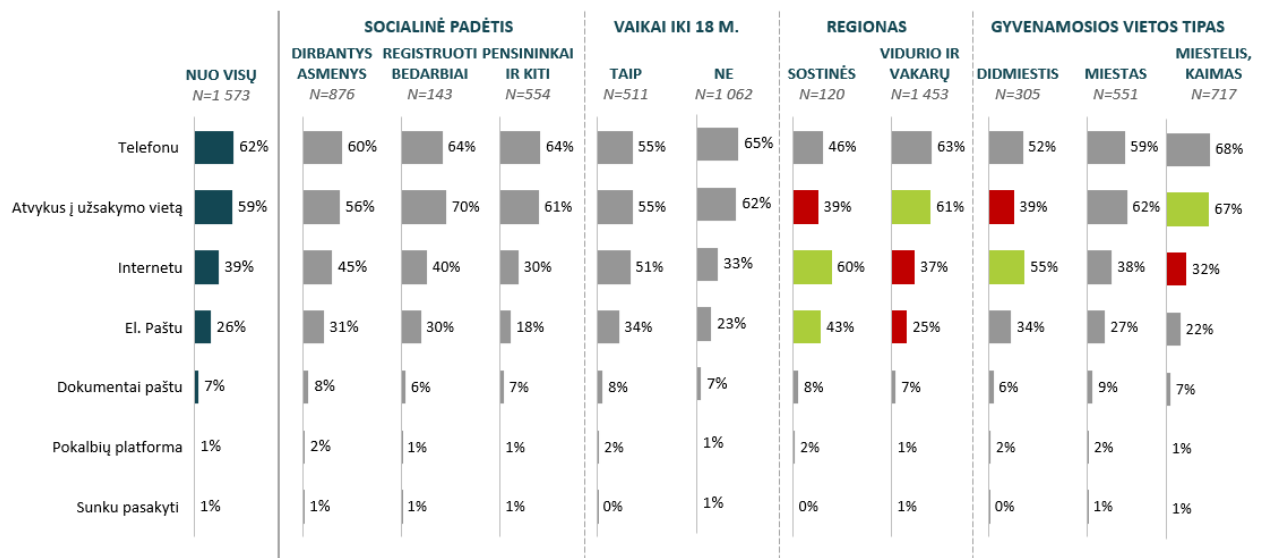
Klausimas: Nurodykite visus per pastaruosius 2 metus naudotus paslaugų, skirtų Jums ar Jūsų šeimos nariams, užsakymo būdus.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 22. KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

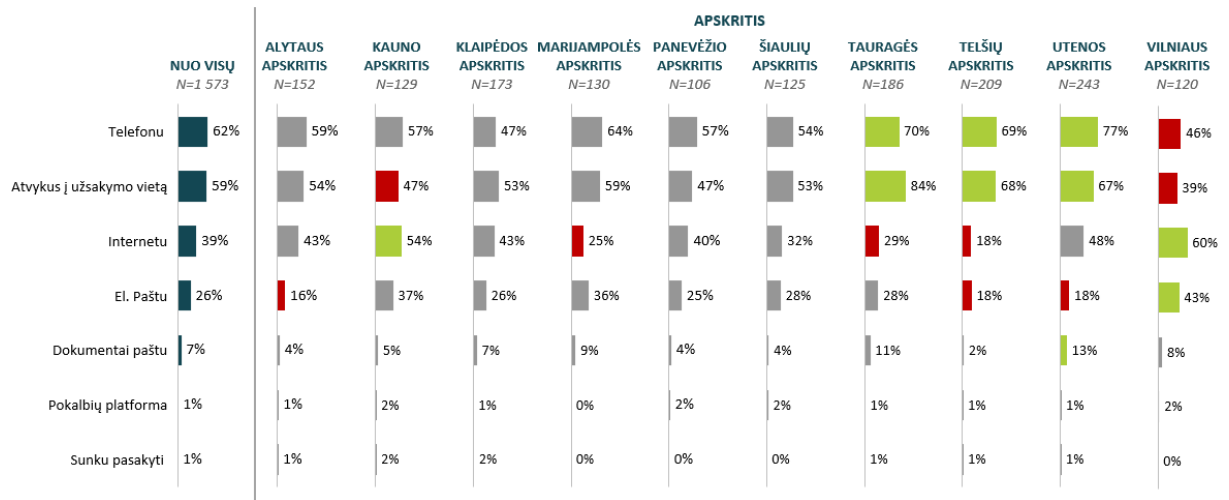
Klausimas: Nurodykite visus per pastaruosius 2 metus naudotus paslaugų, skirtų Jums ar Jūsų šeimos nariams, užsakymo būdus.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 23. KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

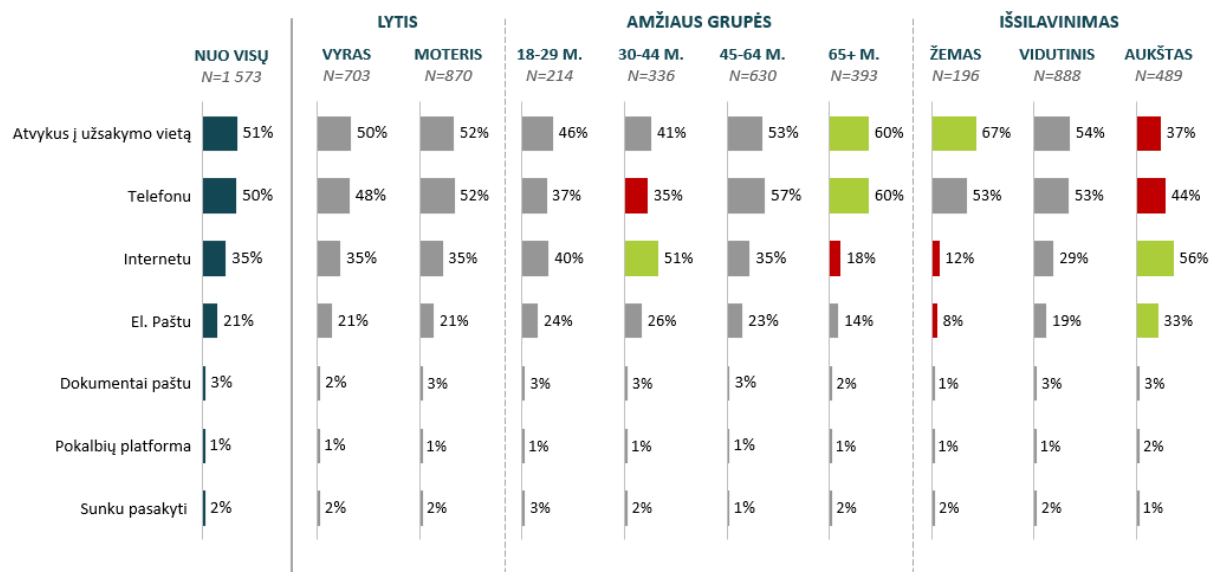
Klausimas: Nurodykite visus per pastaruosius 2 metus naudotus paslaugų, skirtų Jums ar Jūsų šeimos nariams, užsakymo būdus.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 24. PATOGIAUSIŲ KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠŠILAVINIMĄ, %

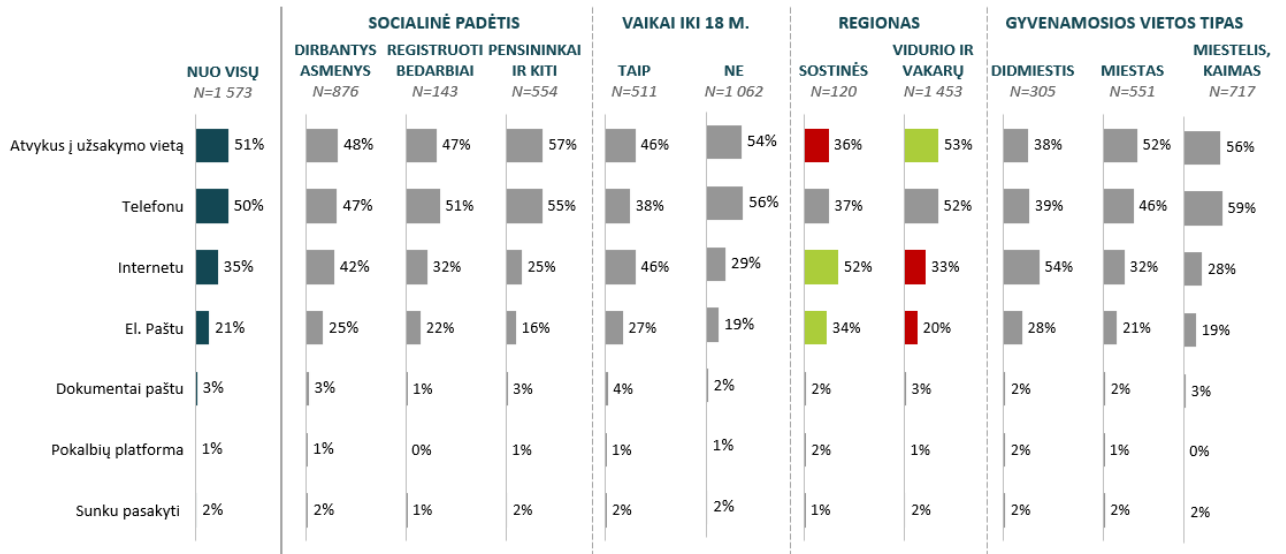
Klausimas: Nurodykite, kuriuo būdu ar būdais Jums paslaugas užsakyti yra ar būtų patogiau.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 25. PATOGIAUSIŲ KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

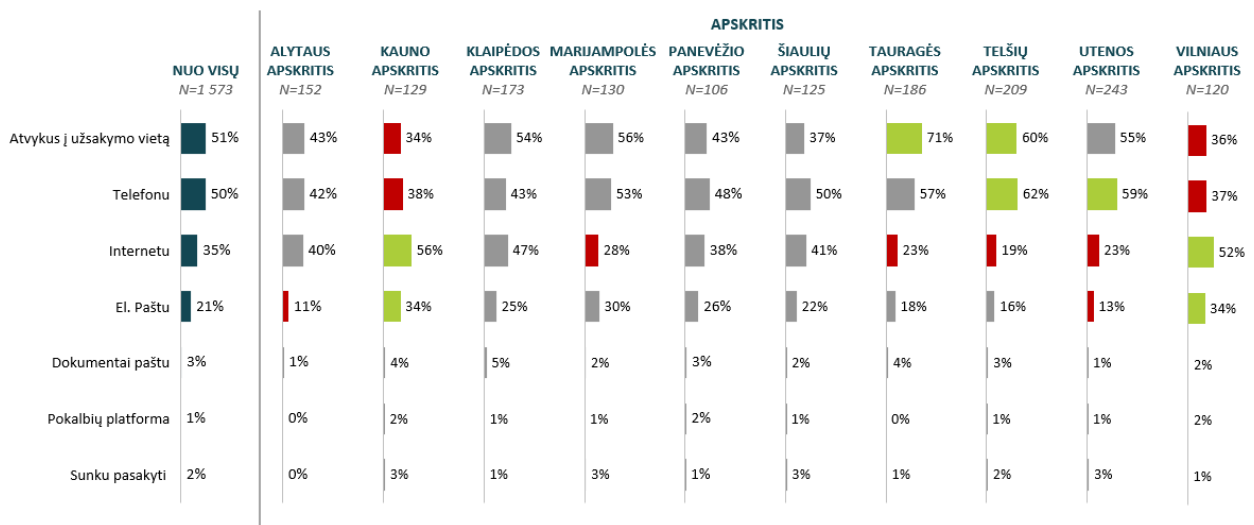
Klausimas: Nurodykite, kuriuo būdu ar būdais Jums paslaugas užsakyti yra ar būtų patogiau.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 26. PATOGIAUSIŲ KREIPIMOSI BŪDŲ Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %**

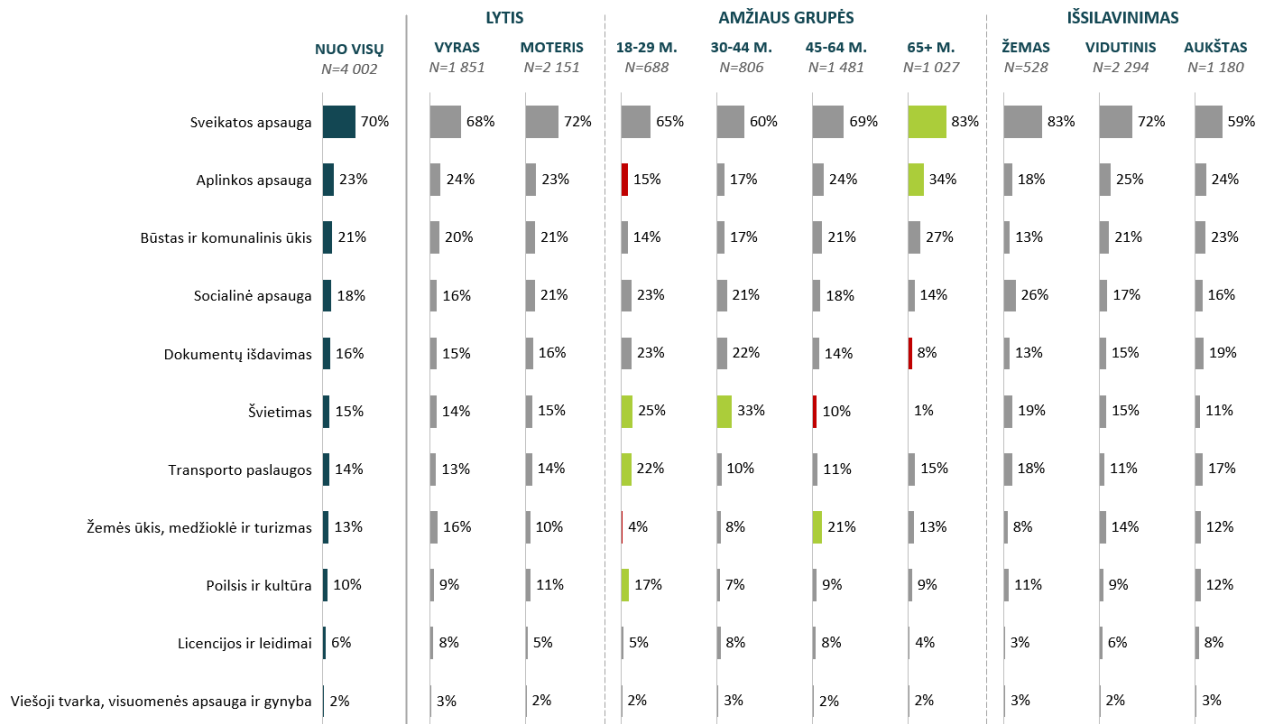
Klausimas: Nurodykite, kuriuo būdu ar būdais Jums paslaugas užsakyti yra ar būtų patogiau.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 27. BENDRAS PASLAUGŲ GRUPIŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %**

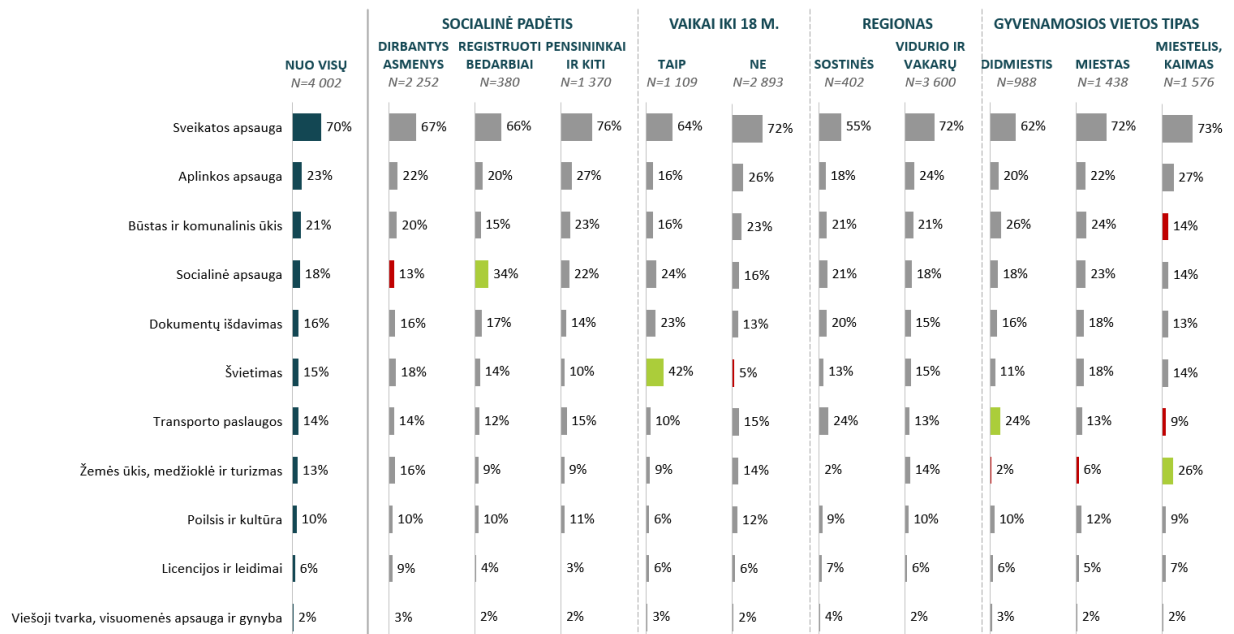
Klausimas: Nurodykite, kurių paslaugų grupių paslaugomis naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 28. BENDRAS PASLAUGŲ GRUPIŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

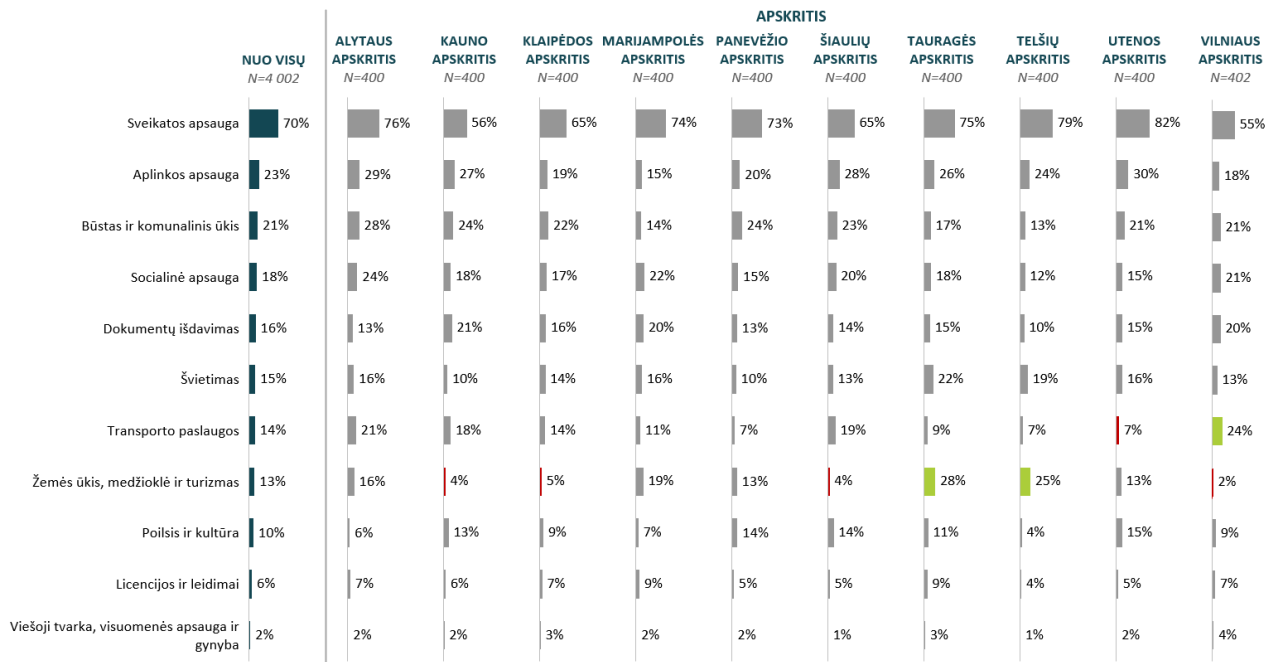
Klausimas: Nurodykite, kurių paslaugų grupių paslaugomis naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 29. BENDRAS PASLAUGŲ GRUPIŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %**

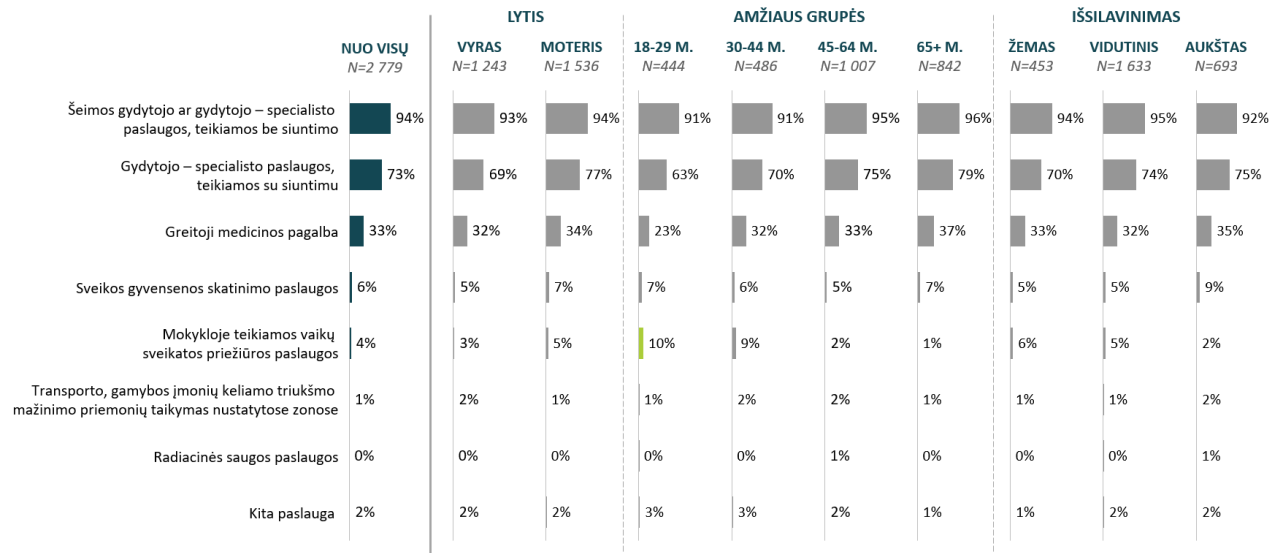
Klausimas: Nurodykite, kurių paslaugų grupių paslaugomis naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 30. SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠŠILAVINIMĄ, %**

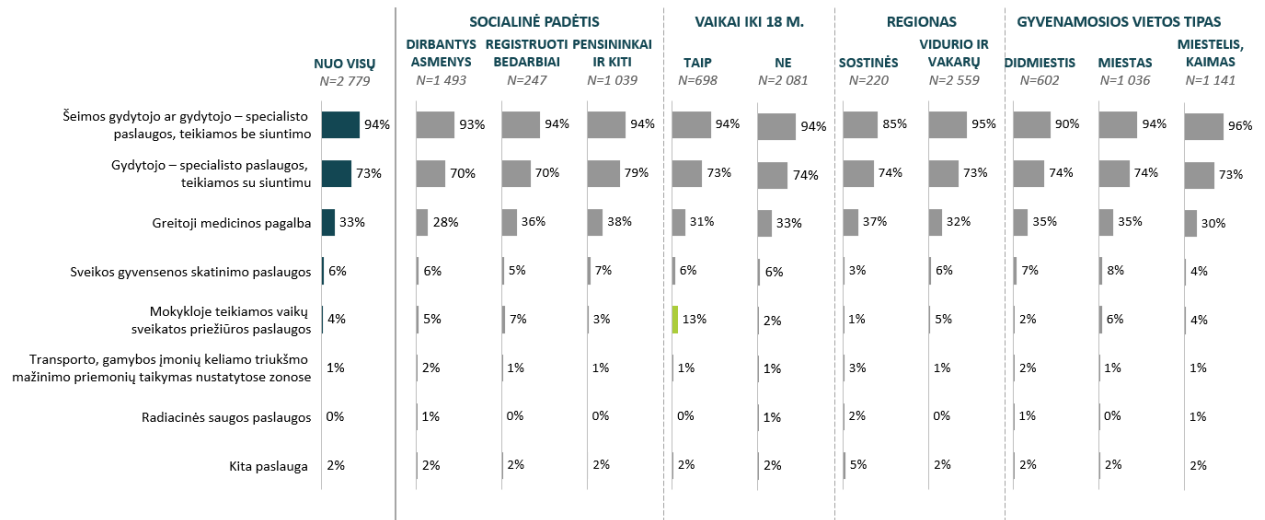
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 31. SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

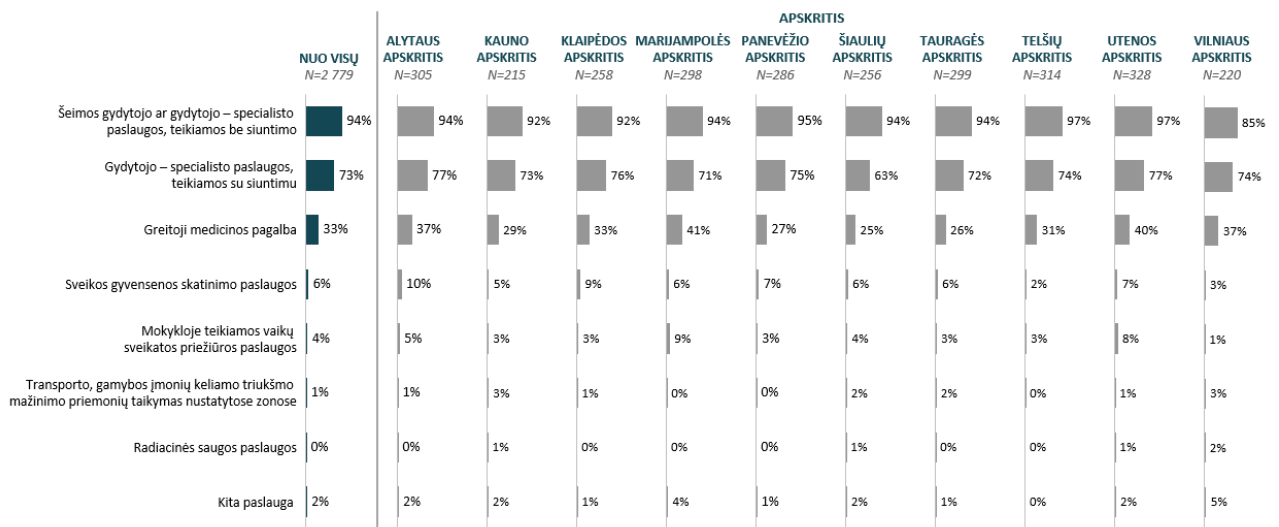
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojėtės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 32. SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

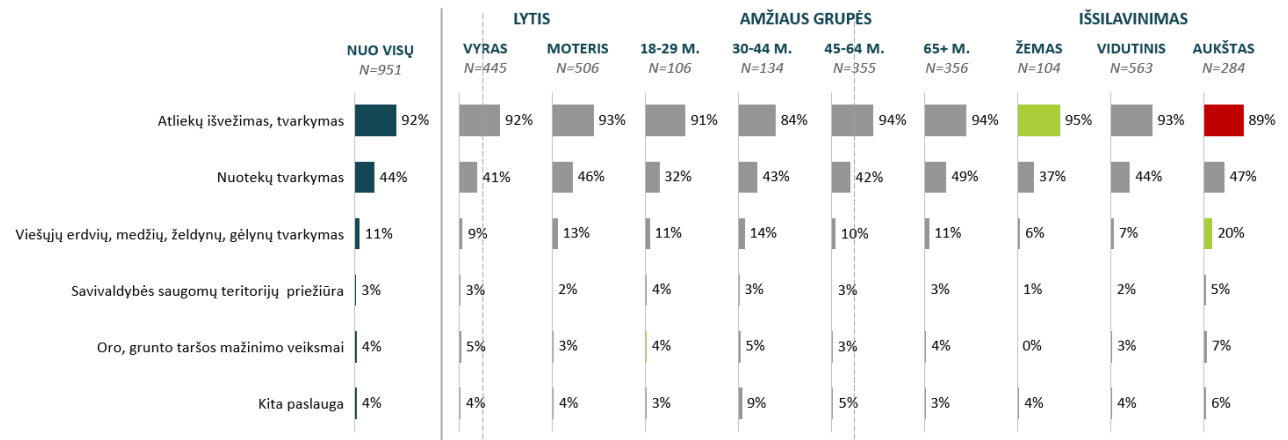
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojėtės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 33. APLINKOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %**

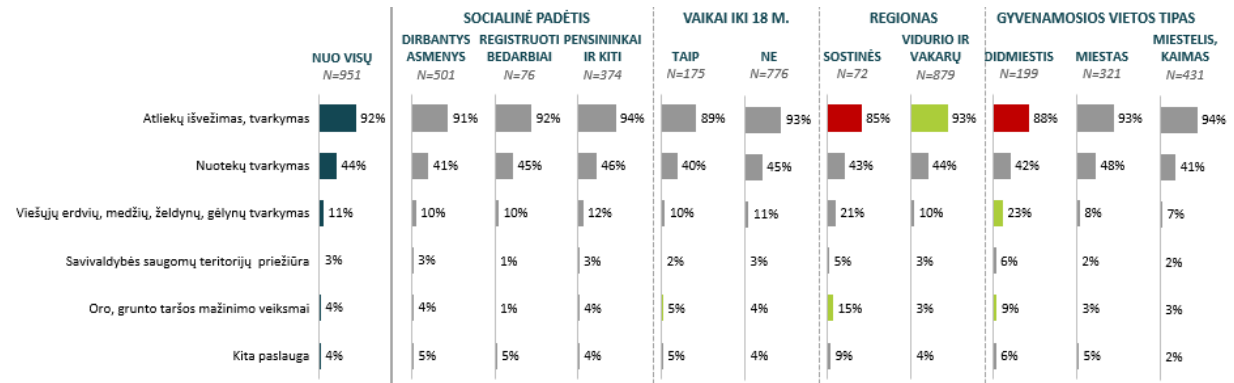
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 34. APLINKOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

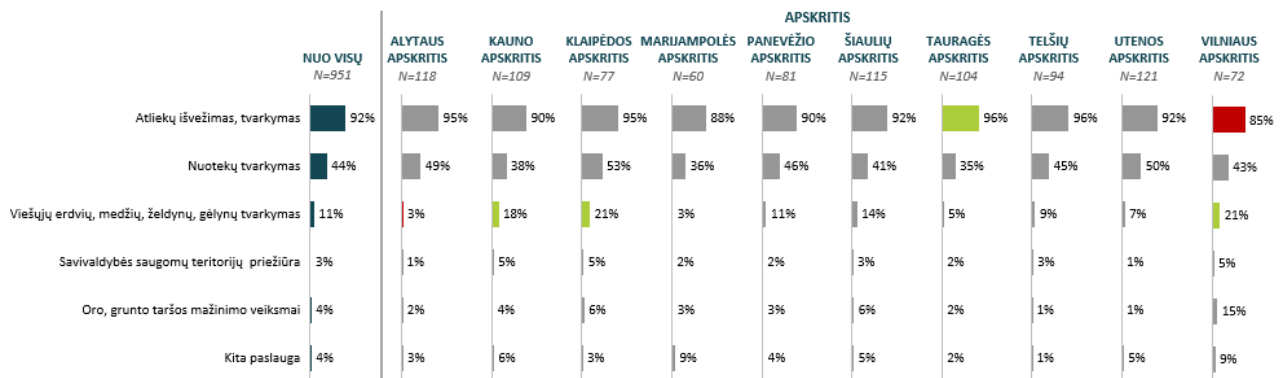
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 35. APLINKOS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %**

