



**EKT**  
Strategija. Efektyvumas. Vertė



VIDAUS REIKALŲ  
MINISTERIJA

Užsakovas  
Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija

# **Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis / administracinėmis paslaugomis savivaldybėse kiekybinis tyrimas**

Vykdytojas  
UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“

2012 m. spalio mėn. 31 d.

## Turinys

Ižanga.....	3
Santrauka .....	4
Summary .....	8
1. Tyrimo metodologija.....	12
2. Tyrimo rezultatai.....	14
2.1. Bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimas.....	16
2.2. Pasitenkinimo paslaugomis indeksai .....	22
2.3. Įvairių sričių svarba ir vertinimas .....	25
2.4. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos .....	30
2.5. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos .....	42
2.6. Socialinės paslaugos .....	50
2.7. Švietimo paslaugos .....	57
2.8. Seniūnijų teikiamos paslaugos.....	64
2.9. Korupcijos savivaldoje suvokimas .....	67
3. Išvados .....	71
Priedas Nr. 1. Pasiskirstymų pagal socialines, demografines charakteristikas lentelės .....	74
Priedas Nr. 2. Klausimynas.....	121
Priedas Nr. 3. Statistinių paklaidų lentelė .....	142

## Ižanga

Vidaus reikalų ministerija (toliau – VRM) įgyvendina Europos socialinio fondo ir Lietuvos valstybės biudžeto lėšomis finansuojamą projektą „Kokybės vadybos modelių diegimo ir viešųjų paslaugų kokybės bei piliečių aptarnavimo gerinimo skatinimas viešojo administravimo institucijose ir įstaigose. Santrumpa. Viešojo administravimo sektoriaus kokybės iniciatyvos“ (projekto Nr. VPI-4.3-VRM-01-V-01-018) pagal 2007-2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksnių programos 4 prioriteto „Administracinių gebėjimų stiprinimas ir viešojo administravimo efektyvumo didinimas“ įgyvendinimo priemonę VP1-4.3-VRM-01-V „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“.

Viena iš sudedamųjų projekto dalių, numatytų 2010 m. gruodžio mėn. 14 d. paslaugų teikimo sutarties Nr. 1VL-1677 (toliau – Sutartis) 1 priedo „Paslaugų specifikacija“ 3.3 punkte – atlikti kiekybinį rinkos tyrimą, kurio tikslas – įvertinti vartotojų naudojimosi viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis pasitenkinimą. Šioje ataskaitoje pateikiami atlikto kiekybinio tyrimo rezultatai ir išvados. Tyrimas atliktas trijose savivaldybėse – Vilniaus miesto, Kretingos rajono ir Pagėgių.

Kiekybinio rinkos tyrimo metodika yra integruota į Kokybės vadybos metodų taikymo ir poveikio/ pokyčių matavimo Lietuvos viešojo administravimo institucijose/ įstaigose stebėsenos metodiką. Analogiškas tyrimas buvo atliktas ir 2011 m., kurie šioje ataskaitoje naudojami palyginimui su 2012 m. tyrimo duomenimis. Remiantis šios apklausos rezultatais bus parengtos rekomendacijos dėl viešųjų paslaugų vartotojų lūkesčių nustatymo ir pasitenkinimo matavimo tikslingumo<sup>1</sup>.

Šiame tyrime naudotas klausimynas buvo sudarytas remiantis vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Tyrimo klausimynui sudaryti buvo naudojami 2011 m. spalio mėn. atlikto kokybinio savivaldybių teikiamų/ administruojamų paslaugų tyrimo, kurio metu buvo išskirtos Lietuvos gyventojams svarbiausios savivaldybių teikiamų arba administruojamų paslaugų sritys, rezultatai.

---

<sup>1</sup> Pagal Sutarties su Užsakovu Priedo Nr.1. 3.3. punktą.

## Santrauka

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis savivaldybėse tyrimas buvo atliktas Vidaus reikalų ministerijos užsakymu 2012 m. rugsėjo - spalio mėnesį trijose – Vilniaus miesto, Kretingos rajono ir Pagėgių – savivaldybėse. Tyrimo tikslas buvo nustatyti vartotojų pasitenkinimą savivaldybių teikiamomis/ administruojamomis paslaugomis. Detaliai buvo tirtos komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo, kultūros, aktyvaus laisvalaikio ir sporto, švietimo, socialinės paslaugos. Jo klausimynas buvo sudarytas remiantis 2009 m. vidaus reikalų ministro įsakymu patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“, o taip pat 2011 m. atlikto kokybinio savivaldybių teikiamų/ administruojamų paslaugų tyrimo rezultatais. Tyrimo klausimynas taip pat buvo patikslintas remiantis 2011 m. atlikto tyrimo rezultatais. Tyrimo metu buvo apklausta 900 nuolatinių suaugusių (18 metų ir vyresni) savivaldybių gyventojų. Vilniaus m. savivaldybėje buvo apklausta 300 respondentų, Kretingos raj. savivaldybėje - 300 respondentų ir Pagėgių savivaldybėje – 300 respondentų. Tyrimas buvo atliekamas tiesioginio interviu būdu.

Tyrimas parodė, kad labiausiai patenkinti savo gyvenamąją vietovę yra Vilniaus m. savivaldybės gyventojai (8,98 balo iš 10 galimų). Kretingos raj. ir Pagėgių savivaldybėse bendri gyventojų vertinimai pasiskirstė vienodai (po 8,81 balo). Lyginant su kitomis savivaldybėmis Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai savo gyvenamąją vietą taip pat įvertino palankiausiai (8,84 balo). Tuo tarpu, nepalankiausiai lyginant su kitomis savivaldybėmis įvertinta Pagėgių savivaldybė (7,71 balo). Kretingos raj. savivaldybės gyventojai savo gyvenamąją vietą lygindami su kitomis savivaldybėmis įvertino 8,5 balo. Visose savivaldybėse šiek tiek geriau savo gyvenamąją vietovę vertino 30 – 39 m. bei patys vyriausi gyventojai.

Geriausiai savivaldybės paslaugų prieinamumą įvertino Pagėgių bei Kretingos raj. savivaldybių gyventojai. Jose visi savivaldybės paslaugų prieinamumo aspektai įvertinti daugiau nei 4 balais iš 5 galimų. Vilniaus m. savivaldybėje prasčiausiai įvertintas informacijos apie nuveiktus darbus pakankamumas (2,9 balo).

Daugiausiai į savivaldybę per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi respondentų iš Pagėgių savivaldybės (38,3 proc.). Mažiausiai – Vilniaus m. savivaldybės respondentų (11,5 proc.). Taip pat, į Vilniaus m. savivaldybę respondentai dažniau kreipėsi raštu, elektroniniu paštu arba telefonu nei kitose tirtose savivaldybėse. Kretingos rajono ir Pagėgių savivaldybėse dauguma apklaustųjų kreipėsi asmeniškai atėję.

Aptarnavimą savivaldybėje geriausiai įvertino Pagėgių savivaldybės gyventojai. Čia visų aptarnavimo aspektų vertinimų vidurkis yra daugiau nei 4 balai iš 5 galimų. Prasčiausiai įvertintas Vilniaus m. savivaldybės aptarnavimas, o blogiausiai įvertinti šie aspektai: Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ ir Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką).

Aukščiausias bendras pasitenkinimo indeksas yra švietimo srities paslaugomis (79,29 proc.), o likusios trys sritys turi panašų balą. Vilniaus m. savivaldybės gyventojų vertinimas išsiskiria tuo, kad pasitenkinimą socialinėmis paslaugomis įvertino reikšmingai žemiau nei kitose savivaldybėse (66,1 proc.). Tuo tarpu, Kretingos raj. savivaldybėje pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas yra reikšmingai didesnis nei kitų dviejų savivaldybių (83,48 proc.).

Visų savivaldybių gyventojai svarbiausiomis sritimis laiko komunalinio ūkio bei aplinkos tvarkymo paslaugas. Šiek tiek mažiau svarbios yra kultūros, aktyvaus laisvalaikio ir sporto, seniūnijų teikiamos paslaugos. O mažiausiai svarbos skiriama socialinėms, civilinės metrikacijos, švietimo paslaugoms, taip pat paslaugoms verslui bei žemėtvarkos paslaugoms.

