

CIVITTA

EKT

VERSLO SUBJEKTŲ TYRIMO REZULTATŲ ATASKAITA

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

Telefono numeris: +370 527 17105

„Civitta“ atstovo kontaktai

Justė Pačkauskaitė UAB „Civitta“ direktorė

El. pašto adresas: juste@civitta.com

Telefono numeris: +370 618 24729

Gintas Umbrasas UAB „EKT“ direktorius

El. pašto adresas: gintas@ekt.lt

Telefono numeris: +370 650 78 115



PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

PAV. 1. APKLAUSTŲ ĮMONIŲ CHARAKTERISTIKOS PAGAL DEMOGRAFINIUS PJŪVIUS	17
PAV. 2. PASLAUGŲ GRUPIŲ RYŠYS SU ĮGYVENDINAMOMIS FUNKCIJOMIS	19
PAV. 3. PASLAUGŲ GRUPIŲ IR PASLAUGŲ VARTOJIMAS.....	20
PAV. 4. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %.....	24
PAV. 5. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIO PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %.....	24
PAV. 6. PATOGIAUSIAS KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ BŪDO PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %	25
PAV. 7. DAŽNIAUSIO KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ BŪDO PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %	25
PAV. 8. BENDRAS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %.....	26
PAV. 9. BENDRAS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	26
PAV. 10. LEIDIMO, LICENCIJOS, PRITARIMO, SPECIALIŲJŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %.....	27
PAV. 11. LEIDIMO, LICENCIJOS, PRITARIMO, SPECIALIŲJŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	27
PAV. 12. VERSLO PLĖTROS SKATINIMO PASLAUGOS, ŽEMĖS IR NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, ĮVAIRIŲ LENGVATŲ SKYRIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %.....	28
PAV. 13. VERSLO PLĖTROS SKATINIMO PASLAUGOS, ŽEMĖS IR NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, ĮVAIRIŲ LENGVATŲ SKYRIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS APSKRITYSE, %.....	28
PAV. 14. KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %.....	29
PAV. 15. KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %.....	29
PAV. 16. ŽEMĖS ŪKIO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %	30
PAV. 17. PASLAUGŲ REITINGAVIMAS PAGAL SVARBĄ, BALAIS	30
PAV. 18. PASLAUGŲ REITINGAVIMAS PAGAL SVARBĄ ATMETUS PASLAUGAS, KURIOMIS NAUDOJOSI MAŽIAU NEI 15 VERSLO SUBJEKTŲ, BALAIS.....	31
PAV. 19. APSKRIČIŲ PASISKIRSTYMAS, Į KURIAS DAŽNIAUSIAI KREIPĖSI ĮMONĖS DĖL ATITINKAMŲ PASLAUGŲ, %.....	31
PAV. 20. PASITENKINIMAS SAVIVALDYBIŲ DARBU PAGAL APSKRITIS, %	32
PAV. 21. POREIKIO KREIPTIS Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %.....	32
PAV. 22. NESIŪLOMŲ IR NETEIKIAMŲ SAVIVALDYBIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %	33
PAV. 23. SKLANDUS PASLAUGŲ UŽSAKYMAS, % (1/2)	33
PAV. 24. SKLANDUS PASLAUGŲ UŽSAKYMAS, % (2/2)	34
PAV. 25. SUNKUMŲ SU KURIAIS SUSIDURIA ĮMONĖS PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %	34
PAV. 26. SUNKUMŲ SU KURIAIS SUSIDURIA ĮMONĖS PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %	35
PAV. 27. ATSAKYMŲ DĖL SVARSTYMO MOKĖTI UŽ PASLAUGAS, KURIOS BŪTŲ TEIKIAMOS BE ATITINKAMŲ TRŪKUMŲ, PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %	35

PAV. 28. KOKYBĖS GERINIMAS, UŽ KURIO TRUKUMO PAŠALINIMĄ SUTIKTŲ MOKĖTI, PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %.....	36
PAV. 29. KOKYBĖS GERINIMAS, UŽ KURIO TRUKUMO PAŠALINIMĄ SUTIKTŲ MOKĖTI, PAGAL APSKRITIS, %	36
PAV. 30. BENDRAS PASITENKINIMAS NETIESIOGIAI SU VERSLO APLINKA SUSIJUSIOMIS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS, %.....	37
PAV. 31. PASITENKINIMO VIDURKIAI NETIESIOGIAI SU VERSLO APLINKA SUSIJUSIOMIS PASLAUGOMIS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, BALAIS	37
PAV. 32. PASITENKINIMO VIDURKIAI NETIESIOGIAI SU VERSLO APLINKA SUSIJUSIOMIS PASLAUGOMIS PAGAL APSKRITIS, BALAIS	38

PRIEDŲ SĄRAŠAS

PRIEDAS 1. APKLAUSTŲ ĮMONIŲ ATSTOVŲ KRITERIJŲ IR KVOTŲ LENTELĖ	39
PRIEDAS 2. REZULTATŲ PATIKIMUMO RIBŲ ĮVERTINIMŲ LENTELĖ	39
PRIEDAS 3. APKLAUSTŲ ĮMONIŲ SUSKIRSTYMAS Į GRUPES	40
PRIEDAS 4. KLAUSIMAI, DĖL KURIŲ BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ	40
PRIEDAS 5. VERTINAMŲ PASLAUGŲ STUKTŪRA	41
PRIEDAS 6. NESIŪLOMŲ IR NETEIKIAMŲ SAVIVALDYBIŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS	60
PRIEDAS 7. KITOS PASLAUGOS, DĖL KURIŲ BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	61
PRIEDAS 8. KITI SUNKUMAI	62
PRIEDAS 9. TYRIMO DUOMENŲ SVĖRIMAS.....	62
PRIEDAS 10. VERSLO SUBJEKTŲ APKLAUSOS KLAUSIMYNAS	63

SAVOKOS IR SANTRUMPOS

SAVOKOS

Įmonė	Mažiausias organizacinis juridinių vienetų junginys, gaminantis prekes ar teikiantis paslaugas, turintis tam tikrą savarankiškumą priimant sprendimus, ypač paskirstant savo esamus išteklius. Įmonė vykdo vieną ar daugiau veiklos rūšių vienoje ar keliose vietose. Įmonė gali būti atskiras juridinis vienetas ¹ .
Labai mažos įmonės	Labai mažas įmones sudaro įmonės, kuriose dirba iki 10 darbuotojų ² .
Mažos įmonės	Mažas įmones sudaro įmonės, kuriose dirba 11–50 darbuotojų ³ .
Vidutinės įmonės	Vidutinės įmones sudaro įmonės, kuriose dirba 51–250 darbuotojų ⁴ .
Didelės įmonės	Dideles įmones sudaro įmonės, kuriose 251 ir daugiau darbuotojų ⁵ .
Pardavimo pajamos	Ekonominės naudos padidėjimas dėl prekių pardavimo ir paslaugų teikimo per ataskaitinį laikotarpį ⁶ .
Turtas	Materialiosios, nematerialiosios ir finansinės vertybės, kurias valdo ir naudoja ir (arba) kuriomis disponuoja ūkio subjektas ir kurias naudojant tikimasi gauti ekonominės naudos ⁷ .
Tendencija	Kryptis, kuria vyksta koks nors procesas, raida ⁸ .
Ūkio subjektai	Įmonės, jų junginiai (asociacijos, susivienijimai, konsorciumai ir pan.), įstaigos ar organizacijos arba kiti juridiniai ar fiziniai asmenys, kurie vykdo ar gali vykdyti ūkinę veiklą Lietuvos Respublikoje arba kurių veiksmai daro įtaką ar ketinimai, jeigu būtų įgyvendinti, galėtų daryti įtaką ūkinei veiklai Lietuvos Respublikoje ⁹ .

¹ Šaltinis: Statistikos departamento elektroninis statistikos terminų žodynas.

Prieiga internetu: <https://osp.stat.gov.lt/statistikos-terminu-zodynas#>

² Šaltinis: Lietuvos Respublikos įmonių finansinės atskaitomybės įstatymo Nr. IX-575 4 str.

Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.154658/asr>

³ Šaltinis: Ten pat.

⁴ Šaltinis: Ten pat.

⁵ Šaltinis: Ten pat.

⁶ Verslo žinios. Žodynas.

Prieiga internetu: <http://zodynas.vz.lt/pardavimo-pajamos>

⁷ Lietuvos Respublikos buhalterinės apskaitos įstatymo Nr. IX-574 2 str. 17 d.

Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.154657/asr>

⁸ Šaltinis: Lietuvių kalbos žodynas.

Prieiga internetu: <http://www.lkz.lt/?zodis=tendencija&id=26042510000>.

⁹ Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo Nr. VIII-1099 3 str. 22 d.

Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.77016/asr>

SANTRUMPOS

COFOG	Valstybės funkcijų klasifikatorius (angl. <i>The Classification of the functions of government</i>) ¹⁰ .
CATI	Telefoninė apklausa (angl. <i>Computer assisted telephone interview</i>).
CAWI	Internetinė apklausa (angl. <i>Computer assisted web interview</i>).
EVVK	Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius ¹¹ .
N	Imtis.
SPSS/PC	Statistinės duomenų analizės programa (angl. <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>).

¹⁰ Statistikos departamentas. Valstybės funkcijų klasifikatorius.

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

¹¹ Europos Ekonominės Bendrijos ekonominės veiklos klasifikavimo sistemos (NACE) pagrindu Ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriui parengtas ekonominė veiklos klasifikatorius.

Šaltinis: Statistikos departamentas.

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

LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ IR APSKRIČIŲ ŽEMĖLAPIS



TURINYS

SANTRAUKA	10
SUMMARY	12
ĮVADAS	14
1. TYRIMO METODOLOGIJA	15
1.1. TYRIMO TIKSLAS.....	15
1.2. APKLAUSOS METODAS.....	15
1.3. TYRIMO TIKSLINĖ GRUPĖ, JOS ATRANKA IR DYDIS	15
1.4. APKLAUSOS ĮGYVENDINIMO TECHNINĖS CHARAKTERISTIKOS.....	16
1.5. TYRIMO REZULTATŲ VAIZDAVIMAS.....	16
1.6. STATISTINĖ DUOMENŲ PAKLAIDA	16
1.7. APKLAUSTI VERSLO SUBJEKTAI	16
2. TYRIMO REZULTATŲ APŽVALGA	17
2.1. SAVIVALDYBĖS PASLAUGŲ POREIKIS TIESIOGIAI KREIPIANTIS, KREIPIMOSI DAŽNUMAS	17
2.2. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ BŪDAI.....	18
2.3. SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SVARBA VERSLUI	18
2.4. PASLAUGŲ UŽSAKYMAI PAGAL APSKRITIS IR KOKYBĖS VERTINIMAS.....	21
2.5. VERSLO SUBJEKTŲ PATIRTI SUNKUMAI	22
2.6. PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMAS	23
2.7. NETIESIOGIAI SU VERSLO APLINKA SUSIJUSIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS (PASITENKINIMO) VERTINIMAS	23
3. IŠSAMŪS TYRIMO REZULTATAI.....	24
PRIEDAI	39
INFORMACIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS.....	68

SANTRAUKA

Verslo subjektų nuomonės tyrimo tikslas – nustatyti, kaip verslo subjektai vertina savivaldybių vykdomas funkcijas ir sužinoti jų patirtį, susijusią su viešųjų ir administracinių paslaugų gavimu.

Verslo subjektų tyrimo rezultatai rodo, jog kiek mažiau nei pusė (46%) apklaustųjų verslo subjektų atstovų kreipėsi į savivaldybę dėl paslaugų teikimo per pastaruosius 2 metus. Ne visada klausimai, dėl kurių kreipiamasi į savivaldybę, yra iš karto išsprendžiami. 28% verslo subjektų atstovų, kurie kreipėsi dėl paslaugų teikimo į savivaldybę, tvirtino, jog jų klausimo sprendimui teko kreiptis ir į valstybės institucijas.

74% verslo subjektų, kurie kreipėsi dėl paslaugų teikimo į savivaldybę, tai darė dažniau nei 1 kartą per metus. Likusi dalis verslo subjektų į savivaldybę kreipėsi rečiau nei 1 kartą per metus.

Verslo subjektams patogiausia į savivaldybę dėl paslaugų kreiptis naudojantis el. paštu (42%) ir internetu (33%). Būtent šiais dviem būdais dėl paslaugų gavimo daugiausia ir buvo kreiptasi: el. paštu 41%, o internetu – 31%.

Daugiau nei pusė (55%) verslo subjektų, kurie kreipėsi dėl paslaugų į savivaldybes, nurodė, jog į savivaldybę kreipėsi dėl leidimų, licencijų, pritarimų, specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimo. 27% verslo subjektų atstovų nurodė, kad kreipėsi dėl verslo plėtros skatinimo paslaugų, žemės ir nekilnojamojo turto nuomos, įvairių lengvatų skyrimo, o 21% dėl komunalinių paslaugų. Tik 5% verslo subjektų atstovų per pastaruosius 2 metus į savivaldybę kreipėsi dėl paslaugų, susijusių su žemės ūkiu.

Atmetus mažai pasirinktas paslaugas, apklausos dalyvių nuomone, jiems pačios svarbiausios paslaugos buvo:

1. Leidimas, susijęs su žemės naudojimu, statyba, infrastruktūros įrengimu, medžių ir krūmų kirtimu, genėjimu, adresų ir gatvių pavadinimų suteikimo paslaugos;
2. Specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas statytojui;
3. Atliekų tvarkymo organizavimo paslaugos;
4. Šilumos ir geriamojo vandens tiekimas ir nuotekų tvarkymas;
5. Žemės nuoma, nekilnojamo turto nuoma.

Beveik kas ketvirtas verslo subjektas, kuris per pastaruosius 2 metus kreipėsi į savivaldybę dėl paslaugų teikimo, susidūrė su nesklandžiu arba nekokybišku paslaugos užsakymu. Dažniausiai įvardinti paslaugų užsakymo trūkumai buvo šie: užsakant paslaugą reikėjo kreiptis į daugiau nei 1 specialistą (47%) ir užsakius paslaugą, jos suteikimo ar teikimo laikas užtrunka per ilgai arba vėluoja apskritai suteikti paslaugą (41%).

Apklaustų verslo subjektų atstovai taip pat įvardino ir jiems svarbiausias viešąsias savivaldybių teikiamas paslaugas, kurios yra netiesiogiai susijusios su verslo subjektų veikla:

1. Priešgaisrinė visuomenės sauga;
2. Viešosios tvarkos palaikymas, nusikaltimų prevencijos priemonių taikymas;
3. Gatvių apšvietimas;
4. Civilinė visuomenės sauga;
5. Radiacinė visuomenės sauga.

PAGRINDINĖS TYRIMO IŠVADOS

KREIPIMASIS Į SAVIVALDYBES | Verslo subjektų tyrimas parodė, jog mažiau nei pusė Lietuvosje veikiančių verslo subjektų pastaruoju metu kreipėsi į savivaldybes dėl paslaugų suteikimo. Šis rezultatas tiesiogiai priklausė nuo verslo subjektų dydžio. Augant įmonės dydžiui, didėja ir jų poreikiai gauti įvairias savivaldybes teikiamas paslaugas. Tad didesnėms įmonėms savivaldybės tampa svarbiu partneriu. Tačiau, kaip minėta, daugiau nei pusei verslo subjektų pastaruosius 2 metus nereikėjo kreiptis į savivaldybes, taigi, didesnei daliai verslo atstovų apskritai nereikia savivaldybių pagalbos arba dėl paslaugų tenka kreiptis labai retai.

KREIPIMOSI DAŽNUMAS IR BŪDAI | Daugiau nei pusė verslo subjektų pastaruoju metu besikreipusių į savivaldybes tai darė daugiau nei 3 kartus per metus, o dažniau linkę kreiptis buvo stambesnės įmonės.

Dažniausiai naudojami kreipimosi į savivaldybę būdai verslo subjektams užsakant paslaugas buvo el. paštas ir interneto įrankiai. Jie taip pat buvo įvardinti kaip patogiausi, tad nerasta esminių neatitikimų tarp savivaldybių aptarnavimo procesų ir verslo subjektų poreikių.

SVARBIAUSIOS PASLAUGOS | Tyrimo metu verslo subjektų atstovai turėjo įvardinti savivaldybių teikiamų paslaugų grupių ir jas sudarančių paslaugų svarbą jų veikloje. Daugiausiai naudota paslaugų grupė buvo leidimai ir licencijos, susijusios su statybomis. Verslo subjektams pati svarbiausia paslauga buvo įvairūs statybos leidimai.

PASLAUGŲ KOKYBĖ IR PATIRTI SUNKUMAI | Verslo subjektams daugeliu atveju paslaugas sklandžiai užsakyti iš pirmo karto pavyksta. Tačiau kai kurioms įmonėms paslaugų užsakymas nebuvo lengvas; dalis susidūrė su nesklandžiu arba nekokybišku paslaugos užsakymu arba gavimu. Pagrindiniai nusiskundimai sietini savivaldybių negebėjimu visas problemas išspręsti „vieno langelio“ principu ir greitai, sukuriant kuo mažiau administracinių sąnaudų verslo subjektams. Kai kurie verslo subjektai, kurie patyrė šiuo sunkumus, sutiktų mokėti papildomai, kad tokios problemos būtų išspręstos.

TYRIMO TRŪKUMAI | Dėl per mažos imties ne visiems klausimams atsakyti buvo surinktas reprezentatyvus atsakymų skaičius, ypač turint omenyje apskričių pjūvius. Tolimesniuose tyrimuose dėl savivaldybių teikiamų paslaugų, kurias naudoja verslo subjektai, rekomenduotina apklausti daugiau verslo subjektų, arba apklausas atlikti siauresnėms paslaugų grupėms, orientuojantis į paslaugų vartotojų apklausas.

SUMMARY

The opinion survey of business entities was conducted to determine how business entities evaluate the functions performed by municipalities and to find out their experience related to public and administrative services provided by municipalities.

Survey results show that 46% of business entities apply to the municipality for the provision of services. However, not all of the issues for which they contact the municipalities are immediately resolved. 28% of business entities which applied for services state that they needed to additionally apply to the central government institutions as well to solve their issues.

74% of business entities that applied for services state that they have applied to the municipality at least once a year in the last two years. Others applied to the municipality less than once a year.

The most convenient way for business entities to contact the municipality for services is by using e-mail (42%) and online (33%). These two methods are also the most widely used by business entities for the purpose of contacting the municipalities. 41% of companies use e-mail and 31% do it online.

55% of business entities state that they apply to the municipality for the issuance of permits, licenses, approvals, special architectural requirements. 27% of business entities indicated that they applied for business development services, land and real estate leasing, various benefits, and 21% applied for utilities. Only 5% of business entities indicated that they had applied to the municipality for services related to agriculture within two years.

Excluding services that few business entities chose, the most important services for them were:

1. Permits related to land use, construction, infrastructure equipment, felling of trees and bushes, pruning, address, and street naming services;
2. Issuance of special architectural requirements;
3. Waste management services;
4. Heat and drinking water supply and sewage treatment;
5. Land rent, real estate rent.

Almost one in four of business entities that have applied to the municipality for the provision of services in the last 2 years has encountered poor or low-quality customer service. The most common reasons were that more than 1 employee had to be contacted when ordering the service (47%) and when ordering the service, the time it took the municipality to provide the actual service was too long or delayed altogether (41%).

Survey participants also identified most important public services provided to them by municipalities that are indirectly related to the activities of business entities:

1. Fire safety;
2. Maintenance of public order;
3. Street lighting;
4. Protection of civil society;
5. Radiation protection.

MAIN FINDINGS

APPLICATION TO MUNICIPALITIES | The survey of business entities showed that less than half of business entities operating in Lithuania have recently applied to municipalities for the provision of services. This result depended directly on the size of the business entities. As the size of the company grows, so does their need for various municipal services. Thus, municipalities are become an important partner for larger companies. However, as mentioned above, more than half of the business entities did not to apply to municipalities in the last 2 years, so the majority of business representatives do not need the help of municipalities at all or have to apply for services very rarely.

APPLICATION FREQUENCY AND METHODS | More than half of business entities who have recently applied to municipalities have done so more than 3 times a year and larger companies are more likely to apply more often. The most common methods of contacting the municipality when ordering services used by business entities were e-mail and the internet. They were also identified as the most convenient, thus no significant discrepancies were found between the service processes of municipalities and the needs of business entities.

MOST IMPORTANT SERVICES | During the research, the representatives of business entities had to underline which groups of services provided by municipalities and which services in these groups were the most important for them in their daily activity. The most important group of services was the group of permits and licenses related to construction. The most important service for businesses was the various building permits.

QUALITY OF SERVICE AND DIFFICULTIES EXPERIENCED | In many cases, businesses are able to order services smoothly. However, for some companies, ordering services was not easy; some have encountered a malfunctioning or poor ordering or receipt of the service. The main complaints are related to the inability of municipalities to solve all problems on a one-stop shop basis and quickly, with the least possible administrative costs incurred by businesses. Some businesses that have experienced this difficulty would agree to pay extra to solve such problems.

RESEARCH DRAWBACKS | Due to the small sample size, a representative number of responses was not collected for all questions in the survey, especially considering the cross-sections of counties. In further research on the services provided by municipalities, which are used by business entities, it is recommended to gather a larger sample of business entities, or to conduct surveys for narrower groups of services, focusing specifically on the users of particular services.