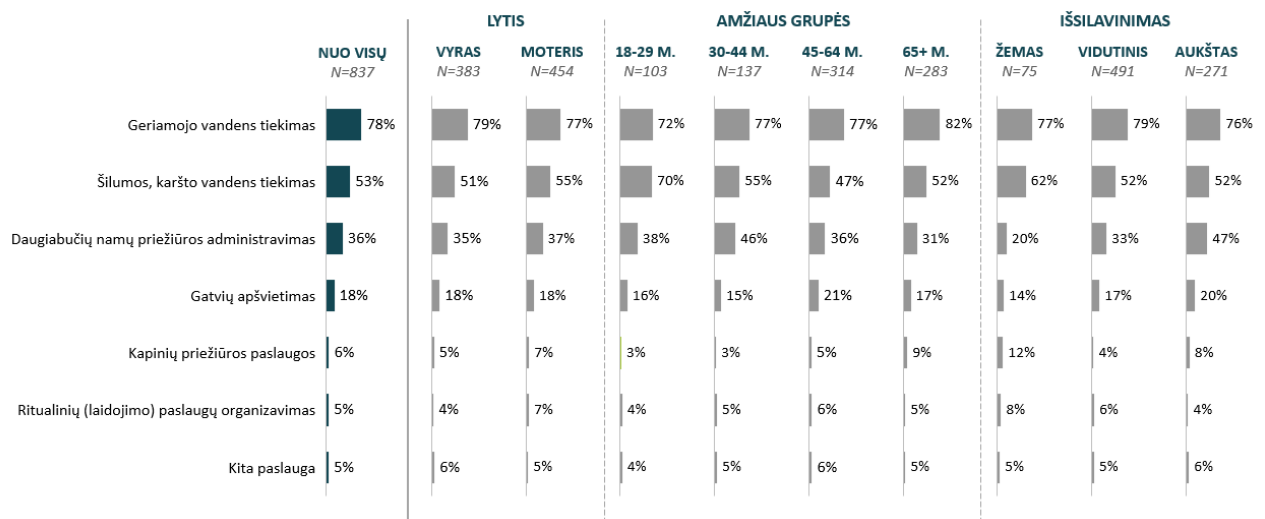
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 36. BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %**

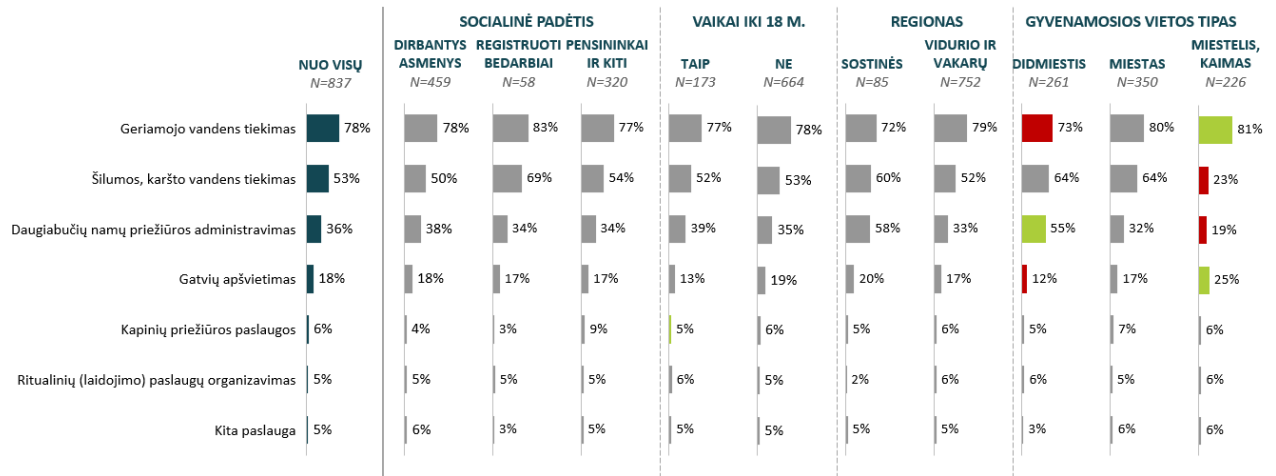
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 37. BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

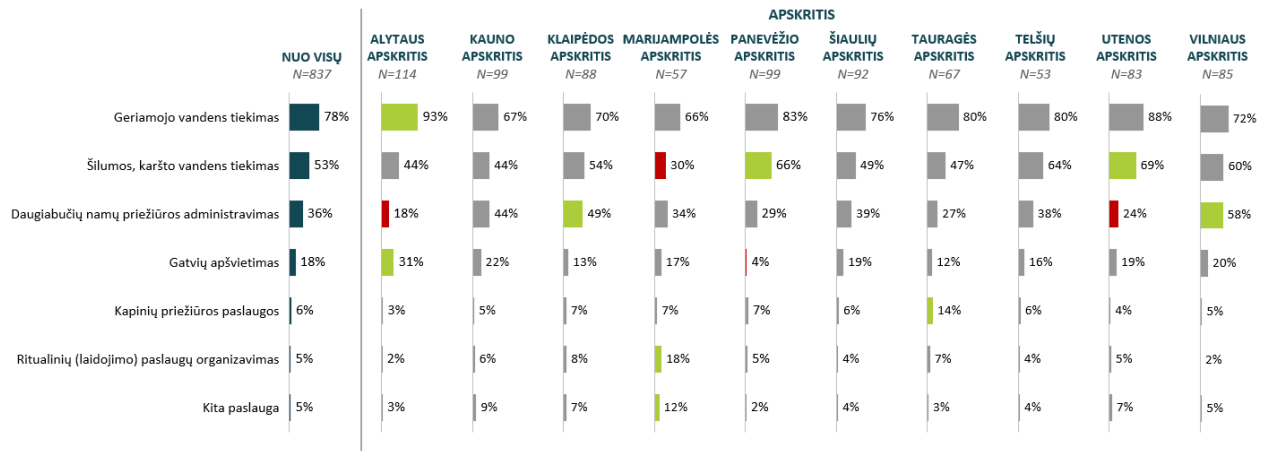
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojėtės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 38. BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

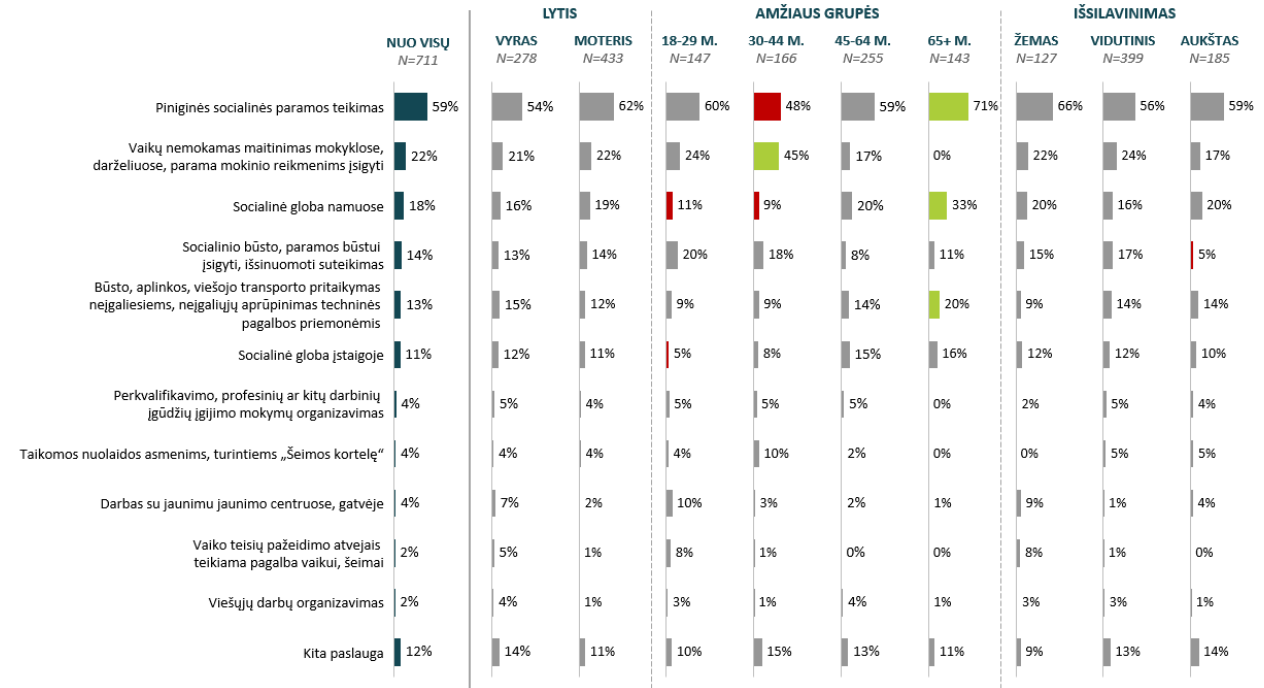
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojėtės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 39. SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %**

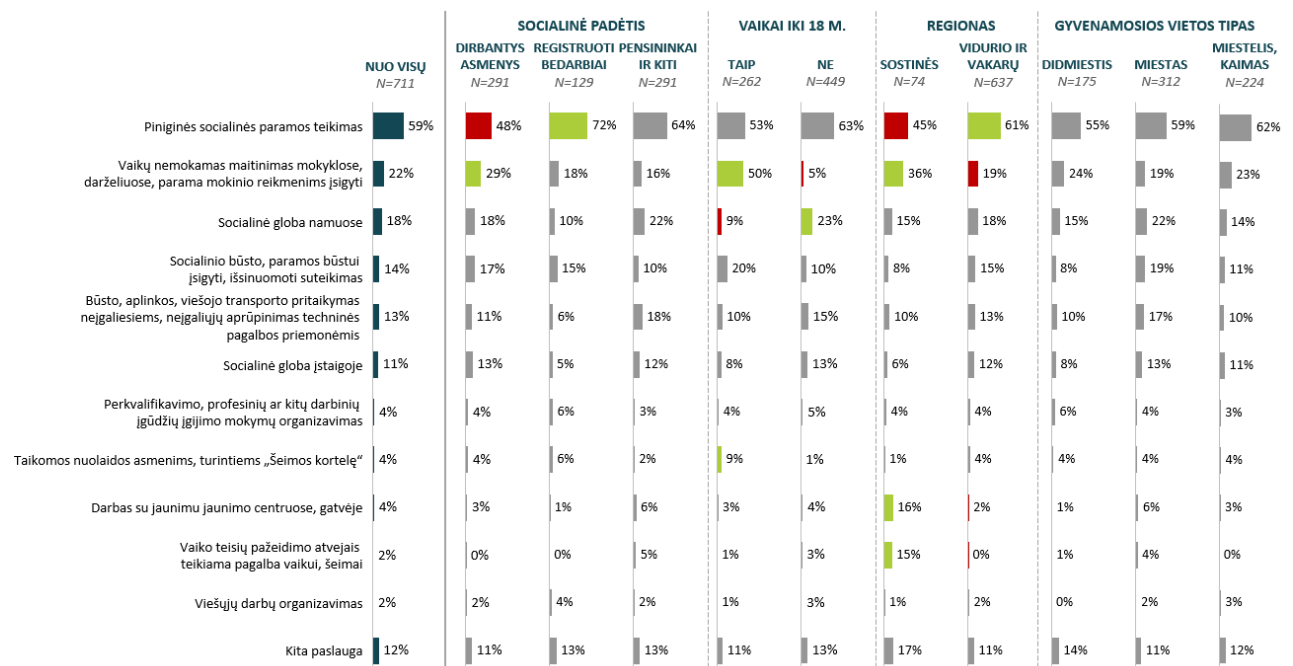
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 40. SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

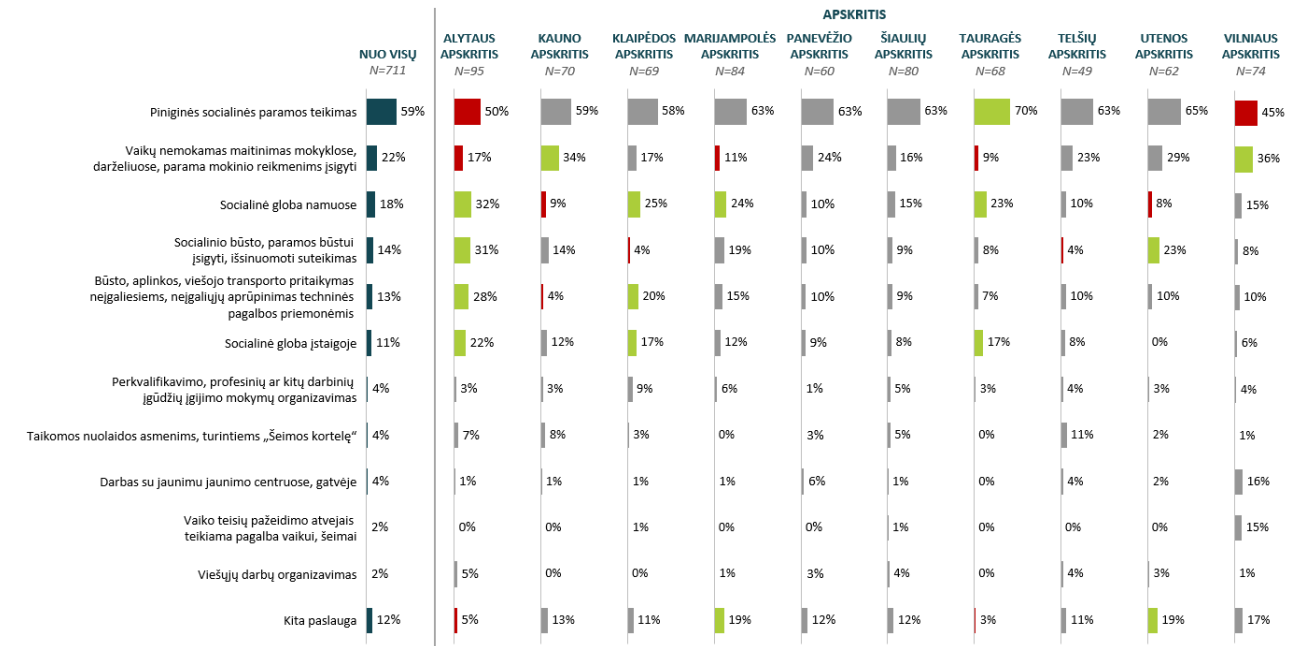
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 41. SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

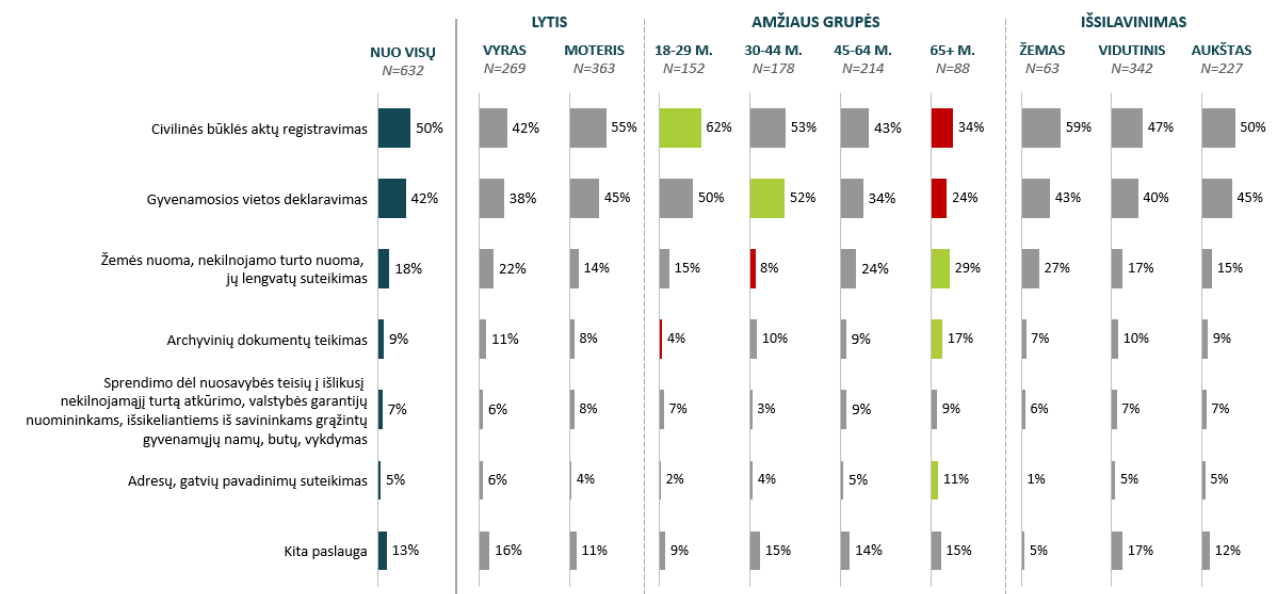
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 42. DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %

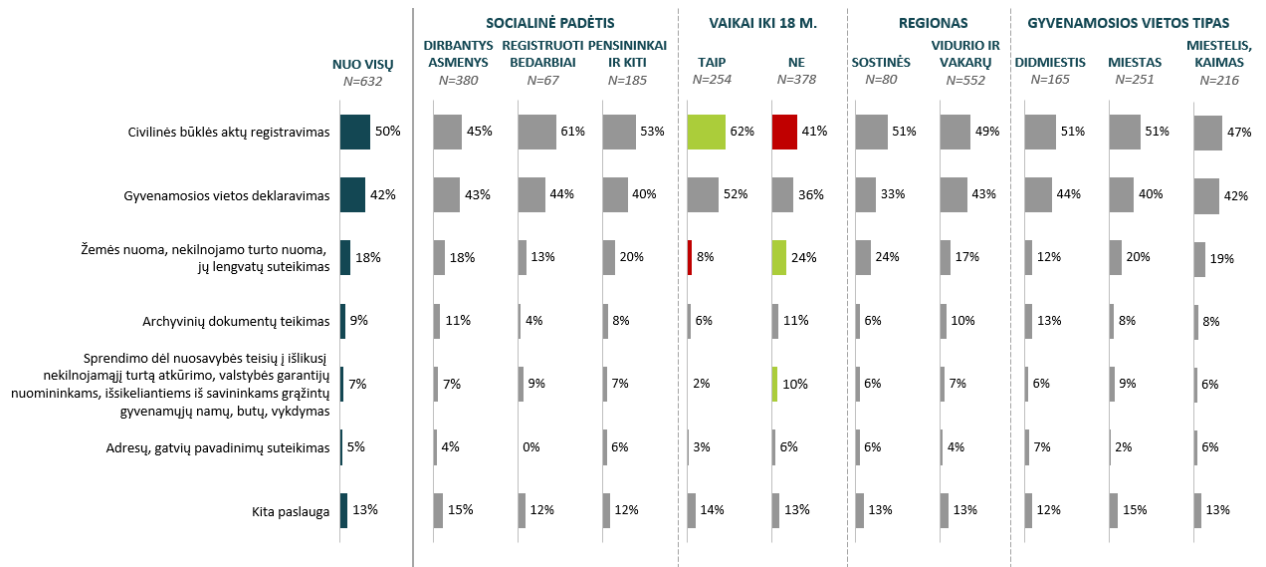
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 43. DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

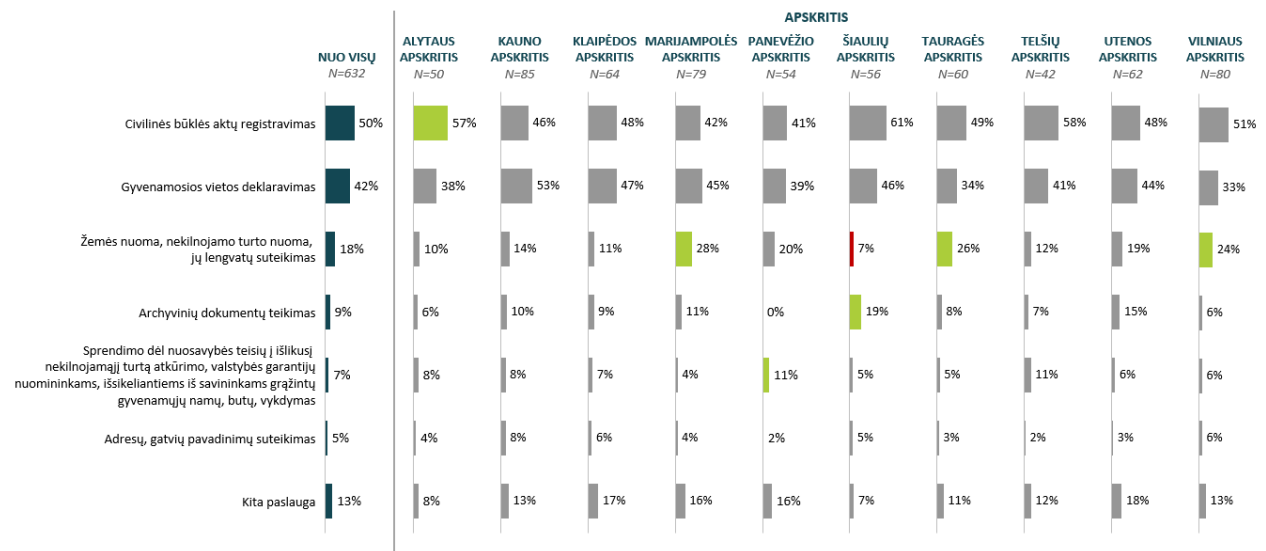
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 44. DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %**

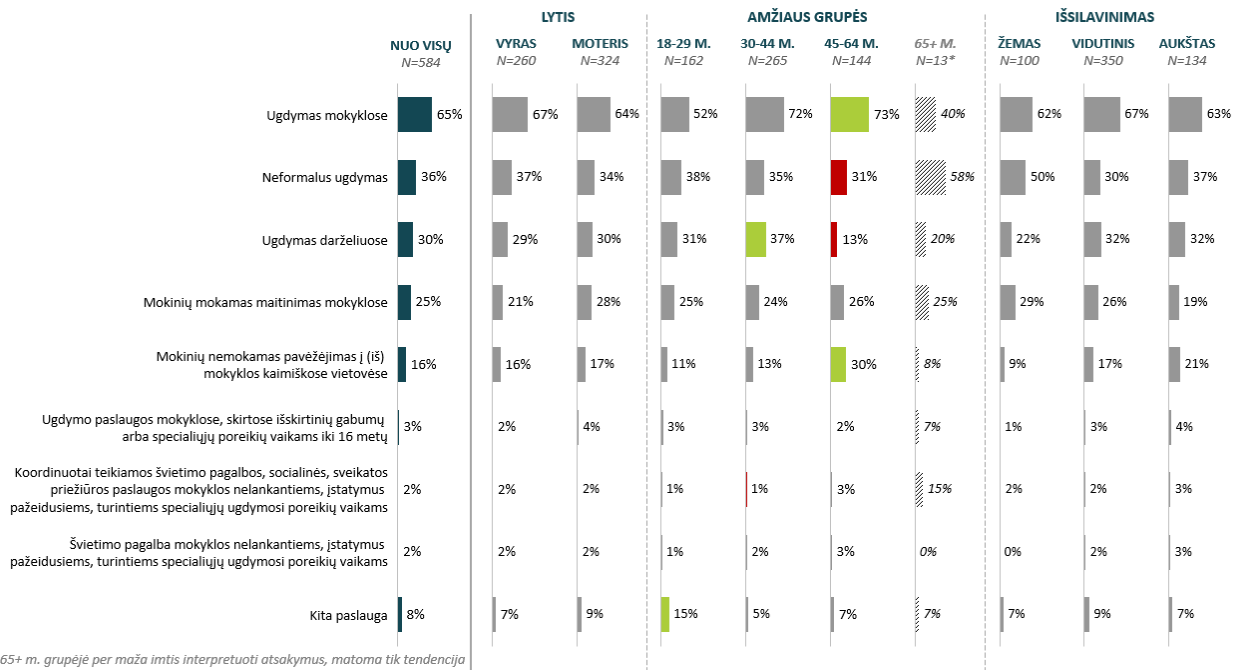
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 45. ŠVIETIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %

Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.

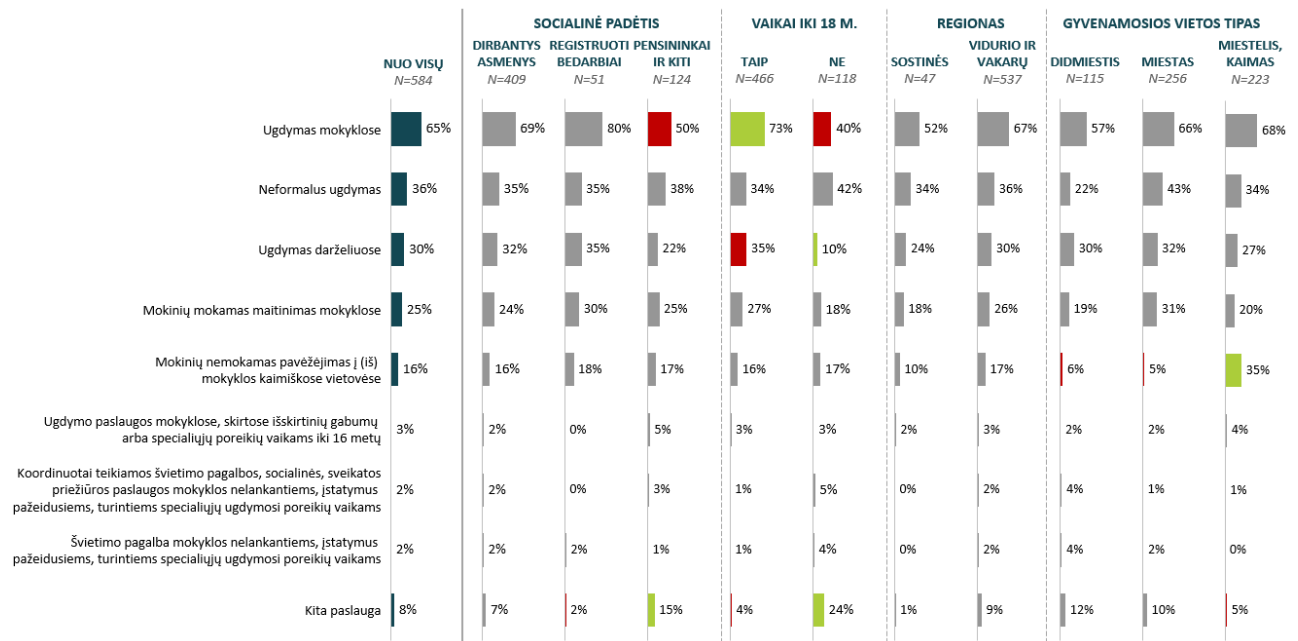


\*65+ m. grupėje per maža imtis interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

### PAV. 46. ŠVIETIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

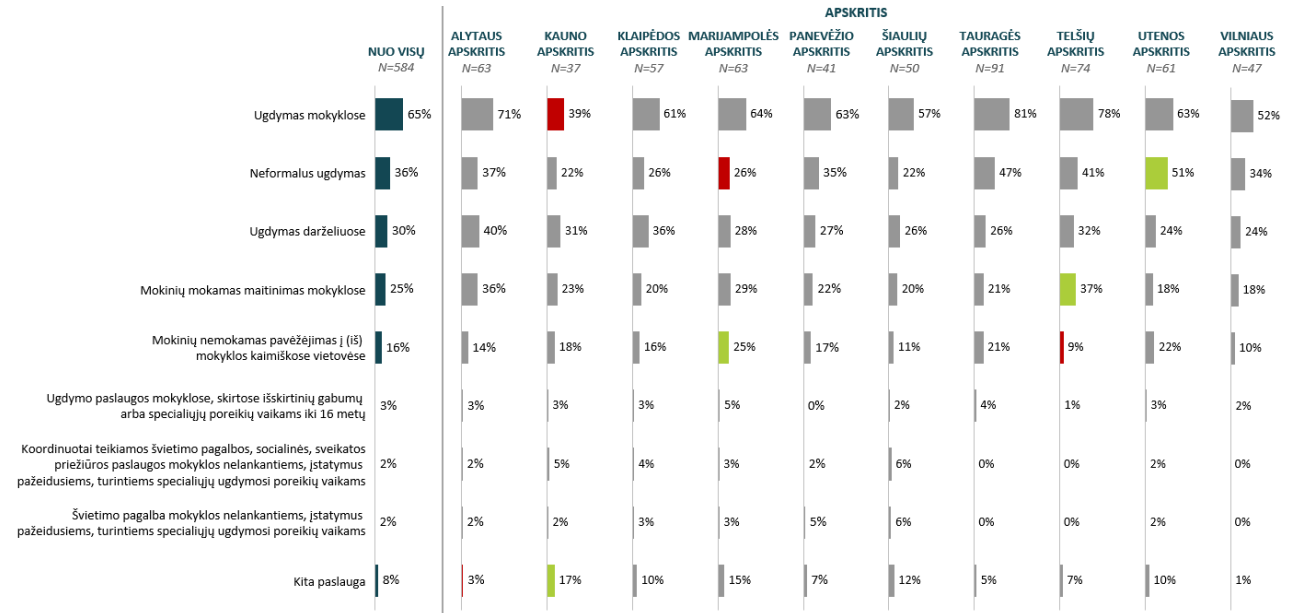
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 47. ŠVIETIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

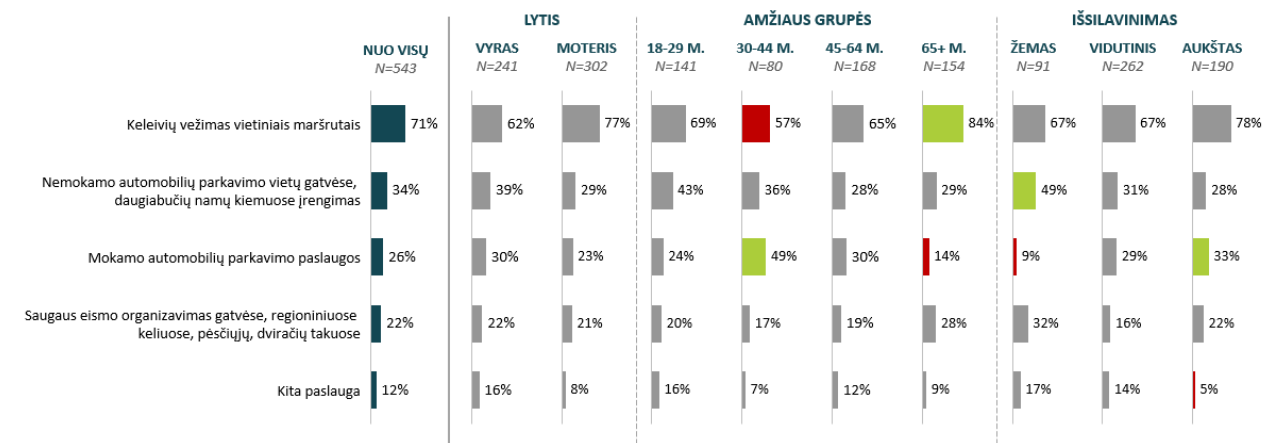
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 48. TRANSPORTO PRIEMONIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %

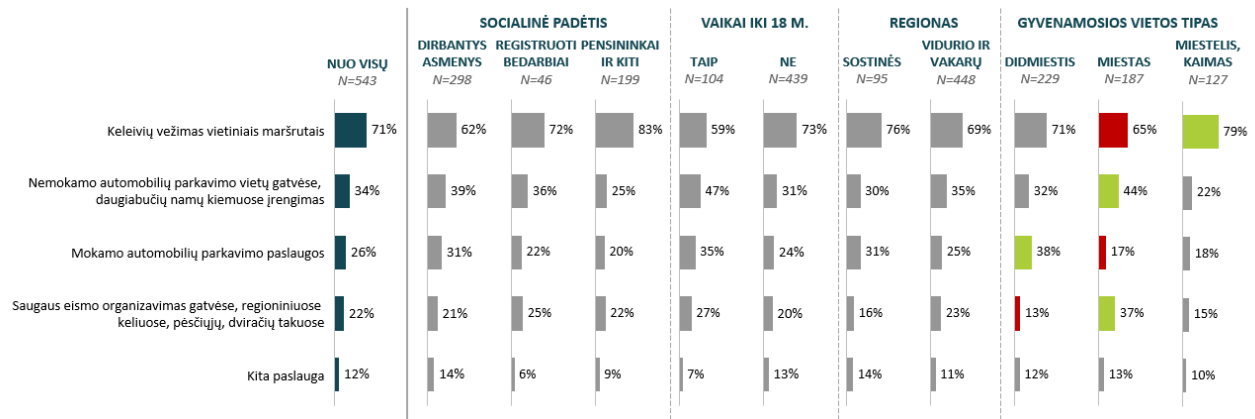
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 49. TRANSPORTO PRIEMONIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

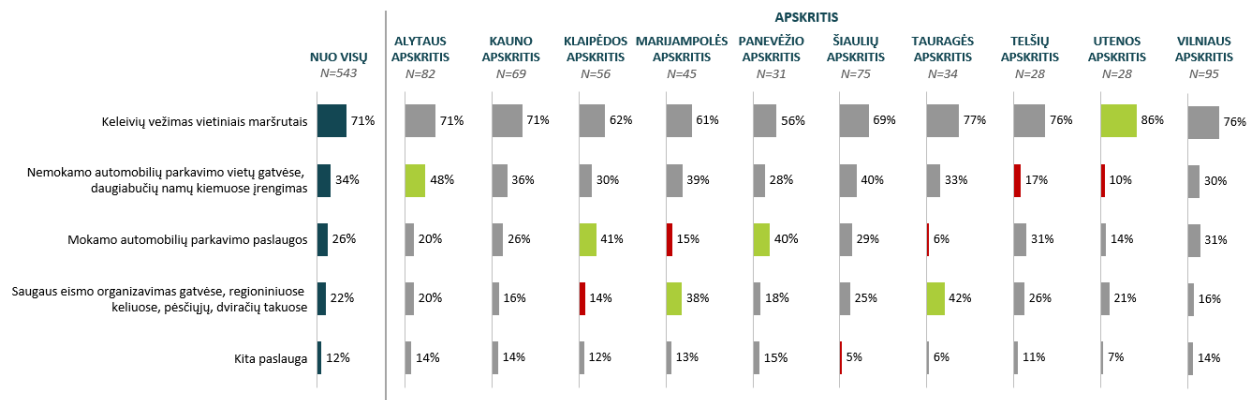
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 50. TRANSPORTO PRIEMONIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