Pasitenkinimas komunalinėmis paslaugomis geriausiai vertinamas Kretingos raj. savivaldybėje (8.35 balo), o prasčiausiai – Pagėgių (6.82 balo). Komunalinio ūkio bei aplinkos tvarkymo paslaugas visų savivaldybių gyventojai laiko svarbiausiomis. Visose savivaldybėse kaip svarbiausios išskirtos vandens tiekimo, atliekų tvarkymo, švaros, nuotekų valymo bei apšvietimo paslaugos. Vilniaus m. savivaldybė išsiskiria tuo, kad daugiau svarbos suteikiama būsto bei pastatų administravimui. Mažiausiai svarbiomis laikomos vaikų žaidimo ir gyvūnų vedžiojimo aikštelės. Vilniaus m. geriausiai

įvertintos vandens tiekimo paslaugos (daugiau nei 9 balai iš 10 galimų). Pagėgių savivaldybėje geriausiai įvertintos atliekų tvarkymo paslaugos (beveik 9 balai iš 10 galimų). Kretingos raj. Savivaldybėje šios paslaugos įvertintos taip pat labai gerai, bet aukščiausias pasitenkinimas - nuotekų valymo paslaugomis. Vidutiniškai vertintas pasitenkinimas tokiais teikiamų komunalinių paslaugų komponentais: švara, apšvietimas, būsto administravimas, blogai – vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės. Centralizuotos šilumos tiekimas iš esmės įvertintas palankiai – vertinimo vidurkiai 5 balų skalėje yra didesni nei 4. Vertinant viešųjų erdvių tvarką ir švarą bei apšvietimą kritiškiausiai buvo nusiteikę Vilniaus m. savivaldybės gyventojai. Visais aspektais geresnius vertinimus pateikė Pagėgių savivaldybės gyventojai.

Bendrai visose savivaldybėse pasitenkinimas kultūros paslaugomis įvertintas beveik 8 balais. Pagėgių savivaldybėje kultūros paslaugos įvertintos reikšmingai aukščiau – beveik 10 balų. Kitose savivaldybėse kultūros paslaugų vertinimai buvo panašūs (apie 7 balai). Pasitenkinimas aktyvaus poilsio ir sporto paslaugomis visose savivaldybėse įvertintas apie 6,5 balo. Aukščiausias įvertinimas Pagėgių savivaldybėje, o žemiausias – Kretingos raj. savivaldybėje.

Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai svarbiausiomis laiko viešąsias erdves laisvalaikio poreikiams, taip pat vilniečiams svarbios miesto ir valstybės šventės, profesionalaus meno sklaida. Mažiausiai reikšmės čia teikiama bibliotekų ir mėgėjų meno kolektyvų veiklai. Valstybinės ir miesto šventės bei viešos erdvės poilsiui svarbios taip pat ir Kretingos rajono bei Pagėgių savivaldybių gyventojams, tačiau Pagėgių savivaldybėje išsiskiria ir kitos svarbios paslaugos: sporto įstaigų paslaugos, bibliotekos paslaugos, sutvarkytų kultūros paveldo objektų ir mėgėjų meno kolektyvai. Vilniaus miesto savivaldybėje ypač palankiai yra vertinamos čia organizuojamos šventės, profesionalaus meno sklaida. Bibliotekos paslaugas ypač palankiai įvertino Kretingos raj. savivaldybės gyventojai. Prasčiausiai Vilniaus miesto savivaldybėje vertinamos viešosios erdvės laisvalaikiui ir poilsiui. Šie aspektai taip pat prastai vertinami ir Kretingos rajono bei Pagėgių savivaldybėse. Tačiau čia taip pat prastai vertinami ir sporto renginiai, profesionalus menas.

Dauguma visų tyrime dalyvavusių savivaldybių gyventojų nėra turėję reikalų su savivaldybe dėl socialinių paslaugų. Dažniausia ir svarbiausia paslauga, kuria naudojasi savivaldybių gyventojai yra

socialinių pašalpų, kompensacijų skyrimas ir mokėjimas. Ja žymiai dažniau naudojasi Pagėgių savivaldybių gyventojai. Palankiausiai socialinės paslaugos vertinamos Pagėgių savivaldybėje, o blogiausiai – Kretingos raj. savivaldybėje.

Dauguma gyventojų su savivaldybių administruojamomis švietimo paslaugomis susiduria bendrojo lavinimo mokyklose ir užklasinės veiklos užsiėmimuose. Nemažai Vilniaus miesto ir Pagėgių savivaldybės gyventojų taip pat teigė, kad naudojosi suaugusiųjų švietimo paslaugomis.

Visos švietimo paslaugos yra svarbesnės moterims – ypač tai pasakytina apie Vilniaus miesto savivaldybę. Kiti ryšiai taip pat akivaizdūs. Jaunesniems ir turintiems vaikų respondentams svarbesnis yra ikimokyklinis ir mokyklinis ugdymas (pastarasis, beje, svarbus ir vyriausiajai amžiaus grupei, kuri matyt jau yra tapusi seneliais). Vyresniems (50 ir daugiau metų) aktualesnės suaugusiųjų švietimo paslaugos. Dauguma švietimo paslaugų svarbesnės atrodo aukštąjį išsimokslinimą turintiems respondentams. Vilniaus miesto ir Kretingos rajono savivaldybėse palankiausiai vertinamos bendrojo lavinimo mokyklos, Pagėgių savivaldybėje – ikimokyklinio ugdymo įstaigos bei neformaliojo ugdymo įstaigos. Pastaroje savivaldybėje visų švietimo paslaugų vertinimas yra gana aukštas ir viršija 7 balus. Blogiausiai (tik vidutiniškai) dauguma paslaugų yra vertinamos Vilniaus miesto savivaldybėje, o ypatingai blogai šioje savivaldybėje vertinamos ikimokyklinio ugdymo ir suaugusiųjų švietimo paslaugos.

Dažniausios priežastys, dėl kurių kreipiamasi į seniūnijas yra pažymų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas ir socialinių paslaugų skyrimas. Palankiausiai seniūnijos darbas vertinamas Kretingos raj. savivaldybėje. Čia visi aptarnavimo aspektai vertinami artimu 5 balams vidurkiu, išskyrus informacijos gavimą telefonu arba internetu. Prasčiausiai seniūnijų darbas vertinamas Pagėgių savivaldybėje.

Žemėtvarkos srities paslaugomis ir paslaugomis verslui naudojasi labai nedidelis visų tyrime dalyvavusių gyventojų procentas. Paslaugos verslui vertinamos prasčiausiai iš visų paslaugų (apie 6,5 balo). Žemėtvarkos srities paslaugų vertinimas pakilo nei 2011 metais, tačiau vis tiek išlieka žemiausias Vilniaus m. savivaldybėje (apie 6 balus).

Aptarnavimas civilinės metrikacijos skyriuose ir seniūnijose buvo vertinamas gerai arba labai gerai.

Apskritai visose trijose savivaldybėse labiausiai korumpuotomis institucijomis gyventojai laiko Seimą ir politines partijas, taip pat teismus ir valstybės tarnautojus. Savivaldybės šiame vertinime užimą 7 vietą. Tačiau egzistuoja dideli skirtumai tarp savivaldybių: Vilniaus miesto gyventojai labiausiai korumpuotomis institucijomis laiko politines partijas, Seimą, teismus, valstybės tarnautojus, o 5 vietoje – savivaldybę. Kretingos raj. savivaldybė užima 7 vietą, Pagėgių – tik 10 vietą tarp visų tirtų institucijų. Dažniausiai tyrime dalyvavę gyventojai teigia turintys duoti kyšius sveikatos apsaugos sistemoje ir policijoje. Tokie atvejai dažniausi - Pagėgių savivaldybėje (18 proc. davusiųjų kyšį).

## Summary

The survey “Customer satisfaction with usage of public and administrative services provided by municipalities” was conducted on behalf of the Ministry of the Interior of the Republic of Lithuania in September - October 2012 and included three municipalities - Vilnius city, Kretinga district and Pagėgiai. The survey was aimed to determine the level of satisfaction with services provided by municipalities. Its questionnaire was constructed based on “Methodology of customer satisfaction index calculation for public services” approved by the Ministry of Internal Affairs of the Republic of Lithuania as well as on results of a qualitative survey of public services provided by municipalities.

900 permanent adult (18 and over) residents of the municipalities were interviewed during the survey. 300 respondents were interviewed in Vilnius city municipality, 300 – in Kretinga district municipality and 300 respondents – in Pagėgiai municipality. The survey was carried out by applying a face-to-face interview method.

The survey revealed that residents of Vilnius city were the most satisfied with their place of residence (8.98 points out of 10), whereas the rates in Pagėgiai and Kretinga district municipality distributed the same (8.81 points). Yet when comparing their municipality with that of other towns or districts, Vilnius city population evaluated it considerably more favorably too (8.84 points). While



the lowest evaluation of municipality comparing their municipality with that of other towns or districts is in Pagėgiai (7.71 points). Respondents of aged 30 – 39 and older age evaluated their place of residence by somewhat higher points in all the municipalities.