ĮVADAS

Efektivumo paieškos yra nesibaigiantis valstybės įstaigų uždavinys. 2019 metais Valstybės kontrolės atliktas savivaldybių atliekamų funkcijų auditas¹² atkreipė dėmesį į savivaldybių ir valstybės atliekamų funkcijų egzistuojančias sistemos spragas.

Neišgrynintos valstybės ir savivaldybių atsakomybės, vykdančios 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, netaupo viešųjų lėšų.

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 atsakomybę už konkrečių funkcijų vykdymą priskirtų tam tikram viešosios valdžios lygmeniui: centriniam ar vietiniam (savivaldybių), laikantis subsidiarumo principo.

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.

Verslo subjektų tyrimo rezultatų ataskaita yra trečioji šio projekto I etapo dalis, skirta nustatyti, kaip Lietuvos verslo subjektai vertina savivaldybių vykdomas funkcijas, sužinoti jų patirtį, susijusią su viešųjų ir administracinių paslaugų gavimu. Šiam tikslui atliktas Lietuvos verslo subjektų nuomonių tyrimas.

Tyrimui įgyvendinti buvo atlikta reprezentatyvi Lietuvoje veikiančių verslo subjektų atstovų, kurie savo darbe daugiausiai susiduria su savivaldybių teikiamų paslaugų užsakymu, todėl gali įvertinti suteiktų paslaugų kokybę, apklausa. Jos metu verslo subjektų atstovų buvo klausiama apie jų atstovaujamiems verslo subjektams pačias svarbiausias paslaugas, jų užsakymo dažnumą ir užsakymo ar teikimo metu patiriamus sunkumus bei kitus su tuo susijusius apsektus.

Tyrimo metu apklausti 505 verslo subjektų atstovai. Apklausa vyko 2021 metų gegužės 18 – liepos 28 dienomis. Šioje ataskaitoje pateikiami verslo subjektų nuomonės tyrimo rezultatai: tiek bendrieji atsakymų pasiskirstymai, tiek atsakymų pasiskirstymai pagal apskritis ir verslo subjekto dydį. Ši apklausa yra reprezentatyvi apskričių lygyje.

Analizės metu surinkti ir susisteminti duomenys bus naudojami tolimesnei Visuomenės poreikių, kuriuos tenkina savivaldybės, vykdydamos joms pavestas funkcijas, analizei.

¹² 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

Kiekybinio verslo subjektų nuomonės tyrimo (toliau – tyrimas) tikslas – nustatyti, kaip verslo subjektai (toliau – įmonės) vertina savivaldybių teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas (toliau abi kartu ir atskirai – paslaugas).

Tyrimo metu siekta išsiaiškinti verslo subjektų viešųjų ir administracinių paslaugų (klasifikuojant pagal Valstybės funkcijų klasifikatorių (COFOG) klasių lygiu ir Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (EVRK 2 red.) klasių lygiu¹³) (PRIEDAS 5) naudojimo ypatumus:

- verslo subjektų gaunamos paslaugos;
- svarbiausiomis verslo subjektų laikomos paslaugos;
- verslo subjektų gaunamų ir svarbiausiomis laikomų paslaugų užsakymo tikslas¹⁴, dažnumas, užsakymo būdas, pasiekiamumas ir pan.;
- sunkumai, kuriuos verslo subjektai patyrė (patiria) užsakant (gaunant) paslaugas;
- verslo subjektų gaunamų ir svarbiausiomis laikomų paslaugų kokybės vertinimas;
- verslo subjektų pasirengimas sumokėti už jiems svarbiausių gaunamų viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės pagerėjimą, negautos paslaugos priežasčių, sunkumų pašalinimą.

1.2. APKLAUSOS METODAS

Tyrimui skirta apklausa buvo atlikta dviem būdais: telefonu (CATI) ir internetu (CAWI). Klausimynas suprogramuotas UAB „CIVITTA“, o apklausą vykdė UAB „Eurotela“.

1.3. TYRIMO TIKSLINĖ GRUPĖ, JOS ATRANKA IR DYDIS

Tyrimo tikslinė grupė – verslo subjektų (toliau šioje ataskaitoje „verslo subjektai“ taip yra įvardinami ir kaip „įmonės“) atstovai. Tyrimo metu buvo vykdoma atsitiktinė reprezentatyvi Lietuvoje veikiančių verslo subjektų atstovų, kurie savo darbe yra daugiausia susidūrę su savivaldybių teikiamų paslaugų užsakymu, todėl gali įvertinti suteiktų paslaugų kokybę, apklausa. Verslo subjektai skirstomi pagal dydį (labai maži, maži, vidutiniai, dideli), pagal apskritis ir jose esančias savivaldybes.

Tyrimo metu buvo taikoma tikslinė atranka, kur generalinė verslo subjektų populiacija buvo suskirstyta į stratas pagal verslo subjektų dydį ir apskritis. Imtys buvo formuojamos proporcingai šių strataų populiacijai. Buvo vykdoma kombinuota internetinė (CAWI) ir telefoninė (CATI) apklausa, kur apklausos dalyviai kiekvienai stratai užpildyti buvo atsitiktinai atrinkami iš „Eurotelos“ turimo verslo subjektų kontaktų sąrašo.

Tyrimo metu apklausta 505 Lietuvos verslo subjektų atstovų.

¹³ EVRK ekonominės veiklos yra suskirstytos į sekcijas, skyrius, grupes ir klases. Ekonominės veiklos klasė yra detaliausias lygmuo, siekiant atpažinti ir priskirti tam tikrą ekonominę veiklą.

Šaltinis: Statistikos departamentas.

Prieiga internetu: https://osp.stat.gov.lt/documents/10180/24308/EVRK2red_klasif_leidinys.pdf

¹⁴ Siekiant optimalaus apklausos laiko, ir atsižvelgiant, kad atitinkamų paslaugų užsakymo tikslas yra aiškiai numanomo poreikio tenkinimas, suderinus su Vidaus reikalų ministerijos darbo grupės atstovais, šis aspektas tyrimo metu nenagrinėtas.

1.4. APKLAUSOS ĮGYVENDINIMO TECHNINĖS CHARAKTERISTIKOS

Internetu apklausta 4 verslo subjektų atstovai, telefonu apklausta 501 verslo subjekto atstovas. Apklausa vyko 2021 metų gegužės 18 – liepos 28 dienomis. Verslo subjektų skaičius apklausos metu nebuvo ribojamas, tačiau buvo taikomos papildomos kvotos Lietuvos nacionaliniam reprezentatyvumui išlaikyti apskričių lygyje. Apklaustų verslo subjektų kriterijai ir kvotos pateikiamos ataskaitos pabaigoje (PRIEDAS 1).

1.5. TYRIMO REZULTATŲ VAIZDAVIMAS

Analizuojant verslo atstovų atsakymus, šioje ataskaitoje bei jos prieduose pateikiami tiek bendrieji atsakymų pasiskirstymai, tiek atsakymų pasiskirstymai apskrityse ir pagal verslo subjekto dydį. Kadangi tiriama labai maža imtis, o išvados daromos apie visas Lietuvos įmones, ataskaitoje pateikiamos procentinės išraiškos yra pasvertos.

Svoriai yra parinkti, atsižvelgiant į Lietuvos verslo subjektų populiaciją pagal dydį ir apskritis, tačiau apklausos dalyvių imtys nėra pakeistos (PRIEDAS 9). Tai atlikta, norint užtikrinti tinkamą minimalų imties dydį apskričių pjūviuose. Be to, paveikluose procentinės išraiškos yra suapvalintos iki sveikųjų dalių dėl to kai kuriais atvejais gali atsirasti nedidelės paklaidos.

Statistiškai reikšmingai didesni skirtumai, lyginant tikslines grupes tarpusavyje, duomenų analizėje pažymėti **žalia spalva**, statistiškai reikšmingai mažesni skirtumai – **raudona spalva**.

Statistiškai reikšmingi skirtumai skaičiuojami naudojant statistinių duomenų apdorojimo programą SPSS/PC. Kintamieji tarpusavyje yra nagrinėjami kryžminėje lentelėje. Tuomet, naudojant χ^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.

Taip pat svarbu pastebėti, kad imtys, kurias sudaro mažiau nei 20 apklausos dalyvių yra netinkamos interpretuoti. Šie procentiniai pasiskirstymai nurodo tik tendenciją. Be to, ataskaitoje esančiuose grafikuose nėra atspindėti pjūviai, kuriuos sudaro mažiau nei 5 apklausos dalyvių pasirinkimai.

1.6. STATISTINĖ DUOMENŲ PAKLAIDA

Vertinant rezultatus, būtina atkreipti dėmesį į statistinę paklaidą, kuri atsiranda dėl to, jog yra daroma atsitiktinė verslo subjektų atranka, o ne vykdoma ištisinė apklausa. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai. Didžiausia statistinė paklaida, vertinant visų apklausos dalyvių ($n=500$) atsakymus, atsiranda dėl vykdomos atrankos ir yra lygi $\pm 4,4\%$, esant 95% patikimumo lygmeniui. Jei analizuojama mažesnė tikslinė grupė, tuomet, analizuojant rezultatus, reikia atsižvelgti į didesnę galimą maksimalią paklaidą. Detalūs rezultatų patikimumo ribų įvertinimai pateikiami ataskaitos pabaigoje (PRIEDAS 2).

Pavyzdžiui, 500 apklausos dalyvių atsakė į klausimą: „ar per pastaruosius 2 metus Jūsų atstovaujamos įmonės vardu buvo kreiptasi į savivaldybę dėl paslaugų teikimo?“. 51% jų pasakė, kad kreipėsi. Tai reiškia, kad su 95% tikimybe galima teigti, jog tikroji reikšmė yra intervale $51\% \pm 4,4\%$.

1.7. APKLAUSTI VERSLO SUBJEKTAI

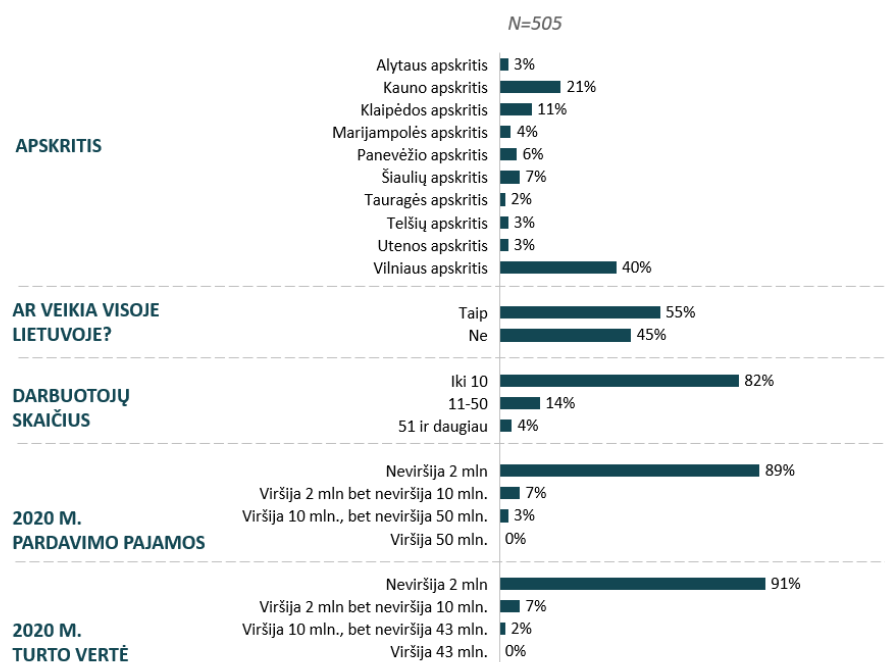
Apklausoje buvo pasirinkti 5 pagrindiniai verslo subjektus apibūrinantys demografiniai rodikliai: verslo subjekto dydis (matuojamas darbuotojų skaičiumi), 2020 metų pardavimo pajamos ir turto balansas, veiklos apskritis bei ar verslo subjekto veikla vykdoma visoje Lietuvoje.

Grupavimo principai plačiau aptariami šios ataskaitos pabaigoje (PRIEDAS 3). Pasirinkti parametrai atitinka kriterijus, pagal kuriuos apibrėžiamos labai mažos, mažos, vidutinės ir didelės¹⁵ įmonės. Dėl mažų imčių, siekiant palyginamumo, šiame tyrime vidutinių ir didelių verslo subjektų segmentai buvo sujungti į vieną. Tuo tarpu veiklos geografija nusako, su kurios savivaldybės ir apskrities paslaugomis (funkcijų įgyvendinimu) verslo subjektai susiduria labiausiai.

Nors didžioji dalis verslo subjektų deklaruoja savo buveinės vietą šiose Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos apskrityse, 55% visų apklausos dalyvių teigė, kad savo veiklą vykdo visoje Lietuvoje. Dėl to buvo papildomu klausimu patikslinama, apie kurios savivaldybės paslaugas verslo atstovas pateikia nuomonę.

Nacionalinė verslo subjektų populiacija buvo suskirstyta kvotomis pagal dydį ir apskritis (PAV. 1). Lietuvoje daugiausiai yra veikiančių labai mažų verslo subjektų (82%). Dauguma įmonių veikia 3 Lietuvos didžiausių miestų apskrityse: Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos apskrityse.

PAV. 1. APKLAUSTŲ ĮMONIŲ CHARAKTERISTIKOS PAGAL DEMOGRAFINIUS PJŪVIUS



Šaltinis: Civitta

2. TYRIMO REZULTATŲ APŽVALGA

2.1. SAVIVALDYBĖS PASLAUGŲ POREIKIS TIESIOGIAI KREIPIANTIS, KREIPIMOSI DAŽNUMAS

PASLAUGAS UŽSAKĖ MAŽIAU NEI PUSĖ ĮMONIŲ, DIDESNIS POREIKIS – TARP DIDESNIŲ ĮMONIŲ

Iš visų apklausoje dalyvavusių verslo subjektų per pastaruosius 2 metus 46% jų kreipėsi į savivaldybę dėl jiems aktualių paslaugų suteikimo. Nustatyta, kad besikreipiančiųjų dalis proporcingai didėja tarp didesnių įmonių. Tarp labai mažų įmonių besikreipiančiųjų dalis sudarė 41%, tarp mažų įmonių – 65%, o tarp vidutinių ir didelių – 81%.

¹⁵ Šaltinis: Europos Komisija. Mažų ir vidutinių įmonių apibūdinimas. Prieiga internetu: https://ec.europa.eu/growth/smes/sme-definition_lt

Duomenys rodo, kad platesniems ir įvairesniems didesnių įmonių poreikiams patenkinti savivaldybės atlieka svarbią funkciją (PAV. 4). Tuo tarpu mažiausiai su savivaldybėmis bendraujančios įmonės yra maži verslo subjektai, tačiau tikėtina, kad plečiantis verslo įmonių ryšiai su savivaldybėmis palaipsniui didėtų.

Geografiniu požiūriu didžiųjų miestų apskritys, kur verslo aktyvumas yra aukštesnis, matomas ir stabilus kreipimosi rodiklis. Pavyzdžiui, Vilniaus apskrityje į savivaldybes kreipėsi 45% verslo subjektų, Kauno apskrityje – 41%, o Klaipėdos apskrityje – 47%. Tačiau didžiausias rodiklio reikšmė užfiksuota Utenos apskrityje – 81%.

DAŽNAI UŽSAKANČIŲ PASLAUGAS DALIS – 50%

Savivaldybių teikiamas paslaugas gavusių verslo subjektų tarpe, pusė jų (50%) teigė, jog su savivaldybėmis kontaktuoja dažnai (3 ar daugiau kartų per metus). Trečdalis (35%) apklausos dalyvių nurodė, jog kreipėsi daugiau nei 5 kartus per metus, o 15% kreipėsi 3–4 kartus. Tarp rečiau besinaudojančių paslaugomis įmonių ketvirtadalis jų (25%) dėl savivaldybės paslaugų kreipiasi 1–2 kartus per metus (PAV. 5).

Dažnesnis kreipimasis atrodo gana tiesiogiai sietinas su įmonės dydžiu: 3 ar daugiau kartų kreipiasi net 68% vidutinių ir didelių įmonių. Mažų įmonių segmentui šie dažniai atitinkamai siekė 58%, tuo tarpu tarp labai mažų ši dalis sudarė tik 46%.

Vertinant teritoriniu požiūriu, didžiųjų miestų apskrityse pastebimas aukštesnis verslo aktyvumas. Pavyzdžiui, Vilniaus apskrityje dažniau nei 3 kartus kreipėsi 57% verslo subjektų, o turint omenyje, kad šios apskrities verslo subjektai sudarė trečdalį apklaustųjų, mažesnių apskričių atotrūkis yra ženklus¹⁶.

2.2. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ BŪDAI

VERSLŲ ATSTOVAI DAŽNIAUSIAI NAUDOJASI NUOTOLINIO KREIPIMOSI BŪDAIS

Patogiausi kreipimosi į savivaldybę būdai verslo subjektams užsakant paslaugas yra el. paštas ir interneto įrankiai (atitinkamai: 42% ir 33%). Dar 13% verslo subjektų atstovų nurodė, kad jiems yra patogus susisiektis telefonu, 9% – fiziškai atvykti į užsakymo vietą, 1% – siųsti dokumentus paštu (PAV. 6).

Vidutinės ir didelės įmonės išskirtinai linkusios bendrauti el. paštu (50%) ir visiškai nesirinko fizinio atvykimo ar teikiant dokumentus paštu. Vertinant geografines tendencijas, tarp didžiųjų miestų apskričių išsiskiria Kauno apskritis, kur panašu yra gerai išvystytas paslaugų užsakymas internetu (44%), Vilniaus ir Klaipėdos tendencijos artimos vidurkiui dviem populiariausiems kanalams. Be to, Klaipėdoje išsiskyrė didesnis polinkis bendrauti telefonu – 27%.

Dažniausiai naudojami bendravimo kanalai logiškai sutapo ir su patogiausiais (PAV. 7). Tai rodo, kad įmonės renkasi naudotis patogiausiais ir labiausiai laiką taupančiais kanalais, taigi esminių neatitikimų tarp savivaldybių aptarnavimo procesų ir verslo poreikių neidentifikuota.

2.3. SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SVARBA VERSLUI

LICENCIJOS BEI LEIDIMAI – AKTUALIAUSIA PASLAUGA VERSLUI

Iš verslo subjektų, besikreipusių dėl paslaugų (46% atsakusių), nustatyta, kurios paslaugos jiems buvo aktualiausios. Šie duomenys buvo surinkti remiantis apibendrintomis pagrindinių paslaugų grupėmis, kurios buvo suformuotos pagal verslo subjektų poreikius ir jų pobūdį. Šios paslaugų grupės (PAV. 2) yra tiesiogiai susijusios su savivaldybių įgyvendinamomis funkcijomis. Pilnas paslaugų žemėlapis pateikiamas šios ataskaitos pabaigoje (PRIEDAS 5).

¹⁶ Šis komentaras liečia mažesnių apskričių atsakymus apibendrinus. Pagal atskiras apskritis komentuoti rezultatus sudėtinga dėl nedidelio paslaugas užsakusių verslo subjektų skaičiaus.

Apklausoje verslo subjektų atstovai galėjo pasirinkti vieną ar kelias naudotų paslaugų grupes. Pasirinkus šias grupes, buvo tikslinama, kokios konkrečiai paslaugos buvo užsakytos.

PAV. 2. PASLAUGŲ GRUPIŲ RYŠYS SU ĮGYVENDINAMOMIS FUNKCIJOMIS

PASLAUGŲ GRUPĖS	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6-7 STR. FUNKCIJA
I. Leidimo, licencijos, pritarimo, kitų dokumentų, specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka
II. Verslo plėtros skatinimo paslaugos, žemės ir nekilnojamojo turto nuoma, įvairių lengvatų skyrimas	3) savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo;
	18) dalyvavimas rengiant ir įgyvendinant darbo rinkos politikos priemones ir gyventojų užimtumo programas;
	38) sąlygų verslo ir turizmo plėtrai sudarymas ir šios veiklos skatinimas;
III. Paslaugos žemės ūkiui	23) žemės ūkio produkcijos kvotų administravimas;
	24) žemės ūkio valdų ir ūkininkų ūkių registravimas;
	25) žemės ūkio naudmenų ir pasėlių deklaravimo darbų administravimas;
	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;
	27) valstybei nuosavybės teise priklausančių melioracijos ir hidrotechnikos statinių valdymas ir naudojimas patikėjimo teise;
	28) traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų registravimas ir techninė priežiūra;
	29) kaimo plėtros priemonių įgyvendinimo administravimas;
IV. Komunalinės paslaugos	30) šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo organizavimas
	31) komunalinių atliekų tvarkymo sistemų diegimas, antrinių žaliavų surinkimo ir perdirbimo organizavimas, sąvartynų įrengimas ir eksploatavimas
V. Kitos paslaugos	Galimos įvairios funkcijos

Šaltinis: Civitta

Daugiau nei pusė (55%) paslaugas užsakiusių verslo subjektų atstovų, kreipėsi į savivaldybes dėl leidimų, licencijų, pritarimų, specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimo. 27% apklausos dalyvių nurodė, kad kreipėsi dėl verslo plėtros skatinimo paslaugų, žemės ir nekilnojamojo turto nuomos, įvairių lengvatų skyrimo, o 21% dėl komunalinių paslaugų. Tik 5% nurodė, kad per 2 metus į savivaldybę kreipėsi dėl paslaugų, susijusių

su žemės ūkiu, 27% verslo subjektų rinkosi kitas paslaugas¹⁷ (PAV. 8). Pagal įmonių dydžius leidimų ir licencijų sritis buvo aktualiausia visiems segmentams: labai mažoms įmonėms (51%), mažoms įmonėms (66%), o vidutinėms ir didelėms įmonėms (63%).