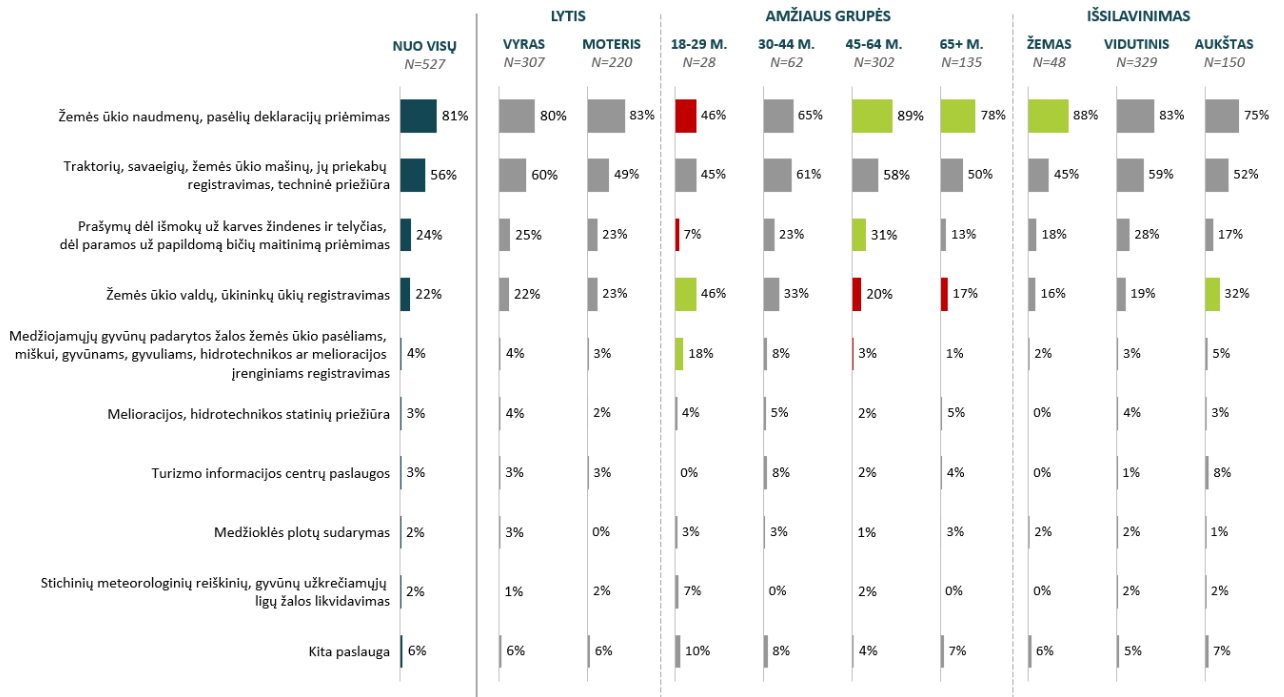
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

## PAV. 51. ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %

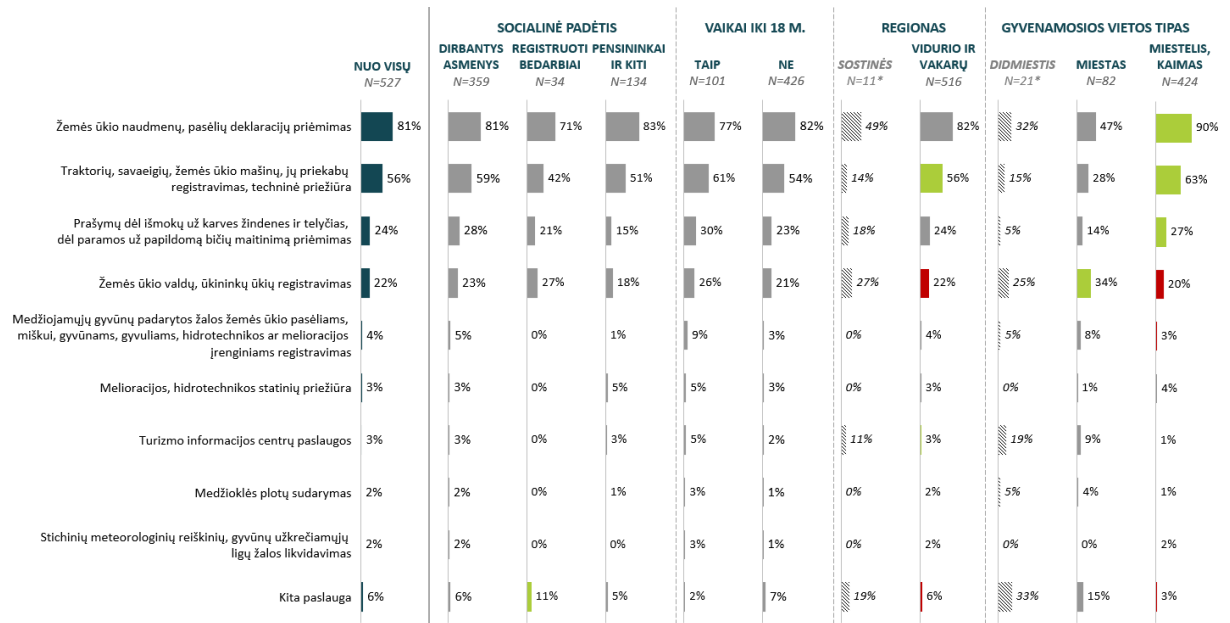
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

## PAV. 52. ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.

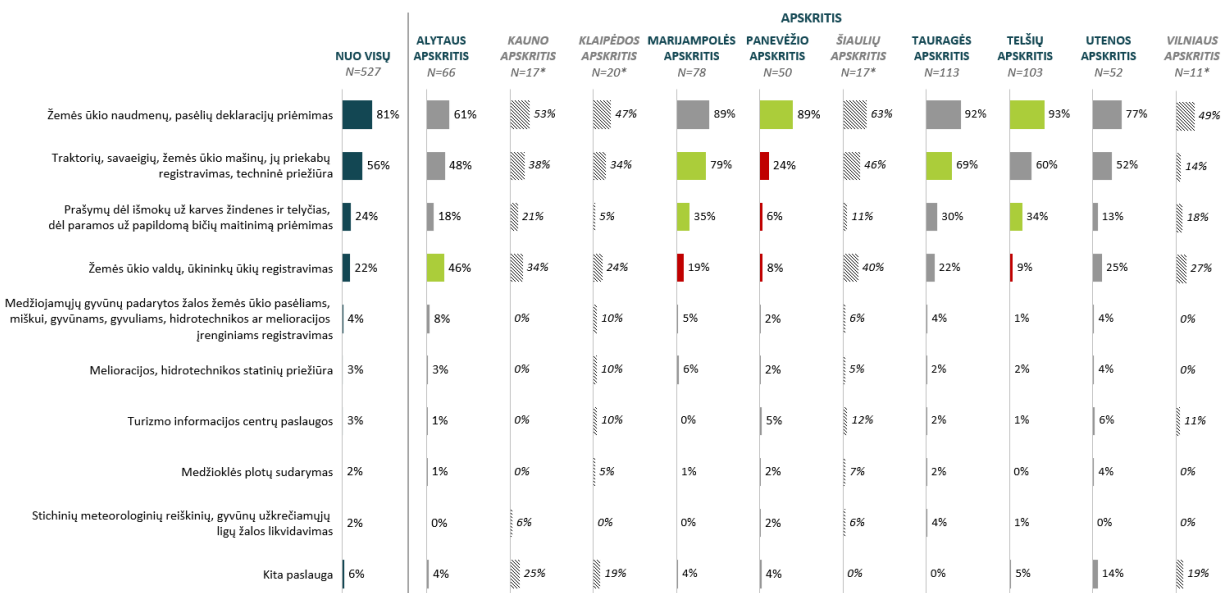


\*Sostinės regione ir didmiesčio grupėse per mažos imtys interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

## PAV. 53. ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.

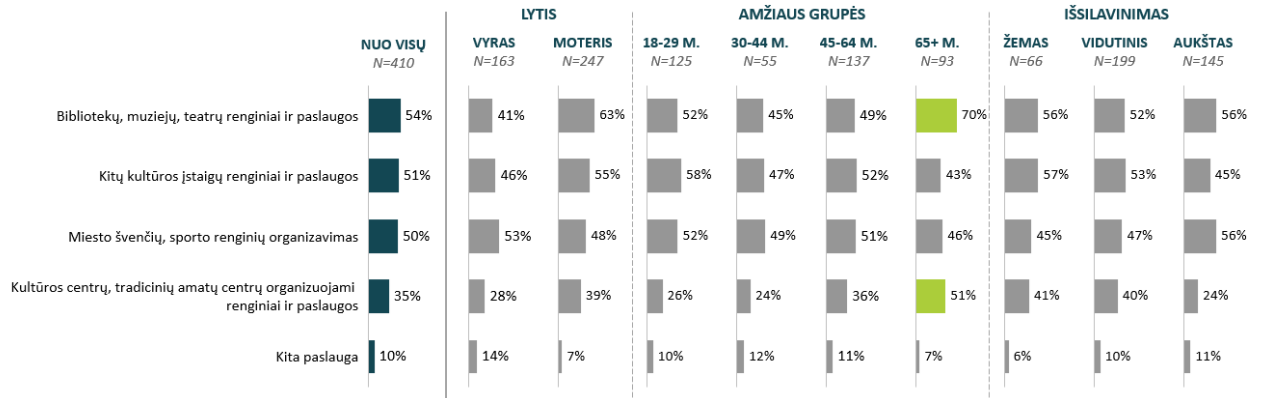


\*Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Vilniaus apskrityse per mažos imtys interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

**PAV. 54. POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %**

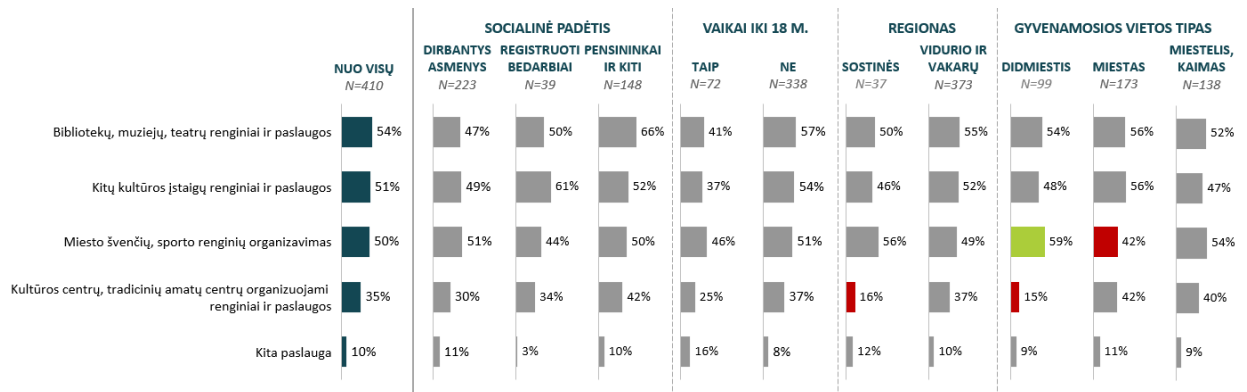
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 55. POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

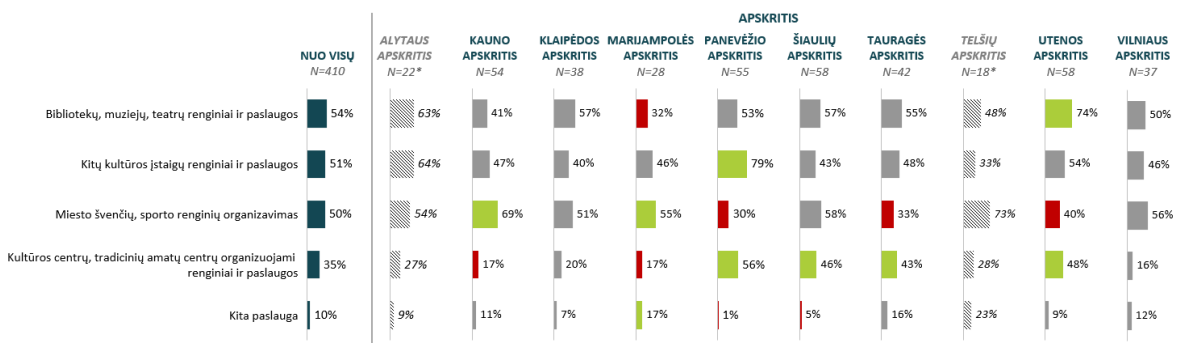
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 56. POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %**

Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.

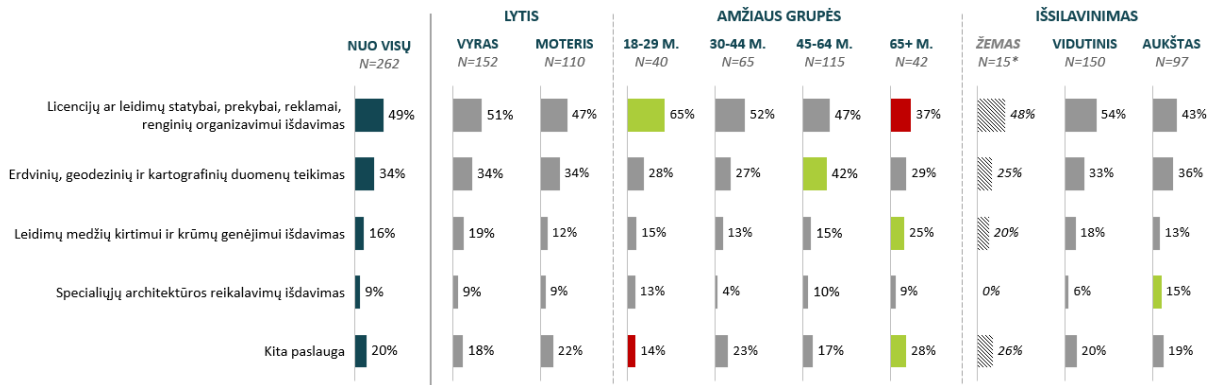


\*Alytaus ir Telšių apskrityse per mažos imtys interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

### PAV. 57. LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %

Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.

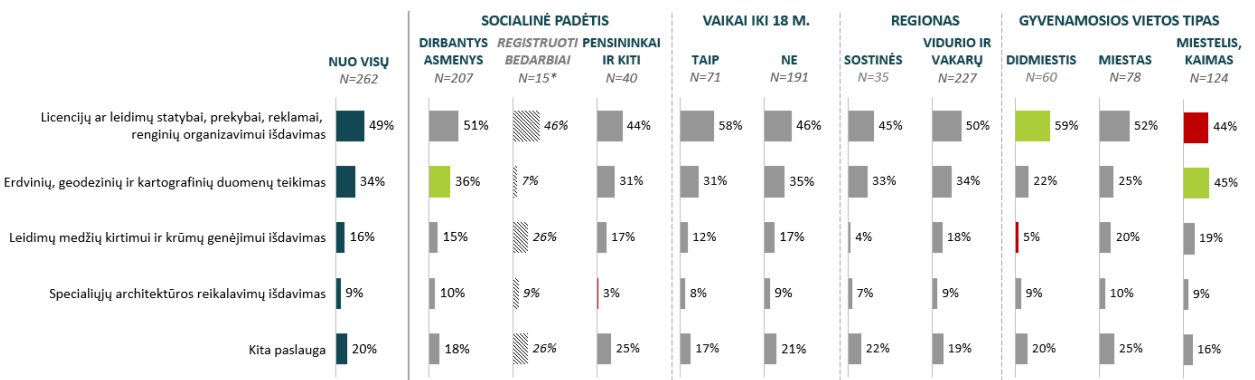


\*Žemo išsilavinimo grupėje per maža imtis interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

### PAV. 58. LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.

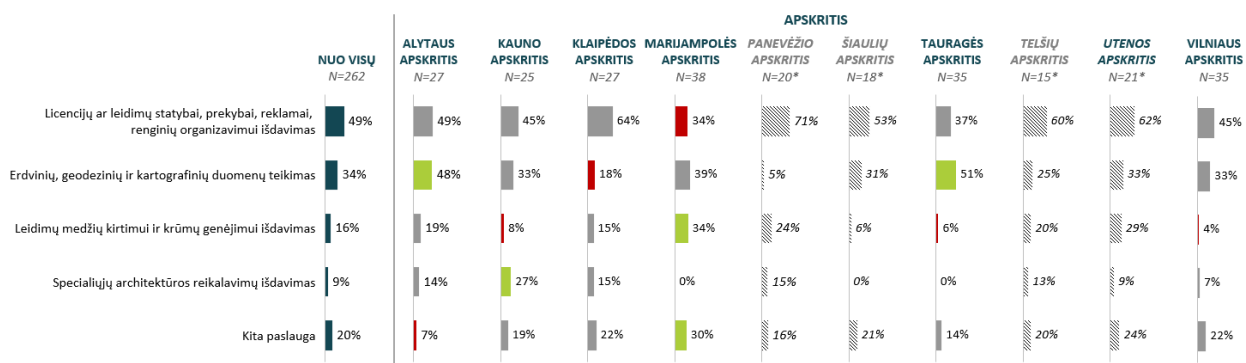


\*Registruotų bedarbių grupėje per maža imtis interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

### PAV. 59. LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.

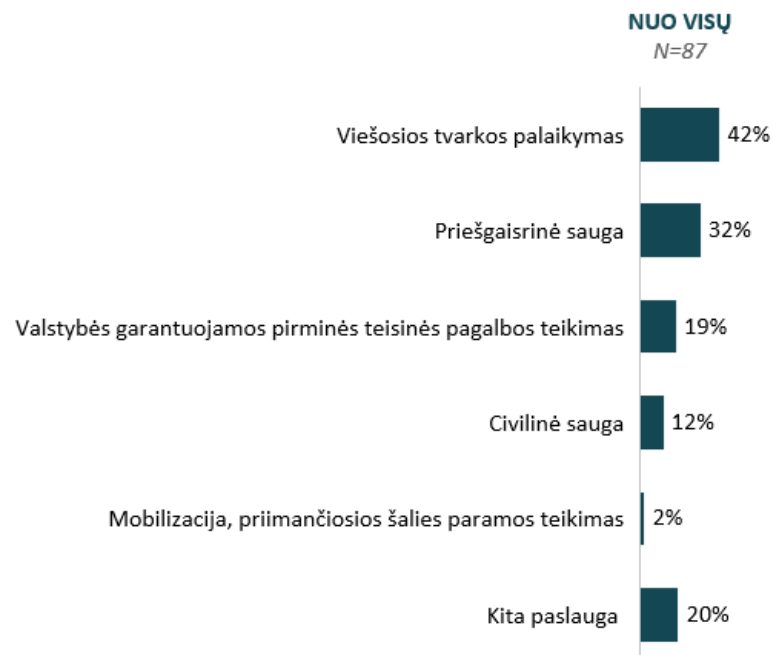


\*Panevėžio, Šiaulių ir Telšių apskrityse per mažos imtys interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

**PAV. 60. VIEŠOSIOS TVARKOS, VISUOMENĖS APSAUGOS IR GYNYBOS PASLAUGŲ BENDRAS PASISKIRSTYMAS, %<sup>18</sup>**

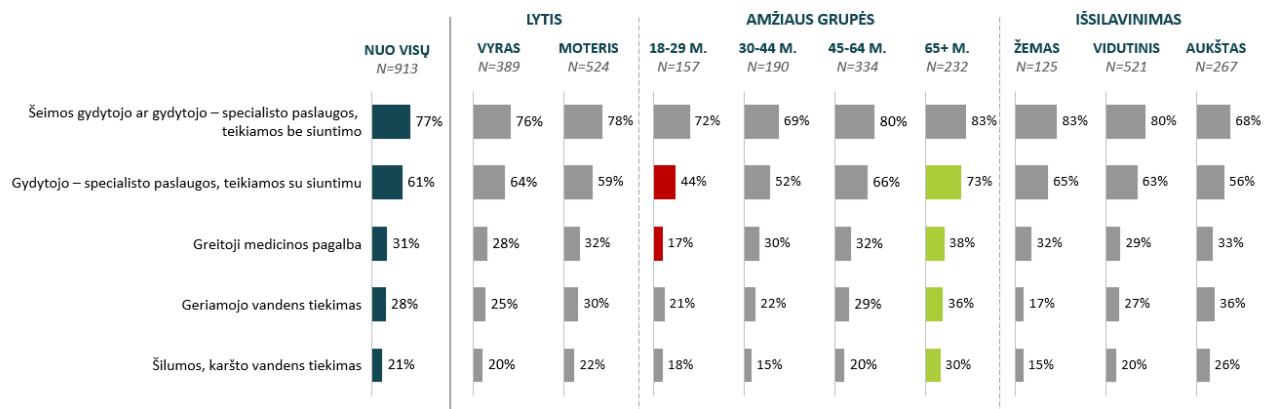
Klausimas: Nurodykite, kuriomis paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 61. TOP-5 SVARBIAUSIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %**

Klausimas: Pateikiame Jūsų pasirinktų gaunamų paslaugų sąrašą. Nurodykite iš jų iki 5 Jums svarbiausių paslaugų.

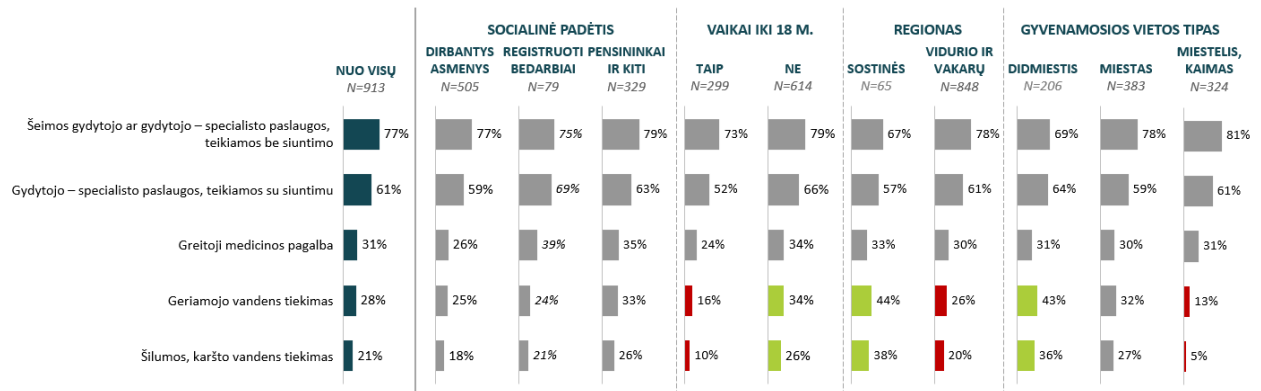


Šaltinis: Civitta

<sup>18</sup> Dėl mažos imties pjūviai nėra atspindėti.

### PAV. 62. TOP-5 SVARBIAUSIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

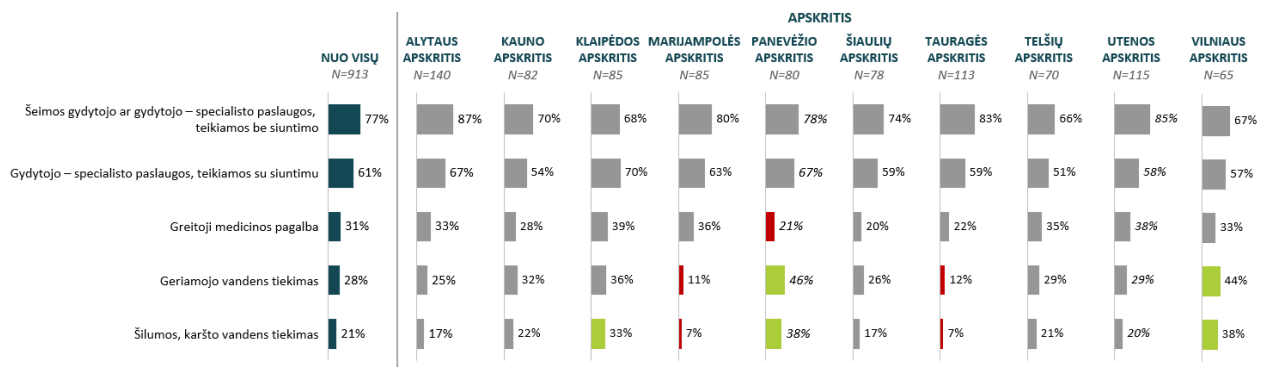
Klausimas: Pateikiame Jūsų pasirinktų gaunamų paslaugų sąrašą. Nurodykite iš jų iki 5 Jums svarbiausių paslaugų.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 63. TOP-5 SVARBIAUSIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

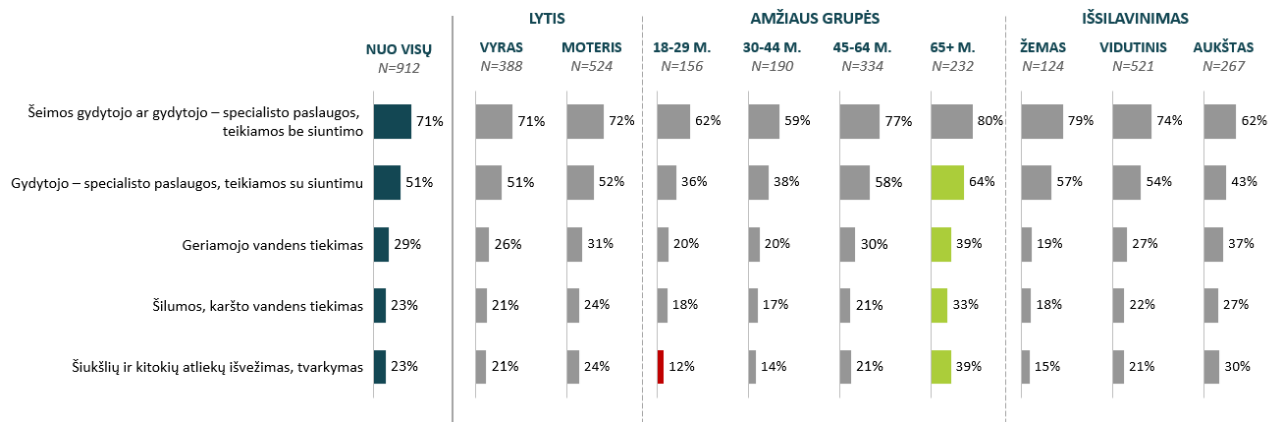
Klausimas: Pateikiame Jūsų pasirinktų gaunamų paslaugų sąrašą. Nurodykite iš jų iki 5 Jums svarbiausių paslaugų.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 64. TOP-5 DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES IR IŠSILAVINIMĄ, %

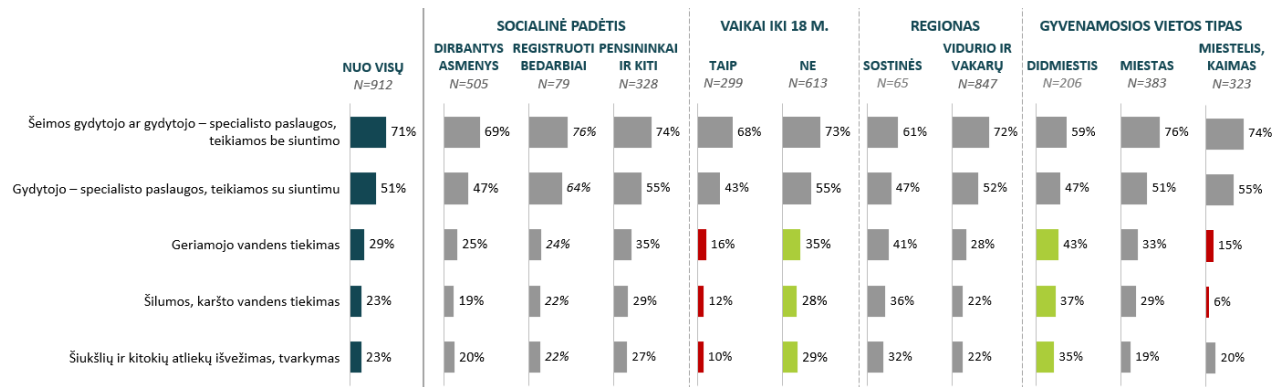
Klausimas: Pateikiame Jūsų pasirinktų gaunamų paslaugų sąrašą. Nurodykite, kuriomis iš šių paslaugų naudojėtės (naudojėtės) dažniausiai arba nuolat. Pasirinkite ne daugiau nei 5 paslaugas.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 65. TOP-5 DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL SOCIALINĘ PADĖTĮ, VAIKUS IKI 18 M., REGIONĄ IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPO, %

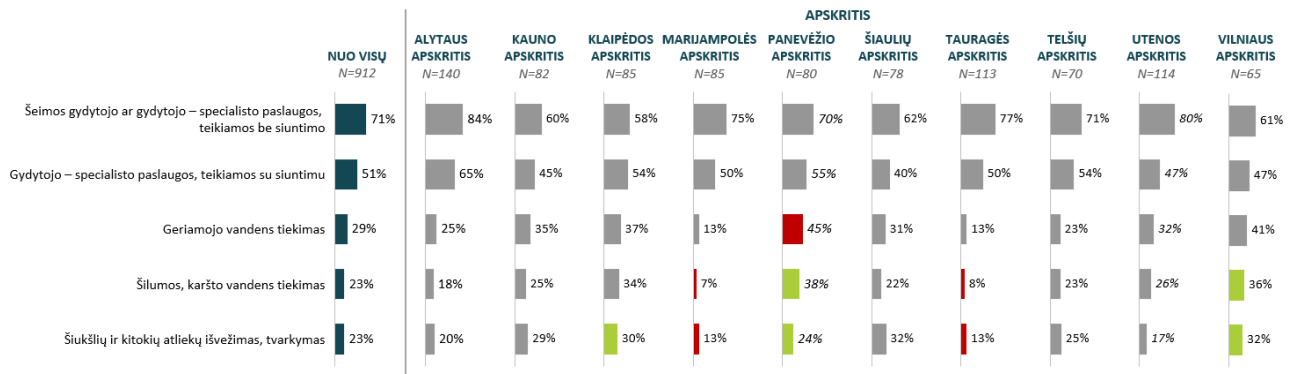
Klausimas: Pateikiame Jūsų pasirinktų gaunamų paslaugų sąrašą. Nurodykite, kuriomis iš šių paslaugų naudojėtės (naudojėtės) dažniausiai arba nuolat. Pasirinkite ne daugiau nei 5 paslaugas.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 66. TOP-5 DAŽNIAUSIAI NAUDOJAMŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %**

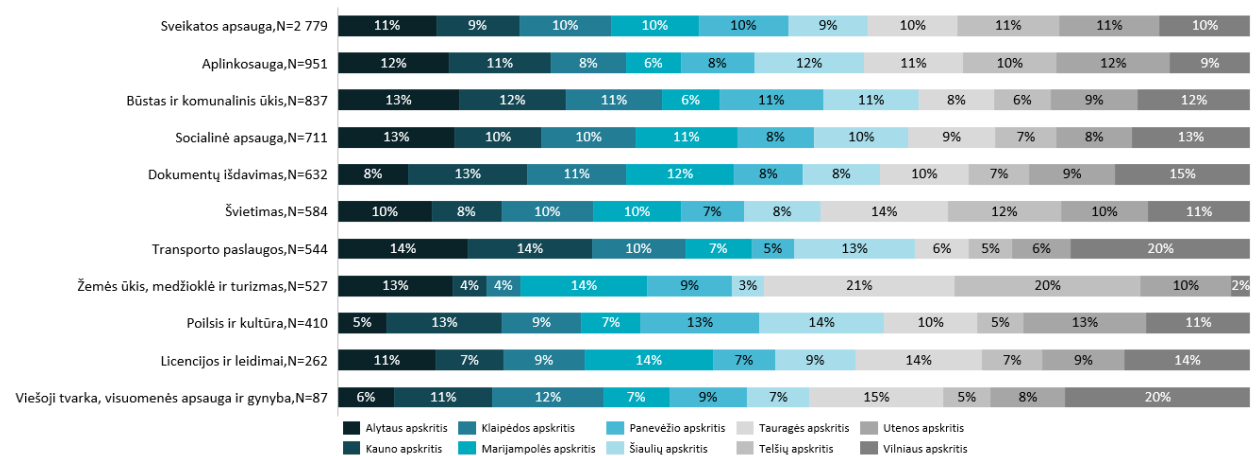
Klausimas: Pateikiame Jūsų pasirinktų gaunamų paslaugų sąrašą. Nurodykite, kuriomis iš šių paslaugų naudojėtės (naudojėtės) dažniausiai arba nuolat. Pasirinkite ne daugiau nei 5 paslaugas.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 67. APSKRIČIŲ PASISKIRSTYMAS, Į KURIAS DAŽNIAUSIAI KREIPĖSI ĮMONĖS DĖL ATITINKAMŲ PASLAUGŲ, %**