The highest rating of access to municipality facilities was in Pagėgiai and Kretinga district municipalities. There all aspects of access to municipality facilities were evaluated by more than 4 points from 5. In Vilnius city municipality the access to information about completed projects and achievements of municipality got the lowest evaluation (2.9 points.).

The biggest percentage of respondents who contacted municipality in the last 12 months were in Pagėgiai municipality (38.3 percent). While the least amount of respondents - in Vilnius city municipality. In addition, respondents contacted by written statement or phone to Vilnius city municipality more often than in other municipalities. Majority respondents from Kretinga district and Pagėgiai contacted municipality by personal visit.

Services in the municipality were evaluated with the highest rate in Pagėgiai. There the evaluations of all aspects were higher than 4 points from 5. Vilnius municipality has received lowest evaluation for service quality and the lowest ratings were for these aspects: your problem was solved “without sending from one cabinet to another” for no reason and your problem was solved in time (the time indicated by institution).

The highest general index of satisfaction was observed with respect to educational services (79.29 percent), while other three spheres got almost the same index. The difference between Vilnius city municipality and two other municipalities is that satisfaction with social services was evaluated significantly lower than in other municipalities (66.1 percent). Therefore, in Kretinga district municipality general index of satisfaction with educational services was significantly higher (83.48).

Utilities and environmental management were considered the most important services in all municipalities. Culture, active leisure and sport and seniūnijos services were considered as a little bit less important. The least importance respondents gave to social, civil registry, education, business and land management services.

Utility services received the highest overall evaluation in Kretinga district municipality (8.35 points), while the lowest – in Pagėgiai (6.82 points). Utilities and environmental management services are considered the most important in all municipalities. Services of water supply, waste management, cleanness, wastewater treatment and lighting are the most important for all municipalities. Residents of Vilnius city municipality considered House and house management services as more important than in other municipalities. The least important are children playgrounds and animal-walking grounds services. Residents of Vilnius city municipality gave the highest assessment to water supply services (more than 9 points from 10). Vilnius city municipality stood out from the other municipalities with respect to the above attitude. Residents of Pagėgiai municipality gave the highest assessment to waste management (almost 9 points from 10). In Kretinga municipality these services received high points as well but the highest satisfaction was with wastewater treatment service. Cleanness, lightning and housing management received average points, while children playgrounds and animal-walking grounds were evaluated by low points. Central heating supply was evaluated quite well. Assessments are bigger than 4 points out of 5. Vilnius city population gave more critical evaluations to order and cleanness of public spaces. Residents of Pagėgiai municipality gave greater assessments to all the utilities, compared to residents of other municipalities.

Cultural services were generally evaluated by almost 8 points. Only the evaluation of Pagėgiai municipality was almost 10 points and was significantly higher. In other two municipalities all evaluations were almost the same (about 7 points). Active rest and sports services were evaluated by average points in all the municipalities (about 6.5 points). The highest evaluation in Pagėgiai municipality and the lowest – in Kretinga district municipality. Residents of Vilnius city municipality attached the greatest importance to public spaces for leisure time needs; the town's and the state's holidays as well as the spread of professional art were also important to the population of Vilnius city municipality. Activities of libraries and amateur art groups received the least significance there. The town's holidays and public spaces for rest were important to the residents of Kretinga district and Pagėgiai municipalities, yet Pagėgiai municipality stood out by other important services as well: services of sports institutions, library services, renovated culture heritage objects and amateur art groups. Holidays organized and spread of professional art were evaluated very favorably in Vilnius city municipality. Library services were evaluated considerably higher in Kretinga district municipality. Public spaces for leisure time activities and rest received the lowest points in Vilnius city municipality. The above aspects received low evaluations also in Kretinga district and Pagėgiai

municipalities. In addition, the latter municipalities gave low evaluations to sports events and professional art.

Majority of residents of all the municipalities have not dealt with the municipality concerning social services. Granting and payment of social allowances and compensations was the most frequent and most important service used by residents of the municipalities. It was considerably more often used by residents of Pagėgiai municipality. Social services received the most favorable evaluations in Pagėgiai municipality and the least favorable – in Kretinga district municipality.

Majority of the residents faced educational services provided by municipalities when being in schools of general education and in extracurricular activities. A considerable share of Vilnius city and Pagėgiai municipalities' residents claimed they had been using adult education services. All the educational services were more important to females, in particular to those living in Vilnius city municipality. Other relations were evident too. Younger respondents and those having children attached more importance to pre-school and school education (the latter was also important to the oldest age group, who obviously had already become grandparents). Older (50 and over) respondents found adult education services more urgent. Respondents with a university education considered most of the educational services more important. Schools of general education were best evaluated in Vilnius city and Kretinga district municipalities, while residents of Pagėgiai municipality gave the most favorable scores to pre-school education and non-formal education institutions. Evaluation of all the educational services was rather high in the latter municipality and it exceeded 7 points. Evaluation of most of the services was the lowest (only the average) in Vilnius city municipality, whereas pre-school education and non-formal education services received particularly low evaluations there.

The most frequent reasons why people apply to municipality is extradition of certificates, place of residence declaration and rendering social services. Work of Kretinga district municipality has received the best scores. All aspects (except getting the information by phone or internet) are evaluated almost by 5 points there. The work of Pagėgiai municipality is evaluated worst.

A very small percent of all the population used land management and business services. The overall evaluation of the latter services was considerably lower, compared to other services (about 6.5 points from 10). Assessments of land management services became higher than in 2011, but still remains the lowest in Vilnius city municipality (about 6 points).

Service in civil registry offices and municipalities was evaluated as good or very good.

Residents of all three municipalities in general considered the Seimas (Parliament) and political parties, as well as courts and government employees, the most corrupt institutions. Municipalities took the 7<sup>th</sup> place in this rating. Yet, great differences were observed among the municipalities: Vilnius city residents considered political parties, the Seimas and courts and government employees the most corrupt, while the municipality was on the 5<sup>th</sup> place. In Kretinga district the municipality takes the 7<sup>th</sup> place and in Pagėgiai – just 10<sup>th</sup> place of all surveyed institutions. Respondents claimed they most often had to offer bribes in the health care system. The above cases were the most frequent in Pagėgiai municipality (18 percent of those who had given a bribe).

## 1. Tyrimo metodologija

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis savivaldybėse tyrimas (toliau – tyrimas) atliktas 2012 m. rugsėjo 10 – spalio 3 dienomis trijose Lietuvos savivaldybėse. Tyrimo metu buvo apklausta 900 nuolatinių suaugusių (18 metų ir vyresni) savivaldybių gyventojų. Vilniaus miesto savivaldybėje buvo apklausta 300 respondentų, Kretingos rajono savivaldybėje - 300 respondentų ir Pagėgių savivaldybėje – 300 respondentų.

Tyrimas buvo atliekamas tiesioginio interviu būdu pagal su užsakovu suderintą klausimyną (šios ataskaitos priedas Nr. 2). Klausimynas buvo sudarytas remiantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Tyrimo klausimynui sudaryti buvo naudojami 2011 m. spalio mėnesį atlikto „Kokybinio savivaldybių paslaugų tyrimo“, kurio metu buvo išskirtos Lietuvos gyventojams svarbiausios savivaldybių teikiamų arba administruojamų paslaugų sritys, rezultatai. Klausimynas taip pat buvo tobulintas atsižvelgiant į 2011 m. tyrimo rezultatus. Klausimynas apėmė šiuos klausimų blokus:

- bendrą gyvenamosios vietovės ir savivaldybės veiklos vertinimą,
- komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas,
- kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugas,

- socialinės paslaugas,
- švietimą,
- seniūnijų paslaugas,
- klausimus apie korupciją.

Tyrimo atranka buvo vykdoma taikant stratifikuotos atsitiktinės maršrutinės atrankos principus. Pirmame etape kiekvienos savivaldybės (išskyrus Vilniaus miesto savivaldybę) respondentų imtis buvo suskirstyta į kaimo ir miesto gyventojų imtis proporcingai Statistikos departamento pateikiamiems duomenims<sup>2</sup>. Tolesniame etape atsitiktiniu būdu atrinkti pirminiai atrankos punktai (adresai), nuo kurių pradedant tyrime dalyvauti buvo atrenkamas kas trečias namų ūkis (butas, individualus namas). Namų ūkiuose konkretus respondentas buvo atrenkamas naudojant artimiausio gimtadienio taisyklę. Namų ūkyje buvo apklausiamas tik vienas respondentas. Tyrimą atliko 16 interviuotojų.