Kiekvienoje iš paslaugų grupių toliau gilinantis į dažniausiai naudotas paslaugas, išryškėjo didelis su statybomis ir nekilnojamoju turto, turto nuoma susijusių paslaugų poreikis. Dėl kitų paslaugų tipų (atliekų tvarkymas, žemės ūkio naudmenų, mašinų, ūkių ir ūkininkų deklaravimas ir pan.) buvo kreipiamasi daug rečiau. Pagal kiekvieną iš paslaugų grupių dažniausios paslaugos aptariamoms žemiau (PAV. 3).

PAV. 3. PASLAUGŲ GRUPIŲ IR PASLAUGŲ VARTOJIMAS

PASLAUGŲ GRUPĖ	BENDRAS DAŽNIS	DAŽNIAUSIAI NURODYTOS GRUPĖS PASLAUGOS
Leidimo, licencijos, pritarimo, kitų dokumentų, specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas	55%	<ul style="list-style-type: none"> Leidimų, susijusių su žemės naudojimu, statyba, infrastruktūros įrengimu, medžių ir krūmų kirtimu, genėjimu, išdavimas, adresų ir gatvių pavadinimų suteikimas (43%), Specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas statytojui (28%)
Verslo plėtros skatinimo paslaugos, žemės ir nekilnojamojo turto nuoma, įvairių lengvatų skyrimas	27%	<ul style="list-style-type: none"> Vyrauja žemės, nekilnojamojo turto nuoma (50%) ir kreipimaisi dėl žemės, NT mokesčio lengvatų (32%)
Komunalinės paslaugos	21%	<ul style="list-style-type: none"> Būdingiausios atliekų tvarkymo organizavimo paslaugos (61%) Tikėtina, kad šių paslaugų dažnis mažesnis dėl vienkartinio šių paslaugų užsakymo pobūdžio
Paslaugos žemės ūkiui	5%	<ul style="list-style-type: none"> Bendrai paėmus, šios paslaugos buvo pasirinktos nedidelį skaičių kartų Tikėtina, kad labiausiai būdingos žemės ūkio mašinų registravimo, pasėlių deklaravimo, ūkių registravimo paslaugos gaunamos tiesiogiai apsitarnaujant centralizuotoje informacinėje sistemoje

Šaltinis: Civitta

PASLAUGŲ SVARBOS VERTINIMAS PAPILDO DAŽNAI NAUDOJAMAS PASLAUGAS, PABRĖŽIANT REČIAU UŽSAKOMAS, BET SVARBIAS KOMUNALINES PASLAUGAS

Verslo subjektų teiraujantis apie paslaugų svarbą, atskleidžiamas jų požiūris į paslaugas, kurios nebūtinai dažnai užsakomos, bet yra laikomos svarbiomis. Dėl to verslo subjektų atstovų, kurie patvirtino, jog per pastaruosius 2 metus kreipėsi į savivaldybes dėl paslaugų, buvo prašoma reitinguoti savivaldybių teikiamas paslaugas pagal svarbumą balais nuo 1 iki 5, kur 1 – pati svarbiausia, o 5 – mažiausiai svarbi. Tarp paslaugų, kurių svarbą įvertino daugiau nei 15 verslo atstovų (PAV. 18), 5 paslaugos, surinkusios aukščiausią balą, buvo šios:

¹⁷ Pasirinkus kitas paslaugas, buvo klausama, kokios tai buvo paslaugos (atviras klausimas). Gauti atsakymai pateikiami pilna apimtimi ataskaitos pabaigoje (PRIEDAS 7). Atsakymai arba sietini su paslaugomis, kurios tiesiogiai verslui neteikiamos (kelių remontas, kelio ženklai, suoliukų statymas ir pan.), arba gali būti priskiriamos jau aptartoms paslaugų grupėms (adresų keitimas, reklamos leidimai, leidimai, licencijos, ir pan.).

- Leidimai, susiję su žemės naudojimu, statyba, infrastruktūros įrengimu, medžių ir krūmų kirtimu, genėjimu, adresų ir gatvių pavadinimų suteikimo paslaugos (1,70 balo);
- Specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas statytojui (1,75 balo);
- Atliekų tvarkymo organizavimo paslaugos (1,91 balo);
- Šilumos ir geriamojo vandens tiekimas ir nuotekų tvarkymas (1,99 balo);
- Žemės nuoma, nekilnojamo turto nuoma (2,03 balo).

Iš šių duomenų galime daryti išvadą, kad be dažnai užsakomų su statybomis, architektūros reikalavimais, žemės ir NT nuoma susijusių paslaugų, verslo atstovai kaip svarbias mato komunalines paslaugas, nors dėl jų į savivaldybę kreipiasi rečiau. Įdomu, kad šių paslaugų svarba išryškėja ir gyventojų nuomonių tyrime, taigi tai yra svarbi viešoji funkcija tarp visų visuomenės grupių.

Kitos nagrinėtos paslaugos sulaukė arba pavienių vertinimų, arba liko apskritai neįvertintos svarbos požiūriu. Pastarosios paslaugos gali būti vertinamos kaip labiau nišinės ir mažiau aktualios įmonėms.

Kalbant apie dažniausiai pagal svarbą vertintas paslaugas, pažymėtinas gana žemas žemės mokesčio, NT mokesčio lengvatų svarbos rodiklis, potencialiai atspindintis nedidelę mokesčio apimtį, rečiau būdingą turto laikymą nuosavybėje (turtas potencialiai dažniau konsoliduojamas stambių NT valdytojų, plačiai paplitusi nuoma), ar bendrai teigiamą verslo finansinę situaciją. Bet kokių atveju, panašių lengvatų apimties mažinimas galėtų būti svarstyti, siekiant plėsti savarankiškai surenkamas savivaldybių biudžeto pajamas.

2.4. PASLAUGŲ UŽSAKYMAI PAGAL APSKRITIS IR KOKYBĖS VERTINIMAS

KREIPIMOSI DĖL PASLAUGŲ DAŽNIS AUKŠTESNIS VILNIAUS, KAUNO, KLAIPĖDOS APSKRITYSE

Įmonių atstovai apklausoje buvo prašomi nurodyti savivaldybes, į kurias kreipėsi dėl konkrečių paslaugų suteikimo. Surinkta informacija buvo apibendrinta iki apskrities lygmens. Kaip ir galima tikėtis, dažniausiai buvo kreiptasi į Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos apskričių savivaldybes, kuriose atitinkamai egzistuoja didžiausias verslo aktyvumas visoje šalyje (PAV. 19).

Kaip ir galima tikėtis, dažniausiai buvo kreiptasi į Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos apskričių savivaldybes, kuriose pastebimas didžiausias verslo aktyvumas visoje šalyje.

Leidimų, susijusių su žemės naudojimu, statyba ir pan. poreikiais atveju, išsiskiria Vilniaus ir Kauno apskritys, atspindinčios didesnę jų NT rinkos aktyvumą. Klaipėdoje šių paslaugų poreikis retesnis nei kitose didžiųjų miestų apskrityse. Iš bendros tendencijos išsiskiria licencijų ir leidimų prekybai, reklamai, šilumos tiekimui ir pan. paslaugos, dėl kurių buvo dažniau kreiptasi Kauno nei Vilniaus apskrityje.

BENDRAI PASLAUGŲ VERTINIMAS VIŠOSE APSKRITYSE SIEKIA 3 IŠ 4 BALŲ, GERIAUSIAI VERTINAMA VILNIAUS APSKRITIS

Įmonių atstovai buvo prašomi įvertinti pasitenkinimą savivaldybėmis, į kurias kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, tačiau nesurinkus pakankamo atsakymų skaičiaus savivaldybių lygiu, imčių pjūviai buvo praplėsti iki apskrities lygmens. Vertinimo spektre 4 balai reiškė aukštą pasitenkinimą, 1 – aukštą nepasitenkinimą (PAV. 20).

Išvedus svertinį vidurkį, bendras vidutinis vertinimas sudarė 3 balus. Verslo subjektai labiausiai patenkinti Vilniaus apskrities savivaldybių teikiamomis paslaugomis, vidutinis vertinimo balas – 3,28. Šis vertinimas kontrastuoja su Kauno apskrities paslaugų vertinimu (2,70 – žemiausias balas).

Kitų apskričių atžvilgiu tendencijoms įvertinti nepakanka nuomonę išreiškusių verslo subjektų atstovų. Apibendrinant likusias didesnes apskritis (Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys), bendras svertinis vidurkis kokybės vertinimo vidurkis yra 2,91, tuo tarpu apjungus mažesniąsias Tauragės, Marijampolės, Alytaus, Telšių, Utenos apskritis vertinimas vidutiniškai kiek aukštesnis (3,10).

2.5. VERSLO SUBJEKTŲ PATIRTI SUNKUMAI

KREIPIMASIS Į DAUGIAU NEI VIENĄ INSTITUCIJĄ (SAVIVALDYBĘ IR VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ) – DAUGIAU NEI KETVIRČIU ATVEJŲ

Siekiant įvertinti paslaugų teikimo sklandumą, apklausos dalyvių buvo klausama, kaip dažnai jų poreikis išsprendžiamas iš karto, kreipiantis tik į savivaldybę, ir kokias atvejais reikia kreiptis ir į kitas įstaigas.

Atlikus apklausą paaiškėjo, kad 28% įmonių atstovų, kurie kreipėsi dėl paslaugų teikimo į savivaldybę, turėjo papildomai kreiptis ir į valstybės institucijas (PAV. 21). Kiek dažniau tokių problemų turėjo vidutinės ir didelės įmonės (44%) nei mažos (29%) ir labai mažos įmonės (27%). Geografiškai verslo subjektai, įsikūrę Vilniaus (35%) bei Klaipėdos apskrityse (32%), tuo tarpu Kauno apskrityje šių sunkumų dažnis žemesnis (18%).

Papildoma informacija, leidžianti geriau suprasti patiriamus sunkumus, yra įmonių atstovų pateikti laisvos formos atsakymai, dėl kokių konkrečių paslaugų kilo poreikis kreiptis į kelias institucijas. Iš viso surinkti 56 verslo subjektų atsakymai ir įvardinti 71 atvejai, kai buvo kreiptasi į kelias institucijas. Šie duomenys atskleidė, kad verslo atstovai susiduria su sunkumais, susijusiais su statybų procesu (15 paminėjimų), žemėtvarka (10 paminėjimų) bei užimtumo klausimais (6 paminėjimų). Siekiant paslaugas teikti sklandžiau, atsakomybių išgryninimas šioje srityje tarp savivaldos ir centrinių valstybės institucijų atneštų daugiausiai naudos verslo subjektams. Išsamus įvardintų atvejų sąrašas pateikiamas ataskaitos pabaigoje (PRIEDAS 4).

NESIŪLOMOS IR NETEIKIAMOS SAVIVALDYBIŲ PASLAUGOS YRA ĮVARDIJAMOS MAŽIAU NEI 10% ATVEJŲ

Papildomai verslo subjektų pasiteiravus apie savivaldybių nesūlomas ir neteikiamas, tačiau jiems reikalingas paslaugas, tik 9% apklaustų įmonių, kurios kreipėsi į savivaldybę, nurodė jaučiamą trūkumą (PAV. 22).

Papildomos informacijos suteikia ir laisvos formos atsakymai, kuriuos įmonių atstovai galėjo įvardindami labiausiai trūkstamas paslaugas. Kadangi informaciją pateikė tik 22 verslo subjektai, šias tendencijas apibendrinti sudėtinga, nors atsakymuose pasikartojančios temos (žemėtvarkos, subsidijų, projektų derinimo) leidžia spėti, kad nepasitenkinimas labiau reiškiamas dėl esamų procesų kokybės (PRIEDAS 6).

PASLAUGŲ UŽSAKYMAS SKLANDUS 60–70% ATVEJŲ

Norint pamatuoti paslaugų kokybę, pirmiausia reikia įvertinti, ar paslaugų teikimo procesas apskritai yra sklandus. Verslo subjektų atstovai pateikė informaciją apie jų atstovaujamos įmonės patirtį, susijusią su kiekvienos paslaugos užsakymu ir gavimu¹⁸ (PAV. 23–24). Daugumos paslaugų sklandus užsakymas iš pirmo karto pavyko 60–70% atvejų. Mažiau sklandžiai pavyko užsakyti paslaugas, susijusias su žemės, nekilnojamojo turto nuoma (39% pavyko užsakyti sklandžiai, 19% pavyko užsakyti, nors procesas nebuvo sklandus) ir atliekų tvarkymo organizavimo paslaugomis (61% pateikusių nuomonę paslaugų užsakymas nebuvo sklandus).

SUNKUMAI UŽSAKANT PASLAUGAS VIS DAR SIETINI SU BEREIKALINGU VAIKŠČIOJIMU KORIDORIAIS IR IŠSITĘSUSIAIS PROCESAIS

Beveik kas ketvirta (24%) Lietuvos įmonė, kurios vardu per pastaruosius 2 metus kreiptasi į savivaldybę dėl paslaugų teikimo, susidūrė su nesklاندžiu arba nekokybišku paslaugos užsakymu arba gavimu. Dažniausiai įvardinti trūkumai buvo šie:

- užsakant paslaugą reikėjo kreiptis į daugiau nei 1 specialistą (47%);
- užsakius paslaugą, jos suteikimo ar teikimo laikas užtrunka per ilgai arba paslaugą vėluojama suteikti apskritai (41%).

Įmonių atstovai mano, jog paslaugų kaina nėra per didelė ir apmokėjimo tvarka už paslaugas nėra sudėtinga. Tik 3% įmonių atstovų nesutinka su šiais teiginiais (PAV. 25–26).

¹⁸ Apklausoje buvo nurodyta, kad paslaugos užsakymas prasideda nuo informacijos, kaip užsakyti paslaugą paieškos pradžios, užsakymo pateikimo ar vykdymo pradžios, o paslaugos teikimas prasideda nuo užsakymo priėmimo ar vykdymo pradžios ir pasibaigia, kai paslauga suteikiama

Verslo subjektų atstovai galėjo nurodyti ir kitus sunkumus, su kuriais yra tekę susidurti užsakant ar gaunant paslaugas savivaldybėse: sudėtinga, ilga procedūra (6 paminėjimai). Visi „kiti sunkumai“ nurodyti ataskaitos pabaigoje (PRIEDAS 8).

2.6. PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMAS

BEVEIK PUSĖ SU NESKLANDUMAIS SUSIDURIANČIŲ VERSLO SUBJEKTŲ SUTIKTŲ MOKĖTI UŽ UŽSAKYMO PROCESO KOKYBĘ

Verslo subjektų atstovai, kurie įvardino patiriantys nesklendumus paslaugų užsakymo metu (viso 58 apklausos dalyviai), buvo papildomai apklausiami, ar sutiktų mokėti ar mokėti daugiau už paslaugų kokybės trūkumų pašalinimą. Beveik pusė (48%) teigė, jog sutiktų primokėti už paslaugą, kuri būtų teikiama be trūkumų (PAV. 27). Įdomu tai, kad pasiryžimą papildomai mokėti net didesne proporcija išreiškė labai mažos įmonės (60%).

Pagrindinis įvardintas trūkumas, už kurio pašalinimą apklausos dalyviai sutiktų mokėti daugiau, buvo paslaugos suteikimo greitis (39% verslo subjektų, kurie susidūrė su sunkumais, užsakant atitinkamas paslaugas, ir sutiktų primokėti už paslaugos teikimo kokybės gerinimą su tuo sutinka). Antras didžiausias prioritetas, gerinant paslaugų kokybę – „vieno langelio“ principo užtikrinimas (29%). Tai rodo, jog verslo subjektams svarbiausia paslaugas gauti greitai ir paprastai.

2.7. NETIESIOGIAI SU VERSLO APLINKA SUSIJUSIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS (PASITENKINIMO) VERTINIMAS

Visi 505 verslo subjektų atstovai, dalyvavę šioje apklausoje, įvertino pasitenkinimą 15 netiesiogiai su verslo aplinka susijusiomis, svarbiausiomis savivaldybių teikiamomis paslaugomis. Vertinant balais nuo 4 – labai patenkinti iki 1 – labai nepatenkinti, paslaugos reitinguotos nuo didžiausio pasitenkinimo vidurkio iki mažiausio (PAV. 30).

5 viešosios paslaugos, kurių pasitenkinimas įvertintas aukščiausiai:

- Priešgaisrinė visuomenės sauga (3,16);
- Viešosios tvarkos palaikymas, nusikaltimų prevencijos priemonių taikymas (3,01);
- Gatvių apšvietimas (3,00);
- Civilinė visuomenės sauga (2,97);
- Radiacinė visuomenės sauga (2,89).

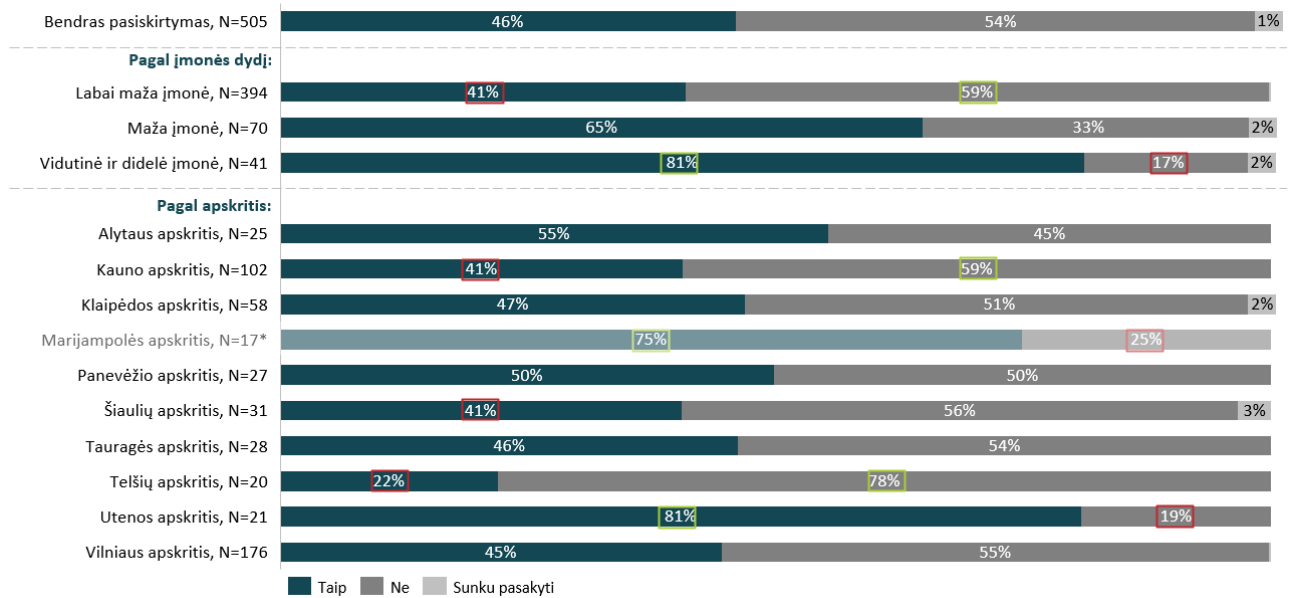
6 paslaugoms iš 15 daugiau nei 30% verslo subjektų nurodė, kad paslauga tai įmonei neaktuali. Turizmo plėtros skatinimo paslaugos (60% verslo subjektų paslauga buvo neaktuali), radiacinė sauga (51% nurodė, kad neaktuali), civilinė sauga (36%), socialinės paslaugos gyventojams (35%), gyventojų švietimo paslaugos (33%) ir pastatų, saugomų teritorijų tvarkymas (31%) (PAV. 30)

Papildomai galima palyginti pasitenkinimo vidurkius ir tarp įmonių dydžio ir apskričių, kuriose veikia įmonės. Visi vidurkiai yra panašūs su bendru pasitenkinimo vidurkiu (PAV. 31–32).