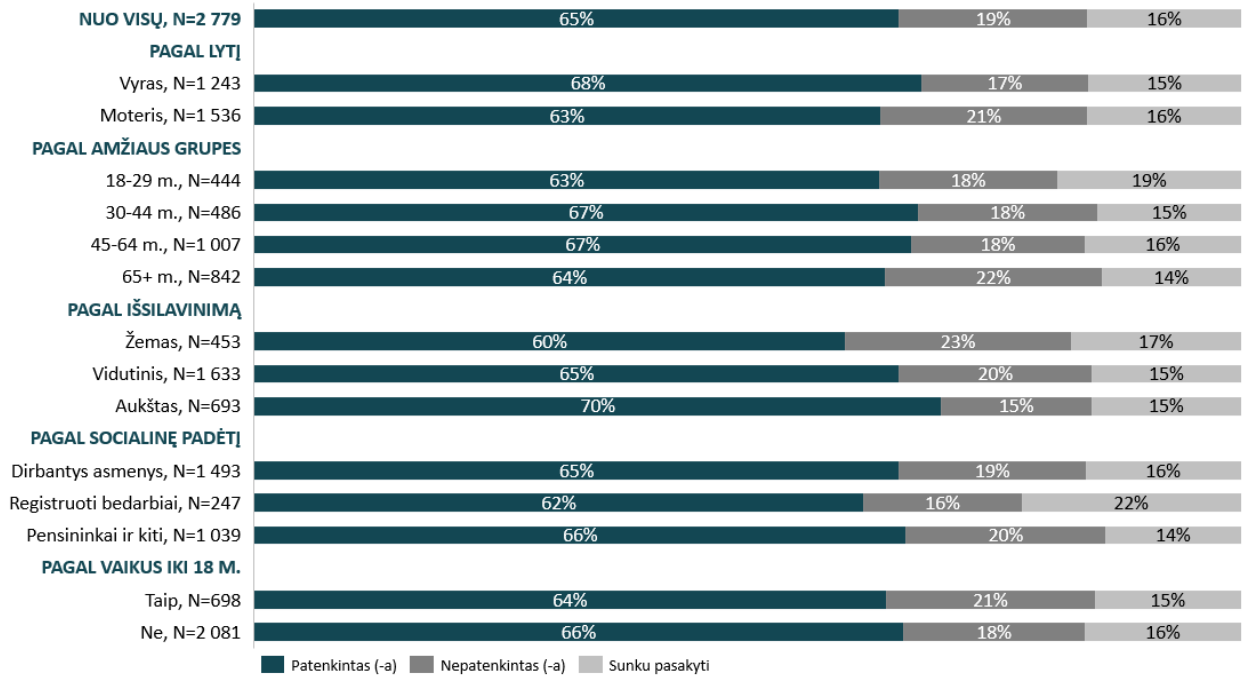
Klausimas: Nurodykite savivaldybę, kurioje Jums ar Jūsų šeimos nariams yra ar per pastaruosius 2 metus buvo teikiamos atitinkamos Jūsų pasirinktos paslaugos



Šaltinis: Civitta

**PAV. 68. PASITENKINIMAS SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %**

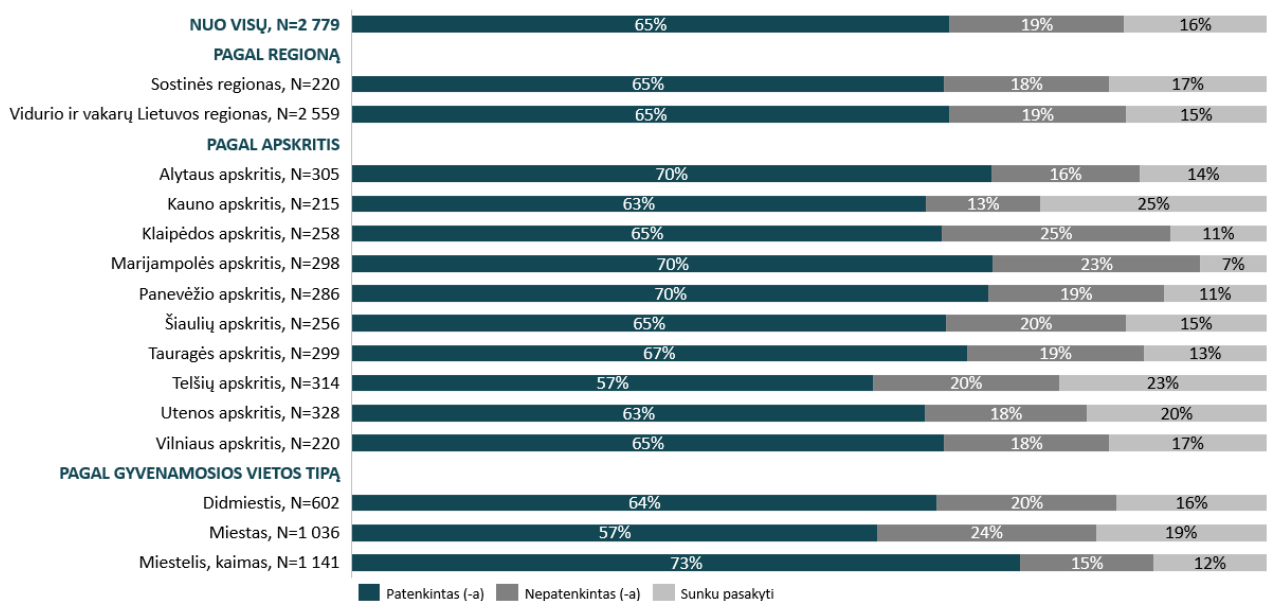
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 69. PASITENKINIMAS SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

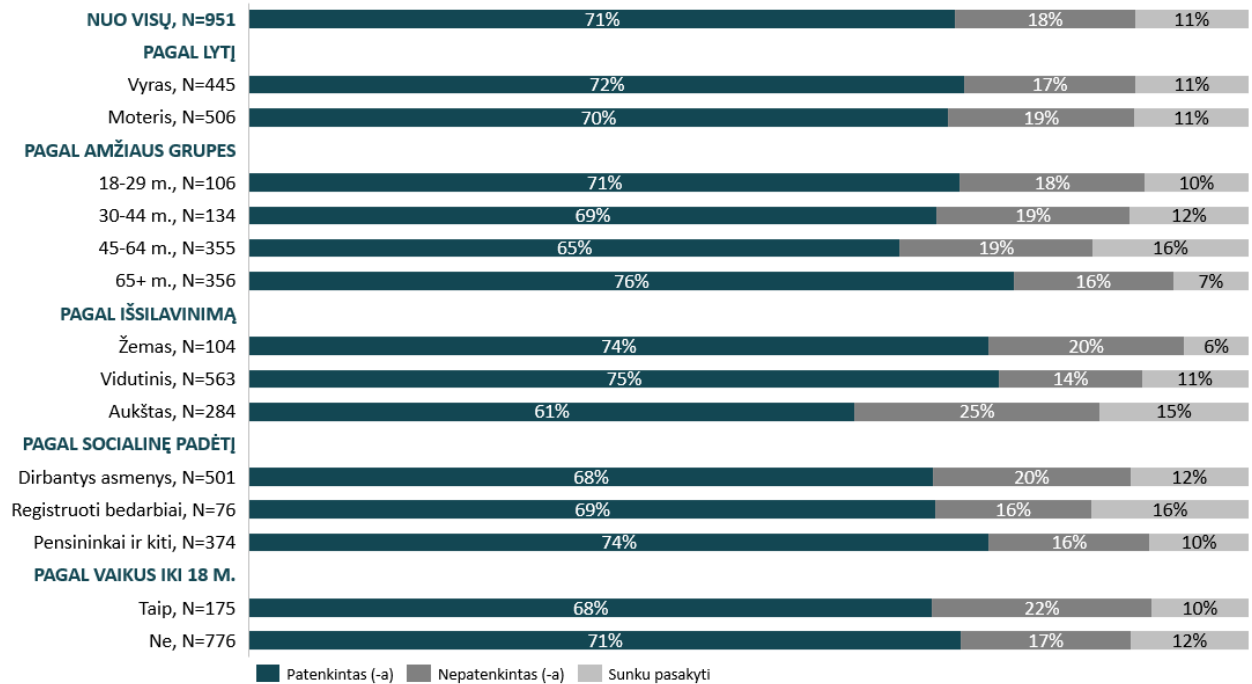
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 70. PASITENKINIMAS APLINKOS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %

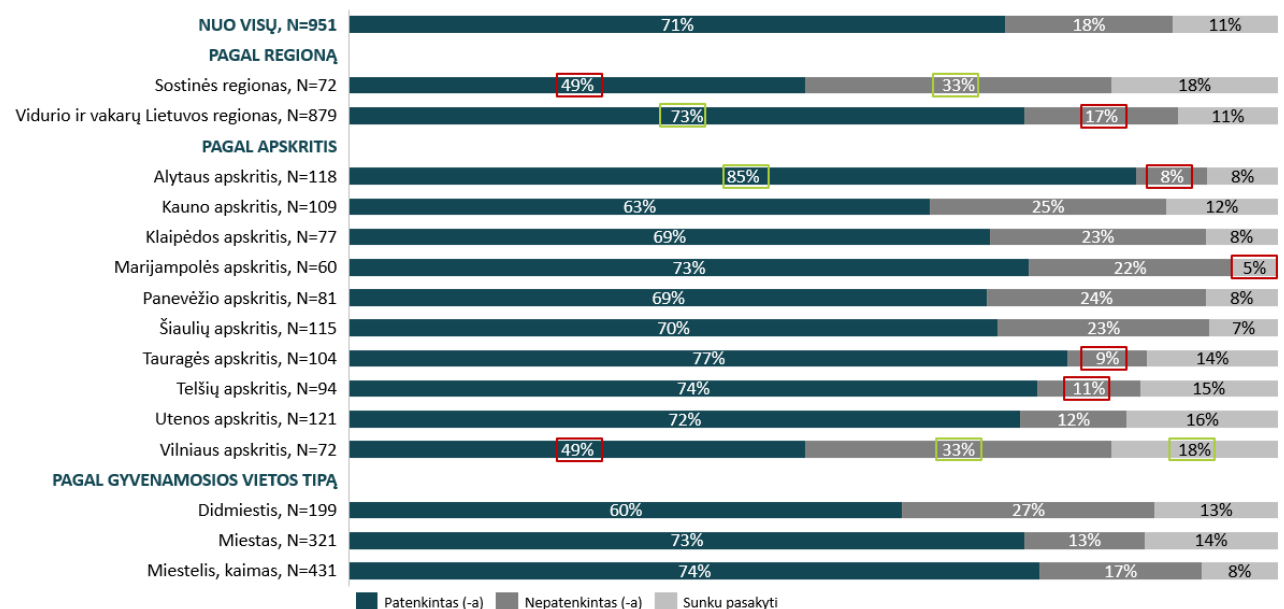
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 71. PASITENKINIMAS APLINKOS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

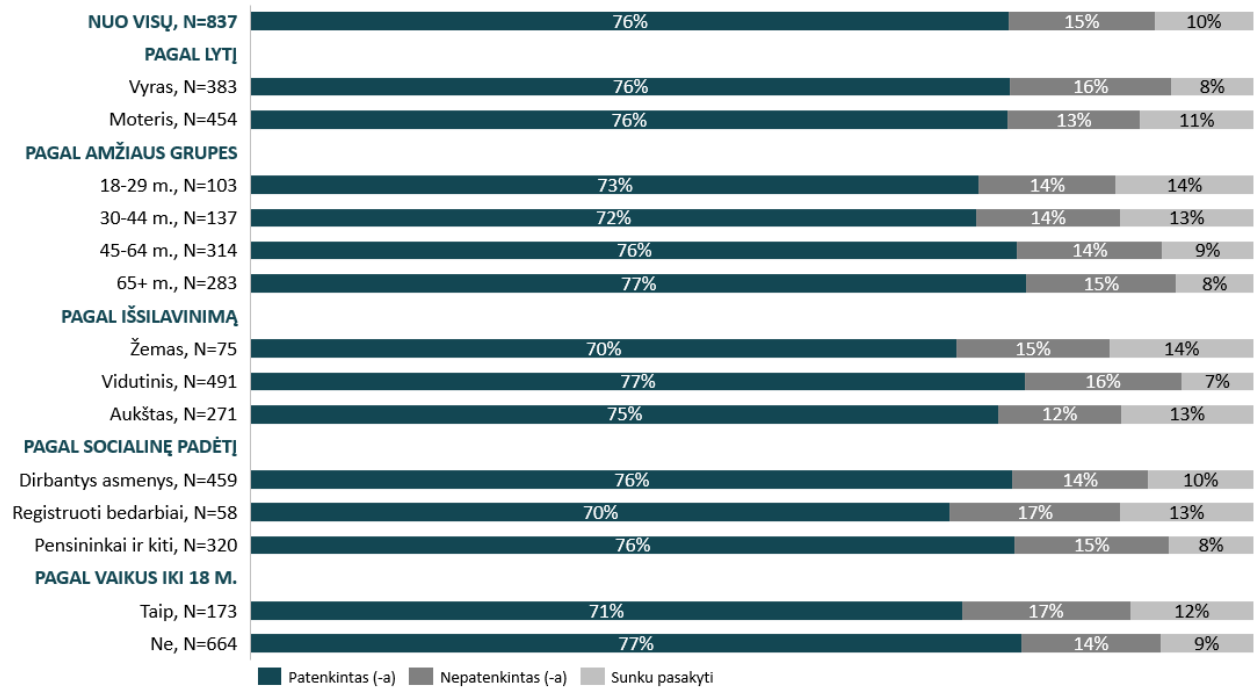
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

## PAV. 72. PASITENKINIMAS BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %

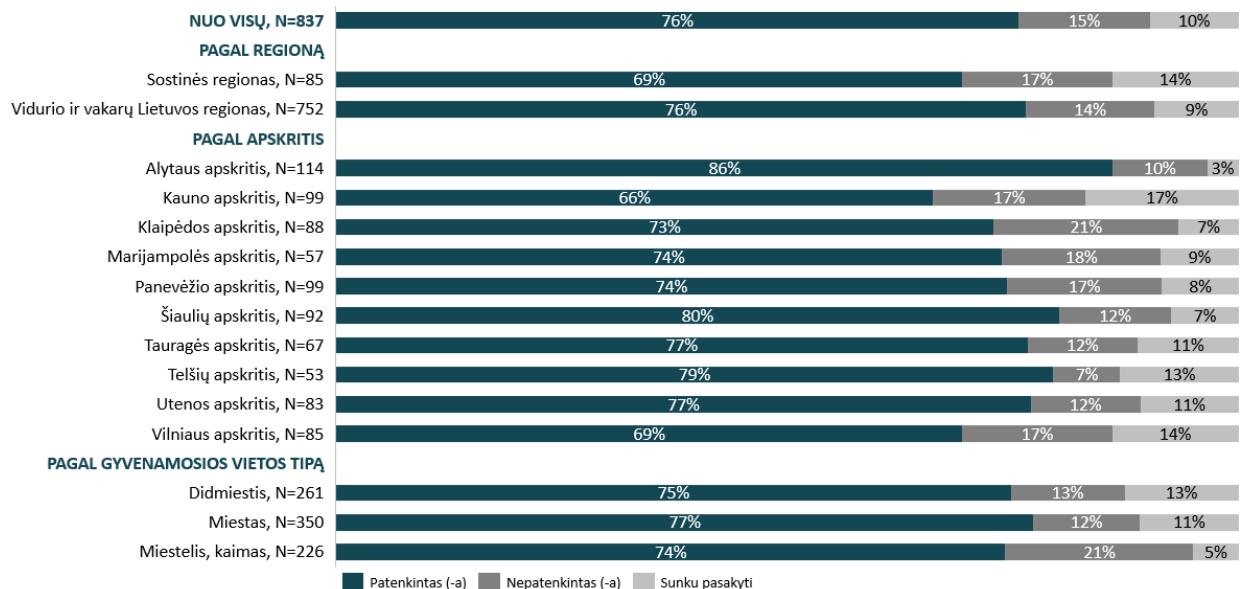
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

## PAV. 73. PASITENKINIMAS BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

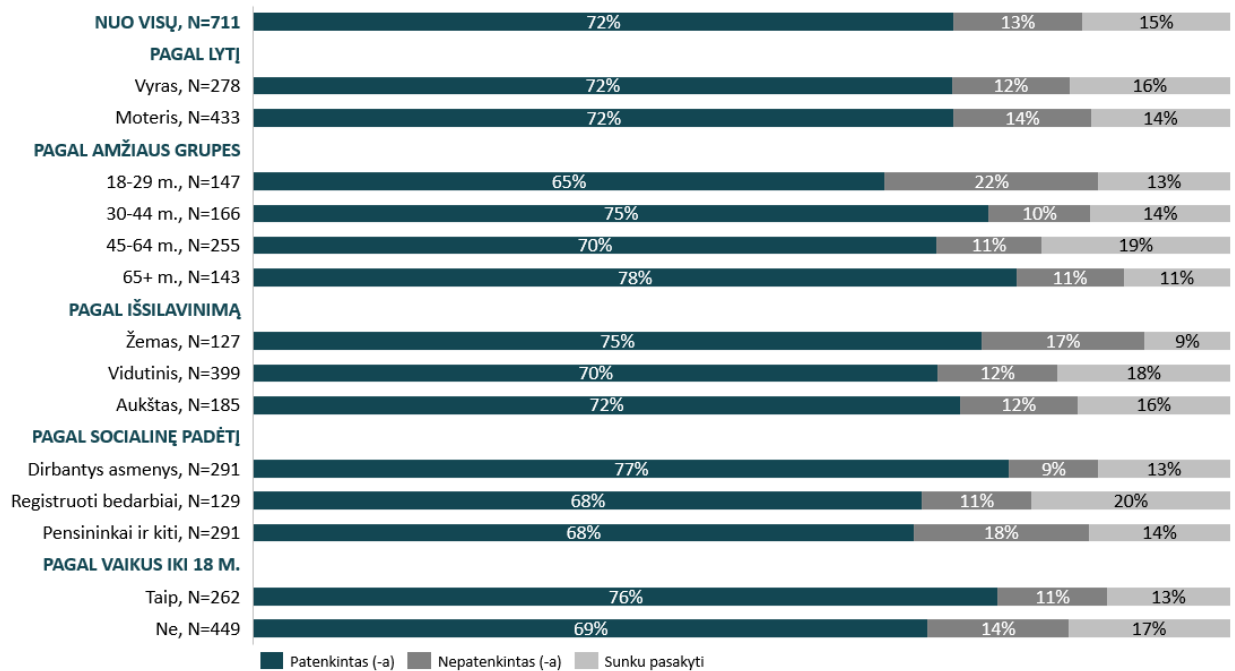
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 74. PASITENKINIMAS SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %**

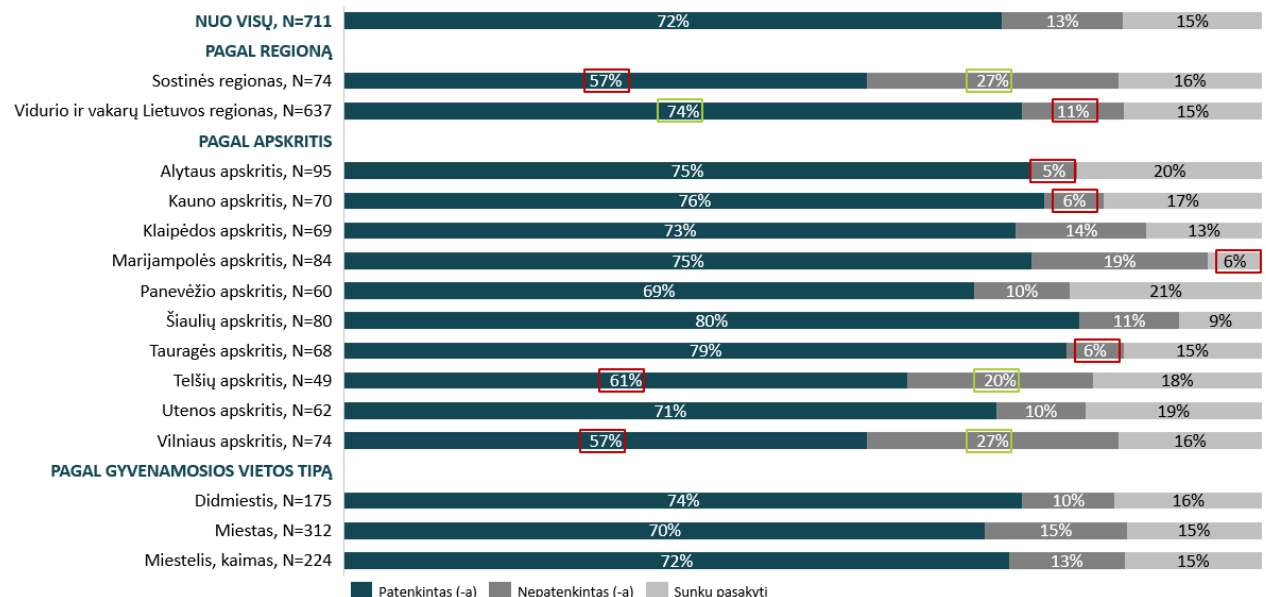
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 75. PASITENKINIMAS SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

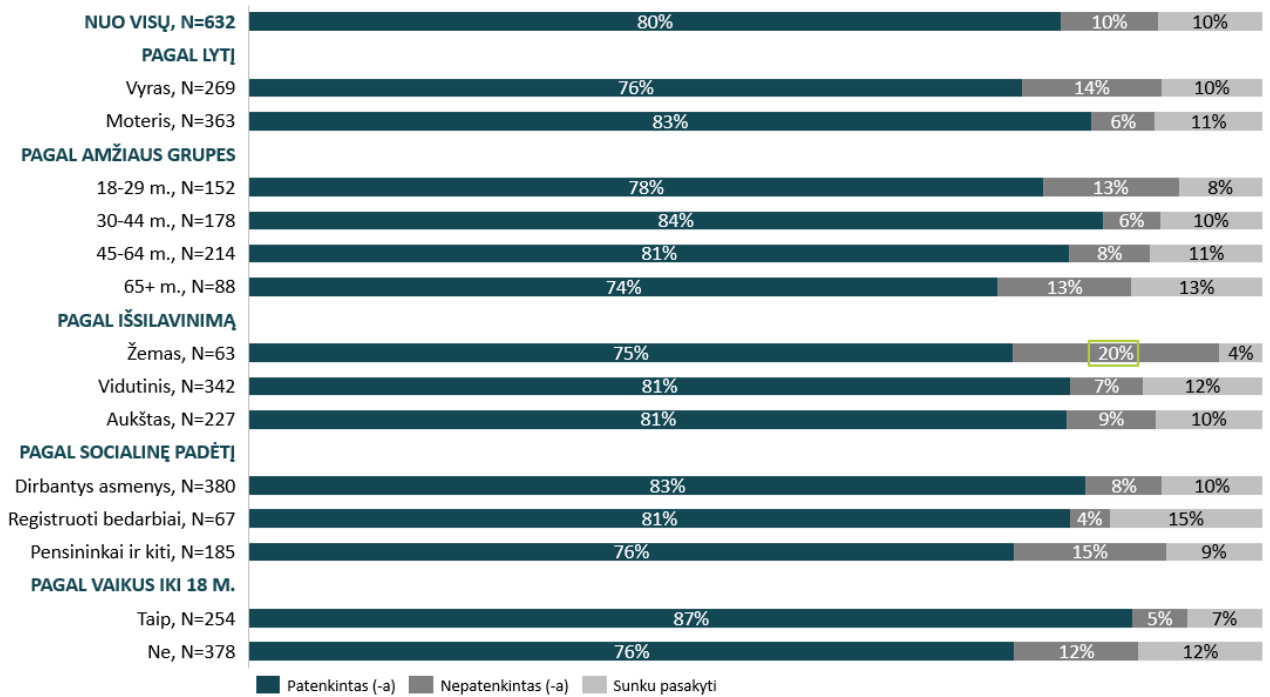
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 76. PASITENKINIMAS DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %**

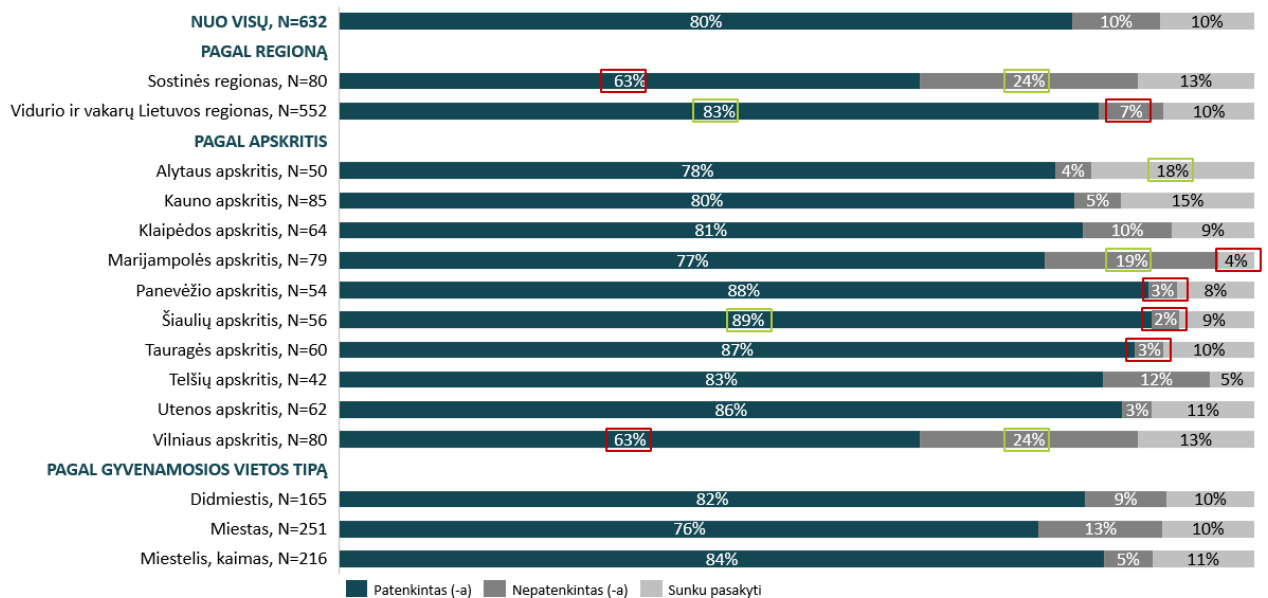
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 77. PASITENKINIMAS DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

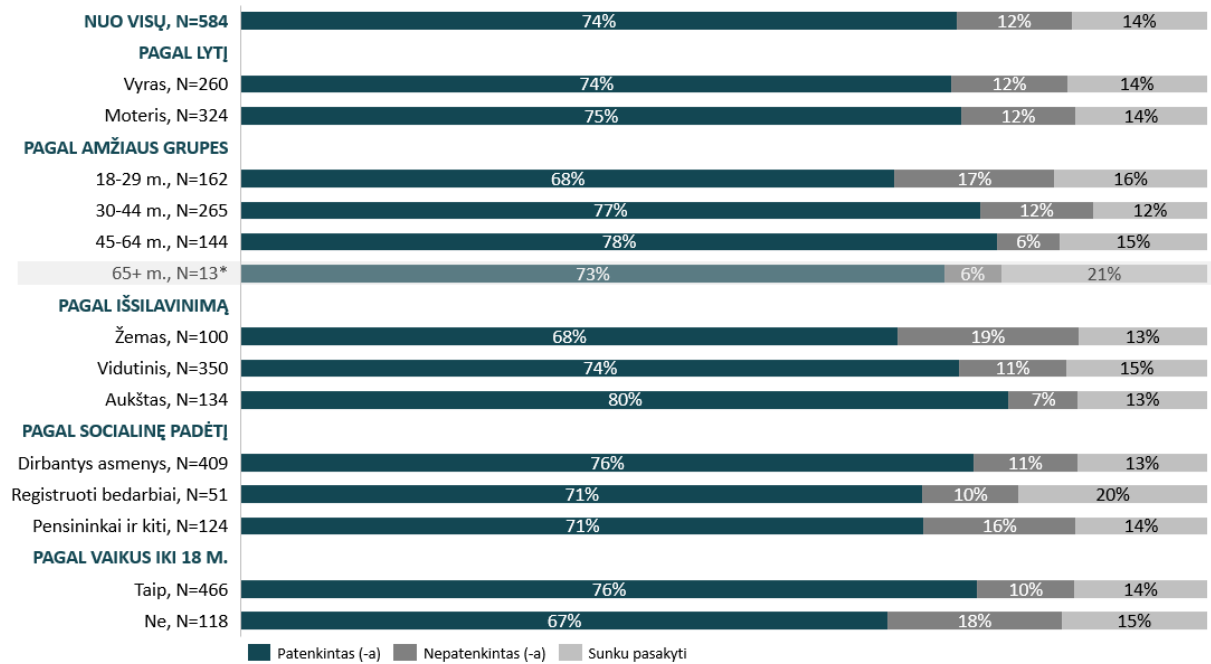
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 78. PASITENKINIMAS ŠVIETIMO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %**

Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.