Statistinių paklaidų lentelė pateikiama kaip šios ataskaitos priedas Nr. 3.

---

<sup>2</sup> Vilniaus miesto savivaldybė: 100 proc. miesto gyventojų; Pagėgių savivaldybė: 23 proc. - miesto gyventojai, 77 proc. – kaimo gyventojai; Kretingos rajono savivaldybė: 51 proc. – miesto gyventojai, 49 proc. – kaimo gyventojai. Šaltinis: Statistikos departamento interneto svetainėje pateikiami duomenys (skaityta 2012 rugsėjo 7 d.)  
<http://db1.stat.gov.lt/statbank/selectvarval/saveselections.asp?MainTable=M3010214&PLanguage=0&TableStyle=&Buttons=&PXSid=3769&IQY=&TC=&ST=ST&rvar0=&rvar1=&rvar2=&rvar3=&rvar4=&rvar5=&rvar6=&rvar7=&rvar8=&rvar9=&rvar10=&rvar11=&rvar12=&rvar13=&rvar14=>

## 2. Tyrimo rezultatai

Šioje ataskaitoje pateikiami tyrimo rezultatai suskirstyti pagal paslaugų tematiką: kiekvienos paslaugos naudojimo ir vertinimo rezultatai yra analizuojami atskirame skyriuje. Taip pat atskiruose skyriuose yra pateikiami bendri savivaldybės veiklos vertinimo rezultatai, vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimai bei atsakymai į klausimus apie korupcijos lygį įvairiose institucijose.

Skirtingos paslaugos buvo tiriamos ne vienoda apimtimi. Prieš tai atlikto kokybinio tyrimo metu buvo išskirtos aktualiausios gyventojams savivaldybių teikiamos paslaugos, kurios buvo tirtos detaliai. Kai kurios mažesniam gyventojų skaičiui aktualios paslaugos buvo tirtos ne taip plačiai, o kai kurios buvo visiškai neįtrauktos į tyrimą.

Tirtos **komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos** apima šias konkrečias paslaugas:

- Atliekų tvarkymo paslaugas
- Vandens tiekimą
- Nuotekų valymą
- Būsto ir pastatų ūkio administravimą
- Švarą
- Apšvietimą
- Vaikų žaidimo aikšteles
- Gyvūnų vedžiojimo aikšteles

**Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos** apima šias konkrečias paslaugas:

- Kultūros ir sporto įstaigų paslaugas
- Bibliotekos paslaugas
- Valstybinių švenčių renginius (pavyzdžiui, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena)
- Miesto švenčių renginius (pavyzdžiui, miesto šventės, amatų dienos, mugės ir kt.)
- Sporto renginius
- Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybę (tinkamumą lankymui)
- Mėgėjų meno kolektyvų veiklą (dalyvavimą, stebėjimą)
- Profesionalaus meno sklaidą (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)
- Viešąsias erdves laisvalaikio poreikiams (skverai, stadionai, pasivaikščiojimo, dviračių takai)

Tirtos **socialinės paslaugos** apima šias paslaugas:

- Informacijos/ konsultacijos dėl socialinių paslaugų skyrimo teikimą

- Dokumentacijos dėl socialinių paslaugų skyrimo tvarkymą
- Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas (*pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius*)
- Sociokultūrinės paslaugas (*laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose*).
- Transporto organizavimo paslaugas (*galimybė už mokesť naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, rehabilitacijos, chemoterapijos atvejais*)
- Pagalbą į namus (*pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant*)
- Socialinių įgūdžių ugdymą ir palaikymą (*paslaugos, teikiamos dienos metu, siekiant palaikyti ir atstatyti savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame (šėimos) gyvenime reikalingas funkcijas*)
- Dienos socialinę globą
- Būsto pritaikymą neįgaliajam
- Vaiko teisių apsaugos tarnybos teikiamas paslaugas
- Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimą ir mokėjimą (pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą)

#### Tirtos švietimo paslaugos apėmė:

- Ikimokyklinio ugdymo paslaugas (vaikų lopšeliai-darželiai)
- Bendrojo lavinimo mokyklas
- Neformaliojo ugdymo įstaigas (vaikų ir jaunimo klubai)
- Užklasinę veiklą (būreliai mokykloje)
- Suaugusiųjų švietimo paslaugas

Taip pat buvo tirta vartotojų nuomonė apie aptarnavimą teikiant savivaldybės paslaugas bei šių paslaugų vertinimą, o taip pat aptarnavimą seniūnijose.

Diagramose ir lentelėse yra pateikiami bendri atsakymų pasiskirstymai, o taip pat atsakymų pasiskirstymai kiekvienoje iš trijų – Vilniaus miesto, Kretingos rajono, ir Pagėgių – savivaldybių. Pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsimokslinimo lygį ir pajamas vienam šėimos nariui per mėnesį) kiekvienoje savivaldybėje yra pateikiami ataskaitos prieduose, o reikšmingi skirtumai tarp grupių aptariami pačioje ataskaitoje. Prieduose nepateikiami atsakymų pagal demografines grupes pasiskirstymai į tuos klausimus, kuriuos atsakant respondentų skaičius buvo nedidelis ir juos analizuoti įvairiais pjūviais nėra tikslinga.

## 2.1. Bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimas

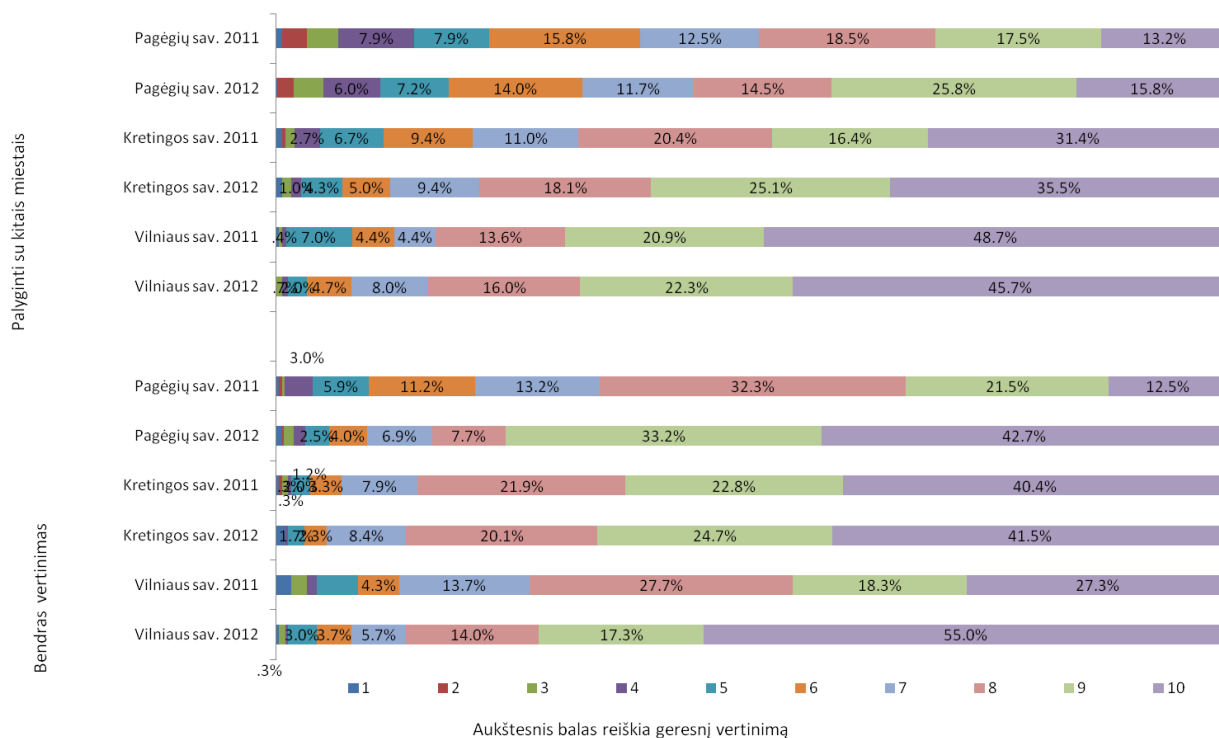
Respondentai buvo prašomi bendrai įvertinti savo gyvenamąsias vietas, o taip pat įvertinti jas palyginant su kitais miestais ar rajonais. Respondentams buvo užduodami klausimai „*Kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę (Vilniaus miestą, Kretingos rajoną, Pagėgius, kuriame gyvenate)?*“ ir „*Kaip Jūs vertintumėte savo gyvenamąją vietovę (Vilniaus miestą, Kretingos raj., Pagėgius) lyginant su kitais Lietuvos miestais/ rajonais?*“.