3. IŠSAMŪS TYRIMO REZULTATAI

PAV. 4. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %

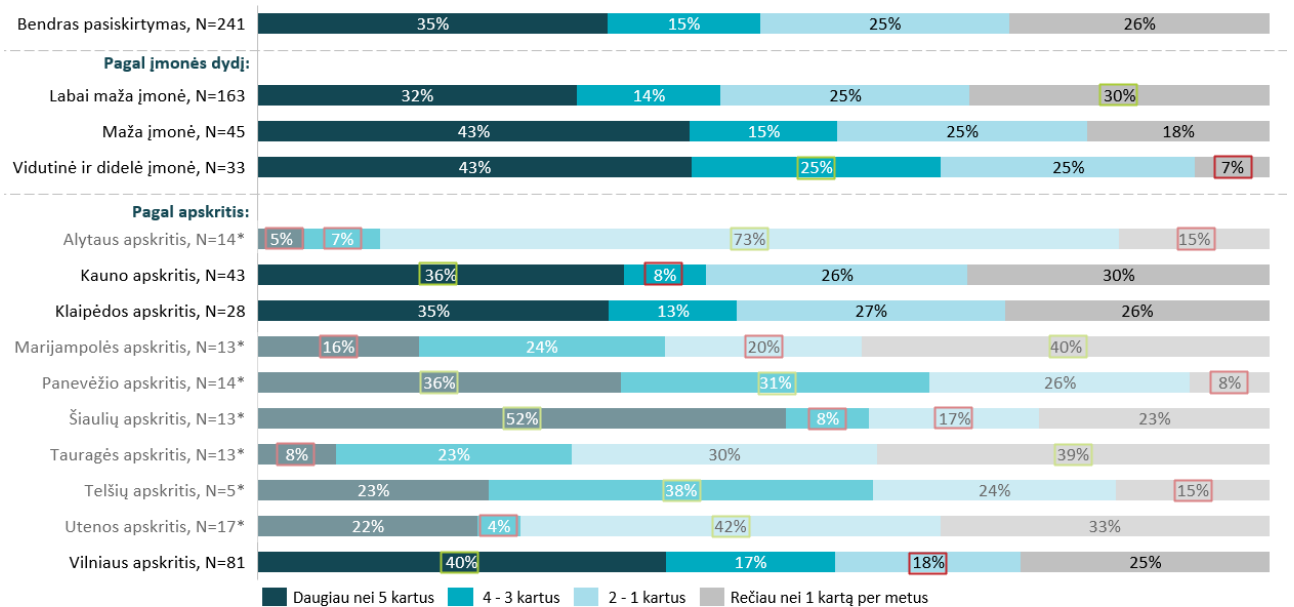
Klausimas: Ar per pastaruosius 2 metus Jūsų atstovaujamos įmonės vardu buvo kreiptasi į savivaldybę dėl paslaugų teikimo?



Šaltinis: Civitta

PAV. 5. KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ DAŽNIO PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %

Klausimas: Nurodykite, kaip dažnai Jūsų atstovaujamos įmonės vardu bet kuriuo tikslu buvo kreiptasi į savivaldybę, įskaitant visus kreipimosi būdus (internetu, paštu, el. paštu, telefonu, per pokalbių platformą ar fiziškai atvykus į savivaldybę).

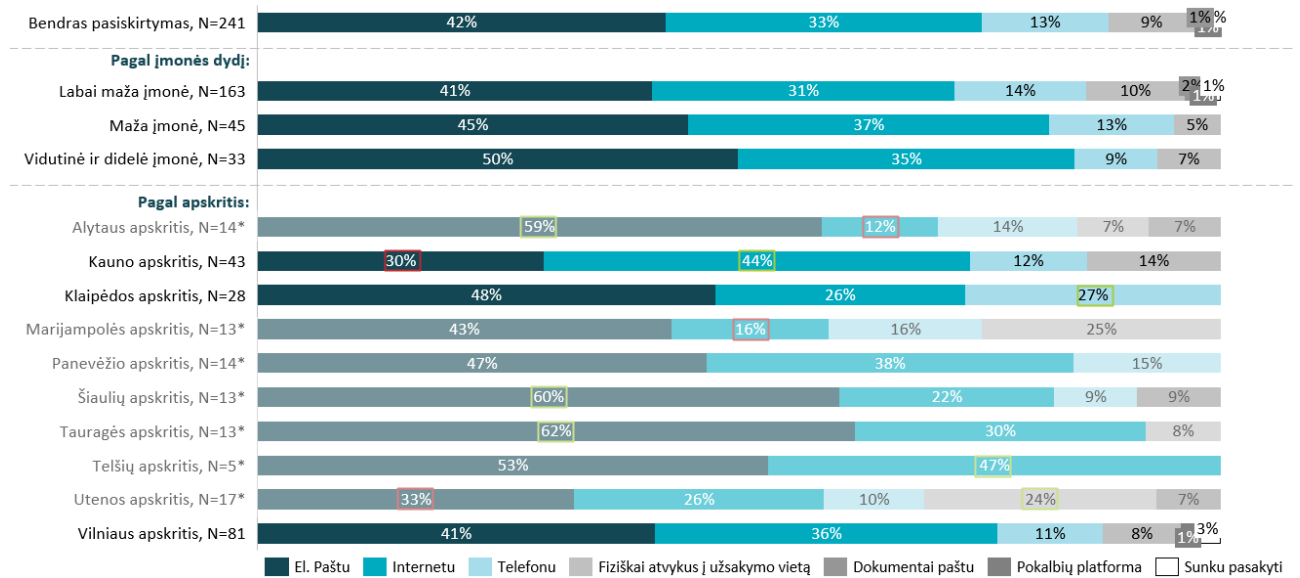


*per maža imtis interpretuoti atsakymus.

Šaltinis: Civitta

PAV. 6. PATOGIAUSIAS KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ BŪDO PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %

Klausimas: Nurodykite, kuriuo būdu Jūsų atstovaujamos įmonės vardu yra patogiausia užsakyti savivaldybės teikiamas paslaugas.

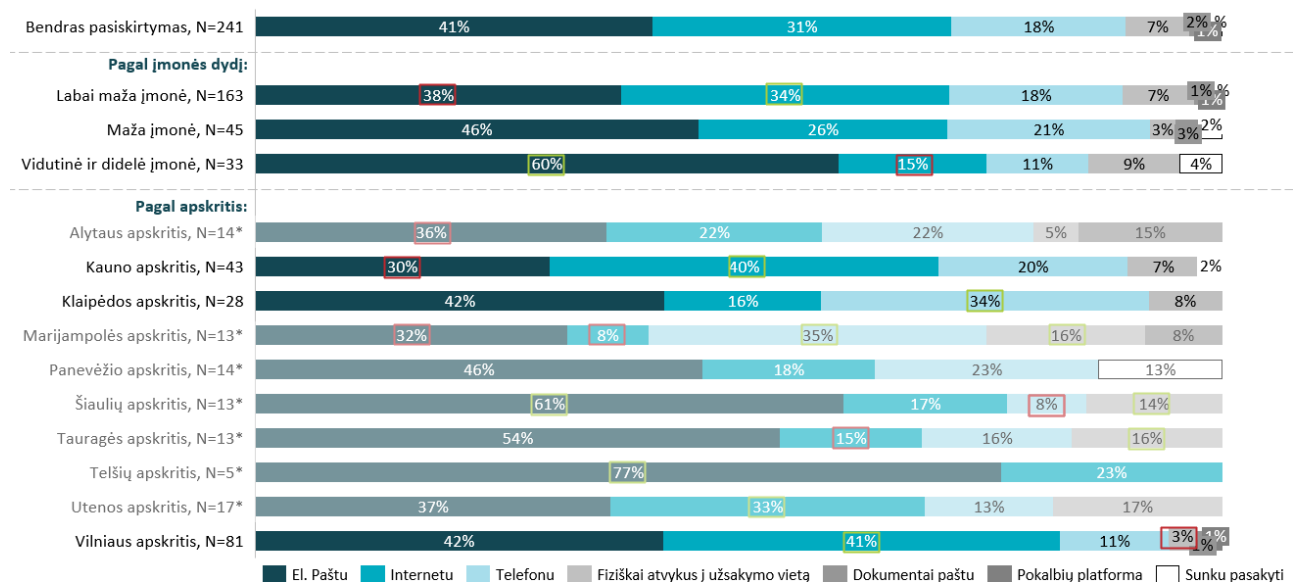


*per maža imtis interpretuoti atsakymus.

Šaltinis: Civitta

PAV. 7. DAŽNIAUSIO KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ BŪDO PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %

Klausimas: Nurodykite, kuriuo būdu Jūsų atstovaujamos įmonės vardu yra dažniausiai užsakomos savivaldybės teikiamos paslaugas.

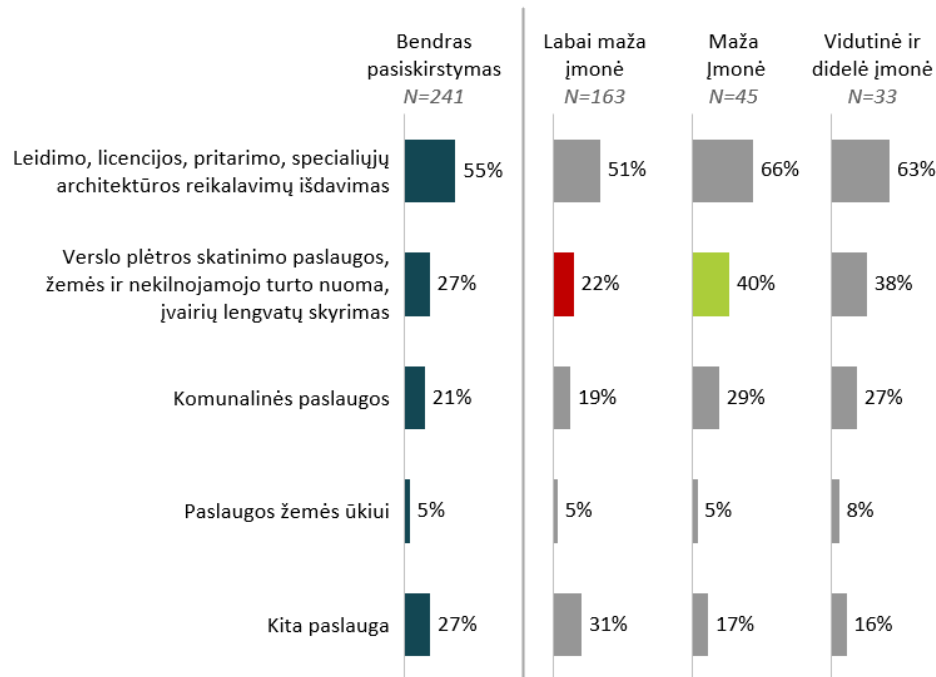


*per maža imtis interpretuoti atsakymus.

Šaltinis: Civitta

PAV. 8. BENDRAS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %

Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.

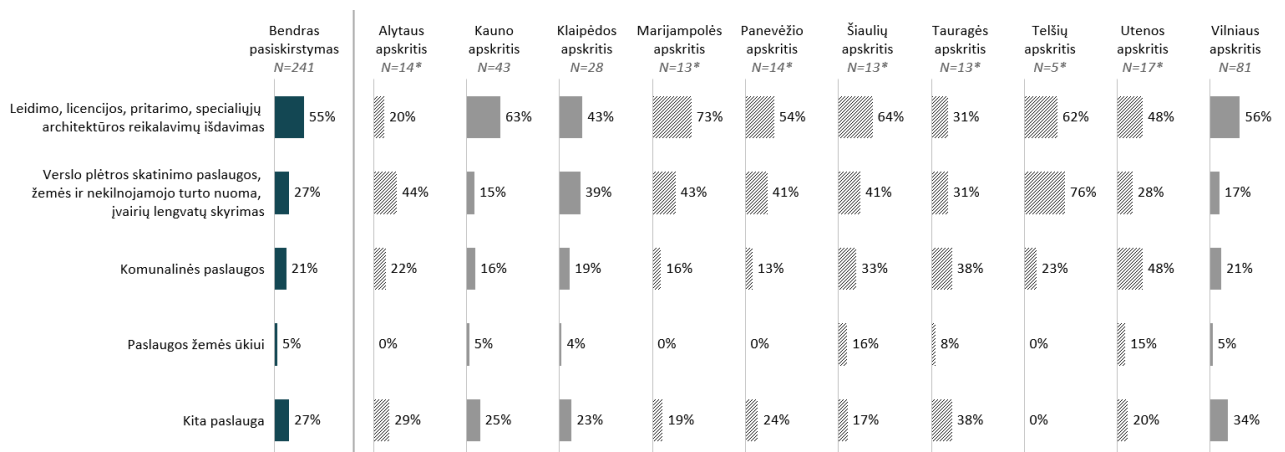


*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PAV. 9. BENDRAS PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.

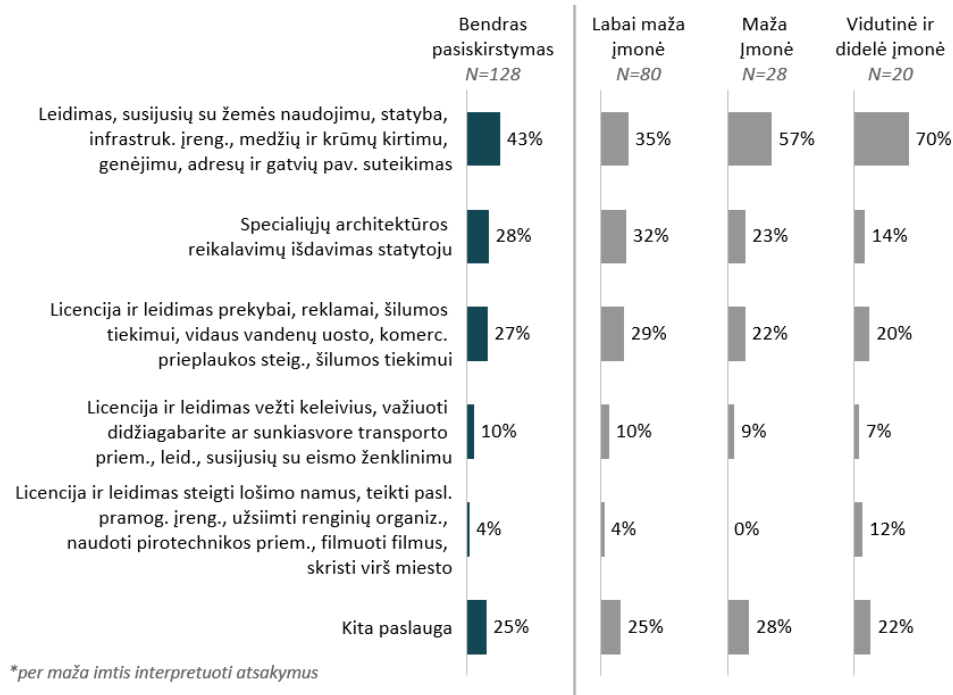


*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PAV. 10. LEIDIMO, LICENCIJOS, PRITARIMO, SPECIALIŲJŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %

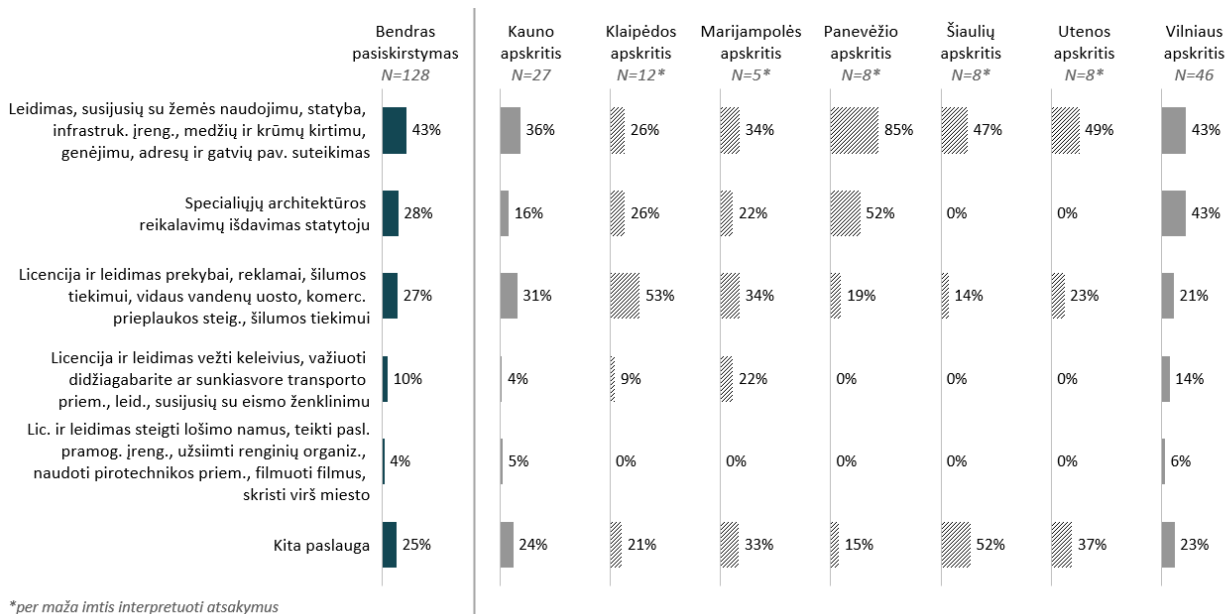
Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.



Šaltinis: Civitta

PAV. 11. LEIDIMO, LICENCIJOS, PRITARIMO, SPECIALIŲJŲ ARCHITEKTŪROS REIKALAVIMŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

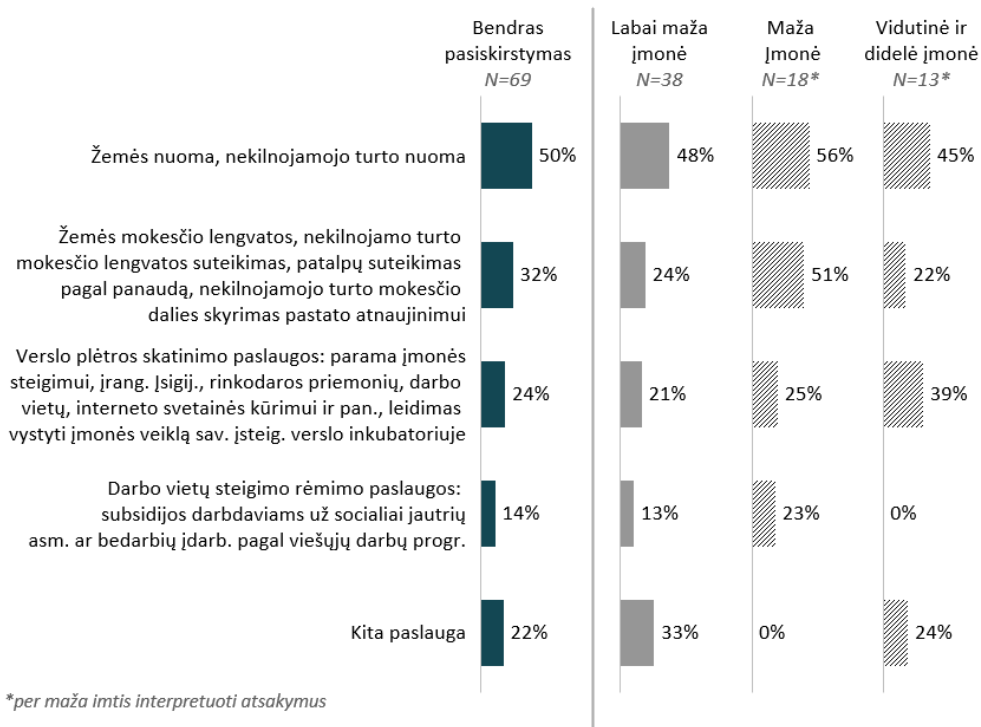
Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.



Šaltinis: Civitta

PAV. 12. VERSLO PLĖTROS SKATINIMO PASLAUGOS, ŽEMĖS IR NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, ĮVAIRIŲ LENGVATŲ SKYRIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %

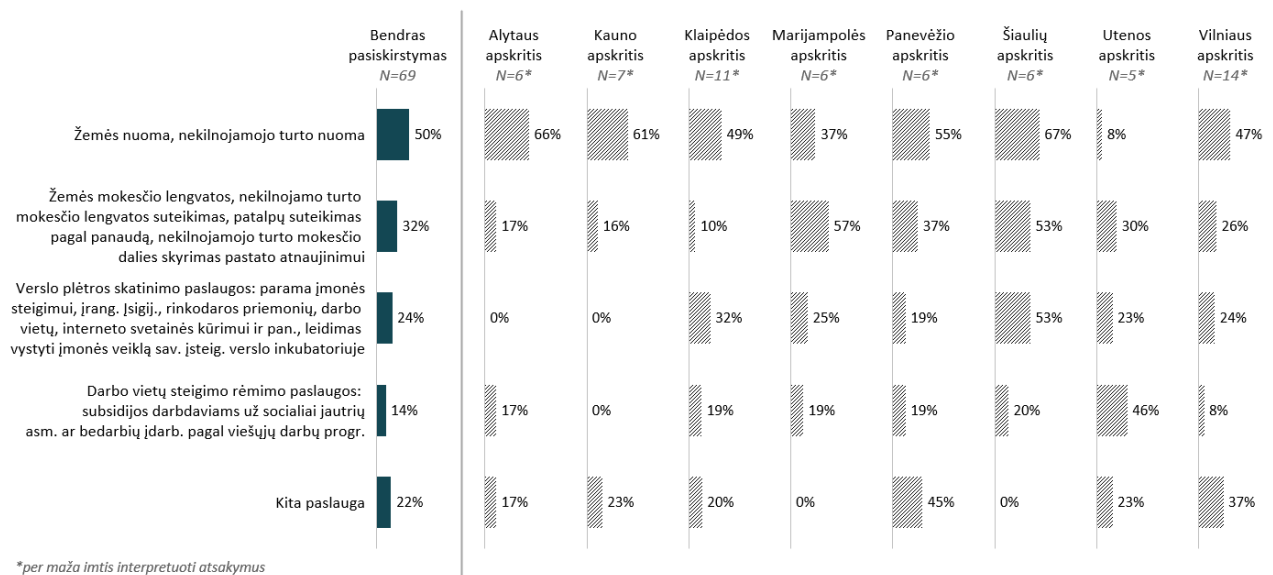
Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.