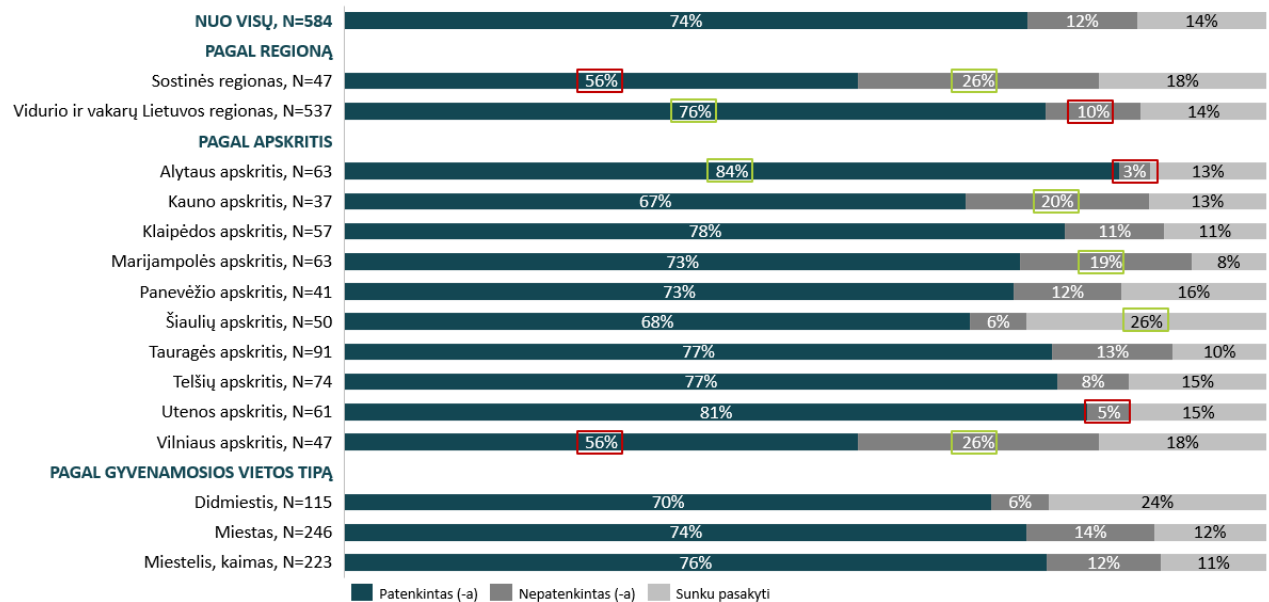


\*65+ m. grupėje per maža imtis interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

**PAV. 79. PASITENKINIMAS ŠVIETIMO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

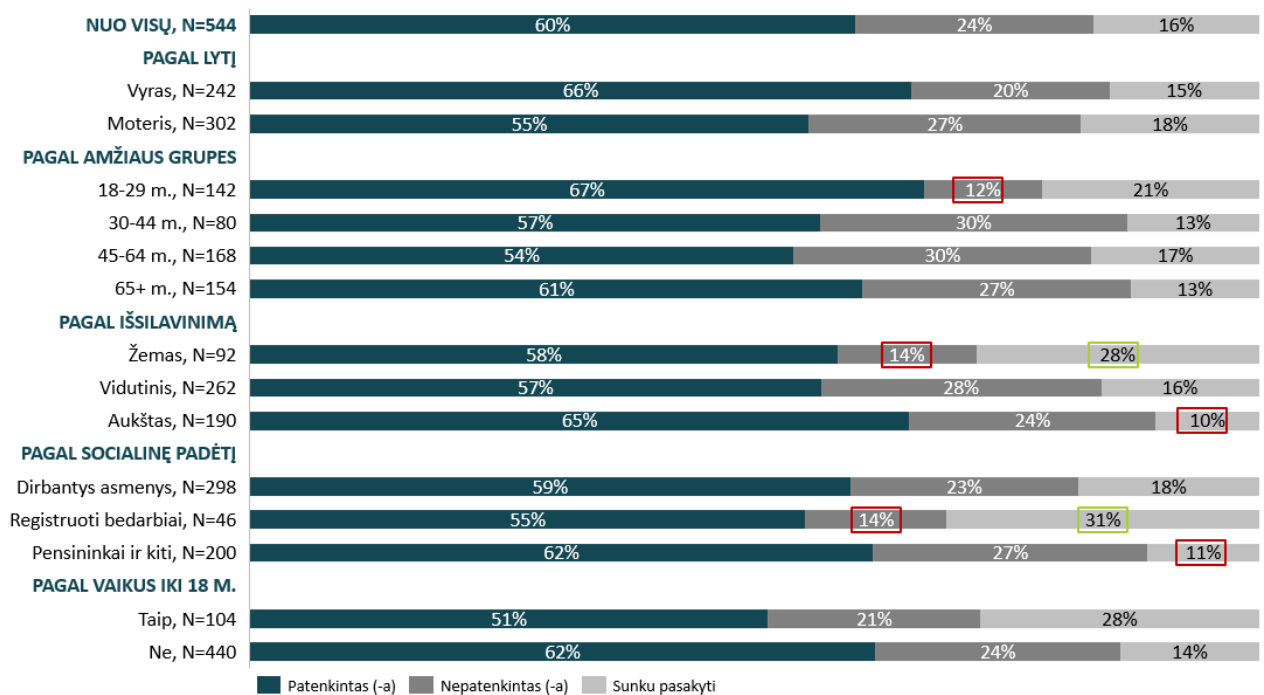
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 80. PASITENKINIMAS TRANSPORTO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %

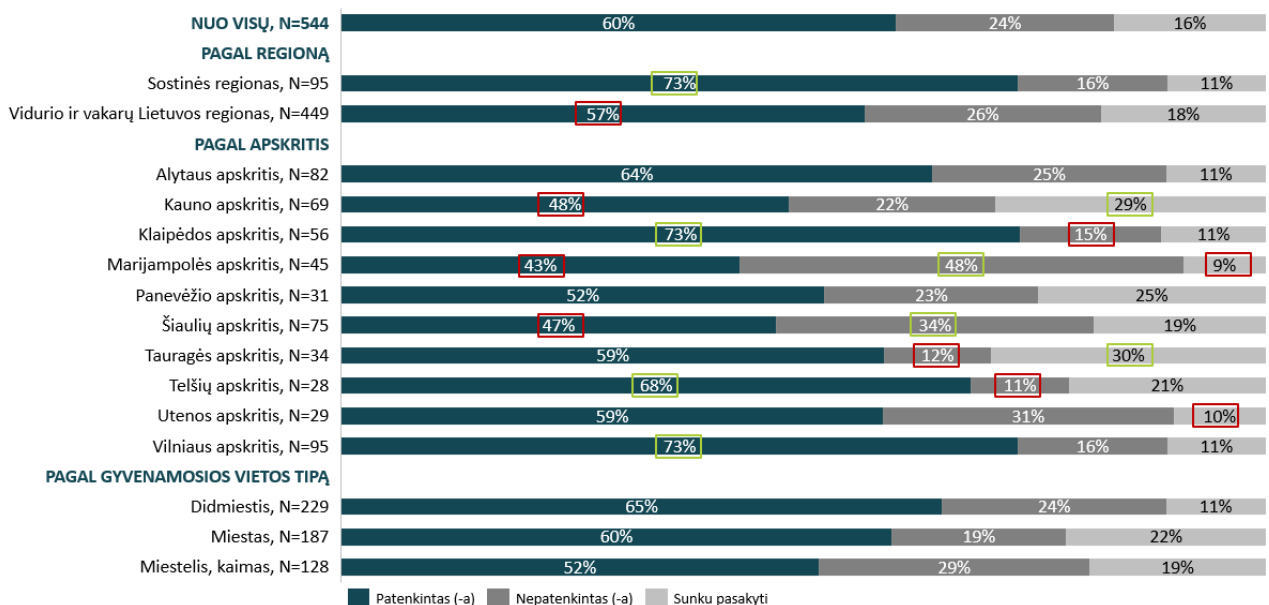
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 81. PASITENKINIMAS TRANSPORTO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

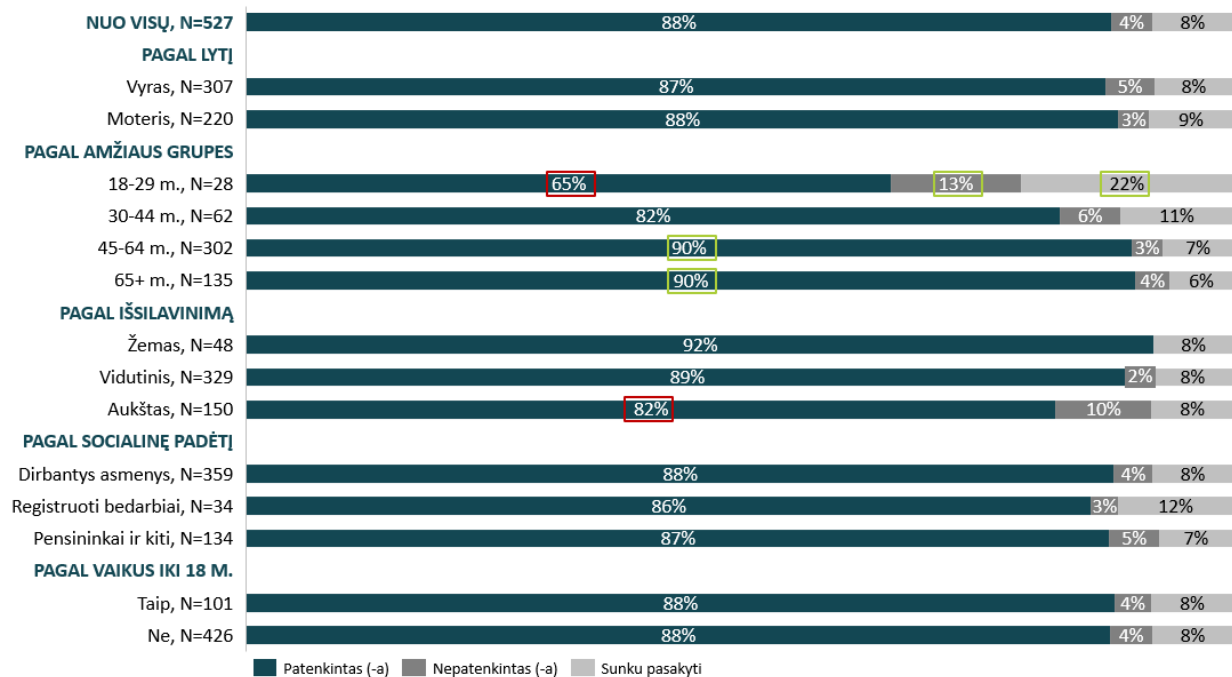
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 82. PASITENKINIMAS ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %**

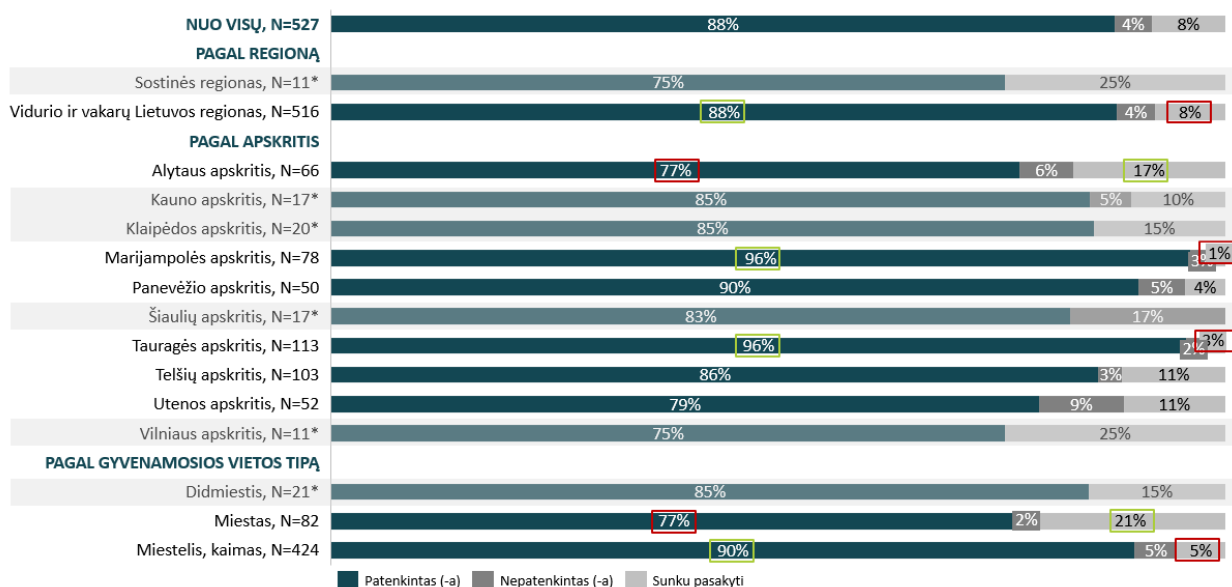
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 83. PASITENKINIMAS ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.

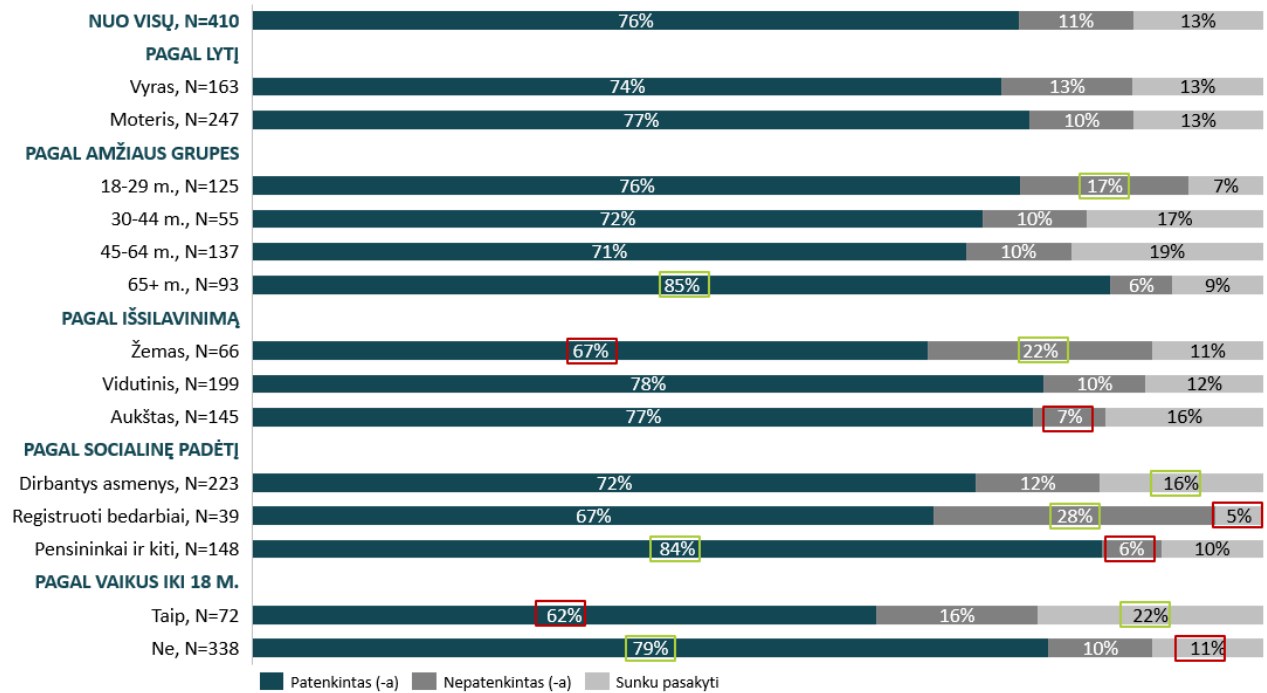


\*Sostinės regione, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Vilniaus apskrityse ir didmiesčio grupėje per mažos imties interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

**PAV. 84. PASITENKINIMAS POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %**

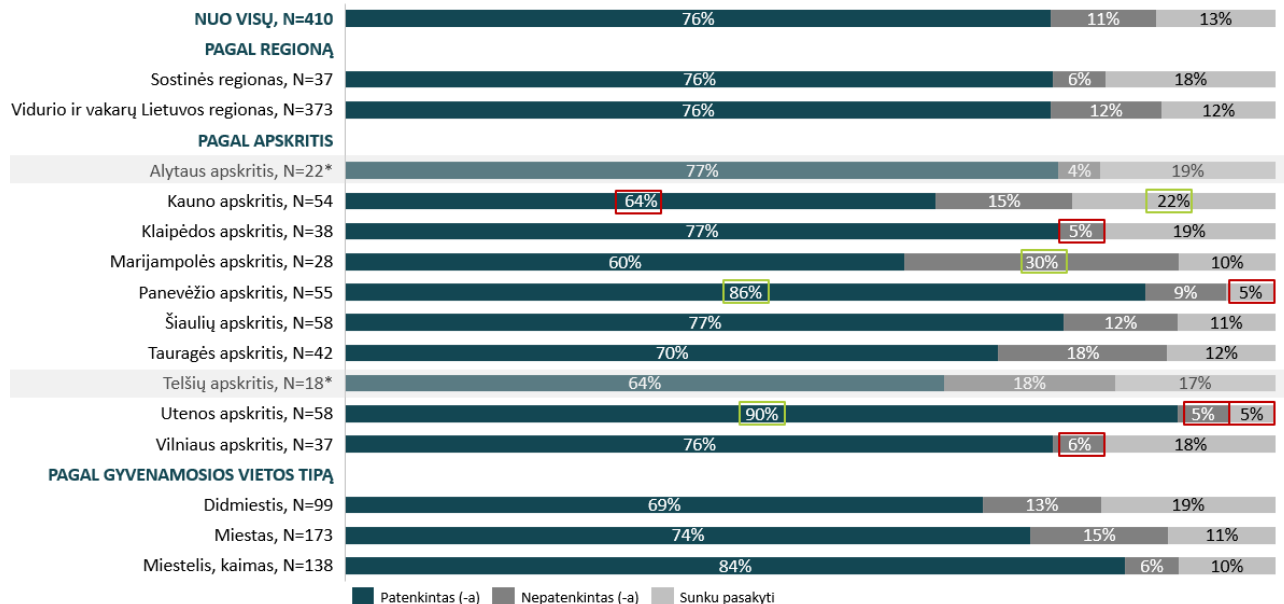
Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 85. PASITENKINIMAS POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %**

Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.

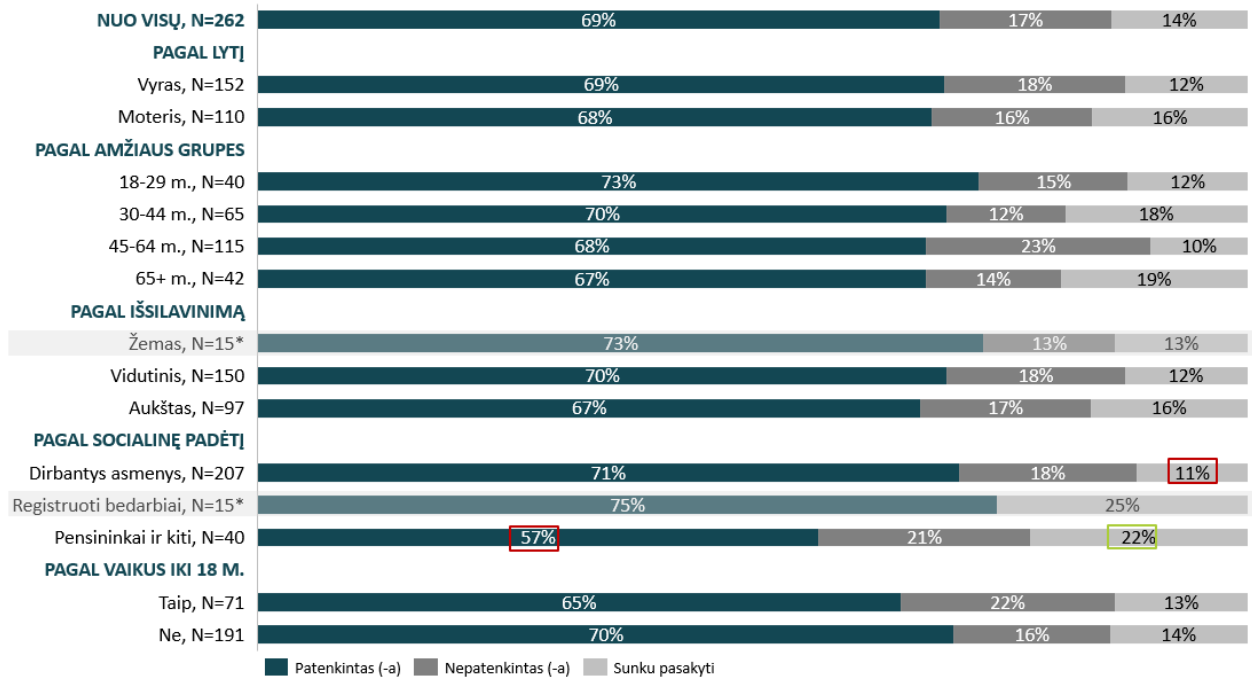


\*Alytaus ir Telšių apskrityse per mažos imtys interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

### PAV. 86. PASITENKINIMAS LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGOMIS PAGAL LYTĮ, AMŽIAUS GRUPES, IŠSILAVINIMĄ, SOCIALINĘ PADĖTĮ IR VAIKUS IKI 18 M., %

Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.

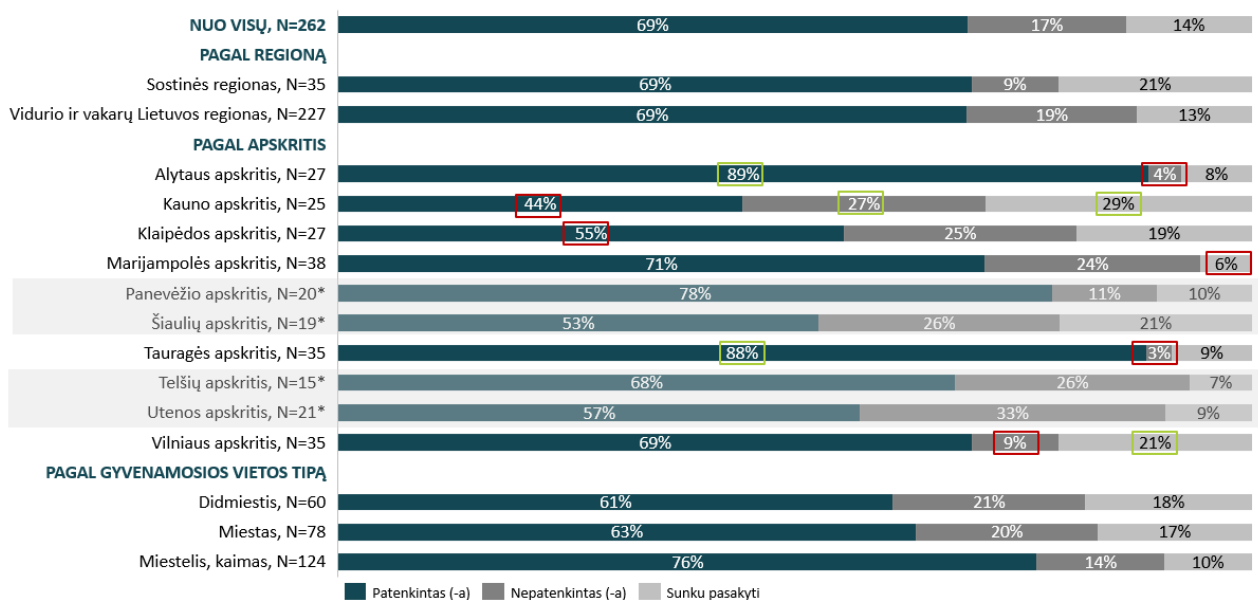


\*Žemo išsilavinimo ir registruotų bedarbių grupėse per mažos imtys interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

### PAV. 87. PASITENKINIMAS LICENCIJŲ IR LEIDIMŲ PASLAUGOMIS PAGAL REGIONĄ, APSKRITIS IR GYVENAMOSIOS VIETOS TIPĄ, %

Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.

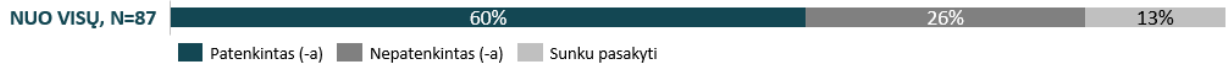


\*Panevėžio, Šiaulių, Telšių ir Utenos apskrityse per mažos imtys interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

**PAV. 88. BENDRAS PASITENKINIMAS VIEŠOSIOS TVARKOS, VISUOMENĖS IR GYNYBOS PASLAUGOMIS, %**

Klausimas: Nurodykite, ar esate patenkinti šių paslaugų kokybe ir prieinamumu.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 89. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGAS, %**

Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 90. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT APSAUGOS PASLAUGAS, %**

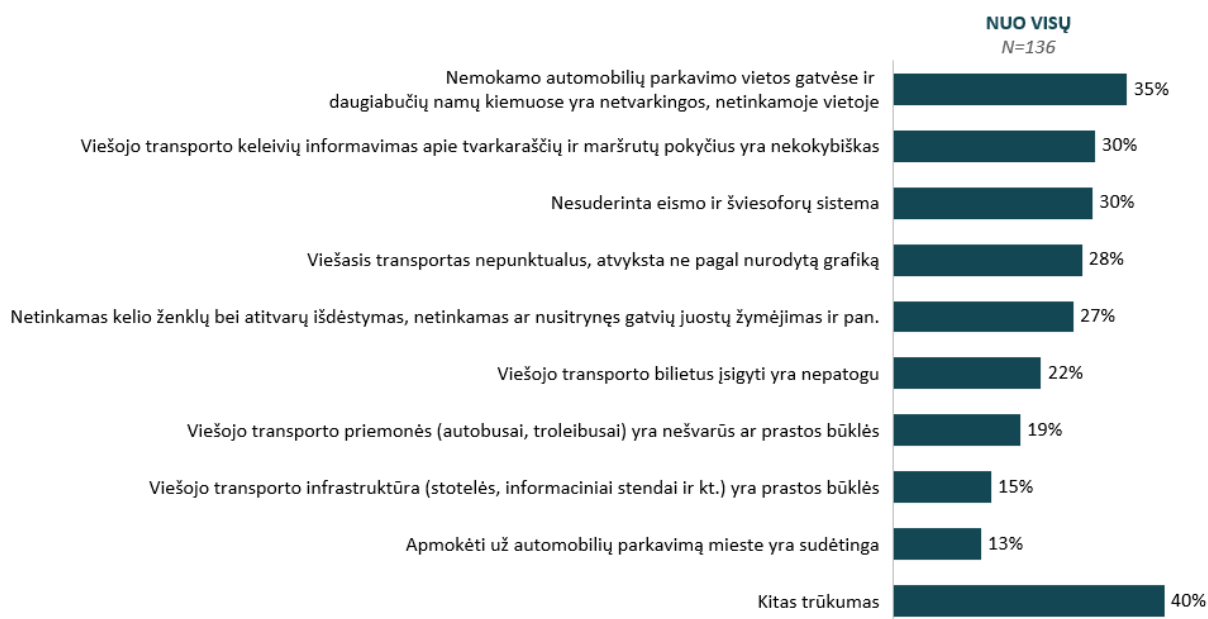
Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 91. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT TRANSPORTO PASLAUGAS, %**

Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

## PAV. 92. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT BŪSTO IR KOMUNALINIO ŪKIO PASLAUGAS, %

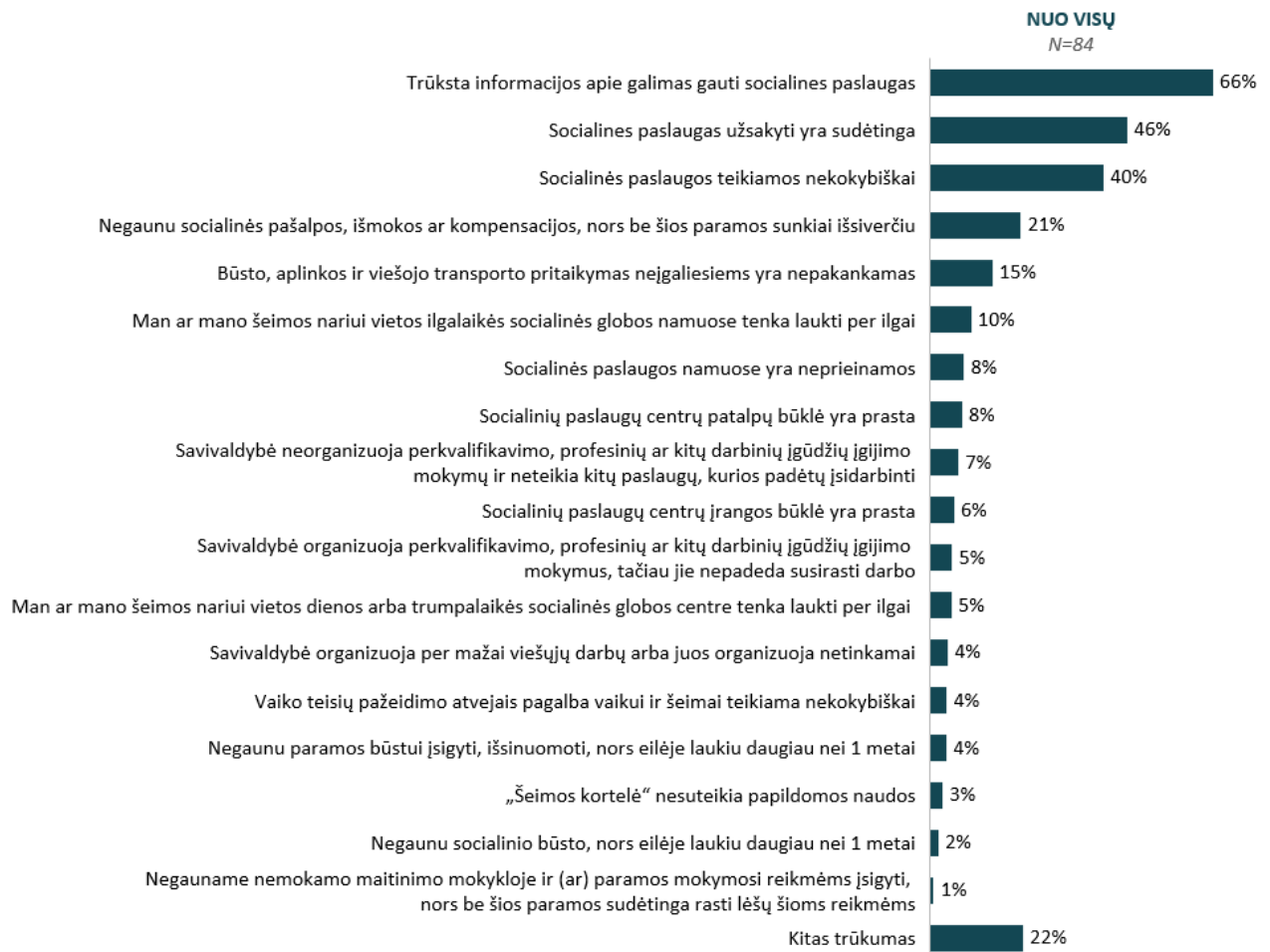
Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 93. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGAS, %**

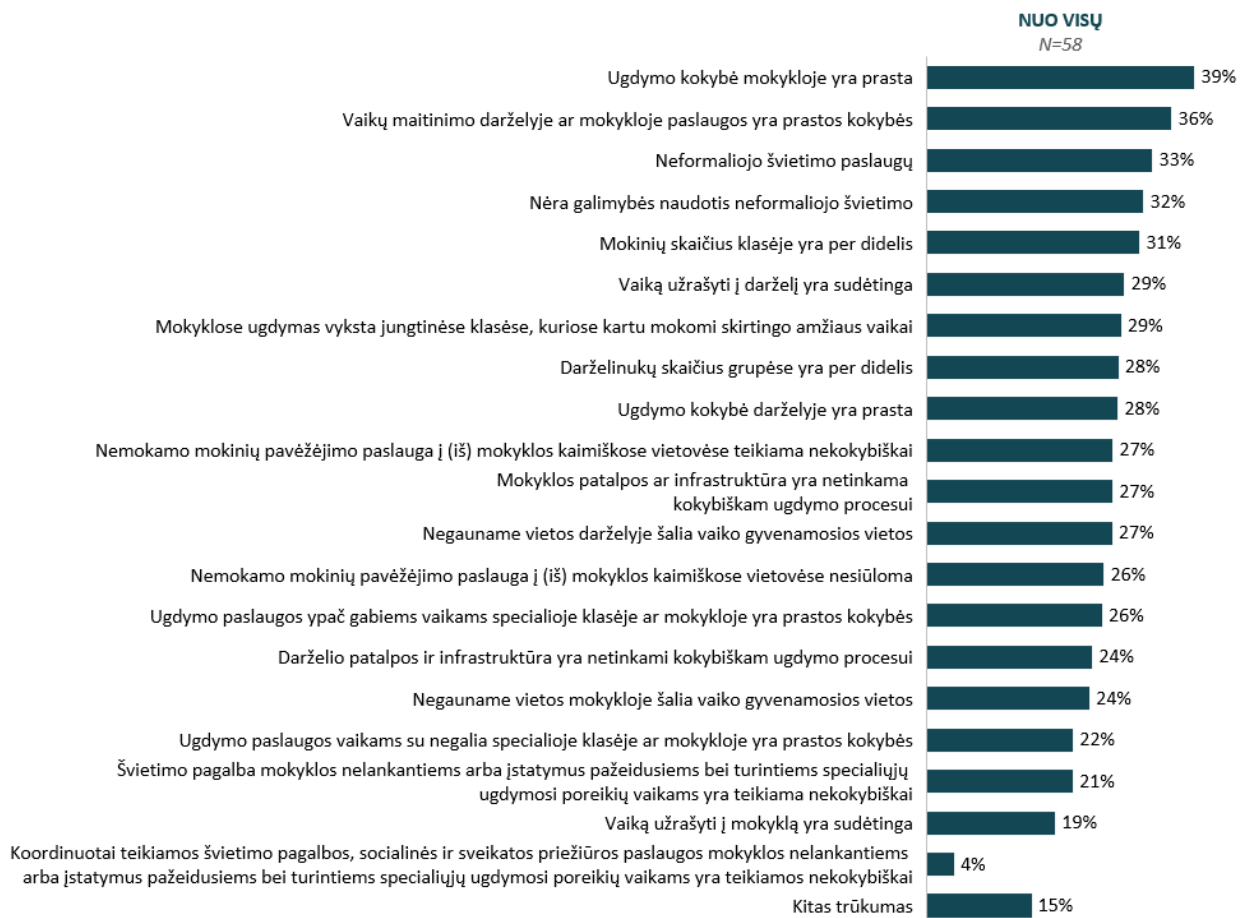
Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