Labiausiai patenkinti savo gyvenamąja vieta yra Vilniaus m. savivaldybės gyventojai, o Kretingos raj. ir Pagėgių savivaldybių gyventojų vertinimai yra vienodi (žr. diagramą Nr.1 ir lentelę Nr. 1). Panašūs vertinimai yra pateikiami ir lyginant savo gyvenamąją vietovę su kitais miestais arba rajonais. Bendri gyvenamųjų vietovių vertinimai yra gana aukšto lygmens, ypač žemų vertinimų yra labai nedaug, todėl galima daryti išvadą, kad visų savivaldybių gyventojai bendrai imant yra patenkinti savo gyvenamąja vieta.

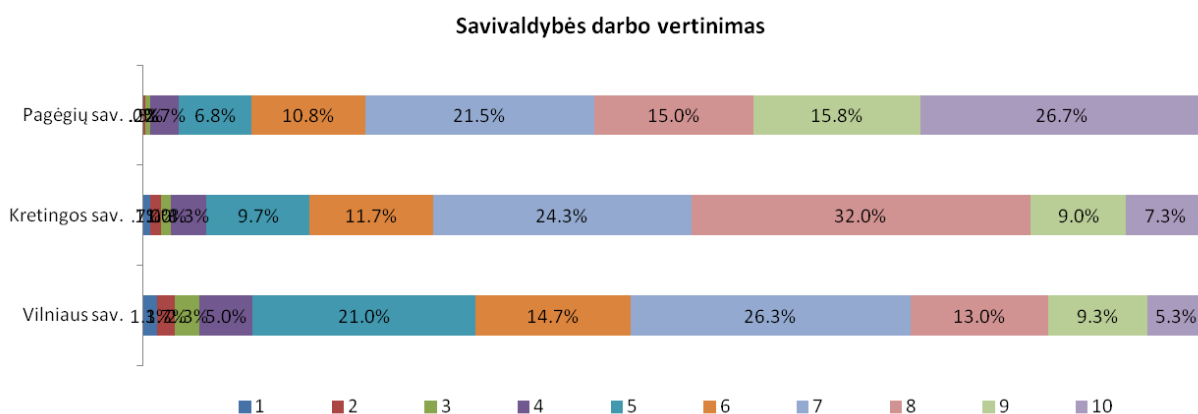
Gerokai žemesnius vertinimus respondentai pateikia, paprašyti įvertinti savivaldybės darbą. Tik Pagėgių savivaldybės gyventojai jos darbą vertina daugiau nei 8 balais. O ypač žemų vertinimų (vos 6,5 balo iš 10) sulaukė Vilniaus m. savivaldybė. Be abejo, tikėtina, kad tokie vertinimai didžia dalimi nulemti įvairios neigiamos informacijos apie savivaldybę žiniasklaidoje.



## Diagrama Nr. 1. Bendras gyvenamųjų vietovių vertinimas ir vertinimas palyginti su kitais miestais ir rajonais 2011 – 2012 m.



## Diagrama Nr. 2. Savivaldybės darbo vertinimas<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Šis klausimas nebuvo užduodamas 2011 m. tyrime

**Lentelė Nr. 1. Bendro gyvenamosios vietovės vertinimo vidurkis**

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Bendras vertinimas</b>	<b>8.87</b>	<b>8.22</b>	<b>8.98</b>	<b>8.14</b>	<b>8.81</b>	<b>8.74</b>	<b>8.81</b>	<b>7.80</b>
<b>Vertinimas palyginti su kitomis savivaldybėmis</b>	<b>8.69</b>	<b>7.95</b>	<b>8.84</b>	<b>8.78</b>	<b>8.50</b>	<b>8.07</b>	<b>7.71</b>	<b>7.07</b>
<b>Savivaldybės veiklos vertinimas</b>	<b>7.42</b>	<b>n.d.</b>	<b>6.50</b>	<b>n.d.</b>	<b>7.18</b>	<b>n.d.</b>	<b>8.12</b>	<b>n.d.</b>

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Aukštesnis balas reiškia geresnį vertinimą*

Šiek tiek palankiau nei vidutiniškai savo gyvenamąją vietovę vertina 30 – 49 m. bei patys vyriausi Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai. Panaši tendencija matoma ir kitose savivaldybėse: vyresnių gyventojų vertinimai yra šiek tiek palankesni.

Taip pat yra skirtumų pagal pajamų ir išsimokslinimo lygmenį. Vilniaus miesto savivaldybės bendru palankesniu vietovės vertinimu išsiskiria šiek tiek aukštesnių pajamų žmonės, o Kretingos ir Pagėgių savivaldybėse – atvirkščiai, žemesnių pajamų gyventojai. Vilniaus ir Kretingos savivaldybėse šiek tiek aukštesni yra žemesnį išsimoklinimą turinčių respondentų vertinimai, o Pagėgių savivaldybėje – atvirkščiai.

Palyginti su 2011 m. tyrimu pakilo visų gyvenamųjų vietovių vertinimas. Tačiau statistiškai reikšmingas pokytis matomas tik Pagėgių savivaldybėje.

Kretingos rajono ir Pagėgių savivaldybių gyventojai visus savivaldybės prieinamumo aspektus vertino gerai (žr. 2 lentelę), daugiau nei 4 balais iš 5 galimų. Vilniaus m. savivaldybė blogiausiai vertinta kalbant apie informacijos apie nuveiktus darbus pakankamumą bei galimybę gauti informaciją telefonu. Šie aspektai įvertinti mažiau nei 4 balais.

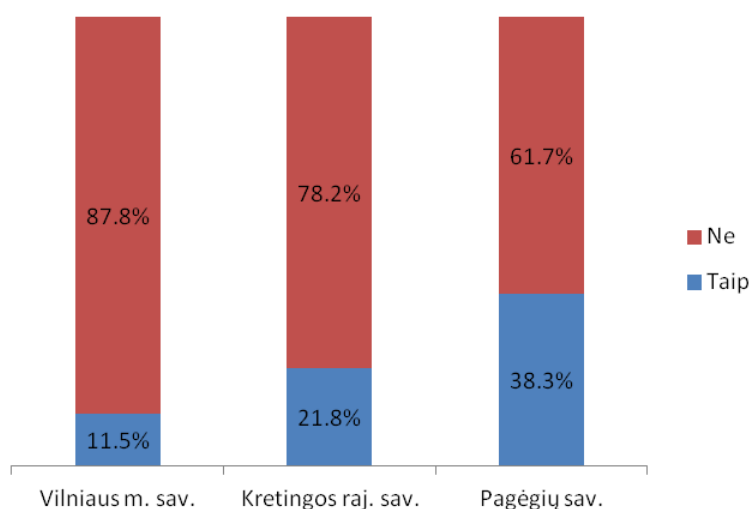
**Lentelė Nr. 2. Savivaldybės paslaugų prieinamumo vertinimas<sup>4</sup>**

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
Savivaldybė yra <b>lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje</b>	<b>4.71</b>	<b>4.49</b>	<b>4.85</b>	<b>4.75</b>
Visą reikiamą informaciją iš savivaldybės <b>lengvai gaunate telefonu</b>	<b>4.53</b>	<b>3.97</b>	<b>4.60</b>	<b>4.69</b>
Visa reikiama informacija apie savivaldybės teikiamas paslaugas <b>lengvai prieinama internetu</b>	<b>4.29</b>	<b>4.33</b>	<b>4.11</b>	<b>4.37</b>
<b>Pakanka viešos informacijos, apie savivaldybės nuveiktus darbus Jūsų gyvenamojoje vietovėje</b>	<b>3.99</b>	<b>2.90</b>	<b>4.25</b>	<b>4.47</b>

*Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. 5 balų skalė*

Daugiausiai respondentų į savivaldybę per pastaruosius 12 mėn. buvo kreipęsi Pagėgių savivaldybėje, o mažiausiai – Vilniaus savivaldybėje (žr. 3 diagramą).