Šaltinis: Civitta

PAV. 13. VERSLO PLĖTROS SKATINIMO PASLAUGOS, ŽEMĖS IR NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, ĮVAIRIŲ LENGVATŲ SKYRIMO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS APSKRITYSE, %

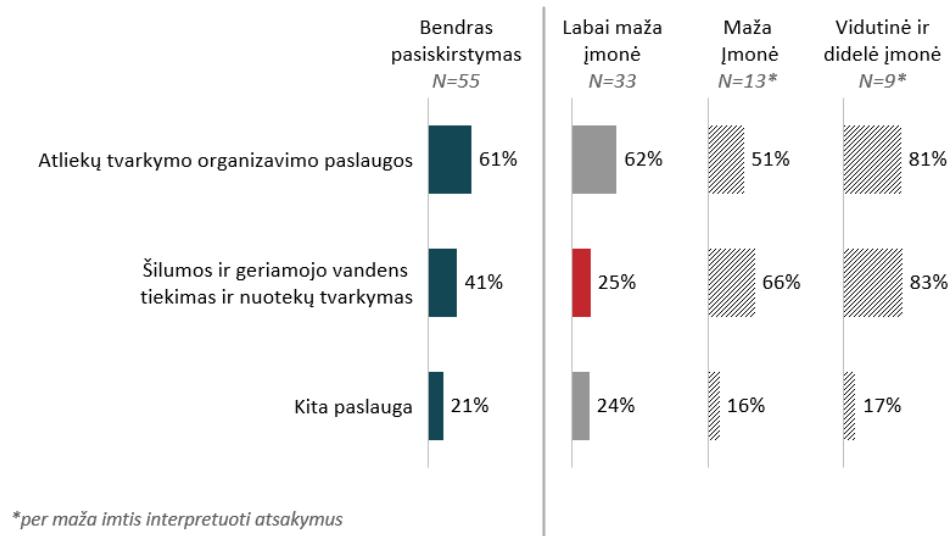
Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.



Šaltinis: Civitta

PAV. 14. KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %

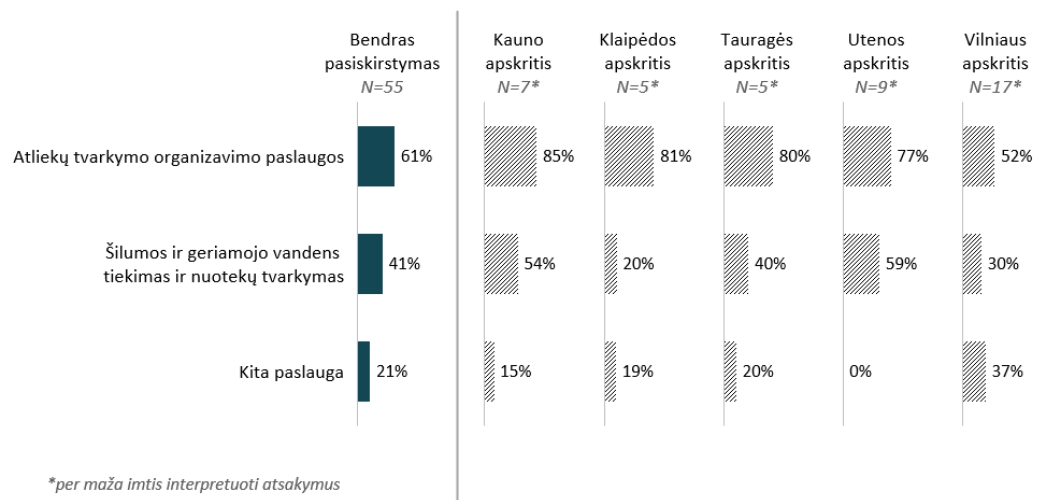
Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.



Šaltinis: Civitta

PAV. 15. KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

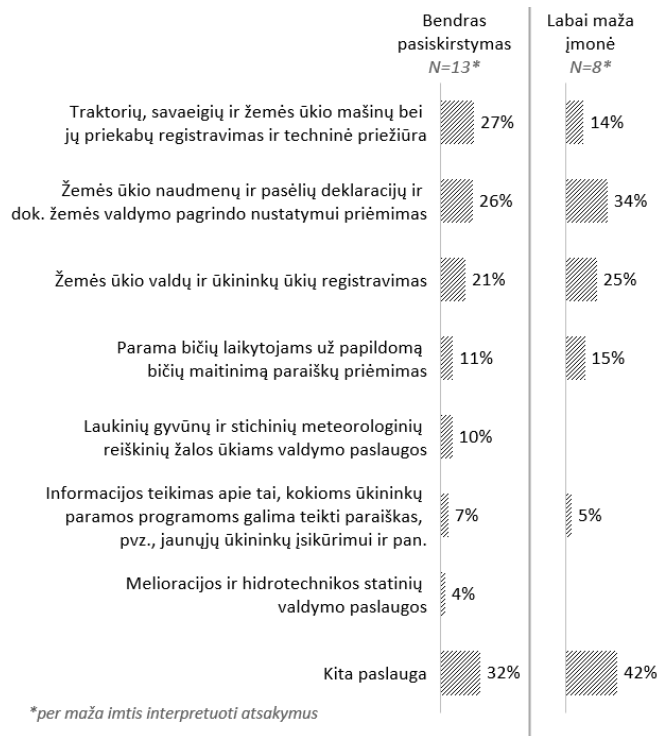
Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.



Šaltinis: Civitta

PAV. 16. ŽEMĖS ŪKIO PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %

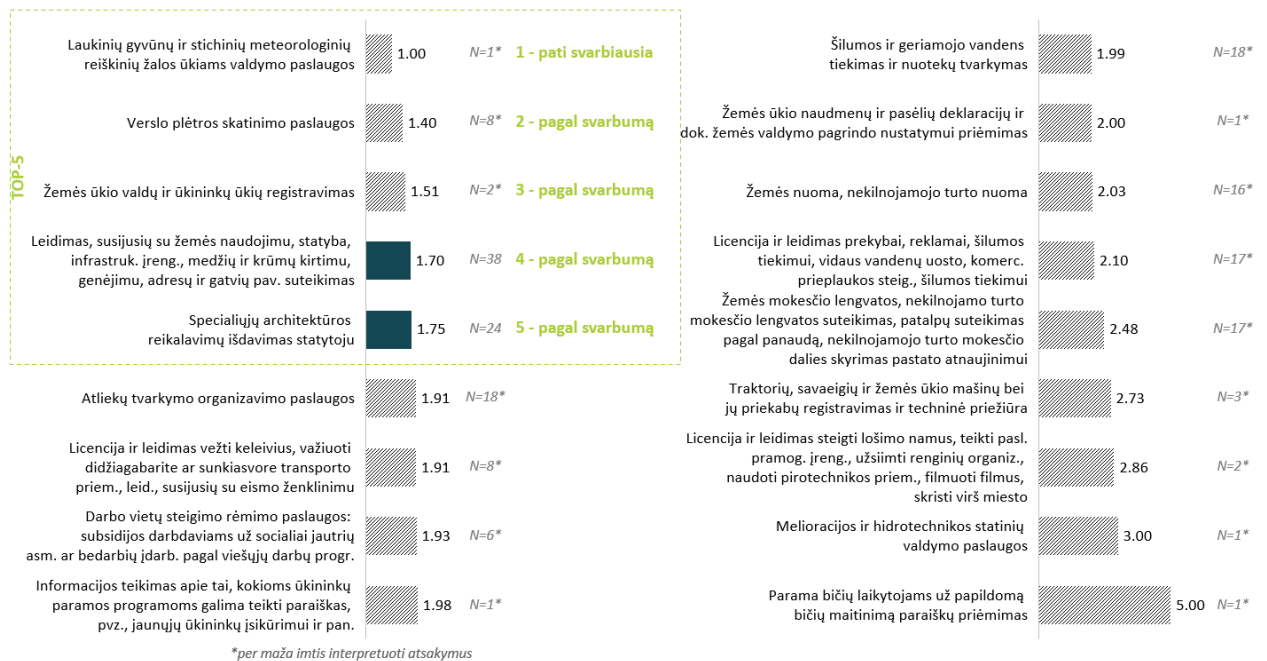
Klausimas: Nurodykite, dėl kurių paslaugų gavimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę.



Šaltinis: Civitta

PAV. 17. PASLAUGŲ REITINGAVIMAS PAGAL SVARBĄ, BALAIS

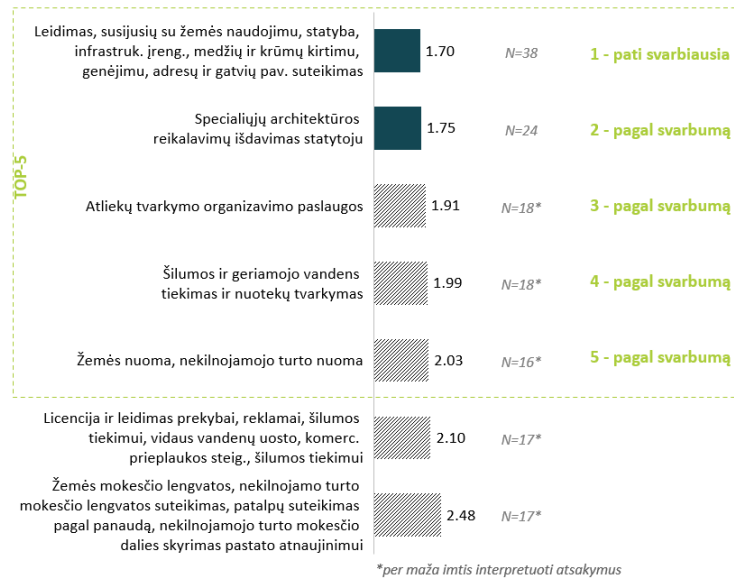
Klausimas: Išsirinkite iki 5 svarbiausių Jūsų atstovaujamai įmonei paslaugų ir sureitinguokite jas nuo 1 iki 5, kai 1 – pati svarbiausia, ..., 5 – mažiausiai svarbi.



Šaltinis: Civitta

PAV. 18. PASLAUGŲ REITINGAVIMAS PAGAL SVARBĄ ATMETUS PASLAUGAS, KURIOMIS NAUDOJOSI MAŽIAU NEI 15 VERSLO SUBJEKTŲ, BALAIS

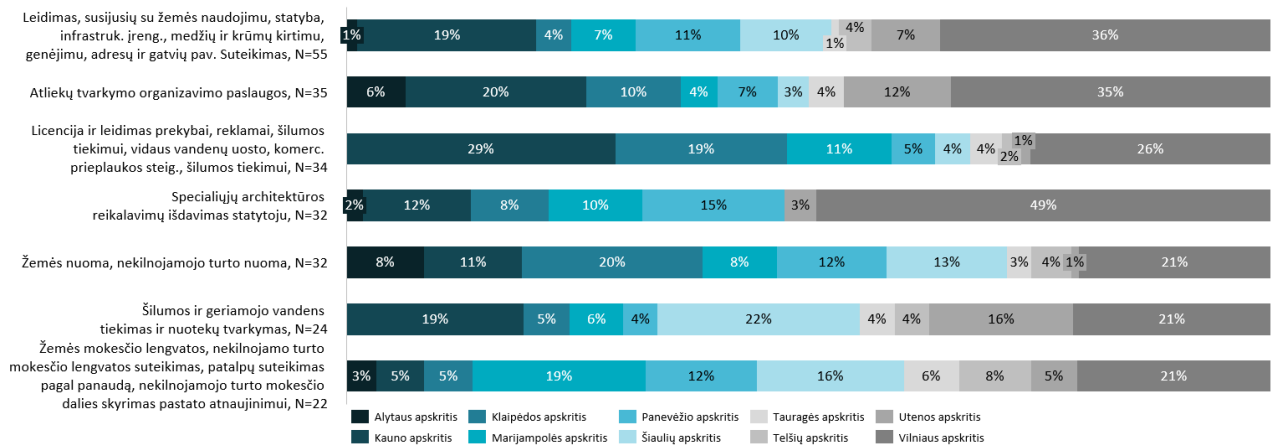
Klausimas: Išsirinkite iki 5 svarbiausių Jūsų atstovaujama įmonei paslaugų ir sureitinguokite jas nuo 1 iki 5, kai 1 – pati svarbiausia, ..., 5 – mažiausiai svarbi.



Šaltinis: Civitta

PAV. 19. APSKRIČIŲ PASISKIRSTYMAS, Į KURIAS DAŽNIAUSIAI KREIPĖSI ĮMONĖS DĖL ATITINKAMŲ PASLAUGŲ, %

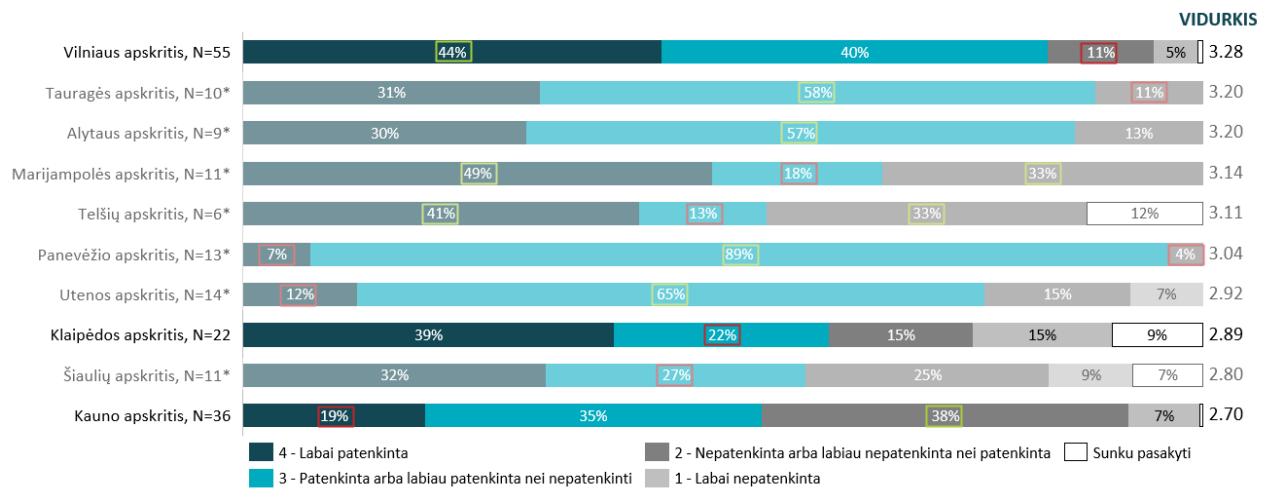
Klausimas: Nurodykite savivaldybę, į kurią Jūsų atstovaujamos įmonės vardu kreiptasi dėl atitinkamos paslaugos gavimo.



Šaltinis: Civitta

PAV. 20. PASITENKINIMAS SAVIVALDYBIŲ DARBU PAGAL APSKRITIS, %

Klausimas: Kuris vertinimas tiksliausiai apibūdintų bendrą Jūsų atstovaujamos įmonės pasitenkinimą konkrečios savivaldybės teikiamomis paslaugomis?

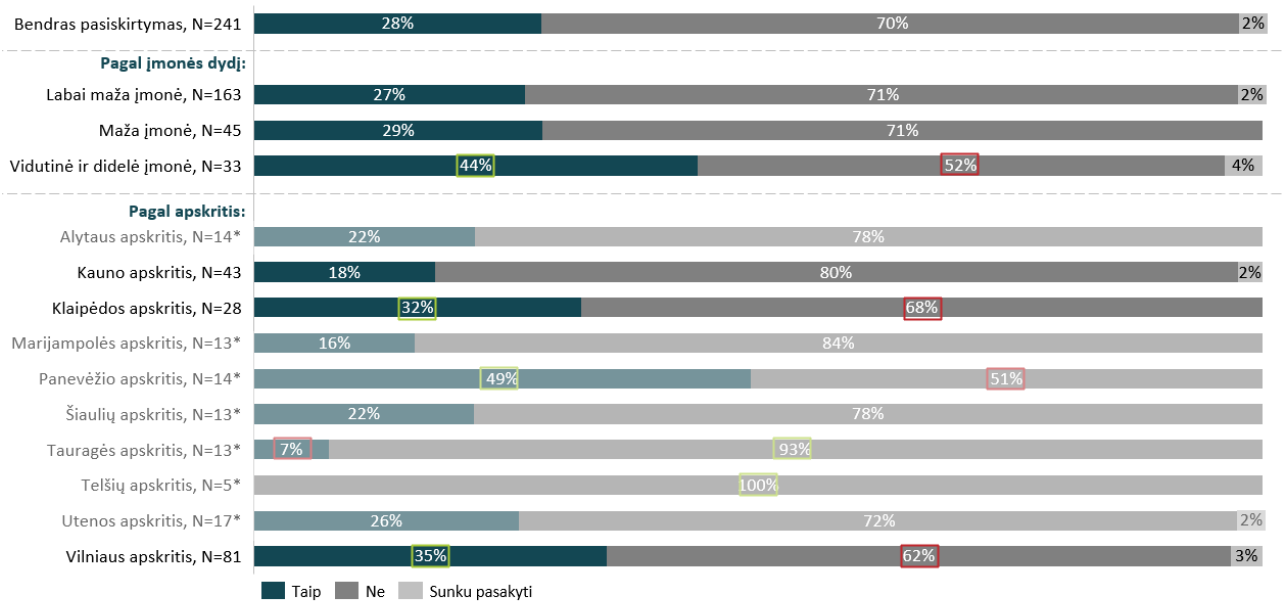


*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PAV. 21. POREIKIO KREIPTIS Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %

Klausimas: Ar esate susidūrę su situacija, kai norėdami išspręsti konkretų Jūsų atstovaujamos įmonės klausimą, kuriam reikalingas savivaldybės įsitraukimas, dėl to paties klausimo turėjote kreiptis ne tik į savivaldybę, bet ir į valstybės instituciją?

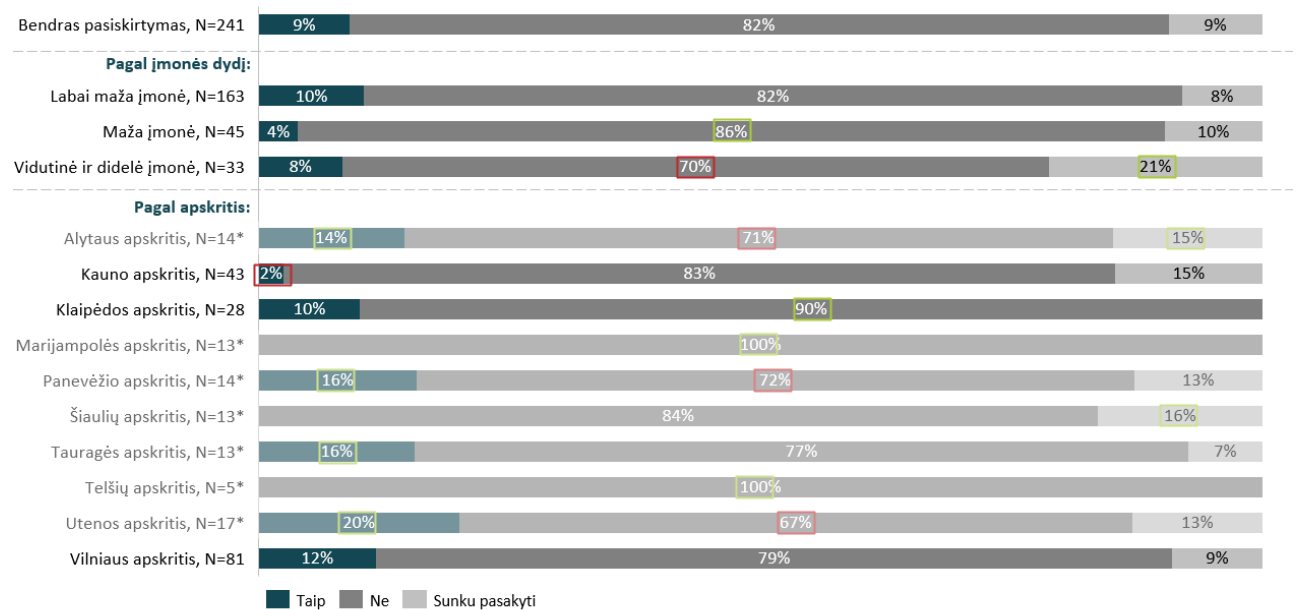


*per maža imtis interpretuoti atsakymus.

Šaltinis: Civitta

PAV. 22. NESIŪLOMŲ IR NETEIKIAMŲ SAVIVALDYBIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %

Klausimas: Ar yra paslaugų, kurias Jūsų atstovaujama įmonė turi poreikį gauti iš savivaldybės, tačiau šiuo metų šių paslaugų nesiūlo ir neteikia?