## PAV. 94. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT ŠVIETIMO PASLAUGAS, %

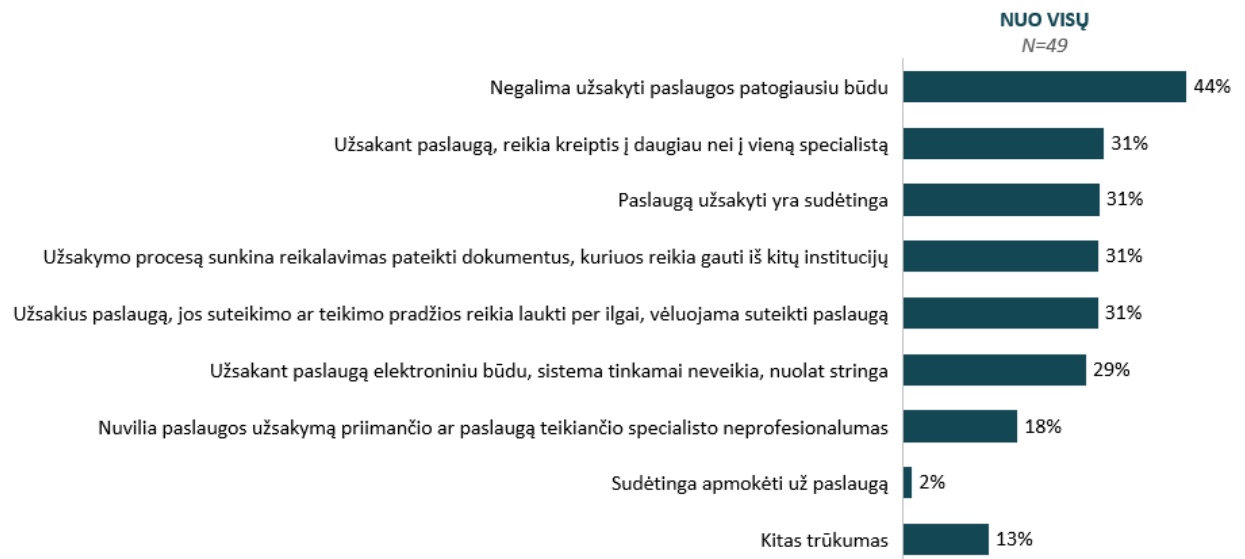
Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 95. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGAS, %

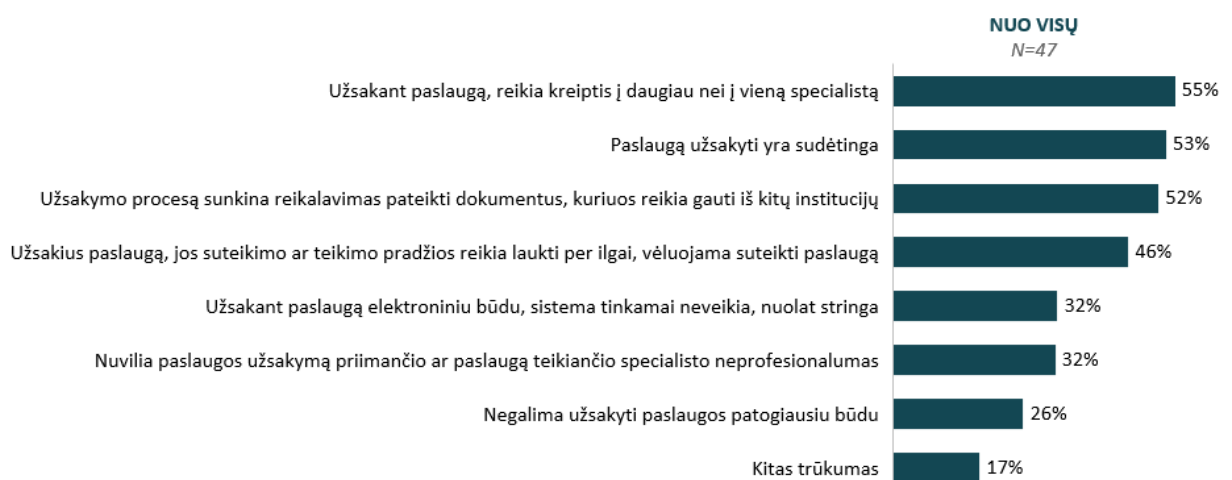
Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

### PAV. 96. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT LEIDIMŲ IR LICENCIJŲ PASLAUGAS, %

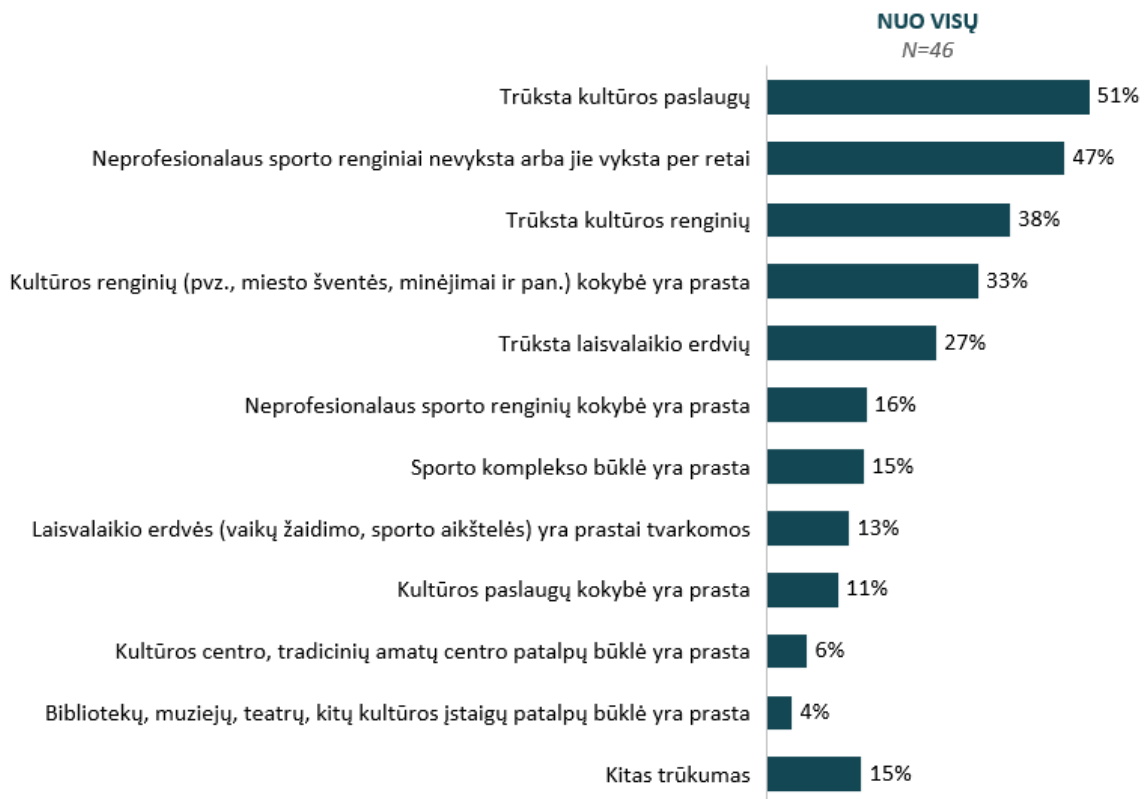
Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 97. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT POILSIO IR KULTŪROS PASLAUGAS, %**

Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



Šaltinis: Civitta

**PAV. 98. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT ŽEMĖS ŪKIO, MEDŽIOKLĖS IR TURIZMO PASLAUGAS, %**

Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.

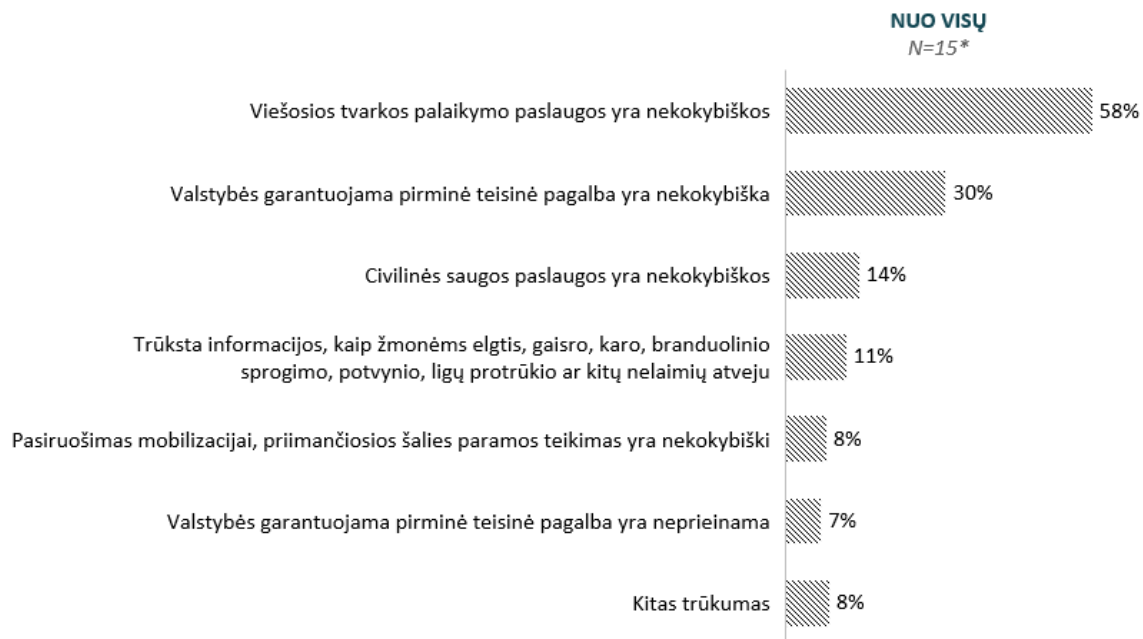


\*per maža imtis interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

**PAV. 99. BENDRAS SUNKUMŲ PASISKIRSTYMAS, SU KURIUO SUSIDŪRĖ GYVENTOJAI, UŽSAKANT VIEŠOSIOS TVARKOS, VISUOMENĖS APSAUGOS IR GYNYBOS PASLAUGAS, %**

Klausimas: Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte.



\*per maža imtis interpretuoti atsakymus, matoma tik tendencija

Šaltinis: Civitta

**PAV. 100. ATSAKYMŲ DĖL SVARSTYMO MOKĖTI UŽ PASLAUGAS, KURIOS BŪTŲ TEIKIAMOS BE ATITINKAMŲ TRŪKUMŲ BENDRAS PASISKIRSTYMAS, ASM. IR MOKĖTINA PINIGŲ SUMA, EUR.**

Klausimai: Jei savivaldybė siūlytų mokamą ar brangiau apmokamą (jei paslauga jau dabar yra mokama) paslaugą, teikiamą be Jūsų nurodytų paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumų, ar sutiktumėte už atitinkamas paslaugų grupių paslaugas mokėti ar mokėti daugiau, jei paslauga būtų teikiama be atitinkamų trūkumų. Nurodykite pinigų sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti už kokybės trūkumų pašalinimą

PASLAUGŲ GRUPĖ	SUTIKTŲ PRIMOKĖTI, ASM.	VIDUTINĖ SUMA, KOKYBĖS TRŪKUMUI PAŠALINTI, EUR
Sveikatos apsauga	86	21.2 Eur
Aplinkos apsauga	23	12.7 Eur
Būstas ir komunalinis ūkis	20	12.6 Eur
Švietimas	17	42.4 Eur
Transporto paslaugos	14	33.5 Eur
Socialinė apsauga	8	27.1 Eur
Dokumentų išdavimas	8	6.9 Eur

PASLAUGŲ GRUPĖ	SUTIKTŲ PRIMOKĖTI, ASM.	VIDUTINĖ SUMA, KOKYBĖS TRŪKUMUI PAŠALINTI, EUR
<i>Licencijos ir leidimai</i>	7	20.2 Eur
<i>Poilsis ir kultūra</i>	7	24.6 Eur
<i>Viešoji tvarka, visuomenės apsauga ir gynyba</i>	5	13.1 Eur
<i>Žemės ūkis, medžioklė ir turizmas</i>	1	20.0 Eur

Šaltinis: Civitta

## PRIEDAI

### PRIEDAS 1. REZULTATŲ PATIKIMUMO RIBŲ ĮVERTINIMŲ LENTELĖ

Atrankos dydis	Atsakymų pasiskirstymas									
	50	45/55	40/60	35/65	30/70	25/75	20/80	15/85	10/90	5/95
10	31	30.8	30.4	29.6	28.4	26.8	24.8	22.1	18.6	13.5
75	11.3	11.3	11.1	10.8	10.4	9.8	9.1	8.1	6.8	4.9
100	9.8	9.8	9.6	9.3	9	8.5	7.8	7	5.9	4.3
150	8	8	7.8	7.6	7.3	6.9	6.4	5.7	4.8	3.5
200	6.9	6.9	6.8	6.6	6.4	6	5.5	4.9	4.2	3
300	5.7	5.6	5.5	5.4	5.2	4.9	4.5	4	3.4	2.5
400	4.9	4.9	4.8	4.7	4.5	4.2	3.9	3.5	2.9	2.1
500	4.4	4.4	4.3	4.2	4	3.8	3.5	3.1	2.6	1.9
700	3.5	3.5	3.5	3.4	3.2	3.1	2.8	2.5	2.1	1.5
800	3.5	3.4	3.4	3.3	3.2	3	2.8	2.5	2.1	1.5
900	3.3	3.2	3.2	3.1	3	2.8	2.6	2.3	2	1.4
1000	3.1	3.1	3	3	2.8	2.7	2.5	2.2	1.9	1.4
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>4000</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>1.4</b>	<b>1.3</b>	<b>1.2</b>	<b>1.1</b>	<b>0.9</b>	<b>0.7</b>

Šaltinis: Civitta

### PRIEDAS 2. PASLAUGŲ GRUPIŲ PAVADINIMAI

PILNAS PASLAUGŲ GRUPĖS PAVADINIMAS	PASLAUGŲ GRUPĖS PAVADINIMAS ATASKAITOJE
Sveikatos priežiūros, greitosios medicinos pagalbos, sveikos gyvensenos skatinimo, vaikų sveikatos priežiūros mokyklose, radiacinės saugos, triukšmo mažinimo paslaugos	Sveikatos apsauga
Atliekų, nuotekų, viešųjų erdvių, saugomų teritorijų tvarkymo, oro, grunto taršos mažinimo paslaugos	Aplinkos apsauga
Geriamojo vandens, karšto vandens, šilumos tiekimo, daugiabučių namų priežiūros administravimo, gatvių apšvietimo, kapinių priežiūros, ritualinės paslaugos	Būstas ir komunalinis ūkis
Socialinė globa, piniginė socialinė parama, su būstu susijusi parama, užimtumo didinimo paslaugos, nemokamas maitinimas darželiuose ir mokyklose, darbas su jaunimu	Socialinė apsauga

PILNAS PASLAUGŲ GRUPĖS PAVADINIMAS	PASLAUGŲ GRUPĖS PAVADINIMAS ATASKAITOJE
Dokumentų išdavimas santuokos, vaiko gimimo, mirties ir kitais gyvenimo atvejais, žemės, nekilnojamojo turto nuoma, jos lengvatų, adresų, gatvių pavadinimų suteikimas, nuosavybės teisių į nekilnojamąjį turtą atkūrimo klausimų sprendimas	Dokumentų išdavimas
Švietimo, mokinių nemokamo pavėžėjimo į (iš) mokyklos, mokamo maitinimo mokyklose ir kitos švietimo paslaugos	Švietimas
Keleivių vežimo vietiniais maršrutais, automobilių parkavimo, saugaus eismo organizavimo paslaugos	Transporto paslaugos
Su žemės ūkiu, medžiokle ir turizmu susijusios paslaugos	Žemės ūkis, medžioklė ir turizmas
Kultūros, laisvalaikio, neprofesionalaus sporto renginiai ir paslaugos	Poilsis ir kultūra
Sveikatos priežiūros, greitosios medicinos pagalbos, sveikos gyvensenos skatinimo, vaikų sveikatos priežiūros mokyklose, radiacinės saugos, triukšmo mažinimo paslaugos	Licencijos ir leidimai
Atliekų, nuotekų, viešųjų erdvių, saugomų teritorijų tvarkymo, oro, grunto taršos mažinimo paslaugos	Viešoji tvarka, visuomenės apsauga ir gynyba

Šaltinis: Civitta

### PRIEDAS 3. VERTINAMŲ PASLAUGŲ STRUKTŪRA

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
<b>I. ŠVIETIMO, MOKINIŲ NEMOKAMO PAVĖŽĖJIMO Į (IŠ) MOKYKLOS, MOKAMO MAITINIMO IR KITOS ŠVIETIMO PASLAUGOS</b>					
Ugdymas darželiuose (Ikimokyklinis, priešmokyklinis ugdymas)	7) priešmokyklinio ugdymo, bendrojo lavinimo, profesinio mokymo ir profesinio orientavimo organizavimas, savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas, mokyklų (klasių), vykdančių bendrojo lavinimo programas ir skirtų šalies mokiniams, turintiems išskirtinių gabumų ar specialiųjų poreikių, išlaikymas;	8) ikimokyklinio ugdymo, vaikų ir suaugusiųjų neformaliojo švietimo organizavimas, vaikų ir jaunimo užimtumo organizavimas;	Švietimas	09.1.1 Ikimokyklinis mokymas	85.10 Ikimokyklinis ugdymas
Ugdymas mokyklose (priešmokyklinis, pradinis, pagrindinis, vidurinis ugdymas)	7) priešmokyklinio ugdymo, bendrojo lavinimo, profesinio mokymo ir profesinio orientavimo organizavimas, savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas, mokyklų (klasių), vykdančių bendrojo lavinimo programas ir skirtų šalies mokiniams, turintiems išskirtinių gabumų ar specialiųjų poreikių, išlaikymas;	5) savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas;	Švietimas	09.1.2 Pradinis mokymas 09.2.1 Žemesnysis vidurinis (antrinis) mokymas 09.2.2 Aukštesnysis vidurinis (antrinis) mokymas	85.20 Pradinis ugdymas 85.31 Bendrasis vidurinis ugdymas

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
Neformalus ugdymas (meno, sporto mokyklos, trečiojo amžiaus universitetas ir pan.)		8) ikimokyklinio ugdymo, vaikų ir suaugusiųjų neformaliojo švietimo organizavimas, vaikų ir jaunimo užimtumo organizavimas;	Švietimas	09.8.0 Kitas, niekur kitur nepriskirtas, švietimas	85.51 Sportinis ir rekreacinis švietimas 85.52 Kultūrinis švietimas
Ugdymo paslaugos vaikams su negalia, ugdymo paslaugos ypač gabiems vaikams	7) priešmokyklinio ugdymo, bendrojo lavinimo, profesinio mokymo ir profesinio orientavimo organizavimas, savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas, mokyklų (klasių), vykdančių bendrojo lavinimo programas ir skirtų šalies mokiniams, turintiems išskirtinių gabumų ar specialiųjų poreikių, išlaikymas;	z	Švietimas	09.1.2 Pradinis mokymas 09.2.1 Žemesnysis vidurinis (antrinis) mokymas 09.2.2 Aukštesnysis vidurinis (antrinis) mokymas	85.10 Ikimokyklinis ugdymas 85.20 Pradinis ugdymas 85.31 Bendrasis vidurinis ugdymas
Mokinių mokamas maitinimas mokyklose		10) maitinimo paslaugų organizavimas teisės aktų nustatyta tvarka švietimo įstaigose, įgyvendinančiose mokymą pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio ir bendrojo lavinimo programas;	Švietimas	09.6.0 Papildomos paslaugos švietimo sistemai	56.29 Kitų maitinimo paslaugų teikimas
Mokinių nemokamas pavėžėjimas į (iš) mokyklos kaimo vietovėse		7) bendrojo ugdymo mokyklų mokinių, gyvenančių kaimo	Švietimas	09.6.0 Papildomos paslaugos švietimo sistemai	49.39 Kitas, niekur kitur nepriskirtas, keleivinis

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
		gyvenamosiose vietovėse, neatlygintino pavėžėjimo į mokyklas ir į namus organizavimas;			sausumos transportas
Švietimo pagalba mokyklos nelankantiems, įstatymus pažeidusiems, turintiems specialiųjų ugdymosi poreikių vaikams		6) švietimo pagalbos teikimo mokiniui, mokytojui, šeimai, mokyklai, vaiko minimaliosios priežiūros priemonių vykdymo organizavimas ir koordinavimas;	Švietimas	09.6.0 Papildomos paslaugos švietimo sistemai	85.20 Pradinis ugdymas 85.31 Bendrasis vidurinis ugdymas
Koordinuotai teikiamos švietimo pagalbos, socialinės, sveikatos priežiūros paslaugos mokyklos nelankantiems, įstatymus pažeidusiems, turintiems specialiųjų ugdymosi poreikių vaikams	39) koordinuotai teikiamų paslaugų vaikams nuo gimimo iki 18 metų (turintiems didelių ir labai didelių specialiųjų ugdymosi poreikių – iki 20.10. metų) ir vaiko atstovams pagal įstatymą koordinavimas;	z	Švietimas	09.6.0 Papildomos paslaugos švietimo sistemai 10.7.0 Kitas, niekur kitur nepriskirtas, socialinis išskirtinumas 07.6.0 Kitos, niekur kitur nepriskirtos sveikatos paslaugos	85.20 Pradinis ugdymas 85.31 Bendrasis vidurinis ugdymas 86.90 Kita žmonių sveikatos priežiūros veikla 88.99 Kita, niekur kitur nepriskirta, nesusijusi su apgyvendinimu socialinio darbo veikla
<b>II. SVEIKATOS PRIEŽIŪROS, SVEIKOS GYVENSENOS SKATINIMO, VAIKŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS MOKYKLOSE, RADIACINĖS SAUGOS, TRIUKŠMO MAŽINIMO PASLAUGOS</b>					
Greitoji medicinos pagalba		17) pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (įstaigų steigimas, reorganizavimas, likvidavimas, išlaikymas), išskyrus visuomenės sveikatos priežiūrą savivaldybės teritorijoje	Sveikatos apsauga	07.2.4 Paramedicinos paslaugos	86.90 Kita žmonių sveikatos priežiūros veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVRK KLASĖ
		<p>esančiose ikimokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo mokyklose ir profesinio mokymo įstaigose ugdomų mokinių pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programas, visuomenės sveikatos stiprinimą ir visuomenės sveikatos stebėseną;</p>			
<p>Šeimos gydytojo ar gydytojo – specialisto paslaugos, teikiamos be siuntimo (pirminės sveikatos priežiūros paslaugos)</p>		<p>17) pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (įstaigų steigimas, reorganizavimas, likvidavimas, išlaikymas), išskyrus visuomenės sveikatos priežiūrą savivaldybės teritorijoje esančiose ikimokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo mokyklose ir profesinio mokymo įstaigose ugdomų mokinių pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio ir</p>	<p>Sveikatos apsauga</p>	<p>07.2.1 Bendrosios medicinos paslaugos 07.2.3 Odontologijos paslaugos</p>	<p>86.20.10. Bendrosios praktikos gydytojų veikla</p>

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
		vidurinio ugdymo programos, visuomenės sveikatos stiprinimą ir visuomenės sveikatos stebėseną;			
Gydytojo – specialisto paslaugos, teikiamos su siuntimu (antrinės sveikatos priežiūros paslaugos)	34) antrinės sveikatos priežiūros organizavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	z	Sveikatos apsauga	07.2.2 Specializuotos medicinos paslaugos	86.10 Ligoninių veikla 86.22 Gydytojų specialistų veikla
Sveikos gyvensenos skatinimo paslaugos (informacijos apie sveiką gyvenseną teikimas, paskaitos, renginiai, nemokamos treniruotės ir pan.)		18) savivaldybių sveikatinimo priemonių planavimas ir įgyvendinimas; parama savivaldybės gyventojų sveikatos priežiūrai;	Sveikatos apsauga	07.4.0 Visuomenės sveikatos priežiūros paslaugos	86.90 Kita žmonių sveikatos priežiūros veikla
Mokykloje teikiamos vaikų sveikatos priežiūros paslaugos	35) visuomenės sveikatos priežiūra savivaldybės teritorijoje esančiose ikimokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo mokyklose ir profesinio mokymo įstaigose ugdomų mokinių pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio ir vidurinio ugdymo programas, visuomenės sveikatos stiprinimas, visuomenės sveikatos stebėseną;	z	Sveikatos apsauga	07.4.0 Visuomenės sveikatos priežiūros paslaugos	86.90 Kita žmonių sveikatos priežiūros veikla
Radiacinės saugos paslaugos (informavimas,	36) radiacinė sauga;		Sveikatos apsauga	07.6.0 Kitos, niekur kitur nepriskirtos	86.90 Kita žmonių

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
profilaktinių priemonių teikimas)				sveikatos paslaugos	sveikatos priežiūros veikla
Transporto, gamybos įmonių keliamo triukšmo mažinimo priemonių taikymas nustatytose zonos		35) savivaldybėms priskirtas triukšmo prevencijos ir triukšmo valstybinio valdymo įgyvendinimas;	Aplinkos apsauga	05.3.0 Užterštumo mažinimas	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas 84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
<b>III. SOCIALINĖ GLOBA, PINIGINĖ SOCIALINĖ PARAMA, SU BŪSTU SUSIJUSI PARAMA, UŽIMTUMO DIDINIMO PASLAUGOS, NEMOKAMAS MAITINIMAS DARŽELIUOSE IR MOKYKLOSE, DARBAS SU JAUNIMU</b>					
Socialinė globa įstaigoje (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė globa, teikiama vaikams, suaugusiems, senyvo amžiaus asmenims, asmenims su negalia)	32) socialinės globos teikimo asmenims su sunkia negalia užtikrinimas;	12) socialinių paslaugų teikimo užtikrinimas planuojant ir organizuojant socialines paslaugas, kontroliuojant bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę, taip pat socialinių paslaugų įstaigų steigimas ir išlaikymas;	Socialinė apsauga	10.1.1. Liga 10.1.2. Negalia 10.2.0 Senatvė	87.30 Stacionarinė pagyvenusių ir neįgaliausių asmenų globos veikla 88.91 Vaikų dienos priežiūros veikla
Socialinė globa namuose (dienos ir trumpalaikė globa, teikiama vaikams, suaugusiems, senyvo amžiaus asmenims, asmenims su negalia)	32) socialinės globos teikimo asmenims su sunkia negalia užtikrinimas;	12) socialinių paslaugų teikimo užtikrinimas planuojant ir organizuojant socialines paslaugas, kontroliuojant bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę, taip pat socialinių paslaugų įstaigų steigimas ir išlaikymas;	Socialinė apsauga	10.1.1. Liga 10.1.2. Negalia 10.2.0 Senatvė	88.10 Nesusijusio su apgyvendinimu socialinio darbo su pagyvenusiais ir neįgaliaisiais asmenimis veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
Būsto, aplinkos, viešojo transporto pritaikymas neįgaliesiems, neįgaliųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis		14) sąlygų savivaldybės teritorijoje gyvenančių neįgaliųjų socialiniam integravimui į bendruomenę sudarymas;	Socialinė apsauga	10.1.2. Negalia	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas
Socialinio būsto, paramos būstui įsigyti, išsinuomoti suteikimas		15) paramos būstui įsigyti ar išsinuomoti teikimas Lietuvos Respublikos paramos būstui įsigyti ar išsinuomoti įstatymo nustatyta tvarka;	Socialinė apsauga	10.6.0 Būstas	68.20 Nuosavo arba nuomojamo nekilnojamojo turto nuoma ir eksploatavimas
Piniginės socialinės paramos teikimas (socialinė pašalpa, socialinė išmoka, kompensacija)	9) socialinių išmokų ir kompensacijų, išskyrus socialinę pašalpą ir kompensacijas, nustatytas Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme, skaičiavimas ir mokėjimas;	43) socialinės pašalpos ir kompensacijų, nustatytų Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme, teikimas;	Socialinė apsauga	10.1.1. Liga 10.1.2. Negalia 10.2.0. Senatvė 10.3.0 Išlikusieji (likę gyvi mirusių asmenų sutuoktiniai ir išlaikytiniai) 10.4.0 Šeima ir vaikai 10.6.0 Būstas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Vaikų nemokamas maitinimas mokyklose, darželiuose, parama mokinio reikmenims įsigyti	8) mokinių nemokamo maitinimo savivaldybės įsteigtose mokyklose ir savivaldybės teritorijoje įsteigtose nevalstybinėse mokyklose administravimas ir nepasiturinčių šeimų mokinių, deklaravusių gyvenamąją vietą arba gyvenančių savivaldybės teritorijoje,	z	Švietimas	09.6.0 Papildomos paslaugos švietimo sistemai	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVRK KLASĖ
	aprūpinimo mokinio reikmenimis administravimas;				
Taikomos nuolaidos asmenims, turintiems „šeimoms kortelę“		45) Šeimos kortelės programos įgyvendinimo priemonių organizavimas ir koordinavimas savivaldybės teritorijoje;	Socialinė apsauga	10.4.0 Šeima ir vaikai	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Vaiko teisių pažeidimo atvejais teikiama pagalba vaikui, šeimai (atvejo vadyba, laikinoji vaiko priežiūra, šeimų mediacija, socialinių įgūdžių ugdymas)		44) dalyvauja vykdamas vaiko teisių apsaugą, užtikrina prevencinės pagalbos vaikui ir šeimai organizavimą, socialinių, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigų bei kitų įstaigų teikiamų paslaugų koordinavimą;	Socialinė apsauga	10.4.0 Šeima ir vaikai	88.99 Kita, niekur kitur nepriskirta, nesusijusi su apgyvendinimu socialinio darbo veikla
Darbas su jaunimu jaunimo centruose, gatvėje	22) jaunimo politikos įgyvendinimas;	z	Socialinė apsauga	10.7.0 Kitas, niekur kitur nepriskirtas, socialinis išskirtinumas	88.99 Kita, niekur kitur nepriskirta, nesusijusi su apgyvendinimu socialinio darbo veikla
Viešųjų darbų organizavimas	18) dalyvavimas rengiant ir įgyvendinant darbo rinkos politikos priemones ir gyventojų užimtumo programas;	16) dalyvavimas sprendžiant gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo klausimus, viešųjų ir sezoninių darbų organizavimas;	Socialinė apsauga	10.5.0 Nedarbas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Perkvalifikavimo, profesinių ar kitų darbinų įgūdžių	18) dalyvavimas rengiant ir įgyvendinant darbo rinkos politikos	16) dalyvavimas sprendžiant gyventojų užimtumo,	Socialinė apsauga	10.5.0 Nedarbas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
įgijimo mokymų organizavimas	priemonės ir gyventojų užimtumo programos;	kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo klausimus, viešųjų ir sezoninių darbų organizavimas;			
<b>IV. KELEIVIŲ VEŽIMO VIETINIAIS MARŠRUTAIS, AUTOMOBILIŲ PARKAVIMO, SAUGAUS EISMO ORGANIZAVIMO PASLAUGOS</b>					
Keleivių vežimas vietiniais maršrutais		33) keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas, lengvatinio keleivių vežimo kompensacijų skaičiavimas ir mokėjimas;	Ekonomika	04.5.1 Kelių transportas	49.10 Tarpmiestinis keleivinis geležinkelio transportas
Mokamo automobilių parkavimo paslaugos		32) savivaldybių vietinės reikšmės kelių ir gatvių priežiūra, taisymas, tiesimas ir saugaus eismo organizavimas;	Ekonomika	04.5.1 Kelių transportas	52.20.10. Sausumos transportui būdingų paslaugų veikla
Nemokamo automobilių parkavimo vietų gatvėse, daugiabučių namų kiemuose įrengimas		32) savivaldybių vietinės reikšmės kelių ir gatvių priežiūra, taisymas, tiesimas ir saugaus eismo organizavimas;	Ekonomika	04.5.1 Kelių transportas	52.20.10. Sausumos transportui būdingų paslaugų veikla
Saugaus eismo organizavimas gatvėse, regioniniuose keliuose, pėsčiųjų, dviračių takuose		32) savivaldybių vietinės reikšmės kelių ir gatvių priežiūra, taisymas, tiesimas ir saugaus eismo organizavimas;	Ekonomika	04.5.1 Kelių transportas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
<b>V. SU ŽEMĖS ŪKIU, MEDŽIOKLE IR TURIZMU SUSIJUSIOS PASLAUGOS</b>					
Žemės ūkio valdų, ūkininkų ūkių registravimas	24) žemės ūkio valdų ir ūkininkų ūkių registravimas;		Ekonomika	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
Žemės ūkio naudmenų, pasėlių deklaracijų priėmimas	25) žemės ūkio naudmenų ir pasėlių deklaravimo darbų administravimas;		Ekonomika	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Traktorių, savaeigių, žemės ūkio mašinų, jų priekabų registravimas, techninė priežiūra	28) traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų registravimas ir techninė priežiūra;		Ekonomika	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Prašymų dėl išmokų už karves žindenes ir telyčias, dėl paramos už papildomą bičių maitinimą priėmimas	29) kaimo plėtros priemonių įgyvendinimo administravimas;		Ekonomika	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Medžiojamųjų gyvūnų padarytos žalos žemės ūkio pasėliams, miškui, gyvūnams, gyvuliams, hidrotechnikos ar melioracijos įrenginiams registravimas	26) stichinių meteorologinių reiškinių, gyvūnų užkrečiamųjų ligų likvidavimo ir priežiūros programų įgyvendinimas, medžiojamųjų gyvūnų ir griežtai saugomų rūšių laukinių gyvūnų žemės ūkiui padarytos žalos ir nuostolių nustatymas;		Ekonomika	04.2.1 Žemės ūkis 04.2.3 Žvejyba ir medžioklė	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Stichinių meteorologinių reiškinių, gyvūnų užkrečiamųjų ligų žalos likvidavimas	26) stichinių meteorologinių reiškinių, gyvūnų užkrečiamųjų ligų likvidavimo ir priežiūros programų įgyvendinimas, medžiojamųjų gyvūnų ir griežtai saugomų rūšių laukinių gyvūnų žemės ūkiui padarytos žalos ir nuostolių nustatymas;		Ekonomika	04.2.1 Žemės ūkis 04.2.3 Žvejyba ir medžioklė	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
Medžioklės plotų sudarymas	9) medžioklės plotų vienetų sudarymas ir jų ribų keitimas;	z	Ekonomika	04.2.3 Žvejyba ir medžioklė	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Melioracijos, hidrotechnikos statinių priežiūra	27) valstybei nuosavybės teise priklausančių melioracijos ir hidrotechnikos statinių valdymas ir naudojimas patikėjimo teise;	z	Ekonomika	04.2.1 Žemės ūkis	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas
Turizmo informacijos centrų paslaugos		38) sąlygų verslo ir turizmo plėtrai sudarymas ir šios veiklos skatinimas;	Poilsis, kultūra ir religija	04.7.3 Turizmas	79.90 Kitų išankstinio užsakymo ir susijusių paslaugų veikla
<b>VI. LEIDIMŲ IR LICENCIJŲ STATYBAI, PREKYBAI, RENGINIAMS, KITIEMS ATVEJAMS, SPECIALIŲJŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMAS, ERDVINIŲ, GEODEZINIŲ, KARTOGRAFINIŲ DUOMENŲ TEIKIMAS</b>					
Licencijų ar leidimų statybai, prekybai, reklamai, renginių organizavimui išdavimas išdavimas		39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	Ekonomika	04.4.3 Statyba	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Leidimų medžių kirtimui ir krūmų genėjimui išdavimas		39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	Ekonomika	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Erdvinių, geodezinių ir kartografinių duomenų teikimas	38) savivaldybės erdvinių duomenų rinkinio tvarkymas;	11) savivaldybėms įstatymuose priskirtų geodezijos ir kartografijos darbų, išskyrus savivaldybės erdvinių duomenų rinkinio tvarkymą, organizavimas ir vykdymas;	Bendros valstybės funkcijos	01.3.2 Bendrojo planavimo ir statistikos paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas		20) specialiųjų architektūros reikalavimų nustatymas ir statybą	Ekonomika	04.4.3 Statyba	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVRK KLASĖ
		leidžiančių dokumentų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka;			
<b>VII. DOKUMENTŲ IŠDAVIMAS SANTUOKOS, VAIKO GIMIMO, MIRTIES IR KITAIŠ GYVENIMO ATVEJAIŠ, ŽĖMĖS, NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, JOS LENGVATŲ, ADRESŲ, GATVIŲ PAVADINIMŲ SUTEIKIMAS, NUOSAVYBĖS TEISIŲ Į NEKILNOJAMŲ TURTŲ ATKŪRIMO KLAUSIMŲ SPRENDIMAS</b>					
Civilinės būklės aktų registravimas (vaiko gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties, tėvystės (motinystės) pripažinimo, vardo ir pavardės keitimo ir pan. atvejais)	1) civilinės būklės aktų registravimas;		Bendros valstybės funkcijos	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Gyvenamosios vietos deklaravimas	31) gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų ir gyvenamosios vietos nedeklaravusių asmenų apskaitos duomenų tvarkymas;		Bendros valstybės funkcijos	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Archyvinių dokumentų teikimas	14) savivaldybėms pagal teisės aktus priskirtų archyvinių dokumentų tvarkymas;		Bendros valstybės funkcijos	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla 91.01 Bibliotekų ir archyvų veikla
Adresų, gatvių pavadinimų suteikimas		27) adresų suteikimas žemės sklypams, kuriuose pagal jų naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, pastatams, butams ir kitoms patalpoms, pavadinimų suteikimas gatvėms, savivaldybės teritorijose esantiems	Bendros valstybės funkcijos	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
		pastatams, statiniams ir kitiems objektams, šių adresų ir pavadinimų keitimas ar panaikinimas Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka;			
Žemės nuoma, nekilnojamo turto nuoma, jų lengvatų (nuomos mokesčių lengvatos, patalpų suteikimas pagal panaudą, nekilnojamojo turto mokesčio dalies skyrimas pastato atnaujinimui) suteikimas	10) savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise;	3) savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo;	Ekonomika	04.2.1 Žemės ūkis 01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	68.20 Nuosavo arba nuomojamo nekilnojamojo turto nuoma ir eksploatavimas 84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Sprendimo dėl nuosavybės teisių į išlikusį nekilnojamąjį turtą atkūrimo, valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams grąžintų gyvenamųjų namų, butų, vykdymas	11) piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į išlikusį nekilnojamąjį turtą nagrinėjimas ir sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka; 12) valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams grąžintų gyvenamųjų namų ar jų dalių ir butų, vykdymas;		Bendros valstybės funkcijos	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
<b>VIII. GERIAMOJO VANDENS, KARŠTO VANDENS, ŠILUMOS TIEKIMO, DAUGIABUČIŲ NAMŲ PRIEŽIŪROS ADMINISTRAVIMO, GATVIŲ APŠVIETIMO, KAPINIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGOS</b>					
Geriamojo vandens tiekimas		30) šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų	Būstas ir komunalinis ūkis	05.2.0 Nutekamųjų vandenų tvarkyba	36.00 Vandens surinkimas, valymas ir tiekimas