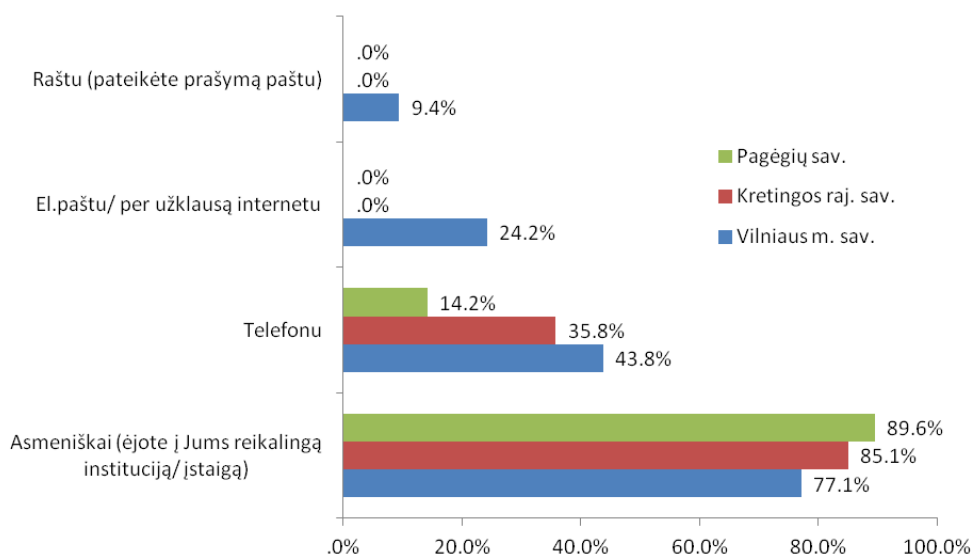
**Diagrama Nr. 3. Apklaustųjų dalis, kurie kreipėsi į savivaldybę per paskutinius 12 mėn.**



Taip pat yra stebimi kreipimosi būdų skirtumai įvairiose savivaldybėse (žr. 4 diagramą): jei Pagėgių ir Kretingos raj. savivaldybėse dauguma apklaustųjų kreipiasi asmeniškai atėję, tai Vilniuje nors taip pat vyrauja asmeniškasis atėjimas, vis tik yra gerokai daugiau tokių interesantų, kurie kreipiasi telefonu arba elektroniniu būdu.

<sup>4</sup> Šis klausimas nebuvo užduodamas 2011 m. tyrime

#### Diagrama Nr. 4. Kreipimosi į savivaldybę būdas.



Pagėgių savivaldybėje visi interesantų aptarnavimo aspektai buvo įvertinti labai gerai, aukštesniu nei 4 balų vidurkiu (žr. 3 lentelę). Panašūs, nors ir šiek tiek prastesni vertinimai buvo Kretingos raj. savivaldybėje. Vilniaus m. savivaldybės aptarnavimas buvo vertintas prasčiausiai, o blogiausiai įvertinti šie aspektai: **Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ ir Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką).**

#### Lentelė Nr. 3. Aptarnavimo savivaldybėje vertinimas<sup>5</sup>

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
Savivaldybės administracijos <b>darbo laikas Jums yra patogus</b>	<b>4.74</b>	<b>4.23</b>	<b>4.85</b>	<b>4.83</b>
Savivaldybės administracijos <b>pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų</b>	<b>4.74</b>	<b>4.11</b>	<b>4.89</b>	<b>4.84</b>
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, <b>į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto</b>	<b>4.49</b>	<b>4.06</b>	<b>4.22</b>	<b>4.78</b>
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, <b>Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“</b>	<b>4.41</b>	<b>3.89</b>	<b>4.18</b>	<b>4.70</b>
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją,	<b>4.33</b>	<b>3.80</b>	<b>3.95</b>	<b>4.71</b>

<sup>5</sup> Šis klausimas 2011 m. tyrime buvo formuluojamas kitaip, todėl palyginimas negalimas

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
<b>Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)</b>				
Savivaldybės administracijoje <b>darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus</b>	<b>4.85</b>	<b>3.94</b>	<b>4.64</b>	<b>4.82</b>
Savivaldybės administracijos <b>specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą</b>	<b>4.54</b>	<b>4.11</b>	<b>4.29</b>	<b>4.79</b>
Savivaldybės administracijos <b>specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais</b>	<b>4.62</b>	<b>4.49</b>	<b>4.33</b>	<b>4.80</b>
Savivaldybės administracijoje <b>teikiama informacija yra išsami</b>	<b>4.43</b>	<b>4.11</b>	<b>3.92</b>	<b>4.82</b>

*Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas*

Atkreiptinas dėmesys, kad savivaldybės skiriasi savo gyventojų sudėtimi: Vilnius yra miesto gyvenamoji vietovė, Kretingos rajono gyventojai sudaro apie 50 proc. gyventojų, o Pagėgių savivaldybėje miesto gyventojų tėra apie 22 proc. (Statistikos departamento 2011 m. duomenys). Šie skirtumai gali būti svarbūs interpretuojant atsakymų į šios apklausos klausimus rezultatus.

## 2.2. Pasitenkinimo paslaugomis indeksai

Kiekvienoje iš tirtų savivaldybių buvo skaičiuojami vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai, naudojant Vidaus reikalų ministerijos patvirtintą metodiką<sup>6</sup>. Vartotojų pasitenkinimo indeksas buvo skaičiuotas taikant toliau pateiktą formulę.

**VPI<sub>1</sub> (%)** = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis

$$\mathbf{VPI_1} = \frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left( \frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$  – klausimo numeris;

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

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

$a$  – klausimų skaičius I klausimyno dalyje;

Indeksas gali svyruoti tarp 0 ir 100 balų.

Gauti rezultatai pateikiami lentelėje Nr. 4.

---

<sup>6</sup> Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Valstybės žinios, 2009, Nr. 81 – 3391.

Lentelė Nr. 4. Vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.
<b>Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas</b>	65.11	71.29	65.33	69.71	62.79	70.58	66.47	72.73
<b>Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas</b>	71.71	71.79	78.17	73.88	73.36	70.96	67.19	71.66
<b>Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas</b>	69.18	73.62	41.88	66.1	44.06	72.96	71.12	77.34
<b>Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas</b>	73.93	79.29	64.08	74.1	76.60	83.48	77.92	77.86

*Kuo aukštesnis indeksas, tuo labiau patenkinti vartotojai*

Čia pateikiamų vartotojų pasitenkinimo įvairių sričių paslaugomis indeksus tarpusavyje reikėtų lyginti atkreipiant dėmesį į skirtingą kiekvienos paslaugos matavimo gilumą ir detalumą. Kai kurios paslaugos buvo matuojamos detalai išplečiant jos sudedamąsias dalis (pvz.: socialinės paslaugos, komunalinio ūkio paslaugos), o kai kurios apėmė gan bendrus paslaugos aspektus (pvz.: švietimo paslaugos, kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos). Dėl skirtingo paslaugų tyrimo pločio/ gylio jų tarpusavio lyginimas turėtų būti atliekamas turint tai omenyje. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad 2012 m. šiek tiek pakito konkrečių socialinių ir švietimo paslaugų vertinimo klausimai. Jie buvo užduoti tik tiems respondentams, kurie naudojami ta konkrečia paslauga, bet ne visiems, kurie naudojami bet kokia socialine ar švietimo paslauga.

Aukščiausias bendras pasitenkinimo indeksas yra švietimo srities paslaugomis, o likusios trys sritys turi labai panašų balą. Tarp savivaldybių yra keli reikšmingi skirtumai: Vilniaus m. savivaldybės gyventojų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis rodiklis yra reikšmingai mažesnis nei kitose dvejose savivaldybėse, o Kretingos raj. savivaldybės pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas yra reikšmingai didesnis nei kitų dviejų savivaldybių.

Palyginti su 2011 m. Vilniaus m. savivaldybėje reikšmingai pagerėjo dviejų sričių pasitenkinimo indeksai: socialinių paslaugų ir švietimo. Kretingos raj. savivaldybėje be šių dviejų sričių taip pat reikšmingai pagerėjo ir pasitenkinimo komunalinėmis paslaugomis indeksas. Pagėgių savivaldybėje reikšmingai pagerėjo pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis ir komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksai.

Konkrečių paslaugos sudedamųjų dalių analizė yra pateikiama aprašant pasitenkinimą kiekviena paslauga atskirai. Tuose skyriuose taip pat analizuojami įvairių socialinių – demografinių grupių vertinimų skirtumai.



## 2.3. Įvairių sričių svarba ir vertinimas

Šiame tyrime respondentai buvo prašomi įvertinti įvairių savivaldybės teikiamų paslaugų, jos veiklos sričių svarbą, o taip pat pateikti tų paslaugų ar sričių vertinimus.