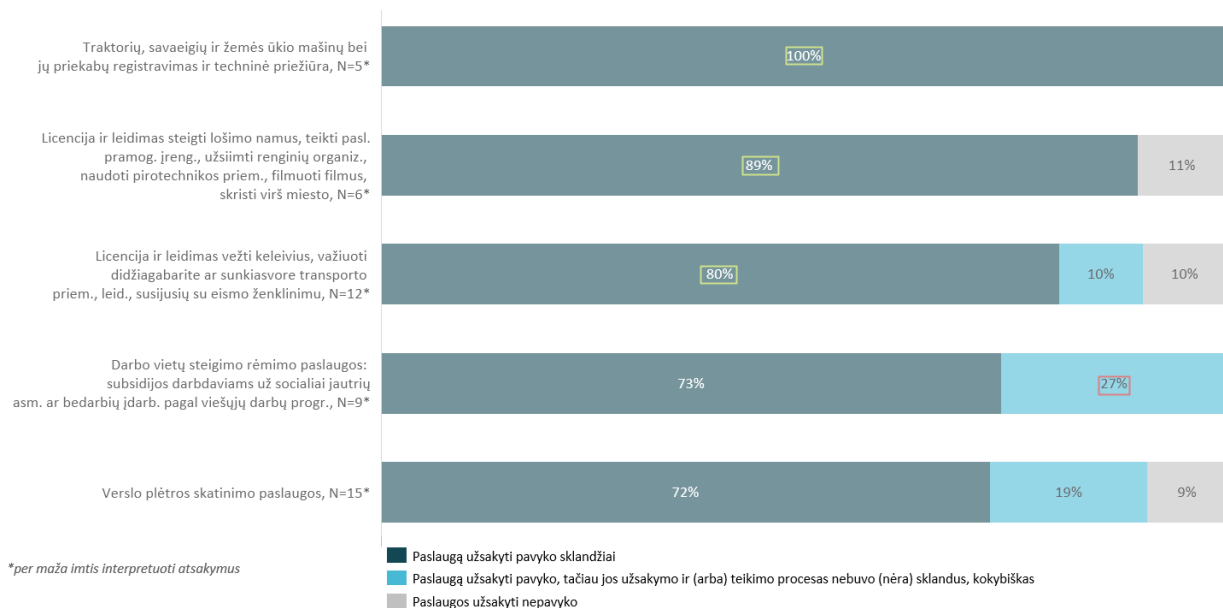


*per maža imtis interpretuoti atsakymus.

Šaltinis: Civitta

PAV. 23. SKLANDUS PASLAUGŲ UŽSAKYMAS, % (1/2)

Klausimas: Pateikite informaciją apie Jūsų atstovaujamos įmonės patirtį, susijusią su kiekvienos paslaugos užsakymu ir gavimu. Laikykime, kad paslaugos užsakymas prasideda nuo informacijos, kaip užsakyti paslaugą paieškos prašios užsakymo priėmimo ar vykdymo pradžios. Paslaugos teikimas prasideda nuo užsakymo priėmimo ar vykdymo pradžios ir pasibaigia, kai paslauga suteikiama.

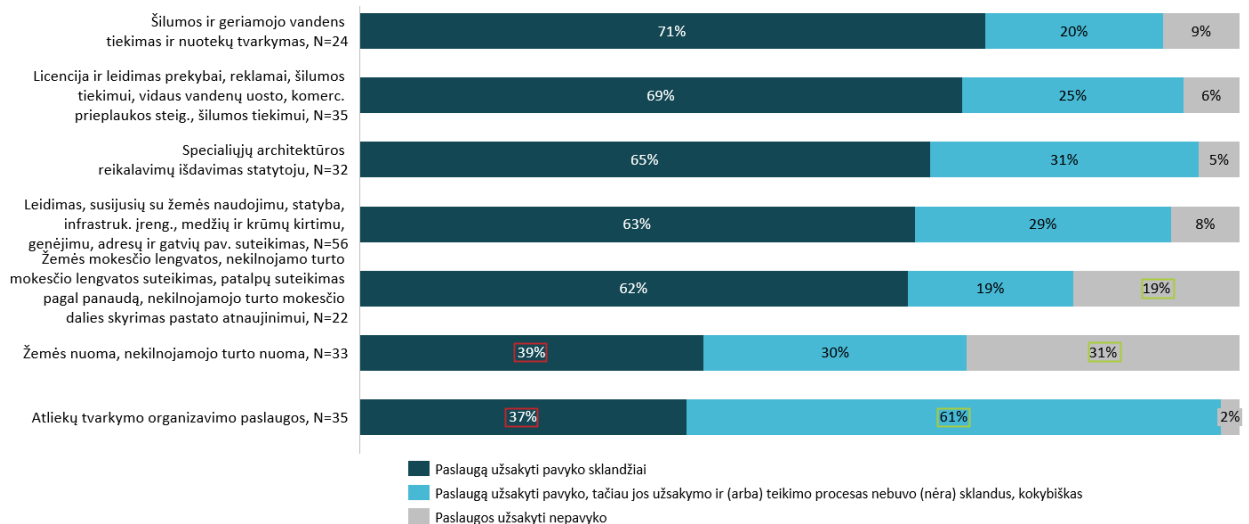


*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PAV. 24. SKLANDUS PASLAUGŲ UŽSAKYMAS, % (2/2)

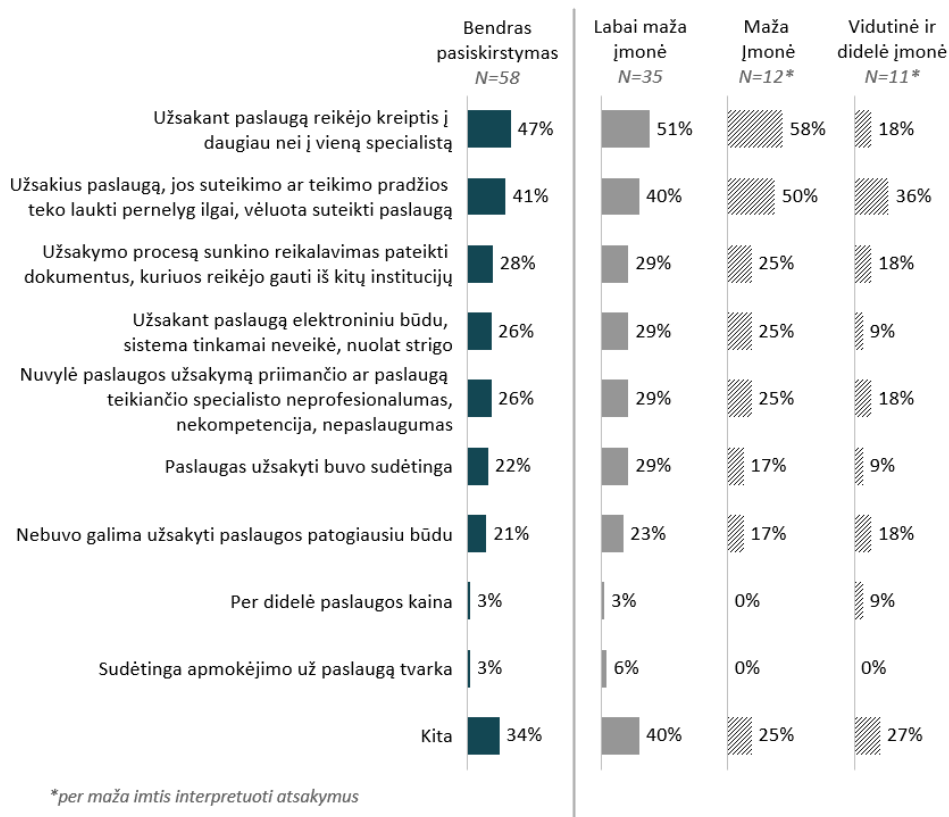
Klausimas: Pateikite informaciją apie Jūsų atstovaujamos įmonės patirtį, susijusią su kiekvienos paslaugos užsakymu ir gavimu. Laikykime, kad paslaugos užsakymas prasideda nuo informacijos, kaip užsakyti paslaugą paieškos pražios užsakymo priėmimo ar vykdymo pradžios. Paslaugos teikimas prasideda nuo užsakymo priėmimo ar vykdymo pradžios ir pasibaigia, kai paslauga suteikiama.



Šaltinis: Civitta

PAV. 25. SUNKUMŲ SU KURIAIS SUSIDURIA ĮMONĖS PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %

Klausimas: Nurodykite sunkumus (kokybės trūkumus), su kuriais susidūrėte ir kurie kėlė nepatogumų užsakant (gaunant) paslaugas. Kiekvienai paslaugai pažymėkite visus tinkamus atsakymus.

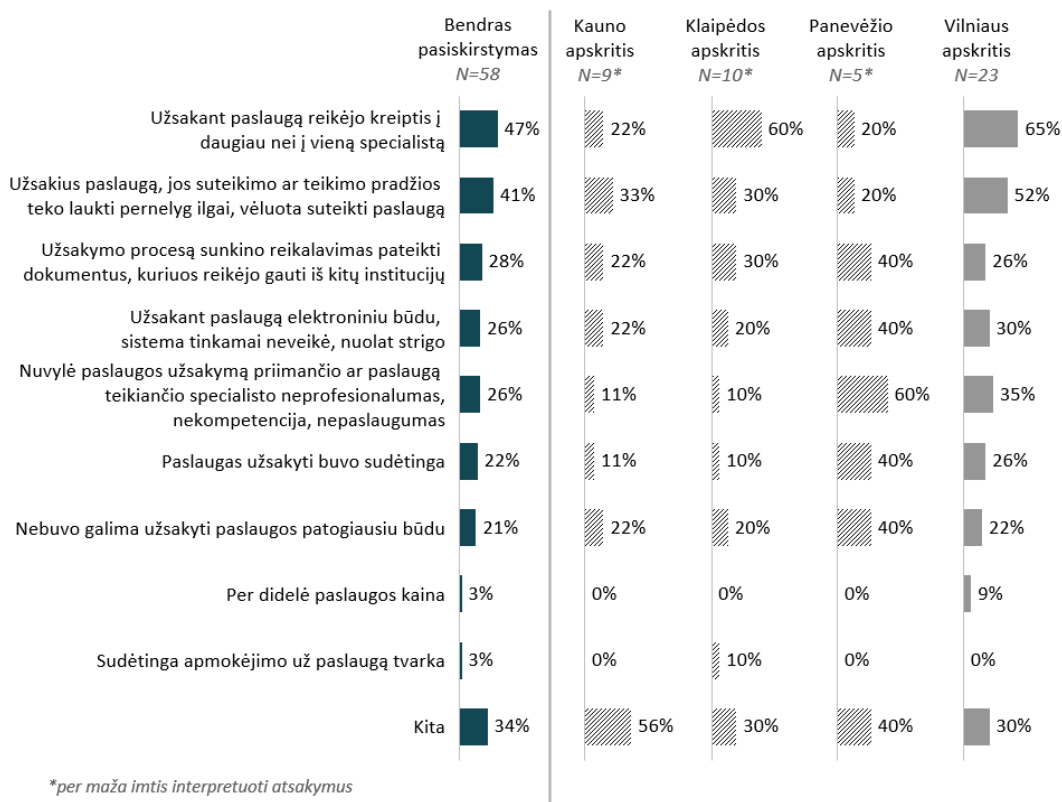


*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PAV. 26. SUNKUMŲ SU KURIAIS SUSIDURIA ĮMONĖS PASISKIRSTYMAS PAGAL APSKRITIS, %

Klausimas: Nurodykite sunkumus (kokybės trūkumus), su kuriais susidūrėte ir kurie kėlė nepatogumų užsakant (gaunant) paslaugas. Kiekvienai paslaugai pažymėkite visus tinkamus atsakymus.

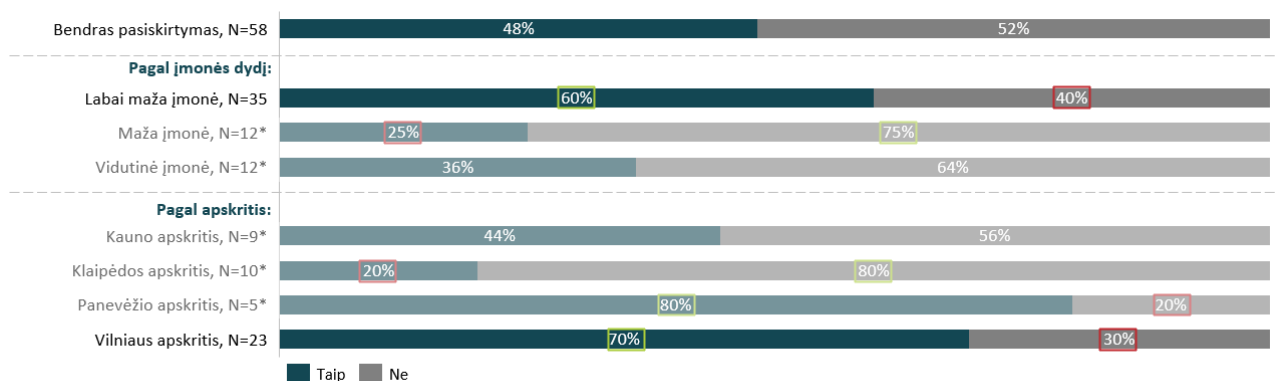


*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PAV. 27. ATSAKYMŲ DĖL SVARSTYMO MOKĖTI UŽ PASLAUGAS, KURIOS BŪTŲ TEIKIAMOS BE ATITINKAMŲ TRŪKUMŲ, PASISKIRSTYMAS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ IR APSKRITIS, %

Klausimas: Jei savivaldybė siūlytų mokamą ar brangiau apmokamą (jei paslauga jau dabar yra mokama) paslaugą, kuri būtų teikiama be atitinkamų trūkumų, nurodykite už kurios paslaugos ir kurių trūkumų pašalinimą svarstytumėte užsakyti mokamą ar brangiau apmokamą paslaugą.

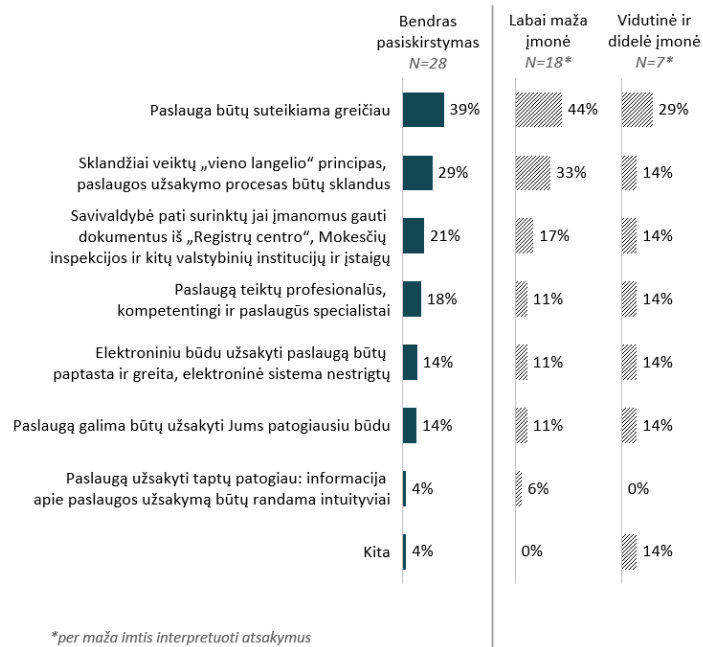


*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PAV. 28. KOKYBĖS GERINIMAS, UŽ KURIO TRUKUMO PAŠALINIMĄ SUTIKTŲ MOKĖTI, PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, %

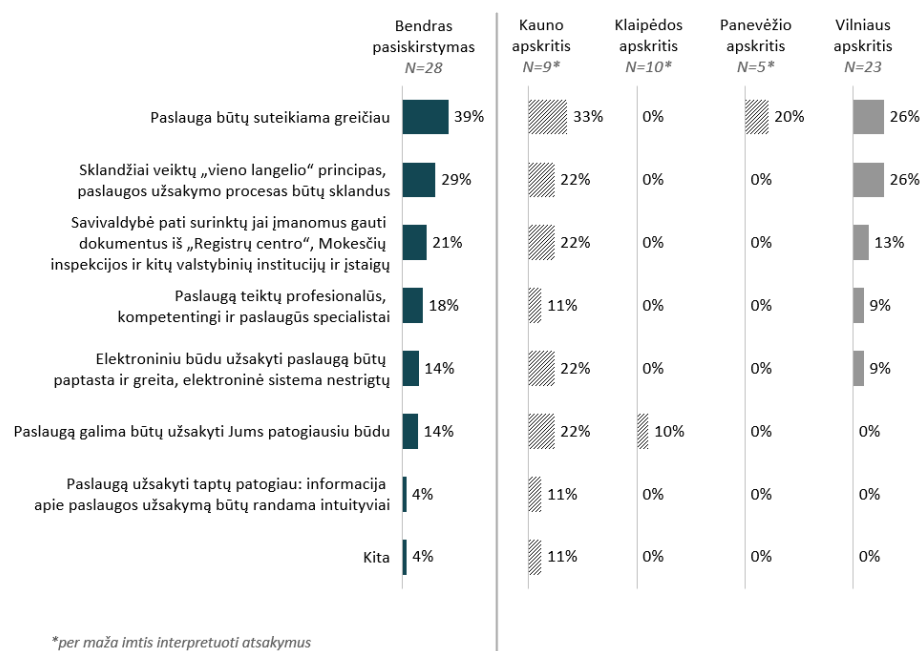
Klausimas: Jei savivaldybė siūlytų mokamą ar brangiau apmokamą (jei paslauga jau dabar yra mokama) paslaugą, kuri būtų teikiama be atitinkamų trūkumų, nurodykite, už kurios paslaugos ir kurių trūkumų pašalinimą svarstytumėte užsakyti mokamą ar brangiau apmokamą paslaugą.



Šaltinis: Civitta

PAV. 29. KOKYBĖS GERINIMAS, UŽ KURIO TRUKUMO PAŠALINIMĄ SUTIKTŲ MOKĖTI, PAGAL APSKRITIS, %

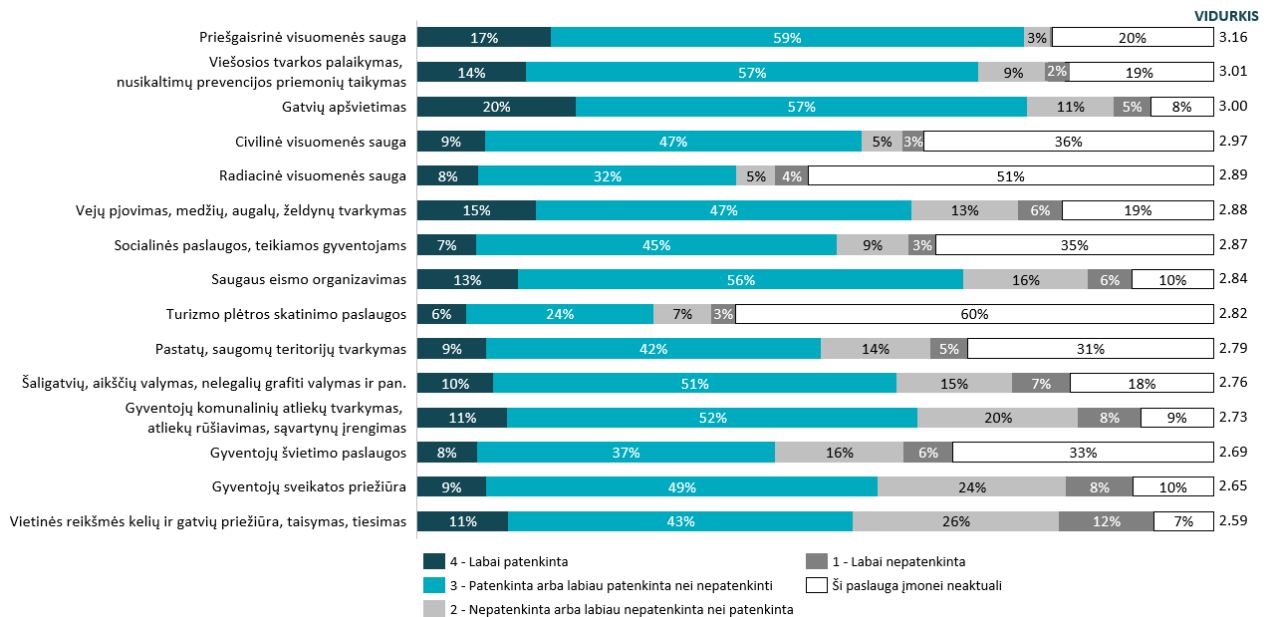
Klausimas: Jei savivaldybė siūlytų mokamą ar brangiau apmokamą (jei paslauga jau dabar yra mokama) paslaugą, kuri būtų teikiama be atitinkamų trūkumų, nurodykite, už kurios paslaugos ir kurių trūkumų pašalinimą svarstytumėte užsakyti mokamą ar brangiau apmokamą paslaugą.