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
		tvarkymo organizavimas;		06.3.0 Vandentieka	37.00 Nuotekų valymas
Šilumos, karšto vandens tiekimas		30) šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo organizavimas;	Būstas ir komunalinis ūkis	06.3.0 Vandentieka	35.30 Garo tiekimas ir oro kondicionavimas
Daugiabučių namų priežiūros administravimas (butų ūkių teikiamos paslaugos)		21) statinių naudojimo priežiūra įstatymų nustatyta tvarka;	Ekonomika	06.2.0 Komunalinių patogumų vystymas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
Gatvių apšvietimas		32) savivaldybių vietinės reikšmės kelių ir gatvių priežiūra, taisymas, tiesimas ir saugaus eismo organizavimas;	Ekonomika	04.5.1 Kelių transportas	52.20.10. Sausumos transportui būdingų paslaugų veikla
Kapinių priežiūros paslaugos		41) ritualinių paslaugų teikimo užtikrinimas ir kapinių priežiūros organizavimas;	Būstas ir komunalinis ūkis	06.2.0 Komunalinių patogumų vystymas	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas
<b>IX. ATLIEKŲ, NUOTEKŲ, VIEŠŲJŲ ERDVIŲ, SAUGOMŲ TERITORIJŲ TVARKYMO, ORO GRUNTO TARŠOS MAŽINIMO PASLAUGOS</b>					
Atliekų išvežimas, tvarkymas		31) komunalinių atliekų tvarkymo sistemų diegimas, antrinių žaliavų surinkimo ir perdirbimo organizavimas, sąvartynų įrengimas ir eksploatavimas;	Būstas ir komunalinis ūkis	05.1.0 Atliekų tvarkyba	38.11 Nepavojingų atliekų surinkimas 38.20.10. Nepavojingų atliekų tvarkymas ir šalinimas
Nuotekų tvarkymas		30) šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo organizavimas;	Būstas ir komunalinis ūkis	05.2.0 Nutekamųjų vandenų tvarkyba 06.3.0 Vandentieka	36.00 Vandens surinkimas, valymas ir tiekimas 37.00 Nuotekų valymas

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVRK KLASĖ
Viešųjų erdvių (aikščių, parkų, vandens telkinių, paplūdimių), medžių, želdynų, gėlynų tvarkymas		26) kraštovaizdžio, nekilnojamųjų kultūros vertybių ir savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga, savivaldybės teritorijoje esančių želdynų, želdinių apsauga, tvarkymas ir kūrimas, inventorizacijos, apskaitos, atskirųjų želdynų žemės sklypų kadastrinių matavimų ir įrašymo į Nekilnojamojo turto registrą organizavimas ir stebėseną;	Aplinkos apsauga	08.1.0 Poilsio ir sporto paslaugos	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas
Savivaldybės saugomų teritorijų (draustinių, gamtos paveldo objektų) priežiūra		25) savivaldybės saugomų teritorijų steigimas, apsauga ir tvarkymas	Aplinkos apsauga	01.6.0 Kitos, niekur kitur nepriskirtos, bendrosios paslaugos visuomene	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas
Oro, grunto taršos mažinimo veiksmai		25) savivaldybės saugomų teritorijų steigimas, apsauga ir tvarkymas; 28) aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga;	Aplinkos apsauga	05.3.0 Užterštumo mažinimas	39.00 Regeneravimas ir kita atliekų tvarkyba
<b>X. KULTŪROS, LAISVALAIKIO, NEPROFESIONALIAUS SPORTO RENGINIAI IR PASLAUGOS</b>					
Bibliotekų, muziejų, teatrų renginiai ir paslaugos		13) gyventojų bendrosios kultūros ugdymas ir etnokultūros puoselėjimas (dalyvavimas kultūros plėtos	Poilsis, kultūra ir religija	08.2.0 Kultūros paslaugos	90.04 Meno įrenginių eksploatavimo veikla 91.01 Bibliotekų ir archyvų veikla 91.02 Muziejų veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
		projektuose, muziejų, teatrų, kultūros centrų ir kitų kultūros įstaigų steigimas, reorganizavimas, pertvarkymas, likvidavimas ir jų veiklos priežiūra, savivaldybių viešųjų bibliotekų steigimas, reorganizavimas, pertvarkymas ir jų veiklos priežiūra);			
Kitų kultūros įstaigų (koncertų salių, kino teatrų ir pan.) renginiai ir paslaugos		13) gyventojų bendrosios kultūros ugdymas ir etnokultūros puoselėjimas (dalyvavimas kultūros plėtros projektuose, muziejų, teatrų, kultūros centrų ir kitų kultūros įstaigų steigimas, reorganizavimas, pertvarkymas, likvidavimas ir jų veiklos priežiūra, savivaldybių viešųjų bibliotekų steigimas, reorganizavimas, pertvarkymas ir jų veiklos priežiūra);	Poilsis, kultūra ir religija	08.2.0 Kultūros paslaugos	90.04 Meno įrenginių eksploatavimo veikla 91.01 Bibliotekų ir archyvų veikla 91.02 Muziejų veikla
Kultūros centrų, tradicinių amatų centrų organizuojami renginiai ir paslaugos		13) gyventojų bendrosios kultūros ugdymas ir etnokultūros puoselėjimas (dalyvavimas kultūros plėtros projektuose, muziejų, teatrų, kultūros centrų ir	Poilsis, kultūra ir religija	08.2.0 Kultūros paslaugos	90.04 Meno įrenginių eksploatavimo veikla 91.01 Bibliotekų ir archyvų veikla 91.02 Muziejų veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVVK KLASĖ
		kitų kultūros įstaigų steigimas, reorganizavimas, pertvarkymas, likvidavimas ir jų veiklos priežiūra, savivaldybių viešųjų bibliotekų steigimas, reorganizavimas, pertvarkymas ir jų veiklos priežiūra);			
Miesto švenčių, sporto renginių organizavimas		29) kūno kultūros ir sporto plėtojimas, gyventojų poilsio organizavimas;	Poilsis, kultūra ir religija	08.1.0 Poilsio ir sporto paslaugos	79.90 Kitų išankstinio užsakymo ir susijusių paslaugų veikla
<b>XI. VISUOMENĖS SAUGUMO, PIRMINĖS TEISINĖS PAGALBOS TEIKIMO PASLAUGOS</b>					
Valstybės garantuojamos pirminės teisinės pagalbos teikimas	30) valstybės garantuojamos pirminės teisinės pagalbos teikimas;	z	Viešojo tvarka ir visuomenės apsauga	03.3.0 Teismai	69.10 Teisinė veikla
Priešgaisrinė sauga	4) priešgaisrinė sauga;		Viešojo tvarka ir visuomenės apsauga	03.2.0 Priešgaisrinės apsaugos paslaugos	84.25 Priešgaisrinių tarnybų veikla
Viešosios tvarkos palaikymas	34) dalyvavimas, bendradarbiavimas užtikrinant viešąją tvarką, kuriant ir įgyvendinant nusikaltimų prevencijos priemones; 4) priešgaisrinė sauga; 3) civilinė sauga; 16) dalyvavimas rengiant ir vykdant mobilizaciją, demobilizaciją, priimančiosios šalies paramą;	z	Viešojo tvarka ir visuomenės apsauga	03.2.0 Priešgaisrinės apsaugos paslaugos 03.6.0 Kiti, niekur kitur nepriskirti, viešosios tvarkos ir saugumo reikalai	84.24 Viešosios tvarkos ir apsaugos veikla 84.25 Priešgaisrinių tarnybų veikla 86.90 Kita žmonių sveikatos priežiūros veikla
Civilinė sauga	3) civilinė sauga;		Gynyba	02.2.0 Civilinė gynyba	84.22 Gynybos veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR PASLAUGOS	7 STR. FUNKCIJA	6 STR. FUNKCIJA	COFOG SKYRIAI	COFOG KLASĖS	EVRK KLASĖ
Mobilizacija, priimančiosios šalies paramos teikimas	16) dalyvavimas rengiant ir vykdant mobilizaciją, demobilizaciją, priimančiosios šalies paramą;		Gynyba	02.1.0 Karinė gynyba	84.22 Gynybos veikla

Šaltinis: Civitta

**PRIEDAS 4. KLAUSIMŲ / PROBLEMŲ SĄRAŠAS, DĖL KURIŲ LIETUVOS RESPONDENTAMS REIKĖJO KREIPTIS NE TIK Į SAVIVALDYBĘ, BET IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ, VNT.**

Klausimas: Nurodykite klausimą (-us), dėl kurio (-ų) sprendimo Jūs kreipėtės ne tik į savivaldybę, bet ir į valstybės instituciją.

KLAUSIMAI / PROBLEMOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
NT ir žemės klausimai	33
Išmokos ar pašalpos	31
Sveikatos apsaugos paslaugos	29
Socialinės apsaugos paslaugos	28
Švietimo paslaugos	17
Atliekų tvarkymas	14
Būsto klausimai	13
Gatvių ir kelių tvarkymas	12
Viešosios tvarkos pažeidimai	12
Vandens tiekimas	10
Dokumentų išdavimas	8
Statybų klausimai	8
Gyvenamosios vietos deklaravimas	6
Aplinkos tvarkymo klausimai	5
Aplinkos apsauga	5
Teisinė pagalba	5
Žemės ūkio klausimai	4
Elektros arba dujų tiekimo klausimai	3
Parama verslui	3
Užimtumo klausimai	3

KLAUSIMAI / PROBLEMOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Adreso suteikimas	2
Elektros arba dujų tiekimo klausimai	2
Licencijos ir leidimai	2
Gyvūnų nepriežiūros klausimai	1
Išmokų ir pašalpų	1
Melioracijos darbai	1
Ritualinės paslaugos	1

Šaltinis: Civitta

## PRIEDAS 5. GYVENTOJŲ NUOMONĖS APKLAUSOS KLAUSIMYNAS

### APKLAUSOS PRADŽIA

Laba diena,

Šiuo metu atliekame savivaldybių gyventojų apklausą, kurią užsakė Vidaus reikalų ministerija, o vykdo konsultacijų įmonė Civitta. Apklausos tikslas – nustatyti, kurios savivaldybių teikiamos paslaugos yra svarbiausios gyventojams ir kaip jie vertina šių paslaugų kokybę.

Savivaldybės teikiamomis paslaugomis laikomos administracinės ir viešosios paslaugos, kurias teikia:

- 1) savivaldybės administracija,
- 2) savivaldybės įstaigos (pvz., mokyklos, darželiai, poliklinikos, bibliotekos, muzikos, dailės, sporto mokyklos ir panašiomis veiklomis užsiimančios įmonės),
- 3) savivaldybės valdomos įmonės (pvz., šilumos, vandens tiekimo, atliekų tvarkymo ir kitas viešąsias paslaugas teikiančios įmonės).

Apklausa yra anonimiška. Visi Jūsų atsakymai bus nagrinėjami apibendrintai, tik kartu su kitų apklausos dalyvių atsakymais. Atsakydami į klausimus užtruksite apie 10–15 minučių. Dalyvaudami mūsų apklausoje prisidėsite prie savivaldybių teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.

#### K1: Ar sutiktumėte atsakyti į klausimus?

- Taip  
 Ne

#### K2: Ar šiuo metu Lietuva yra Jūsų nuolatinė gyvenamoji vieta?

- Taip  
 Ne

#### K3: Nurodykite savo amžių, kiek Jums yra suka mėtų šiandien:

\_\_\_\_\_

**K4: Jūsų lytis:**

- Vyras  
 Moteris

**K5: Nurodykite savivaldybę, kurioje registruota Jūsų gyvenamoji vieta. Pasirinkite savivaldybę iš sąrašo. Jei neturite registruotos gyvenamosios vietos, pasirinkite atsakymą „Neregistruotas“.**

Respondentui pateikiamas 60 savivaldybių sąrašas ir pasirinkimas „Neregistruotas“.

**K6: Nurodykite savo gyvenamosios vietos tipą:**

- Didmiestis (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys)  
 Miestas  
 Miestelis, kaimas

**K7: Nurodykite savo išsilavinimą:**

- Mokausi mokykloje  
 Nebaigtas pradinis išsilavinimas (nebaigtos 4 klasės)  
 Nebaigtas pagrindinis išsilavinimas (nebaigtos 8 klasės), pradinis išsilavinimas (baigtos 4 klasės) arba pradinis su profesine kvalifikacija  
 Pagrindinis išsilavinimas (baigtos 8 klasės), pagrindinis su profesine kvalifikacija  
 Vidurinis išsilavinimas (baigta vidurinė mokykla – 12 klasių), specialusis vidurinis  
 Vidurinis išsilavinimas su profesine kvalifikacija  
 Aukštesnysis išsilavinimas  
 Aukštasis išsilavinimas

**K8: Nurodykite, kuris statusas labiausiai atitinka Jūsų socialinę padėtį:**

- Dirbantis (-i)  
 Studentas (-ė), moksleivis (-ė)  
 Esu motinystės, tėvystės / vaiko priežiūros atostogose  
 Pensininkas (-ė)  
 Nedirbantis (-i) (ieškau darbo)  
 Nedirbantis (-i) (neieškau darbo)

**K9: Ar auginate bent vieną vaiką iki 18 metų?**

- Taip  
 Ne

**K10: Ar dalyvaujate veiklose, sprendžiant įvairius vietos bendruomenės reikalus?**

*Pažymėkite visus tinkamus atsakymus*

- Dalyvauju vietos bendruomenės veikloje  
 Dalyvauju Nevyriausybinių organizacijų veikloje  
 Dalyvauju visuomeninėse akcijose  
 Kita (nurodykite): \_\_\_\_\_  
 Nedalyvauju sprendžiant vietos bendruomenės reikalus

**K11: Įvertinkite įvairius Jūsų gyvenimo aspektus.**

*Pasirinkite vieną Jums tinkamiausią atsakymą:*

	Labai gerai	Gerai	Blogai	Labai blogai	Sunku pasakyti
Savo materialinę padėtį vertinu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savo sveikatą vertinu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Labai gerai	Gerai	Blogai	Labai blogai	Sunku pasakyti
Savo gyvenamąją aplinką vertinu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savo darbą / užsiėmimą / mokymosi aplinką vertinu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savo galimybes leisti laisvalaikį vertinu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savo socialinį gyvenimą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savo saugumo pojūtį vertinu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**K12: Ar per pastaruosius 2 metus kreipėtės į savivaldybę (jos įstaigą, įmonę) dėl paslaugų teikimo Jums ar Jūsų šeimos nariams?**

- Taip  
 Ne  
 Sunku pasakyti

**K13: Kaip dažnai kreipiatės į savivaldybę (jos įmonę, įstaigą) dėl paslaugų gavimo Jums ar Jūsų šeimos nariams? Įsiaiškinkite visus kreipimosi būdus: fiziškai atvykus į savivaldybę, internetu, paštu, elektroniniu paštu, telefonu ar per pokalbių platformą „chat“.**

- Vieną ar daugiau kartų per metus. Įrašykite, kiek kartų per metus: \_\_\_\_\_  
 Rečiau nei 1 kartą per metus  
 Sunku pasakyti

**K13.1: Nurodykite visus per pastaruosius 2 metus naudotus paslaugų, skirtų Jums ar Jūsų šeimos nariams, užsakymo būdus ir iki trijų būdų, kuriais Jums paslaugas užsakyti yra patogiausia.**

	Naudoti paslaugų užsakymo būdai	Patogiausi paslaugų užsakymo būdai
Internetu (elektroninės paslaugos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentai paštu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El. paštu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pokalbių platforma (angl. chat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atvykus į užsakymo vietą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sunku pasakyti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**K14: Ar esate susidūrę su situacija, kai tuo pačiu klausimu kreipėtės ne tik į savivaldybę (jos įmonę, įstaigą), bet ir į valstybės instituciją (jos įmonę, įstaigą)?**

- Taip  
 Ne  
 Sunku pasakyti

**K14.1: Nurodykite klausimą (-us), dėl kurio (-ų) sprendimo Jūs kreipėtės ne tik į savivaldybę (jos įmonę, įstaigą) bet ir į valstybės instituciją (jos įmonę, įstaigą).**

\_\_\_\_\_

**K15: Nurodykite kuriomis paslaugomis naudojotės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 paslaugų grupes, kurių paslaugomis (nebūtinai visomis) dažniausiai naudojotės arba kurios (nebūtinai visos) Jums yra svarbiausios, atsižvelgiant į Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius.**

- Švietimo, mokinių nemokamo pavėžėjimo į (iš) mokyklos, mokamo maitinimo mokyklose ir kitos švietimo paslaugos
- Sveikatos priežiūros, greitosios medicinos pagalbos, sveikos gyvensenos skatinimo, vaikų sveikatos priežiūros mokyklose, radiacinės saugos, triukšmo mažinimo paslaugos
- Socialinė globa, pinigine socialine parama, su būstu susijusi parama, užimtumo didinimo paslaugos, nemokamas maitinimas darželiuose ir mokyklose, darbas su jaunimu
- Keleivių vežimo vietiniais maršrutais, automobilių parkavimo, saugaus eismo organizavimo paslaugos
- Su žemės ūkiu, medžiokle ir turizmu susijusios paslaugos
- Leidimų ir licencijų statybai, prekybai, renginiams, kitiems atvejams, specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas, erdvinių, geodezinių, kartografinių duomenų teikimas
- Dokumentų išdavimas santuokos, vaiko gimimo, mirties ir kitais gyvenimo atvejais, žemės, nekilnojamojo turto nuoma, jos lengvatų, adresų, gatvių pavadinimų suteikimas, nuosavybės teisių į nekilnojamąjį turtą atkūrimo klausimų sprendimas
- Geriamojo vandens, karšto vandens, šilumos tiekimo, daugiabučių namų priežiūros administravimo, gatvių apšvietimo, kapinių priežiūros, ritualinės paslaugos
- Atliekų, nuotekų, viešųjų erdvių, saugomų teritorijų tvarkymo, oro, grunto taršos mažinimo paslaugos
- Kultūros, laisvalaikio, neprofesionalaus sporto renginiai ir paslaugos
- Priešgaisrinės ir civilinės saugos, viešosios tvarkos palaikymo, valstybės garantuojamos pirminės teisinės pagalbos teikimo, mobilizacijos bei priimančiosios šalies paramos teikimo paslaugos

#### **K16x1: ŠVIETIMO, MOKINIŲ NEMOKAMO PAVĖŽĖJIMO Į (IŠ) MOKYKLOS, MOKAMO MAITINIMO MOKYKLOSE IR KITOS ŠVIETIMO PASLAUGOS**

*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Ugdymas darželiuose (ikimokyklinis, priešmokyklinis ugdymas)
- Ugdymas mokyklose (priešmokyklinis, pradinis, pagrindinis, vidurinis ugdymas)
- Neformalus ugdymas (meno, sporto mokyklos, trečiojo amžiaus universitetas ir pan.)
- Ugdymo paslaugos mokyklose, skirtose išskirtinių gabumų arba specialiųjų poreikių vaikams iki 16 metų
- Mokinių mokamas maitinimas mokyklose
- Mokinių nemokamas pavėžėjimas į (iš) mokyklos kaimiškose vietovėse
- Švietimo pagalba mokyklos nelankantiems, įstatymus pažeidusiems, turintiems specialiųjų ugdymosi poreikių vaikams
- Koordinuotai teikiamos švietimo pagalbos, socialinės, sveikatos priežiūros paslaugos mokyklos nelankantiems, įstatymus pažeidusiems, turintiems specialiųjų ugdymosi poreikių vaikams
- Kita paslauga

#### **K16x2: SVEIKATOS PRIEŽIŪROS, GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS, SVEIKOS GYVENSENOS SKATINIMO, VAIKŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS MOKYKLOSE, RADIACINĖS SAUGOS, TRIUKŠMO MAŽINIMO PASLAUGOS**

*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Greitoji medicinos pagalba
- Šeimos gydytojo ar gydytojo – specialisto paslaugos, teikiamos be siuntimo (pirminės sveikatos priežiūros paslaugos)
- Gydytojo – specialisto paslaugos, teikiamos su siuntimu (antrinės sveikatos priežiūros paslaugos)
- Sveikos gyvensenos skatinimo paslaugos (informacijos apie sveiką gyvenseną teikimas, paskaitos, renginiai, nemokamos treniruotės ir pan.)
- Mokykloje teikiamos vaikų sveikatos priežiūros paslaugos
- Radiacinės saugos paslaugos (informavimas, profilaktinių priemonių teikimas)
- Transporto, gamybos įmonių keliamo triukšmo mažinimo priemonių taikymas nustatytose zonose
- Kita paslauga

**K16x3: SOCIALINĖ GLOBA, PINIGINĖ SOCIALINĖ PARAMA, SU BŪSTU SUSIJUSI PARAMA, UŽIMTUMO DIDINIMO PASLAUGOS, NEMOKAMAS MAITINIMAS DARŽELIUOSE IR MOKYKLOSE, DARBAS SU JAUNIMU**  
*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Socialinė globa įstaigoje (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė globa, teikiama vaikams, suaugusiems, senyvo amžiaus asmenims, asmenims su negalia)
- Socialinė globa namuose (dienos ir trumpalaikė globa, teikiama vaikams, suaugusiems, senyvo amžiaus asmenims, asmenims su negalia)
- Būsto, aplinkos, viešojo transporto pritaikymas neįgaliesiems, neįgaliųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis
- Socialinio būsto, paramos būstui įsigyti, išsinuomoti suteikimas
- Piniginės socialinės paramos teikimas (socialinė pašalpa, socialinė išmoka, kompensacija)
- Vaikų nemokamas maitinimas mokyklose, darželiuose, parama mokinio reikmenims įsigyti
- Taikomos nuolaidos asmenims, turintiems „Šeimos kortelę“
- Vaiko teisių pažeidimo atvejais teikiama pagalba vaikui, šeimai (atvejo vadyba, laikinoji vaiko priežiūra, šeimų mediacija, socialinių įgūdžių ugdymas)
- Darbas su jaunimu jaunimo centruose, gatvėje
- Viešųjų darbų organizavimas
- Perkvalifikavimo, profesinių ar kitų darbinių įgūdžių įgijimo mokymų organizavimas
- Kita paslauga

**K16x4: KELEIVIŲ VEŽIMO VIETINIAIS MARŠRUTAIS, AUTOMOBILIŲ PARKAVIMO, SAUGAUS EISMO ORGANIZAVIMO PASLAUGOS**

*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Keleivių vežimas vietiniais maršrutais
- Mokamo automobilių parkavimo paslaugos
- Nemokamo automobilių parkavimo vietų gatvėse, daugiabučių namų kiemuose įrengimas
- Saugaus eismo organizavimas gatvėse, regioniniuose keliuose, pėsčiųjų, dviračių takuose
- Kita paslauga

**K16x5 SU ŽEMĖS ŪKIU, MEDŽIOKLE IR TURIZMU SUSIJUSIOS PASLAUGOS**

*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Žemės ūkio valdų, ūkininkų ūkių registravimas
- Žemės ūkio naudmenų, pasėlių deklaracijų priėmimas
- Traktorių, savaeigių, žemės ūkio mašinų, jų priekabų registravimas, techninė priežiūra
- Prašymų dėl išmokų už karves žindenes ir telyčias, dėl paramos už papildomą bičių maitinimą priėmimas
- Medžiojamųjų gyvūnų padarytos žalos žemės ūkio pasėliams, miškui, gyvūnams, gyvuliams, hidrotechnikos ar melioracijos įrenginiams registravimas
- Stichinių meteorologinių reiškinių, gyvūnų užkrečiamųjų ligų žalos likvidavimas
- Medžioklės plotų sudarymas
- Melioracijos, hidrotechnikos statinių priežiūra
- Turizmo informacijos centrų paslaugos
- Kita paslauga

**K16x6 LEIDIMŲ IR LICENCIJŲ STATYBAI, PREKYBAI, RENGINIAMS, KITIEMS ATVEJAMS, SPECIALIŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMAS, ERDVINIŲ, GEODEZINIŲ, KARTOGRAFINIŲ DUOMENŲ**

## TEIKIMAS

*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Licencijų ar leidimų statybai, prekybai, reklamai, renginių organizavimui išdavimas
- Leidimų medžių kirtimui ir krūmų genėjimui išdavimas
- Erdvinių, geodezinių ir kartografinių duomenų teikimas
- Specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas
- Kita paslauga

## **K16x7: DOKUMENTŲ IŠDAVIMAS SANTUOKOS, VAIKO GIMIMO, MIRTIES IR KITAIŠ GYVENIMO ATVEJAIŠ, ŽĖMĖŠ, NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, JOS LENGVATŲ, ADRESŲ, GATVIŲ PAVADINIMŲ SUTEIKIMAS, NUOSAVYBĖŠ TEISIŲ Į NEKILNOJAMĄJĮ TURTĄ ATKŪRIMO KLAUSIMŲ SPRENDIMAS**

*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Civilinės būklės aktų registravimas (vaiko gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties, tėvystės (motinystės) pripažinimo, vardo ir pavardės keitimo ir pan. atvejais)
- Gyvenamosios vietos deklaravimas
- Archyvinių dokumentų teikimas
- Adresų, gatvių pavadinimų suteikimas
- Žemės nuoma, nekilnojamo turto nuoma, jų lengvatų (nuomos mokesčių lengvatos, patalpų suteikimas pagal panaudą, nekilnojamojo turto mokesčio dalies skyrimas pastato atnaujinimui) suteikimas
- Sprendimo dėl nuosavybės teisių į išlikusį nekilnojamąjį turtą atkūrimo, valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliančiams iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų, butų, vykdymas
- Kita paslauga

## **K16x8: GERIAMOJO VANDENS, KARŠTO VANDENS, ŠILUMOS TIEKIMO, DAUGIABUČIŲ NAMŲ PRIEŽIŪROS ADMINISTRAVIMO, GATVIŲ APŠVIETIMO, KAPINIŲ PRIEŽIŪROS, RITUALINĖŠ PASLAUGOS**

*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Geriamojo vandens tiekimas
- Šilumos, karšto vandens tiekimas
- Daugiabučių namų priežiūros administravimas (butų ūkių teikiamos paslaugos)
- Gatvių apšvietimas
- Kapinių priežiūros paslaugos
- Ritualinių (laidojimo) paslaugų organizavimas
- Kita paslauga

## **K16x9: ATLIEKŲ, NUOTEKŲ, VIEŠŲJŲ ERDVIŲ, SAUGOMŲ TERITORIJŲ TVARKYMO, ORO, GRUNTO TARŠOS MAŽINIMO PASLAUGOS**

*Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.*

- Šiukšlių ir kitokių atliekų išvežimas, tvarkymas
- Nuotekų tvarkymas
- Viešųjų erdvių (aikščių, parkų, vandens telkinių, paplūdimių), medžių, želdynų, gėlynų tvarkymas
- Savivaldybės saugomų teritorijų (draustinių, gamtos paveldo objektų) priežiūra
- Oro, grunto taršos mažinimo veiksmai
- Kita paslauga

**K16x10 KULTŪROS, LAISVALAIKIO, NEPROFESIONALAUS SPORTO RENGINIAI IR PASLAUGOS**

Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.