Visų tirtų savivaldybių gyventojai svarbiausiomis sritimis laiko komunalinio ūkio bei aplinkos tvarkymo paslaugas (žr. 5 lentelę). Šiek tiek mažiau svarbios yra kultūros, aktyvaus laisvalaikio ir sporto, seniūnijų teikiamos paslaugos. O mažiausiai svarbos skiriama socialinėms, civilinės metrikacijos, švietimo paslaugoms, taip pat paslaugoms verslui bei žemėtvarkos paslaugoms. Pagėgių savivaldybės gyventojai beveik visoms paslaugoms teikia didesnę svarbą.

**Lentelė Nr. 5. Įvairių savivaldybės veiklos sričių svarba<sup>7</sup>**

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
Komunalinio ūkio paslaugos	9.58	9.59	9.43	9.73
Aplinkos tvarkymo paslaugos	9.56	9.51	9.49	9.69
Kultūros paslaugos	7.95	7.02	7.14	9.70
Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	6.57	6.96	5.06	7.68
Socialinės paslaugos ir pašalpos	5.80	5.39	5.38	6.64
Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	5.95	5.11	5.09	7.64
Paslaugos verslui	3.21	3.49	2.52	3.62
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	4.35	3.63	4.86	4.56
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	5.19	4.56	5.41	5.59
Seniūnijų teikiamos paslaugos	7.25	6.08	7.94	7.73

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga*

Geriausiai vertinamos paslaugos visose savivaldybėse yra seniūnijų bei civilinės metrikacijos skyrių teikiamos paslaugos (žr. 6 lentelę). Vilniaus miesto gyventojai daugiau nei 7 balais įvertino švietimo įstaigų paslaugas, kultūros paslaugas, komunalinio ūkio paslaugas bei aktyvaus laisvalaikio, sporto paslaugas. Prasčiausiai vertintos socialinės, aplinkos tvarkymo, žemėtvarkos sričių paslaugos. Panašūs vertinimai buvo gauti ir Kretingos raj. savivaldybėje, tik čia blogu vertinimu išsiskyrė

<sup>7</sup> 2011 m. tyrime šis klausimas nebuvo užduodamas

aktyvaus laisvalaikio, sporto paslaugos. Pagėgių savivaldybės gyventojų vertinimai yra geresni nei pernai, tačiau atskirų paslaugų vertinimo tendencija panaši į kitų dviejų savivaldybių.

**Lentelė Nr. 6. Įvairių savivaldybės veiklos sričių vertinimas**

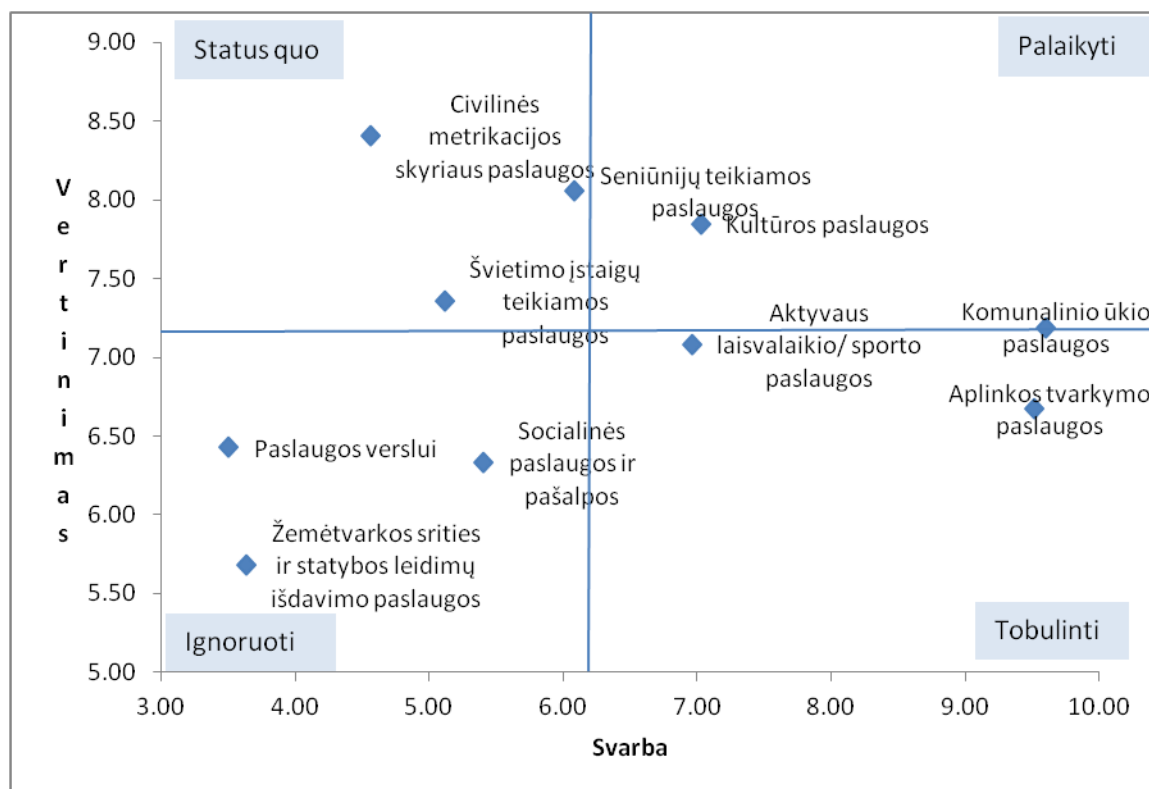
	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Komunalinio ūkio paslaugos</b>	<b>7.42</b>	<b>7.08</b>	<b>7.19</b>	<b>7.07</b>	<b>8.35</b>	<b>7.36</b>	<b>6.82</b>	<b>6.80</b>
<b>Aplinkos tvarkymo paslaugos</b>	<b>6.96</b>	<b>6.05</b>	<b>6.67</b>	<b>5.28</b>	<b>7.00</b>	<b>6.01</b>	<b>7.15</b>	<b>6.85</b>
<b>Kultūros paslaugos</b>	<b>7.47</b>	<b>7.27</b>	<b>7.85</b>	<b>7.53</b>	<b>7.46</b>	<b>7.52</b>	<b>7.33</b>	<b>6.75</b>
<b>Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos</b>	<b>6.95</b>	<b>6.46</b>	<b>7.08</b>	<b>6.39</b>	<b>6.05</b>	<b>6.56</b>	<b>7.16</b>	<b>6.42</b>
<b>Socialinės paslaugos ir pašalpos</b>	<b>7.41</b>	<b>7.06</b>	<b>6.33</b>	<b>5.81</b>	<b>7.39</b>	<b>7.90</b>	<b>8.00</b>	<b>6.9</b>
<b>Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos</b>	<b>7.94</b>	<b>7.36</b>	<b>7.36</b>	<b>6.58</b>	<b>8.34</b>	<b>8.03</b>	<b>7.75</b>	<b>7.41</b>
<b>Paslaugos verslui</b>	<b>6.48</b>	<b>6.95</b>	<b>6.43</b>	<b>6.14</b>	<b>5.90</b>	<b>8.86</b>	<b>5.82</b>	<b>4.5</b>
<b>Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos</b>	<b>7.18</b>	<b>6.21</b>	<b>5.68</b>	<b>4.86</b>	<b>6.64</b>	<b>5.92</b>	<b>8.85</b>	<b>7.34</b>
<b>Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos</b>	<b>8.94</b>	<b>n.d.</b>	<b>8.41</b>	<b>n.d.</b>	<b>9.26</b>	<b>n.d.</b>	<b>9.06</b>	<b>n.d.</b>
<b>Seniūnijų teikiamos paslaugos</b>	<b>8.71</b>	<b>n.d.</b>	<b>8.06</b>	<b>n.d.</b>	<b>8.84</b>	<b>n.d.</b>	<b>9.12</b>	<b>n.d.</b>

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinama paslauga*

Palyginti su 2011 m. Vilniaus savivaldybėje pagerėjo aplinkos tvarkymo, aktyvaus poilsio ir sporto, švietimo įstaigų, žemėtvarkos paslaugų vertinimas. Kretingos savivaldybėje reikšmingai geriau vertinamos komunalinio ūkio, aplinkos tvarkymo paslaugos.

Analizuojant įvairių paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Vilniaus miesto savivaldybėje, išskirtos sritys, kurioms savivaldybės dėmesys turi būti skiriamas visų pirma. Tai komunalinio ūkio, aplinkos tvarkymo bei aktyvaus laisvalaikio sritys. Jų svarba savivaldybės gyventojams yra didelė, o vertinimas vidutinis arba net truputį žemesnis nei vidutinis (žr. matricą Nr. 1). Čia taip pat galėtų būti priskirtos ir socialinės paslaugos. Nors jų svarba visiems gyventojams nėra labai didelė, tačiau jos turi didelę reikšmę kai kurioms socialinėms gyventojų grupėms.