Šaltinis: Civitta

PAV. 30. BENDRAS PASITENKINIMAS NETIESIOGIAI SU VERSLO APLINKA SUSIJUSIOMIS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS, %

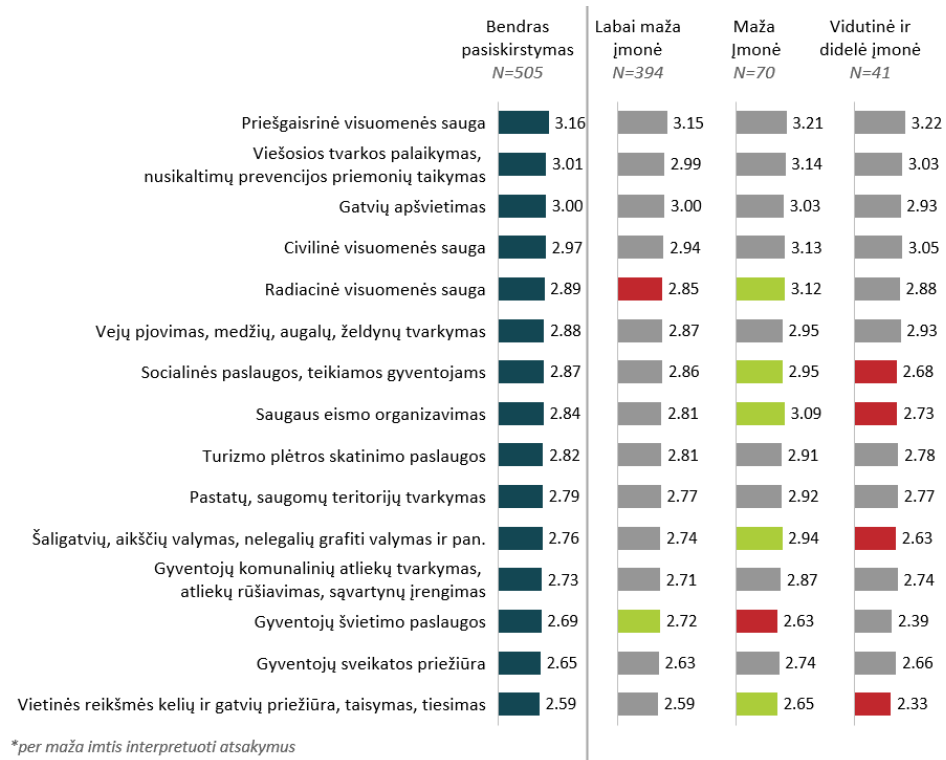
Klausimas: Nurodykite kaip Jūsų atstovaujama įmonė yra patenkinta netiesiogiai su verslo aplinka susijusiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis.



Šaltinis: Civitta

PAV. 31. PASITENKINIMO VIDURKIAI NETIESIOGIAI SU VERSLO APLINKA SUSIJUSIOMIS PASLAUGOMIS PAGAL ĮMONĖS DYDĮ, BALAIS

Klausimas: Nurodykite kaip Jūsų atstovaujama įmonė yra patenkinta netiesiogiai su verslo aplinka susijusiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis.



*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PAV. 32. PASITENKINIMO VIDURKIAI NETIESIOGIAI SU VERSLO APLINKA SUSIJUSIOMIS PASLAUGOMIS PAGAL APSKRITIS, BALAIS

Klausimas: Nurodykite kaip Jūsų atstovaujama įmonė yra patenkinta netiesiogiai su verslo aplinka susijusiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis.



*per maža imtis interpretuoti atsakymus

Šaltinis: Civitta

PRIEDAI

PRIEDAS 1. APKLAUSTŲ ĮMONIŲ ATSTOVŲ KRITERIJŲ IR KVOTŲ LENTELĖ

	KRITERIJAI	KVOTOS
Įmonės dydis	Iki 10 darbuotojų	394
	11–50 darbuotojų	70
	51–250 darbuotojų	21
	251 ir daugiau darbuotojų	20
Apskritis	Alytaus apskritis	25
	Kauno apskritis	102
	Klaipėdos apskritis	58
	Marijampolės apskritis	17
	Panevėžio apskritis	27
	Šiaulių apskritis	31
	Tauragės apskritis	28
	Telšių apskritis	20
	Utenos apskritis	21
	Vilniaus apskritis	176

Šaltinis: Civitta

PRIEDAS 2. 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	4.0	3.8	3.5	3.1	2.6	1.9

Šaltinis: Civitta

PRIEDAS 3. APKLAUSTŲ ĮMONIŲ SUSKIRSTYMAS Į GRUPES

	Labai maža įmonė	Maža įmonė	Vidutinė ir didelė įmonė
Apklaustųjų skaičius	N = 394	N = 70	N = 41
Darbuotojų skaičius	Iki 10	11-50	51 ir daugiau

	Vilniaus apskritis	Kauno apskritis	Klaipėdos apskritis	Šiaulių apskritis	Panevėžio apskritis	Marijampolės apskritis	Alytaus apskritis	Telšių apskritis	Utenos apskritis	Tauragės apskritis
Apklaustųjų skaičius	N = 176	N = 102	N = 58	N = 31	N = 27	N = 17	N = 25	N = 20	N = 21	N = 28
Savivaldybės	Elektrėnų raj., Šalčininkų raj., Širvintų raj., Švenčionių raj., Trakų raj., Ukmėgės raj., Vilniaus m., Vilniaus raj.	Birštono raj., Jonavos raj., Kaišiadorių raj., Kauno m., Kauno raj., Kėdainių raj., Prienų raj., Raseinių raj.	Klaipėdos miesto, Klaipėdos raj., Kretingos raj., Neringos, Palangos m., Skuodo raj., Šilutės raj.	Akmenės raj., Joniškio raj., Kelmės raj., Pakruojo raj., Radviliškio raj., Šiaulių m., Šiaulių raj.	Biržų raj., Kupiškio raj., Panevėžio m., Panevėžio raj., Pasvalio raj., Rokiškio raj.	Kalvarijos, Kazlų rūdos, Marijampolės, Šakių raj., Vilkaviškio raj.	Alytaus m., Alytaus raj., Druskininkų, Lazdijų, Varėnos	Mažeikių raj., Plungės raj., Rietavo, Telčių raj.	Anykščių raj., Ignalinos raj., Molėtų raj., Utenos raj., Visagino raj., Zarasų raj.	Jurbarko raj., Pagėgių, Šilalės raj., Tauragės raj.

Šaltinis: Civitta

PRIEDAS 4. KLAUSIMAI, DĖL KURIŲ BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ IR Į VALSTYBĖS INSTITUCIJĄ

Klausimas: Nurodykite klausimą (-us) (problemą (-as)), dėl kurio sprendimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu buvo kreiptasi ne tik į savivaldybę bet ir į valstybės instituciją.

PROBLEMŲ GRUPĖ, PROBLEMA	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Statybos procesai	15
Dėl statybų, statybų leidimų ir projektų	9
Dėl projektų ir jų derinimo	3
Kasinėjimo darbų leidimai	1
Objektų pridavimo klausimai	1
Dėl ventiliacijos	1
Žemėtvarkos klausimai	10
Dėl žemės klausimų	2
Dėl prastovos ir subsidijų	1
Žemės paskirties keitimo problemų	1
Žemės formavimo klausimai	1
Žemės naudojimo klausimai	1
Dėl žemės pirkimo	1
Žemėtvarkos klausimai	1
Nacionalinės žemės tarnybos	1
NŽT dėl žemės sklypo	1
Užimtumo politika	6

PROBLEMŲ GRUPĖ, PROBLEMA	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Lengvatos, subsidijos	5
Dėl mokestinių dalykų	2
Dėl subsidijų	2
Paramos gavimo klausimai	1
Kita	28
Klausimai dėl teisės aktų	2
Dėl kelionės po Europą (karantino sąlygos)	2
Rail Baltica	1
Dėl aplinkos apsaugos	1
Dėl atliekų išvežimo	1
Dėl darbuotojų nekompetencija	1
Muitinės klausimai	1
Dėl e.sveikatos tinklapio	1
Skaitmeninės programos klausimai	1
Su teisėsauga susiję klausimai	1
Energetikos problemos	1
Dėl kainų, tarifų taikymo	1

PROBLEMŲ GRUPĖ, PROBLEMA	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS	PROBLEMŲ GRUPĖ, PROBLEMA	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Dėl užimtumo tarnybos neišspręstų klausimų	3	Kelio ženklų klausimai	1
Dėl darbuotojų neįgalumo išaiškinimo	1	Dėl kelio į garažus	1
Migracijos klausimai	1	Komunalinės technikos registravimo klausimai	1
Įdarbinimo klausimai	1	Dėl konkurso paslaugų	1
Kiti leidimai, licencijos	7	Problemos dėl triukšmo	1
Reklamos klausimai	2	Dėl netinkamai vykdomų paslaugų gretimai įmonei	1
Dėl leidimų neišdavimas laiku	1	Registru sistemų blokavimas	1
Licencijavimo klausimai	1	Dėl organizacinių klausimų	1
Atsinaujinti leidimą iš veterinarijos tarnybos	1	Sodros formos klausimai	1
Aplinkos tvarkymo klausimai	1	Dėl pakeitimų	1
Dėl įvairių leidimų	1	Teismų klausimai	1
		Dėl per ilgo įtraukimo į duomenų bazę	1
		Biurokratijos klausimai	1

Šaltinis: Civitta

PRIEDAS 5. VERTINAMŲ PASLAUGŲ STUKTŪRA

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVRK KLASĖ
I. Leidimo, licencijos, pritarimo, kitų dokumentų, specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas	Paslaugų grupė	-	-	-	-
1. Licencijų ir leidimų prekybai, reklamai, šilumos tiekimui, vidaus vandenų uosto ar	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVKR KLASĖ
komercinės prielaukos steigimui, šilumos tiekimui išdavimas					
leidimas verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.7.1 Skirstomoji prekyba, laikymas ir sandėliavimas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais kurortinio, poilsio bei turizmo sezonų metu	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.7.1 Skirstomoji prekyba, laikymas ir sandėliavimas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
vienkartinė licencija verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.7.1 Skirstomoji prekyba, laikymas ir sandėliavimas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.7.1 Skirstomoji prekyba, laikymas ir sandėliavimas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
leidimas prekiauti ir (ar) teikti paslaugas viešosiose vietose	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.7.1 Skirstomoji prekyba, laikymas ir sandėliavimas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas prekiauti (teikti paslaugas) iš (nuo) laikinojo įrenginio, prekybai pritaikyto automobilio ar jo priekabos	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.7.1 Skirstomoji prekyba, laikymas ir sandėliavimas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas prekiauti renginio metu	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.7.1 Skirstomoji prekyba, laikymas ir sandėliavimas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas verstis didmenine ar mažmenine prekyba suskystintomis naftos dujomis	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.7.1 Skirstomoji prekyba, laikymas ir sandėliavimas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas steigti vidaus vandenų uostą ar komercinę prielauką	Detalizacija	--	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
leidimas įrengti išorės reklamą	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
šilumos tiekimo licencija	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
2. Licencijų ir leidimų steigti lošimo namus, teikti paslaugas pramoginiams įrenginiams, užsiimti renginių organizavimu, naudoti pirotechnikos priemones, filmuoti filmus, skristi virš miesto išdavimas	Paslauga apklausoje	-	-	-	-
sutikimas steigti lošimo namus	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
leidimas teikti paslaugas pramoginiams įrenginiams	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
vietų naudoti IV kl. pirotechnikos priemonės derinimas	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas filmuoti filmus	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas skristi virš miesto	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
3. Licencijų ir leidimų vežti keleivius, važiuoti didžiagabarite ar sunkiasvore transporto priemone, leidimų, susijusių	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVK KLASĖ
su eismo ženkliniu, išdavimas					
licencija verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas vežti keleivius vietinio reguliaraus susisiekimo maršrutais	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas vykdyti keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais taksi veiklą	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas stovėti kelio ženklo „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas įrengti automobilių stovėjimo	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
neįgaliesiems kelio ženklą			atvejais ir tvarka;		
leidimas įrengti, koreguoti arba panaikinti kelio ženklus gyvenamųjų vietovių gatvėse ir vietinės reikšmės keliuose	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas važiuoti didžiagabarite ir (ar) sunkiasvore transporto priemone ar jos junginiu savivaldybės keliais	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
4. Leidimų, susijusių su žemės naudojimu, statyba, infrastruktūros įrengimu, medžių ir krūmų kirtimu, genėjimu, išdavimas, adresų ir gatvių pavadinimų suteikimas	Paslauga apklausoje	-	-	-	-
leidimas statyti naują statinį, rekonstruoti statinį, atnaujinti (modernizuoti) pastatą, atlikti statinio kapitalinį	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.4.3 Statyba	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
remontą, atlikti statinio paprastąjį remontą, pakeisti statinio ar jo dalies paskirtį, griauti statinį					
žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų rengimas	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.4.3 Statyba	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
adresų suteikimas	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
gatvių pavadinimų suteikimas	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
pritarimas vandens gavybos gręžinių projektavimui ir įrengimui	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.4.1 Kasyba ir mineraliniai ištekliai, kiti negu mineralinis kuras	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
pritarimas mažosios architektūros ir	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas	04.4.3 Statyba	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
miesto puošybos objektų įrengimui			įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;		
leidimai susiję su kultūros paveldo statiniais, objektais	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.4.3 Statyba	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas kirsti, persodinti, pašalinti, genėti saugotinus medžius ir krūmus	Detalizacija	-	39) leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;	04.4.3 Statyba	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
5. Specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas statytojui	Paslauga apklausoje	-	-	-	-
II. VERSLO PLĖTROS SKATINIMO PASLAUGOS, ŽEMĖS IR NEKILNOJAMOJO TURTO NUOMA, ĮVAIRIŲ LENGVATŲ SKYRIMAS	Paslaugų grupė	-	-	-	-
6. Verslo plėtros skatinimo paslaugos:	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVK KLASĖ
parama įmonės steigimui, įrangos įsigijimui, rinkodaros priemonių, darbo vietų, interneto svetainės kūrimui ir pan., leidimas vystyti įmonės veiklą savivaldybės įsteigtame verslo inkubatoriuje					
paramos verslui, pvz.: įmonės steigimo, interneto svetainės sukūrimo, paskolų palūkanų, įrangos įsigijimo, rinkodaros priemonių, darbo vietų steigimo kompensavimas, teikimas	Detalizacija	-	38) sąlygų verslo ir turizmo plėtrai sudarymas ir šios veiklos skatinimas;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
leidimas įmonės veiklą vystyti savivaldybės įsteigtame verslo inkubatoriuje	Detalizacija	-	38) sąlygų verslo ir turizmo plėtrai sudarymas ir šios veiklos skatinimas;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
7. Žemės nuoma, nekilnojamojo turto nuoma	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
deklaracijos apie valstybinės žemės nuomos mokesčio sumokėjimą iš juridinių asmenų priėmimas	Detalizacija	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;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
pažymos, patvirtinančios atsiskaitymą už valstybinės žemės nuomą, išdavimas	Detalizacija	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;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
patalpų nuoma	Detalizacija	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;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	68.20 Nuosavo arba nuomojamo nekilnojamojo turto nuoma ir eksploatavimas 84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
žemės nuoma	Detalizacija	10) savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir	3) savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas,	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	68.20 Nuosavo arba nuomojamo nekilnojamojo turto nuoma ir eksploatavimas 84.11 Bendroji

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVRK KLASĖ
		disponavimas juo patikėjimo teise;	naudojimas ir disponavimas juo;		viešojo valdymo veikla
8. Žemės mokesčio lengvatos, nekilnojamo turto mokesčio lengvatos suteikimas, patalpų suteikimas pagal panaudą, nekilnojamojo turto mokesčio dalies skyrimas pastato atnaujinimui	Paslauga apklausoje	-	-	-	-
nekilnojamojo turto mokesčio lengvata	Detalizacija	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;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	68.20 Nuosavo arba nuomojamo nekilnojamojo turto nuoma ir eksploatavimas 84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
nekilnojamojo turto mokesčio dalies skyrimas pastato atnaujinimui	Detalizacija	10) savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas	3) savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	68.20 Nuosavo arba nuomojamo nekilnojamojo turto nuoma ir eksploatavimas 84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVKR KLASĖ
		juo patikėjimo teise;	disponavimas juo;		
žemės mokesčio lengvata	Detalizacija	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;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	68.20 Nuosavo arba nuomojamo nekilnojamojo turto nuoma ir eksploatavimas 84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
patalpų suteikimas pagal panaudą	Detalizacija	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;	01.3.3 Kitos bendrosios paslaugos	68.20 Nuosavo arba nuomojamo nekilnojamojo turto nuoma ir eksploatavimas 84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
9. Darbo vietų steigimo rėmimo paslaugos: subsidijos darbdaviams už socialiai jautrių asmenų ar bedarbių įdarbinimą pagal viešųjų darbų programas	Paslauga apklausoje	-	-	-	-
viešųjų darbų programos (darbdavių	Detalizacija	18) dalyvavimas rengiant ir įgyvendinant darbo rinkos	-	10.5.0 Nedarbas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
atranka bedarbių (darbinimui)		politikos priemonės ir gyventojų užimtumo programos;			
subsidijos darbdaviams už darbo negalinčių susirasti asmenų, priklausančių socialiai jautrių asmenų grupėms įdarbinimą	Detalizacija	18) dalyvavimas rengiant ir įgyvendinant darbo rinkos politikos priemonės ir gyventojų užimtumo programos;	-	10.5.0 Nedarbas	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
III. PASLAUGOS ŽEMĖS ŪKIUI	Paslaugų grupė		-	-	-
10. Žemės ūkio valdų ir ūkininkų ūkių registravimas	Paslauga apklausoje		-	-	-
žemės ūkio valdų ir ūkininkų ūkių registravimas	Detalizacija	24) žemės ūkio valdų ir ūkininkų ūkių registravimas;	-	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
11. Traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų registravimas ir techninė priežiūra	Paslauga apklausoje		-	-	-
traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų registravimas ir techninė priežiūra	Detalizacija	28) traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų registravimas ir techninė priežiūra;	-	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVRK KLASĖ
12. Žemės ūkio naudmenų ir pasėlių deklaracijų ir dokumentų žemės valdymo pagrindo nustatymui priėmimas	Paslauga apklausoje	-	-	-	-
žemės ūkio naudmenų ir pasėlių deklaracijų ir dokumentų žemės valdymo pagrindo nustatymui priėmimas	Detalizacija	25) žemės ūkio naudmenų ir pasėlių deklaravimo darbų administravimas;	-	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
13. prašymų, dėl atsietos papildomos nacionalinių tiesioginių išmokos už galvijus, karves žindenes ir telyčias, priėmimas	Paslauga apklausoje	-	-	-	-
prašymų, dėl atsietos papildomos nacionalinių tiesioginių išmokos už galvijus, karves žindenes ir telyčias, priėmimas	Detalizacija	23) žemės ūkio produkcijos kvotų administravimas;	-	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
14. Informacijos teikimas apie tai, kokioms ūkininkų paramos	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
programoms galima teikti paraiškas, pvz., jaunųjų ūkininkų įsikūrimui, esamų ūkių modernizavimui ir pan.					
informacijos teikimas apie tai, kokioms ūkininkų paramos programoms galima teikti paraiškas, pvz., jaunųjų ūkininkų įsikūrimui, esamų ūkių modernizavimui ir pan.	Detalizacija	29) kaimo plėtros priemonių įgyvendinimo administravimas;	-	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
15. Parama bičių laikytojams už papildomą bičių maitinimą paraiškų priėmimas	Paslauga apklausoje	-	-	-	-
parama bičių laikytojams už papildomą bičių maitinimą paraiškų priėmimas	Detalizacija	29) kaimo plėtros priemonių įgyvendinimo administravimas;	-	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
16. Laukinių gyvūnų ir stichinių meteorologinių reiškinių žalos	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVRS KLASĖ
Ūkiams valdymo paslaugos					
dokumentų, patvirtinančių nustatytą medžiojamųjų gyvūnų padarytą žalą žemės ūkio pasėliams, miškui, gyvūnams, gyvuliams, hidrotechnikos ar melioracijos įrenginiams, priėmimas	Detalizacija	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;	-	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	Detalizacija	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;	-	04.2.1 Žemės ūkis	84.11 Bendroji viešojo valdymo veikla
17. Melioracijos ir hidrotechnikos statinių valdymo paslaugos	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVRS KLASĖ
melioracijos statinių techninių dokumentų teikimas melioruotos žemės savininkams ir kitiems naudotojams	Detalizacija	27) valstybei nuosavybės teise priklausančių melioracijos ir hidrotechnikos statinių valdymas ir naudojimas patikėjimo teise;	-	04.2.1 Žemės ūkis	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas
prašymų atlikti melioracijos statinių remonto darbus melioruotos žemės savininkams ir naudotojams priėmimas	Detalizacija	27) valstybei nuosavybės teise priklausančių melioracijos ir hidrotechnikos statinių valdymas ir naudojimas patikėjimo teise;	-	04.2.1 Žemės ūkis	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas
melioracijos ir hidrotechnikos statinių remonto ir priežiūros organizavimas	Detalizacija	27) valstybei nuosavybės teise priklausančių melioracijos ir hidrotechnikos statinių valdymas ir naudojimas patikėjimo teise;	-	04.2.1 Žemės ūkis	81.30 Kraštovaizdžio tvarkymas
IV. KOMUNALINĖS PASLAUGOS	Paslaugų grupė	-	-	-	-
18. Šilumos ir geriamojo vandens tiekimas ir nuotekų tvarkymas	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

PASLAUGŲ GRUPĖS IR JAS SUDARANČIOS PASLAUGOS	BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 7 STR. FUNKCIJA	VIETOS SAVIVALDOS ĮSTATYMO 6 STR. FUNKCIJA	COFOG KLASĖ	EVVK KLASĖ
šilumos tiekimas	Detalizacija	-	30) šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo organizavimas;	06.3.0 Vandentieka	35.30 Garo tiekimas ir oro kondicionavimas
geriamojo vandens tiekimas	Detalizacija	-	30) šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo organizavimas;	06.3.0 Vandentieka	36.00 Vandens surinkimas, valymas ir tiekimas
nuotekų tvarkymas	Detalizacija	-	30) šilumos ir geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo organizavimas;	05.2.0 Nutekamųjų vandenų tvarkyba	37.00 Nuotekų valymas
19. Atliekų tvarkymo organizavimo paslaugos	Paslauga apklausoje	-	-	-	-

Šaltinis: Civitta, Vidaus reikalų ministerija

PRIEDAS 6. NESIŪLOMŲ IR NETEIKIAMŲ SAVIVALDYBIŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS

Klausimas: Nurodykite Jūsų atstovaujamai įmonei reikalingas, tačiau šiuo metu savivaldybės nesiūlomas teikti paslaugas.

PASLAUGOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Kelių remontas	2
Aplinkos tvarkymas	1
Atsakymai į klausimus savivaldybei	1
Dėl darbo vietos	1
Elektros tiekimas	1
Informacijos tiekimas (Vilniuje)	1
Kai kviečia organizuoti stovyklas vaikams, neskiria to finansavimo sutrikimu turintiems vaikams	1
Muitinės postas	1
Neatstovauja mažų įmonių konflikte su didelėmis įmonėmis	1
Nuomos subsidijos	1
Policijos paslaugos	1
PASLAUGOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Privačių namų nuotekų klausimai	1
Projektų derinimo	1
Seno automobilio pašalinimas	1
Šiukšlių išvežimas, nes konkursą laimėjusi įmonė nevykdo savo įsipareigojimo	1
Subsidijų	1
Žemės nuoma	1
Žemėtvarkiniai klausimai, raštų gavimai	1
Žmonių gerovė, atstovavimas gyventojams, kokybė	1
Dėl kompensacijų	1
Projektų derinimo klausimai	1

Šaltinis: Civitta

PRIEDAS 7. KITOS PASLAUGOS, DĖL KURIŲ BUVO KREIPTASI Į SAVIVALDYBĘ

Klausimas: Nurodykite Jūsų atstovaujamai įmonei reikalingas, tačiau šiuo metu savivaldybės nesiūlomas teikti paslaugas.

KITOS PASLAUGOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS	KITOS PASLAUGOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Dėl subsidijų	5	Dėl COVID skiepų ir lengvatų	1
Nekilnojamo turto klausimai	4	Dėl įmonės darbuotojo deklaravimo	1
Dėl prastovų	3	Dėl projektų derinimo, projektų	1
Dėl kelio ženklų	3	Dėl e.sveikatos neveikimo	1
Dėl kelių remonto	2	Dėl finansavimo projektų	1
Genėjimo paslaugos	2	Dėl išorinės reklamos	1
Dėl reklamos	2	Dėl karantino	1
Architektūros paslaugos	1	Dėl konkursų, viešųjų pirkimų	1
Dėl migracijos klausimų	1	Dėl leidimo prekiauti lauke	1
Dėl reg. duomenų išrašų	1	Dėl leidimų išdavimo	1
Dėl asfaltavimo darbų	1	Dėl išmokų	1
KITOS PASLAUGOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS	KITOS PASLAUGOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Užimtumo tarnybos paslaugos	1	Dėl statybų leidimo	1
Dėl adresų pakeitimo	1	Duomenų surinkimas spaudai	1
Dėl atliekų išvežimo	1	Elektros klausimai	1
Teritorijos, gatvių priežiūra	1	Higienos centras	1
Transporto registravimas	1	Įmonė parduoda pastatus savivaldybei	1
Užimtumo didinimo programa	1	Įmonės vardu negali užregistruoti automobilio	1
Viešieji pirkimai knygų leidybai	1	Klausimai apie miestą	1
Viešosios tvarkos klausimai	1	Dėl migracijos reikalų	1
Žemės sklypo paskirties keitimo	1	Pažymų klausimai	1
Žemėtvarka	1	Produktų ženklinimas	1
Dėl kelio įrengimo	1	Projektų derinimas, pridavimas	1
Dėl viešosios policijos	1	Registravimo paslaugos	1
Juridinių asmenų skyrius	1	Registruoti akcininkų pažymas	1
KITOS PASLAUGOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS	KITOS PASLAUGOS	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Dėl leidimų	1	Sodra	1
Licencijos, veiklos LSTA	1	Statinių pridavimo procedūros	1
Sandorių pažymos	1	Suoliukų įrengimas mieste	1
Archyvų klausimai	1	Technikos registravimas	1

Šaltinis: Civitta

PRIEDAS 8. KITI SUNKUMAI

KITI SUNKUMAI	PAMINĖJIMŲ SKAIČIUS
Sudėtinga, ilga procedūra	6
Daug klaidų užsakant	3
Neišvežamos atliekos laiku arba nereguliariai	3
Taryboje sprendimas politizuojamas	1
Prirašo skolas, perduota įmonė į teismą	1
Palangos NŽT labai neatsakingi	1
Nuoma skiria bet patalpos siūlomos kai reikalingas kapitalinis remontas	1
Tam tikrų leidimų neišdavimas	1
Neatsižvelgia į patirtį	1
Perteklinis reikalavimų kiekis	1
Telefonu negalima prisiskambinti užsisakyti paslaugų	1
Neatsižvelgia į įmonės norus	1
Nepasiekė paslaugos, pranešimai apie paslaugas	1
Neįrengiami tinkami atliekų konteineriai	1
Darbuotojų kaita	1

Šaltinis: Civitta

PRIEDAS 9. TYRIMO DUOMENŲ SVĖRIMAS

RODIKLIAI		STATISTIKOS DEP. DUOMENYS ¹⁹	NESVERTI TYRIMO DUOMENYS	SVERTI TYRIMO DUOMENYS
Darbuotojų skaičius	Iki 10	82%	78%	82%
	11-50	14%	14%	14%
	51 ir daugiau	4%	4%	4%
Apskritis	Alytaus apskritis	3%	5%	3%
	Kauno apskritis	20%	20%	21%
	Klaipėdos apskritis	11%	11%	11%
	Marijampolės apskritis	3%	3%	4%
	Panevėžio apskritis	5%	5%	6%
	Šiaulių apskritis	6%	6%	7%
	Tauragės apskritis	2%	6%	2%
	Telšių apskritis	3%	4%	3%
	Utenos apskritis	3%	4%	3%
	Vilniaus apskritis	42%	35%	40%

Šaltinis: Civitta

¹⁹ Šaltinis: Statistikos departamentas. Tyrimui buvo naudojamas Veikiančių ūkio subjektų skaičius 2020 metų prad.

PRIEDAS 10. VERSLO SUBJEKTŲ APKLAUSOS KLAUSIMYNAS

APKLAUSOS PRADŽIA

Laba diena,

Šiuo metu atliekame Lietuvos verslo subjektų apklausą, kurios tikslas – nustatyti, kaip Lietuvos verslo subjektai vertina savivaldybių, jų įmonių ar įstaigų vykdomas funkcijas, sužinoti jų patirtį, susijusią su viešųjų ir administracinių paslaugų gavimu.

Savivaldybės teikiamomis paslaugomis laikomos savivaldybės administracijos darbuotojų teikiamas paslaugas, savivaldybės įstaigų (biudžetinių įstaigų ar viešųjų įstaigų) ir įmonių (savivaldybės įmonių, AB ar UAB) teikiamos paslaugos.

Apklausos rezultatai bus naudojami visų Lietuvos savivaldybių, jų įmonių ar įstaigų teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų palyginimui, paslaugų kokybės gerinimui ir savivaldybių vykdomų funkcijų sistemos tobulinimui.

Klausimyną turėtų užpildyti atsakingas įmonės darbuotojas, kuris savo darbe yra daugiausia susidūręs su savivaldybių (jų įstaigų, įmonių) teikiamų paslaugų užsakymu, ir gali įvertinti suteiktų paslaugų kokybę.

Apklausiai užtruksite apie 20-25 minutes, Jūsų dalyvavimas apklausoje yra labai reikšmingas, į pateiktą informaciją bus atsižvelgiama inicijuojant pokyčius.

Apklausa anonimiška, visi Jūsų atsakymai bus nagrinėjami tik apibendrintai kartu su kitų apklausos dalyvių atsakymais.

K1: Nurodykite savivaldybę, kurioje registruotas Jūsų atstovaujamos įmonės buveinės adresas. Pasirinkite savivaldybę iš sąrašo.

Respondentui parodomas 60 savivaldybių sąrašas.

K2: Ar Jūsų atstovaujama įmonė veikia visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje?

- Taip
- Ne

K3: Pažymėkite atsakymą, kuris tiksliausiai atitinka Jūsų atstovaujamos įmonės darbuotojų skaičiaus intervalą.

- Iki 10
- 11-50
- 51-250
- 251 ar daugiau

K4: Pažymėkite atsakymą, kuris labiausiai atitinka per paskutinius finansinius metus gautų pardavimo grynujų pajamų intervalą.

- Neviršija 2 mln.
- Viršija 2 mln., bet neviršija 10 mln.
- Viršija 10 mln., bet neviršija 50 mln.
- Viršija 50 mln.

K5: Pažymėkite atsakymą, kuris tiksliausiai atitinka paskutinių finansinių metų balanse nurodyto turto vertę.

- Neviršija 2 mln.
- Viršija 2 mln., bet neviršija 10 mln.
- Viršija 10 mln., bet neviršija 43 mln.
- Viršija 43 mln.

K6: Ar per pastaruosius 2 metus Jūsų atstovaujamos įmonės vardu buvo kreiptasi į savivaldybę (jos įstaigą, įmonę) dėl paslaugų teikimo?

- Taip
- Ne
- Sunku pasakyti

K7: Ar esate susidūrę su situacija, kai norėdami išspręsti konkretų Jūsų atstovaujamos įmonės klausimą (problema), kuriam reikalingas savivaldybės įsitraukimas, dėl to paties klausimo (problemos) turėjote kreiptis ne tik į savivaldybę (jos įmonę, įstaigą), bet ir į valstybės instituciją (jos įmonę, įstaigą)?

- Taip
- Ne
- Sunku pasakyti

K8: Nurodykite klausimą (-us) (problema (-as)), dėl kurio sprendimo Jūsų atstovaujamos įmonės vardu buvo kreiptasi ne tik į savivaldybę (jos įmonę, įstaigą) bet ir į valstybės instituciją (jos įmonę ar įstaigą).

K9: Ar yra paslaugų, kurias Jūsų atstovaujama įmonė turi poreikį gauti iš savivaldybės (jos įstaigos, įmonės), tačiau šiuo metu šių paslaugų nesūlo ir neteikia?

- Taip
- Ne
- Sunku pasakyti

K10: Nurodykite Jūsų atstovaujamai įmonei reikalingas, tačiau šiuo metu savivaldybės (jos įstaigos, įmonės) nesūlomas teikti paslaugas.

K11: Nurodykite kaip dažnai Jūsų atstovaujamos įmonės vardu bet kuriuo tikslu buvo kreiptasi į savivaldybę (jos įmonę, įstaigą), įskaitant visus kreipimosi būdus (internetu, paštu. el. paštu, telefonu, per pokalbių platformą ar fiziškai atvykus į savivaldybę). Pasirinkite 1 atsakymo variantą.

- nurodykite, kiek kartų per metus Jūsų atstovaujamos įmonės vardu įprastai (vidutiniškai) kreipiamasi į savivaldybę _____
- rečiau nei 1 kartą per metus
- nesikreipiama niekada
- sunku pasakyti

K12: Nurodykite, kuriuo būdu Jūsų atstovaujamos įmonės vardu yra dažniausiai užsakomos savivaldybės (jos įstaigos, įmonės) teikiamos paslaugos ir kuriuo būdu šias paslaugas užsakyti yra ar būtų patogiausia. Nurodykite po 1 tinkamiausią pasirinkimą.

	Internetu (elektroninė s paslaugos)	Dokumentai paštu	El. paštu	Telefonu	Pokalbių platforma (angl. chat)	Fiziškai atvykus į užsakymo vietą
Patogiausias paslaugų užsakymo būdas						
Dažniausiai naudojamas paslaugų užsakymo būdas						

K13: Nurodykite dėl kokio tipo paslaugų Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius dvejus metus buvo kreiptasi į savivaldybę (jos įstaigą, įmonę)

I. Leidimo, licencijos, pritarimo, specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas

- Licencijų ir leidimų prekybai, reklamai, šilumos tiekimui, vidaus vandenų uosto ar komercinės prielankos steigimui, šilumos tiekimui išdavimas
- Licencijų ir leidimų steigti lošimo namus, teikti paslaugas pramoginiams įrenginiais, užsiimti renginių organizavimu, naudoti pirotechnikos priemones, filmuoti filmus, skristi virš miesto išdavimas
- Licencijų ir leidimų vežti keleivius, važiuoti didžiagabarite ar sunkiasvore transporto priemone, leidimų, susijusių su eismo ženklavimu, išdavimas
- Leidimų, susijusių su žemės naudojimu, statyba, infrastruktūros įrengimu, medžių ir krūmų kirtimu, genėjimu, išdavimas, adresų ir gatvių pavadinimų suteikimas
- Specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas statytojui

II. Verslo plėtros skatinimo paslaugos, žemės ir nekilnojamojo turto nuoma, įvairių lengvatų skyrimas

- Verslo plėtros skatinimo paslaugos: parama įmonės steigimui, įrangos įsigijimui, rinkodaros priemonių, darbo vietų, interneto svetainės kūrimui ir pan., leidimas vystyti įmonės veiklą savivaldybės įsteigtame verslo inkubatoriuje
- Paslaugos susijusios su žemės nuoma, žemės nuomos ir žemės mokesčio lengvatų suteikimas
- Nekilnojamojo turto nuoma, nekilnojamojo turto mokesčio ir kitų su nekilnojamojo turto susijusių lengvatų (patalpų suteikimas pagal panaudą, nekilnojamojo turto mokesčio dalies skyrimas pastato atnaujinimui) suteikimas
- Darbo vietų steigimo rėmimo paslaugos: subsidijos darbdaviams už socialiai jautrių asmenų ar bedarbių įdarbinimą pagal viešųjų darbų programas

III. Paslaugos žemės ūkiui

- Žemės ūkio valdų, ūkių ir naudojamos technikos registravimo ir priežiūros paslaugos
- Su Europos Sąjungos ir nacionaline parama susijusios paslaugos
- Laukinių gyvūnų ir stichinių meteorologinių reiškinių žalos ūkiams valdymo paslaugos: žalos nustatymas ir likvidavimas
- Melioracijos ir hidrotechnikos statinių remonto ir priežiūros organizavimas, techninių dokumentų teikimas žemės savininkams, prašymų atlikti melioracijos statinių remonto darbus priėmimas

IV. Komunalinės paslaugos

- Šilumos ir geriamojo vandens tiekimas ir nuotekų tvarkymas
- Atliekų tvarkymo organizavimo paslaugos

V. Kitos paslaugos

K14: Pateikiate sąrašą paslaugų, dėl kurių Jūsų atstovaujamos įmonės vardu per pastaruosius 2 metus buvo kreiptasi į savivaldybę. Išrinkite ne daugiau nei 5 svarbiausias Jūsų atstovaujamai įmonei paslaugas ir sureitinguokite jas nuo 1 iki 5, kai 1 – pati svarbiausia, 2 – antra svarbiausia, ... 5 – penkta pagal svarbumą (mažiausiai svarbi iš svarbiausių) paslauga.

K15: Pateikite informaciją apie Jūsų atstovaujamos įmonės patirtį, susijusią su kiekvienos paslaugos užsakymu ir gavimu. Kiekvienai paslaugai pažymėkite 1 tinkamą variantą.

Laikykime, kad:

- Paslaugos užsakymas prasideda nuo informacijos, kaip užsakyti paslaugą paieškos pražios užsakymo priėmimo ar vykdymo pradžios.
- Paslaugos teikimas prasideda nuo užsakymo priėmimo ar vykdymo pradžios ir pasibaigia, kai paslauga suteikiama.

Paslaugos	Paslaugą užsakyti pavyko sklandžiai	Paslaugą užsakyti pavyko, tačiau jos užsakymo ir (arba) teikimo procesas nebuvo (nėra) sklandus, kokybiškas	Paslaugos užsakyti nepavyko
X1			
X2			
X3			
X4			
X5			

K16: Nurodykite sunkumus (kokybės trūkumus), su kuriais susidūrėte ir kurie kėlė nepatogumų užsakant (gaunant) paslaugas. Kiekvienai paslaugai pažymėkite visus tinkamus atsakymus.

Sunkumai, kokybės trūkumai	X1	X2	X3	X4	X5
Paslaugas užsakyti buvo sudėtinga, pvz.: sudėtinga rasti informaciją, kaip užsakyti paslaugą, o radus informaciją, ji nebuvo aiški, jos trūko					
Užsakant paslaugą elektroniniu būdu, sistema tinkamai neveikė, nuolat strigo					
Užsakymo procesą sunkino reikalavimas pateikti dokumentus, kuriuos reikėjo gauti iš kitų institucijų					
Užsakant paslaugą reikėjo kreiptis į daugiau nei į vieną specialistą (neveikė „vieno langelio“ principas)					
Nebuvo galima užsakyti paslaugos patogiausiu būdu (pvz.: internetu, atvykus į savivaldybę ir pan.)					
Užsakyti paslaugą, jos suteikimo ar teikimo pradžios teko laukti pernelyg ilgai, vėluota suteikti paslaugą					
Nuvylė paslaugos užsakymą priimančio ar paslaugą teikiančio specialisto neprofesionalumas, nekompetencija, nepaslaugumas					
Per didelė paslaugos kaina					
Sudėtinga apmokėjimo už paslaugą tvarka					
Kita (nurodykite) _____					

K17: Jei savivaldybė siūlytų mokamą ar brangiau apmokamą (jei paslauga jau dabar yra mokama) paslaugą, kuri būtų teikiama be atitinkamų trūkumų, nurodykite, už kurios paslaugos ir kurių trūkumų pašalinimą svarstytumėte užsakyti mokamą ar brangiau apmokamą paslaugą.

Išfiltruojami sunkumai iš K16 klausimo.

K18: Nurodykite kaip Jūsų atstovaujama įmonė yra patenkinta netiesiogiai su verslo aplinka susijusiomis savivaldybės paslaugomis. Pažymėkite vieną tinkamiausią pasitenkinimo vertinimą iš penkių:

	Labai patenkinta	Patenkinta arba labiau patenkinta nei nepatenkinta nei nepatenkinta	Nepatenkinta arba labiau nepatenkinta nei patenkinta	Labai nepatenkinta	Ši paslauga įmonei neaktuali
Priešgaisrinė visuomenės sauga					

Viešosios tvarkos palaikymas, nusikaltimų prevencijos priemonių taikymas					
Gatvių apšvietimas					
Civilinė visuomenės sauga					
Radiacinė visuomenės sauga					
Vejų pjovimas, medžių, augalų, želdynų tvarkymas					
Socialinės paslaugos, teikiamos gyventojams					
Saugaus eismo organizavimas					
Turizmo plėtros skatinimo paslaugos					
Pastatų, saugomų teritorijų tvarkymas					
Šaligatvių, aikščių valymas, nelegalių grafiti valymas ir pan.					
Gyventojų komunalinių atliekų tvarkymas, atliekų rūšiavimas, sąvartynų įrengimas					
Gyventojų švietimo paslaugos					
Gyventojų sveikatos priežiūra					
Vietinės reikšmės kelių ir gatvių priežiūra, taisymas, tiesimas					

INFORMACIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Valstybės kontrolės audito ataskaita Nr.VA-01 „Ar savivaldybių atliekamų funkcijų sistema sudaro sąlygas joms veikti efektyviai?“. 2019 m. Prieiga internetu: <https://www.vkontrole.lt/failas.aspx?id=3960>
2. Statistikos departamentas. Rodiklių duomenų bazė. Įmonių dydžio ir pasiskirstymo apskritimis duomenys. Prieiga internetu: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/>
3. Lietuvių kalbos žodynas. Prieiga internetu: <http://www.lkz.lt/?zodis=tendencija&id=26042510000>
4. Statistikos departamentas. Elektroninis statistikos terminų žodynas. Prieiga internetu: <https://osp.stat.gov.lt/statistikos-terminu-zodynas#>
5. Lietuvos Respublikos įmonių finansinės atskaitomybės įstatymas Nr. IX-575. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.154658/asr>
6. Verslo žinios. Žodynas. Prieiga internetu: <http://zodynas.vz.lt/pardavimo-pajamos>
7. Lietuvos Respublikos buhalterinės apskaitos įstatymas Nr. IX-574. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.154657/asr>
8. Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas Nr. VIII-1099. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.77016/asr>
9. Statistikos departamentas. Valstybės funkcijų klasifikatorius. Prieiga internetu: <https://osp.stat.gov.lt/klasifikatoriai?portletFormName=FPKL500&classifierversion=101&tab=version>
10. Statistikos departamentas. Europos Ekonominės Bendrijos ekonominės veiklos klasifikavimo sistemos (NACE) pagrindu Ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriui parengtas ekonominė veiklos klasifikatorius. <https://osp.stat.gov.lt/static/evrk2.htm>
11. Statistikos departamentas. Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius. Prieiga internetu: https://osp.stat.gov.lt/documents/10180/24308/EVRK2red_klasif_leidinys.pdf
12. Europos Komisija. Mažų ir vidutinių įmonių apibūdinimas. Prieiga internetu: https://ec.europa.eu/growth/smes/sme-definition_lt

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