- Bibliotekų, muziejų, teatrų renginiai ir paslaugos
- Kitų kultūros įstaigų (koncertų salių, kino teatrų ir pan.) renginiai ir paslaugos
- Kultūros centrų, tradicinių amatų centrų organizuojami renginiai ir paslaugos
- Miesto švenčių, sporto renginių organizavimas
- Kita paslauga

**K16x11: PRIEŠGAISRINĖS IR CIVILINĖS SAUGOS, VIEŠOSIOS TVARKOS PALAIKYMŲ, VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS PIRMINĖS TEISINĖS PAGALBOS TEIKIMO, MOBILIZACIJOS BEI PRIIMANČIOSIOS ŠALIES PARAMOS TEIKIMO PASLAUGOS**

Nurodykite, kuriomis šios grupės paslaugomis naudojotės ar naudojatės per pastaruosius 2 metus, siekdami patenkinti Jūsų ar Jūsų šeimos poreikius. Pasirinkite ne daugiau nei 3 Jums svarbiausias arba dažniausiai naudojamas ar naudotas paslaugas.

- Valstybės garantuojamos pirminės teisinės pagalbos teikimas
- Priešgaisrinė sauga
- Viešosios tvarkos palaikymas
- Civilinė sauga
- Mobilizacija, priimančiosios šalies paramos teikimas
- Kita paslauga

**K17.1: Pateikiame Jūsų pasirinktų gaunamų paslaugų sąrašą. Nurodykite iš jų iki 5 Jums svarbiausių paslaugų.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**K17.2: Pateikiame Jūsų pasirinktų gaunamų paslaugų sąrašą. Nurodykite, kuriomis iš šių paslaugų naudojotės (naudojotės) dažniausiai arba nuolat. Pasirinkite ne daugiau nei 5 paslaugas.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**K18: Nurodykite savivaldybę, kurioje Jums ar Jūsų šeimos nariams yra ar per pastaruosius 2 metus buvo teikiamos Jūsų pasirinktos paslaugų grupės paslaugos. Jei per paskutinius 2 metus atitinkamos paslaugų grupės paslaugomis naudojotės keliuose savivaldybėse, nurodykite tą savivaldybę, kurioje gautų paslaugų prieinamumą ir kokybę galėtumėte ir norėtume įvertinti.**

Respondentui pateikiamas K14 jo pasirinktos paslaugų grupės ir 60 savivaldybių sąrašas, iš kurio jis gali pasirinkti jam tinkamą variantą kiekvienai pasirinktai paslaugų grupei.

**K19: Nurodykite, ar esate patenkinti šios paslaugų grupės naudotų paslaugų kokybe ir prieinamumu. Vertinkite tik skliaustuose nurodytos savivaldybės (jos įstaigos, įmonės) teikiamas paslaugas.**

	Patenkintas (-a)	Nepatenkintas (-a)	Sunku pasakyti
Respondento pasirinkta paslaugų grupė 1	○	○	○
Respondento pasirinkta paslaugų grupė 2	○	○	○

	Patenkintas (-a)	Nepatenkintas (-a)	Sunku pasakyti
Respondento pasirinkta paslaugų grupė 3	○	○	○

**K20 klausimuose respondentui leidžiama vertinti tik tas paslaugų grupes, kurių kokybė K18 klausime jis įvertino kaip nepatenkinamą.**

**K20x1: ŠVIETIMO, MOKINIŲ NEMOKAMO PAVĖŽĖJIMO Į (IŠ) MOKYKLOS, MOKAMO MAITINIMO MOKYKLOSE IR KITOS ŠVIETIMO PASLAUGOS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Negauname vietos darželyje šalia vaiko gyvenamosios vietos
- Vaiką užrašyti į darželį yra sudėtinga (trūksta informacijos, informacija neaiški)
- Ugdymo kokybė darželyje yra prasta
- Darželio patalpos ir infrastruktūra yra netinkami kokybiškam ugdymo procesui
- Darželinukų skaičius grupėse yra per didelis (vienam auklėtojui tenkantis ugdytinių skaičius per didelis)
- Negauname vietos mokykloje šalia vaiko gyvenamosios vietos
- Vaiką užrašyti į mokyklą yra sudėtinga (trūksta informacijos, informacija neaiški)
- Ugdymo kokybė mokykloje yra prasta
- Mokyklos patalpos ar infrastruktūra yra netinkama kokybiškam ugdymo procesui
- Mokinių skaičius klasėje yra per didelis (vienam mokytojui tenkantis ugdytinių skaičius yra per didelis)
- Mokyklose ugdymas vyksta jungtinėse klasėse, kuriose kartu mokomi skirtingo amžiaus vaikai
- Nėra galimybės naudotis neformaliojo švietimo (pvz., muzikos, dailės, šokio, sporto mokyklų) paslaugomis
- Neformaliojo švietimo paslaugų (pvz., muzikos, dailės, šokio, sporto ir kitokių užsiėmimų) pasirinkimas yra skurdus
- Ugdymo paslaugos vaikams su negalia specialioje klasėje ar mokykloje yra prastos kokybės
- Ugdymo paslaugos ypač gabiems vaikams specialioje klasėje ar mokykloje yra prastos kokybės
- Vaikų maitinimo darželyje ar mokykloje paslaugos yra prastos kokybės
- Nemokamo mokinių pavėžėjimo paslauga į (iš) mokyklos kaimiškos vietovės nesūdoma, nors norėtume leisti vaiką (-us) į atokesnę mokyklą
- Nemokamo mokinių pavėžėjimo paslauga į (iš) mokyklos kaimiškos vietovės teikiama nekokybiškai
- Švietimo pagalba mokyklos nelankantiems arba įstatymus pažeidusiems bei turintiems specialiųjų ugdymosi poreikių vaikams yra teikiama nekokybiškai
- Koordinuotai teikiamos švietimo pagalbos, socialinės ir sveikatos priežiūros paslaugos mokyklos nelankantiems arba įstatymus pažeidusiems bei turintiems specialiųjų ugdymosi poreikių vaikams yra teikiamos nekokybiškai
- Kitas trūkumas

**K21x1: ŠVIETIMO, MOKINIŲ NEMOKAMO PAVĖŽĖJIMO Į (IŠ) MOKYKLOS, MOKAMO MAITINIMO MOKYKLOSE IR KITOS ŠVIETIMO PASLAUGOS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne
- Sunku pasakyti

**K22x1: ŠVIETIMO, MOKINIŲ NEMOKAMO PAVĖŽĖJIMO Į (IŠ) MOKYKLOS, MOKAMO MAITINIMO MOKYKLOSE IR KITOS ŠVIETIMO PASLAUGOS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojotės konkrečia paslauga, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo. Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria sunkumus K20x1

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų mokėti už trūkumų pašalinimą

---



---



---



---

**K20x2: SVEIKATOS PRIEŽIŪROS, GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS, SVEIKOS GYVENSENOS SKATINIMO, VAIKŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS MOKYKLOSE, RADIACINĖS SAUGOS, TRIUKŠMO MAŽINIMO PASLAUGOS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Gydyimo paslaugas užsakyti yra sudėtinga (trūksta informacijos, informacija neaiški)
- Nėra suteikiama galimybė gydytojų konsultaciją gauti nuotoliniu būdu
- Greitoji medicinos pagalba yra suteikiama per lėtai
- Šeimos gydytojo ir kitos pirminės sveikatos priežiūros paslaugos, teikiamos be siuntimo, yra nekokybiškos
- Vizito pas šeimos gydytoją ar kitą pirminės sveikatos priežiūros specialistą be siuntimo tenka laukti per ilgai
- Poliklinikos patalpų būklė yra prasta
- Poliklinikos medicininės įrangos būklė yra prasta
- Poliklinikoje atliekamų medicinos tyrimų ir diagnostikos paslaugų kokybė yra prasta
- Gydytojų-specialistų su siuntimu teikiamos antrinės sveikatos priežiūros paslaugos yra nekokybiškos
- Vizito pas antrinės sveikatos priežiūros gydytoją-specialistą su siuntimu tenka laukti per ilgai
- Ligoninės patalpų būklė yra prasta
- Ligoninės medicininės įrangos būklė yra prasta
- Ligoninėje atliekamų medicinos tyrimų ir diagnostikos paslaugų kokybė yra prasta
- Nevykdomos sveikos gyvensenos skatinimo iniciatyvos (gyventojams trūksta informacijos apie sveiką gyvenseną, trūksta viešų nemokamų treniruočių, paskaitų, renginių ir pan.)
- Vaikų sveikata darželyje ar mokykloje yra prastai prižiūrima
- Radiacinės saugos paslaugos nėra kokybiškos
- Transporto, gamybos įmonių keliamas triukšmo lygis mano gyvenamoje teritorijoje yra per didelis
- Kitas trūkumas

**K21x2: SVEIKATOS PRIEŽIŪROS, GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS, SVEIKOS GYVENSENOS SKATINIMO, VAIKŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS MOKYKLOSE, RADIACINĖS SAUGOS, TRIUKŠMO MAŽINIMO PASLAUGOS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x2: SVEIKATOS PRIEŽIŪROS, GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS, SVEIKOS GYVENSENOS SKATINIMO, VAIKŲ SVEIKATOS PRIEŽIŪROS MOKYKLOSE, RADIACINĖS SAUGOS, TRIUKŠMO MAŽINIMO PASLAUGOS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojate konkrečią paslaugą, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*

*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria sunkumus K20x2

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondantai sumą eurų, kurią sutiktų mokėti už trūkumų pašalinimą

---

---

---

---

**K20x3: SOCIALINĖ GLOBA, PINIGINĖ SOCIALINĖ PARAMA, SU BŪSTU SUSIJUSI PARAMA, UŽIMTUMO DIDINIMO PASLAUGOS, NEMOKAMAS MAITINIMAS DARŽELIUOSE IR MOKYKLOSE, DARBAS SU JAUNIMU**  
*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Trūksta informacijos apie galimas gauti socialines paslaugas
- Socialines paslaugas užsakyti yra sudėtinga (trūksta informacijos, informacija neaiški)
- Socialinės paslaugos teikiamos nekokybiškai
- Man ar mano šeimos nariui vietos ilgalaikės socialinės globos namuose tenka laukti per ilgai
- Man ar mano šeimos nariui vietos dienos arba trumpalaikės socialinės globos centre tenka laukti per ilgai
- Socialinių paslaugų centrų patalpų būklė yra prasta
- Socialinių paslaugų centrų įrangos būklė yra prasta
- Socialinės paslaugos namuose yra neprieinamos
- Būsto, aplinkos ir viešojo transporto pritaikymas neįgaliesiems yra nepakankamas
- Negaunu socialinio būsto, nors eilėje laikiu daugiau nei 1 metai
- Negaunu paramos būstui įsigyti, išsinuomoti, nors eilėje laikiu daugiau nei 1 metai
- Negaunu socialinės pašalpos, išmokos ar kompensacijos, nors be šios paramos sunkiai išsiverčiu
- Negauname nemokamo maitinimo mokykloje ir (ar) paramos mokymosi reikmėms įsigyti, nors be šios paramos sudėtinga rasti lėšų šioms reikmėms
- „Šeimos kortelė“ nesuteikia papildomos naudos
- Vaiko teisių pažeidimo atvejais pagalba vaikui ir šeimai teikiama nekokybiškai
- Vykdomas darbas su jaunimu (jaunimo centruose ar gatvėje) yra nekokybiškas
- Savivaldybė organizuoja per mažai viešųjų darbų arba juos organizuoja netinkamai
- Savivaldybė neorganizuoja perkvalifikavimo, profesinių ar kitų darbinių įgūdžių įgijimo mokymų ir neteikia kitų paslaugų, kurios padėtų įsidarbinti
- Savivaldybė organizuoja perkvalifikavimo, profesinių ar kitų darbinių įgūdžių įgijimo mokymus, tačiau jie nepadedą susirasti darbo
- Kitas trūkumas

**K21x3: SOCIALINĖ GLOBA, PINIGINĖ SOCIALINĖ PARAMA, SU BŪSTU SUSIJUSI PARAMA, UŽIMTUMO DIDINIMO PASLAUGOS, NEMOKAMAS MAITINIMAS DARŽELIUOSE IR MOKYKLOSE, DARBAS SU JAUNIMU**  
*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x3: SOCIALINĖ GLOBA, PINIGINĖ SOCIALINĖ PARAMA, SU BŪSTU SUSIJUSI PARAMA, UŽIMTUMO DIDINIMO PASLAUGOS, NEMOKAMAS MAITINIMAS DARŽELIUOSE IR MOKYKLOSE, DARBAS SU JAUNIMU**  
*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojate konkrečią paslaugą, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*  
*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias  
vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria  
sunkumus K20x3

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų  
mokėti už trūkumų pašalinimą

---



---



---



---

**K20x4: KELEIVIŲ VEŽIMO VIETINIAIS MARŠRUTAIS, AUTOMOBILIŲ PARKAVIMO, SAUGAUS EISMO ORGANIZAVIMO PASLAUGOS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Viešojo transporto priemonės (autobusai, troleibusai) yra nešvarūs ar prastos būklės
- Viešasis transportas nepunktualus, atvyksta ne pagal nurodytą grafiką
- Viešojo transporto bilietus įsigyti yra nepatogu
- Viešojo transporto keleivių informavimas apie tvarkaraščių ir maršrutų pokyčius yra nekokybiškas
- Viešojo transporto infrastruktūra (stotelės, informaciniai stendai ir kt.) yra prastos būklės
- Apmokėti už automobilių parkavimą mieste yra sudėtinga
- Nemokamo automobilių parkavimo vietos gatvėse ir daugiabučių namų kiemuose yra netvarkingos, netinkamoje vietoje
- Nesuderinta eismo ir šviesoforų sistema
- Netinkamas kelio ženklų bei atitvarų išdėstymas, netinkamas ar nusitrynęs gatvių juostų žymėjimas ir pan.
- Kitas trūkumas

**K21x4: KELEIVIŲ VEŽIMO VIETINIAIS MARŠRUTAIS, AUTOMOBILIŲ PARKAVIMO, SAUGAUS EISMO ORGANIZAVIMO PASLAUGOS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x4: KELEIVIŲ VEŽIMO VIETINIAIS MARŠRUTAIS, AUTOMOBILIŲ PARKAVIMO, SAUGAUS EISMO ORGANIZAVIMO PASLAUGOS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojate konkrečią paslaugą, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*

*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias  
vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria  
sunkumus K20x4

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų  
mokėti už trūkumų pašalinimą

---



---



---



---

**K20x5: SU ŽEMĖS ŪKIU, MEDŽIOKLE IR TURIZMU SUSIJUSIOS PASLAUGOS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Žemės ūkio valdų ir ūkininko ūkio registravimas ilgai trunka, yra nesklaidus
- Žemės ūkio naudmenų ir pasėlių deklaracijos priėmimas ilgai trunka, yra nesklaidus

- Traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų registravimo procesas ilgai trunka, yra nesklaidus
- Traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų techninė apžiūra ilgai trunka, yra nesklaidi
- Prašymų dėl išmokų už karves žindenes ir telyčias ir dėl paramos už papildomą bičių maitinimą priėmimas ilgai trunka, yra nesklaidus
- Prastai sprendžiama medžiojamųjų gyvūnų padarytos žalos žemės ūkio pasėliams, miškui, gyvūnams, gyvuliams atlyginimo problema
- Prastai likviduojama stichinių meteorologinių reiškinių, gyvūnų užkrečiamųjų ligų padaryta žala
- Medžioklės plotai yra sudaromi netinkamai
- Erdviniai, geodeziniai ir kartografiniai duomenys teikiami nekokybiškai
- Prastai prižiūrimi ir tvarkomi hidrotechnikos ar melioracijos įrenginiai
- Trūksta informacijos apie lankytinas vietas, turistinius maršrutus ar aktyvaus turizmo paslaugas
- Trūksta aktyvaus turizmo paslaugų, sudarytų maršrutų ar ekskursijų
- Kitas trūkumas

#### **K21x5: SU ŽEMĖS ŪKIU, MEDŽIOKLE IR TURIZMU SUSIJUSIOS PASLAUGOS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

#### **K22x5: SU ŽEMĖS ŪKIU, MEDŽIOKLE IR TURIZMU SUSIJUSIOS PASLAUGOS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojate konkrečią paslaugą, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*

*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias  
 vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria  
 sunkumus K20x5

...  
 ...  
 ...  
 ...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų  
 mokėti už trūkumų pašalinimą

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

#### **K20x6: LEIDIMŲ IR LICENCIJŲ STATYBAI, PREKYBAI, RENGINIAMS, KITIEMS ATVEJAMS, SPECIALIŲJŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMAS, ERDVINIŲ, GEODEZINIŲ, KARTOGRAFINIŲ DUOMENŲ TEIKIMAS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Paslaugą užsakyti yra sudėtinga (pvz., sudėtinga rasti informaciją, kaip užsakyti paslaugą, o radus informaciją, ji yra neaiški, jos trūksta)
- Užsakant paslaugą elektroniniu būdu, sistema tinkamai neveikia, nuolat stringa
- Užsakymo procesą sunkina reikalavimas pateikti dokumentus, kuriuos reikia gauti iš kitų institucijų
- Užsakant paslaugą, reikia kreiptis į daugiau nei į vieną specialistą (neveikia „vieno langelio“ principas)
- Negalima užsakyti paslaugos patogiausiu būdu (pvz., internetu, atvykus į savivaldybę ir pan.)
- Užsakyti paslaugą, jos suteikimo ar teikimo pradžios reikia laukti per ilgai, vėluojama suteikti paslaugą
- Nuvilia paslaugos užsakymą priimančio ar paslaugą teikiančio specialisto neprofesionalumas
- Sudėtinga apmokėti už paslaugą
- Kitas trūkumas

**K21x6: LEIDIMŲ IR LICENCIJŲ STATYBAI, PREKYBAI, RENGINIAMS, KITIEMS ATVEJAMS, SPECIALIŲJŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMAS, ERDVINIŲ, GEODEZINIŲ, KARTOGRAFINIŲ DUOMENŲ TEIKIMAS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x6: LEIDIMŲ IR LICENCIJŲ STATYBAI, PREKYBAI, RENGINIAMS, KITIEMS ATVEJAMS, SPECIALIŲJŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMAS, ERDVINIŲ, GEODEZINIŲ, KARTOGRAFINIŲ DUOMENŲ TEIKIMAS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojotės konkrečia paslauga, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*

*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria sunkumus K20x6

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų mokėti už trūkumų pašalinimą

---



---



---



---

**K20x7: DOKUMENTŲ IŠDAVIMAS SANTUOKOS, VAIKO GIMIMO, MIRTIES IR KITAIŠ GYVENIMO ATVEJAIŠ, ŽĖMĖŠ, NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, JOS LENGVATŲ, ADRESŲ, GATVIŲ PAVADINIMŲ SUTEIKIMAS, NUOSAVYBĖŠ TEISIŲ Į NEKILNOJAMĄJĮ TURTĄ ATKŪRIMO KLAUSIMŲ SPRENDIMAS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Paslaugą užsakyti yra sudėtinga (pvz., sudėtinga rasti informaciją, kaip užsakyti paslaugą, o radus informaciją, ji yra neaiški, jos trūksta)
- Užsakant paslaugą elektroniniu būdu, sistema tinkamai neveikia, nuolat stringa
- Užsakymo procesą sunkina reikalavimas pateikti dokumentus, kuriuos reikia gauti iš kitų institucijų
- Užsakant paslaugą, reikia kreiptis į daugiau nei į vieną specialistą (neveikia „vieno langelio“ principas)
- Negalima užsakyti paslaugos patogiausiu būdu (pvz., internetu, atvykus į savivaldybę ir pan.)
- Užsakius paslaugą, jos suteikimo ar teikimo pradžios reikia laukti per ilgai, vėluojama suteikti paslaugą
- Nuvilia paslaugos užsakymą priimančio ar paslaugą teikiančio specialisto neprofesionalumas
- Sudėtinga apmokėti už paslaugą
- Kitas trūkumas

**K21x7: DOKUMENTŲ IŠDAVIMAS SANTUOKOS, VAIKO GIMIMO, MIRTIES IR KITAIŠ GYVENIMO ATVEJAIŠ, ŽĖMĖŠ, NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, JOS LENGVATŲ, ADRESŲ, GATVIŲ PAVADINIMŲ SUTEIKIMAS, NUOSAVYBĖŠ TEISIŲ Į NEKILNOJAMĄJĮ TURTĄ ATKŪRIMO KLAUSIMŲ SPRENDIMAS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x7: DOKUMENTŲ IŠDAVIMAS SANTUOKOS, VAIKO GIMIMO, MIRTIES IR KITAIŠ GYVENIMO ATVEJAIŠ, ŽEMĖŠ, NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, JOS LENGVATŲ, ADRESŲ, GATVIŲ PAVADINIMŲ SUTEIKIMAS, NUOSAVYBĖŠ TEISIŲ Į NEKILNOJAMĄJĮ TURTĄ ATKŪRIMO KLAUSIMŲ SPRENDIMAS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojotės konkrečia paslauga, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*

*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria sunkumus K20x7

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų mokėti už trūkumų pašalinimą

---

---

---

---

**K20x8: GERIAMOJO VANDENS, KARŠTO VANDENS, ŠILUMOS TIEKIMO, DAUGIABUČIŲ NAMŲ PRIEŽIŪROS ADMINISTRAVIMO, GATVIŲ APŠVIETIMO, KAPINIŲ PRIEŽIŪROS, RITUALINĖŠ PASLAUGOS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Geriamojo vandens tiekimo sistemos gedimai yra tvarkomi per lėtai
- Šilumos ir karšto vandens tiekimo sistemos gedimai yra tvarkomi per lėtai
- Už geriamojo, karšto vandens ir šildymo paslaugas atsiskaityti yra sudėtinga
- Tiekiamas nekokybiškas geriamasis vanduo
- Mano gyvenamoje vietovėje yra neprieinama centralizuotai teikiama geriamojo vandens tiekimo paslauga
- Tiekiamos nekokybiškos karšto vandens ir šilumos tiekimo paslaugos
- Mano gyvenamoje vietoje yra neprieinamos centralizuotai teikiamos karšto vandens ir šilumos tiekimo paslaugos
- Daugiabučiai yra prastai administruojami
- Gatvės ir gyvenamosios zonos yra prastai apšviestos
- Gatvės ir šaligatviai nuo sniego, purvo yra valomi prastai, jų defektai tvarkomi per lėtai
- Kapinės yra prastai tvarkomos
- Ritualinių (laidojimo) paslaugų trūksta
- Kitas trūkumas

**K21x8: GERIAMOJO VANDENS, KARŠTO VANDENS, ŠILUMOS TIEKIMO, DAUGIABUČIŲ NAMŲ PRIEŽIŪROS ADMINISTRAVIMO, GATVIŲ APŠVIETIMO, KAPINIŲ PRIEŽIŪROS, RITUALINĖŠ PASLAUGOS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x8: GERIAMOJO VANDENS, KARŠTO VANDENS, ŠILUMOS TIEKIMO, DAUGIABUČIŲ NAMŲ PRIEŽIŪROS ADMINISTRAVIMO, GATVIŲ APŠVIETIMO, KAPINIŲ PRIEŽIŪROS, RITUALINĖŠ PASLAUGOS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojotės konkrečia paslauga, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*

*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria sunkumus K20x8

...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų mokėti už trūkumų pašalinimą

---

...  
...  
...

---

---

---

**K20x9: ATLIEKŲ, NUOTEKŲ, VIEŠŲJŲ ERDVIŲ, SAUGOMŲ TERITORIJŲ TVARKYMO, ORO, GRUNTO TARŠOS MAŽINIMO PASLAUGOS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Nuotekų sistemos gedimai yra tvarkomi per lėtai
- Vėluojama išvežti atliekas
- Atliekų konteinerių išdėstymas yra netinkamas
- Prastai tvarkomos nuotekos
- Mano gyvenamoje vietovėje yra neprieinama centralizuotai teikiama nuotekų valymo paslauga
- Viešosios erdvės (aikštės, parkai, vandens telkiniai, paplūdimiai, želdynai, medžiai) yra prastai tvarkomos
- Savivaldybių draustiniai, gamtos paveldo objektai yra prastai prižiūrimi
- Oro, grunto taršos mažinimo priemonės yra neveiksmingos
- Kitas trūkumas

**K21x9: ATLIEKŲ, NUOTEKŲ, VIEŠŲJŲ ERDVIŲ, SAUGOMŲ TERITORIJŲ TVARKYMO, ORO, GRUNTO TARŠOS MAŽINIMO PASLAUGOS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x9: ATLIEKŲ, NUOTEKŲ, VIEŠŲJŲ ERDVIŲ, SAUGOMŲ TERITORIJŲ TVARKYMO, ORO, GRUNTO TARŠOS MAŽINIMO PASLAUGOS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojate konkrečią paslaugą, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*

*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria sunkumus K20x9

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondantai sumą eurų, kurią sutiktų mokėti už trūkumų pašalinimą

---

---

---

---

**K20x10: KULTŪROS, LAISVALAIKIO, NEPROFESIONALIAUS SPORTO RENGINIAI IR PASLAUGOS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Bibliotekų, muziejų, teatrų, kitų kultūros įstaigų (koncertų salė, kino teatras) patalpų būklė yra prasta
- Kultūros centro, tradicinių amatų centro patalpų būklė yra prasta
- Trūksta kultūros paslaugų (spektakliai, koncertai, parodos, muziejų veikla ir pan.)
- Trūksta kultūros renginių (pvz., miesto šventės, minėjimai ir pan.)
- Kultūros paslaugų (spektakliai, koncertai, parodos, muziejų veikla ir pan.) kokybė yra prasta
- Kultūros renginių (pvz., miesto šventės, minėjimai ir pan.) kokybė yra prasta
- Sporto komplekso būklė yra prasta
- Neprofesionalaus sporto renginiai nevyksta arba jie vyksta per retai
- Neprofesionalaus sporto renginių kokybė yra prasta
- Trūksta laisvalaikio erdvių (vaikų žaidimo, sporto aikštelių)

- Laisvalaikio erdvės (vaikų žaidimo, sporto aikštelės) yra prastai tvarkomos
- Kitas trūkumas

**K21x10: KULTŪROS, LAISVALAIKIO, NEPROFESIONALIAUS SPORTO RENGINIAI IR PASLAUGOS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x10: KULTŪROS, LAISVALAIKIO, NEPROFESIONALIAUS SPORTO RENGINIAI IR PASLAUGOS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol, kol naudojotės konkrečia paslauga, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.*

*Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria sunkumus K20x10

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų mokėti už trūkumų pašalinimą

---



---



---



---

**K20x11: PRIEŠGAISRINĖS IR CIVILINĖS SAUGOS, VIEŠOSIOS TVARKOS PALAIKYMŲ, VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS PIRMINĖS TEISINĖS PAGALBOS TEIKIMO, MOBILIZACIJOS BEI PRIIMANČIOSIOS ŠALIES PARAMOS TEIKIMO PASLAUGOS**

*Pažymėkite visus paslaugų prieinamumo ir kokybės trūkumus, su kuriais susidūrėte gaudami šios grupės paslaugas nurodytoje savivaldybėje.*

- Trūksta informacijos, kaip žmonėms elgtis, gaisro, karo, branduolinio sprogdimo, potvynio, ligų protrūkio ar kitų nelaimių atveju
- Valstybės garantuojama pirminė teisinė pagalba yra neprieinama
- Valstybės garantuojama pirminė teisinė pagalba yra nekokybiška
- Ugniagesių pagalba yra suteikiama per lėtai
- Viešosios tvarkos palaikymo paslaugos yra nekokybiškos
- Civilinės saugos paslaugos yra nekokybiškos
- Pasiruošimas mobilizacijai, priimančiosios šalies paramos teikimas yra nekokybiški
- Kitas trūkumas

**K21x11: PRIEŠGAISRINĖS IR CIVILINĖS SAUGOS, VIEŠOSIOS TVARKOS PALAIKYMŲ, VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS PIRMINĖS TEISINĖS PAGALBOS TEIKIMO, MOBILIZACIJOS BEI PRIIMANČIOSIOS ŠALIES PARAMOS TEIKIMO PASLAUGOS**

*Nurodėte, kad šioje srityje susidūrėte su paslaugų prieinamumo ar kokybės trūkumais.*

*Jei savivaldybė (jos įmonė, įstaiga) teiktų šias paslaugas be Jūsų nurodytų trūkumų, ar svarstytumėte už tokias paslaugas mokėti ar mokėti brangiau (jei paslauga jau dabar yra mokama)?*

- Taip
- Ne arba sunku pasakyti

**K22x11: PRIEŠGAISRINĖS IR CIVILINĖS SAUGOS, VIEŠOSIOS TVARKOS PALAIKYMŲ, VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS PIRMINĖS TEISINĖS PAGALBOS TEIKIMO, MOBILIZACIJOS BEI PRIIMANČIOSIOS ŠALIES PARAMOS TEIKIMO PASLAUGOS**

*Prašome įrašyti prie kiekvieno Jūsų nurodyto trūkumo sumą eurais, kurią sutiktumėte mokėti kas mėnesį tol,*

*kol naudojotės konkrečia paslauga, jei ji būtų teikiama be atitinkamo trūkumo.  
Jeigu nesutiktumėte – prie atitinkamo trūkumo nurodykite – 0 eurų.*

Šioje vietoje išvardinamos paslaugas, kurias  
vartodami respondentai pažymėjo, jog patiria  
sunkumus K20x11

...  
...  
...  
...

Šioje vietoje respondentai sumą eurų, kurią sutiktų  
mokėti už trūkumų pašalinimą

---

---

---

---

**APKLAUSOS PABAIGA**

Ačiū už atsakymus!

Kad išsaugotumėte savo atsakymus prašome spausti mygtuką su rodyklėmis ">>".  
Dėkojame, kad užpildėte apklausą.

## INFORMACIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2013 m. gruodžio 11 d. įsakymas Nr. V-1232 „Dėl Lietuvos standartizuoto švietimo klasifikatoriaus švietimo programoms pagal lygius klasifikuoti tvirtinimo“. Prieiga internetu:  
<https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.462927?jfwid=>
2. Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų ir jų ribų įstatymas Nr. I-558. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.5911/asr>
3. Statistikos departamentas. Valstybės funkcijų klasifikatorius. Prieiga internetu:  
<https://osp.stat.gov.lt/klasifikatoriai?portletFormName=FPKL500&classifierversion=101&tab=version>
4. Statistikos departamentas. Europos Ekonominės Bendrijos ekonominės veiklos klasifikavimo sistemos (NACE) pagrindu parengtas Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius. Prieiga internetu:  
<https://osp.stat.gov.lt/static/evrk2.htm>
5. Valstybės kontrolė. 2019 m. balandžio 9 d. audito ataskaita Nr.VA-01 „Ar savivaldybių atliekamų funkcijų sistema sudaro sąlygas joms veikti efektyviai?“. Prieiga internetu:  
<https://www.vkontrolė.lt/failas.aspx?id=3960>
6. Statistikos departamentas. Oficialios statistikos portalų duomenys. Prieiga internetu:  
<https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/>



CIVITTA International  
info@civitta.com  
+372 735 2802  
www.civitta.com

**CIVITTA Estonia**  
info.ee@civitta.com  
+372 646 448 8  
www.civitta.ee

**CIVITTA Latvia**  
Info.lv@civitta.com  
+371 277 055 85  
www.civitta.lv

**CIVITTA Lithuania**  
info.lt@civitta.com  
+370 685 266 80  
www.civitta.lt

**CIVITTA Finland**  
Info.fi@civitta.com  
+358 505 261 694  
www.civitta.fi

**CIVITTA Poland**  
Info.pl@civitta.com  
+48 690 001 286  
www.civitta.pl

**CIVITTA Ukraine**  
Info.ua@civitta.com  
+380 442 270 140  
www.civitta.com.ua

**CIVITTA Slovakia**  
info.sk@civitta.com  
+421 901 700 574  
www.civitta.sk

**CIVITTA North Macedonia**  
info.mk@civitta.com  
+389 75 230 439  
www.civitta.com

**CIVITTA Romania**  
Info.ro@civitta.com  
+403 180 535 88  
www.civitta.ro

**CIVITTA Moldova**  
Info.md@civitta.com  
+373 797 550 99  
www.civitta.md

**CIVITTA Kaliningrad**  
Info.ru@civitta.com  
+7401 253 074 8  
www.civitta.ru

**CIVITTA St. Petersburg**  
info.spb@civitta.com  
+7 812 9886816  
www.civitta.ru

**CIVITTA Belarus**  
Info.by@civitta.com  
+375 296 018 517  
www.civitta.by

**CIVITTA Serbia**  
Info.rs@civitta.com  
+381 11 2435 489  
www.civitta.rs

**CIVITTA Bulgaria**  
Info.bg@civitta.com  
+359 89 861 0857  
www.civitta.com

**CIVITTA Denmark**  
Info.dk@civitta.com  
+452 762 80 83  
www.civitta.com