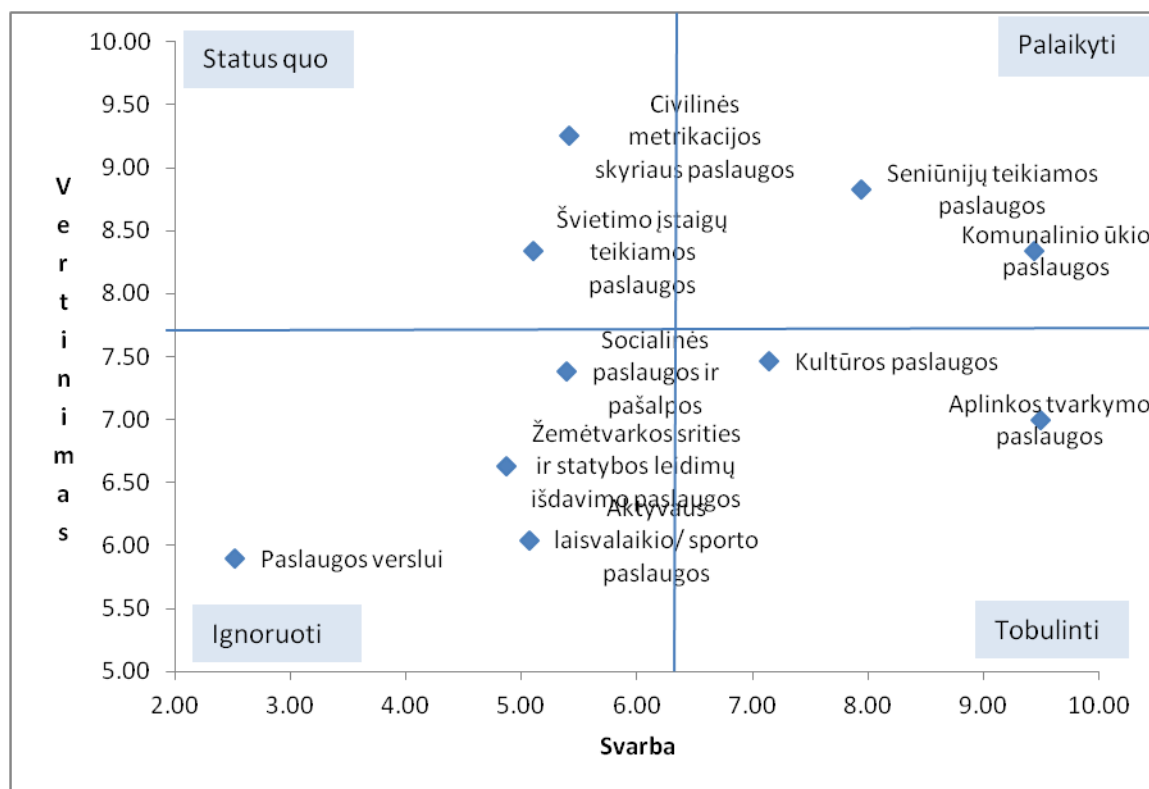
**Matrica Nr. 1. Vilniaus miesto savivaldybės visų paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys<sup>8</sup>**



Analizuojant įvairių paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Kretingos raj. savivaldybėje, išskirtos sritys, kurioms savivaldybės dėmesys turi būti skiriamas visų pirma. Tai kultūros, aplinkos tvarkymo sritys. Jų svarba savivaldybės gyventojams yra didelė, o vertinimas vidutinis arba net truputį žemesnis nei vidutinis (žr. matricą Nr. 2).

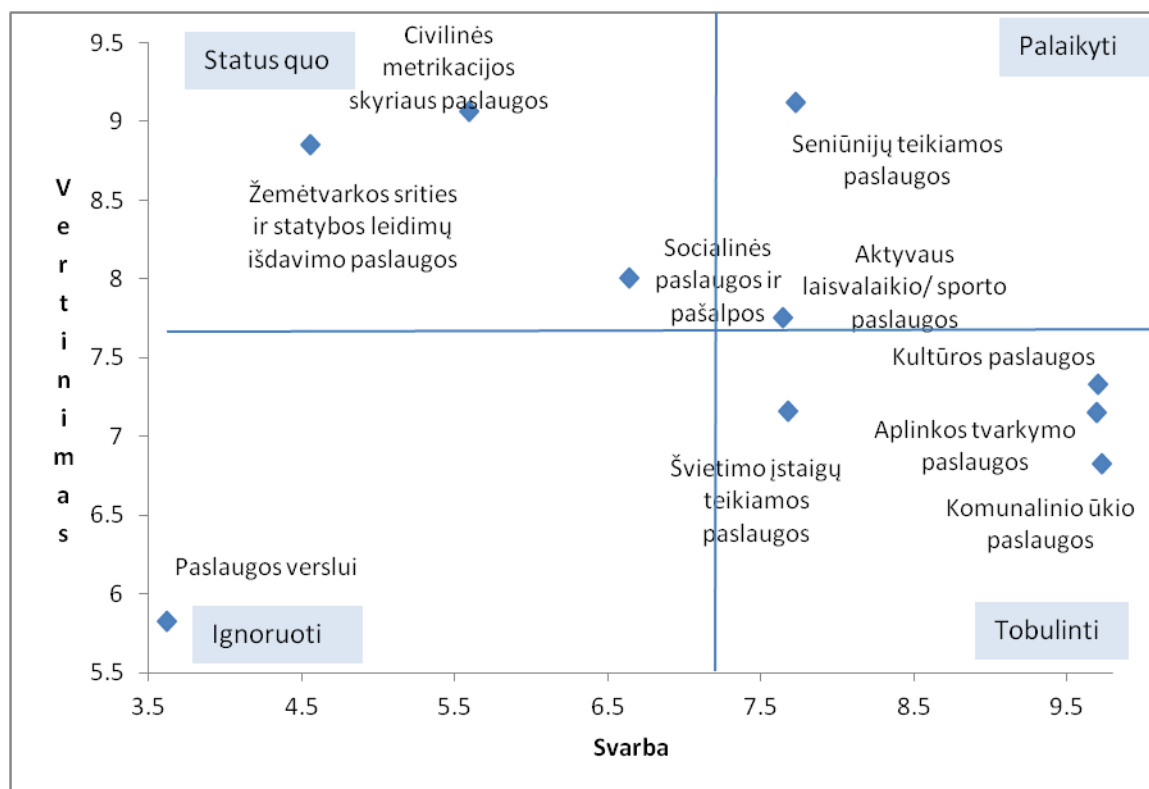
<sup>8</sup> Linijos skirstančios matricą į 4 kvadratus žymi visų paslaugų svarbos arba vertinimo vidurkį 10 balų skalėje. Tokiu būdu visos paslaugos yra suskirstomos į 4 kvadratus: svarbesnių nei vidutiniškai ir blogiau nei vidutiniškai vertinamų (apatinis dešinysis kvadratas); svarbesnių nei vidutiniškai ir geriau nei vidutiniškai vertinamų (viršutinis dešinysis kvadratas); mažiau nei vidutiniškai svarbių ir geriau nei vidutiniškai vertinamų (viršutinis kairysis kvadratas); mažiau nei vidutiniškai svarbių ir blogiau nei vidutiniškai vertinamų (apatinis kairysis kvadratas). Taip pat yra sukurtos visos šioje ataskaitoje esančios matricos.

**Matrica Nr. 2. Kretingos rajono savivaldybės visų paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys**



Analizuojant įvairių paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Pagėgių savivaldybėje, išsiskiria komunalinio ūkio, aplinkos tvarkymo, švietimo ir kultūros paslaugos, kurioms savivaldybės dėmesys turi būti skiriamas visų pirma (žr. matricą Nr. 3).

**Matrica Nr. 3. Pagėgių savivaldybės visų paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys**



Taip pat analizuojant duomenis buvo atlikta tiesinė daugelio kintamųjų regresinė analizė, kurioje kaip priklausomas kintamasis buvo imamas savivaldybės vertinimas, o nepriklausomi kintamieji – visų atskirų sričių vertinimai. Jos rezultatai parodė, kad didžiausią įtaką savivaldybės veiklos vertinimui turi kultūros, laisvalaikio, aktyvaus poilsio ir sporto paslaugų vertinimas, socialinių paslaugų bei seniūnijų teikiamų paslaugų vertinimas. Kitaip tariant, jei gyventojai yra patenkinti šiomis paslaugomis, tikėtina, kad jie bus patenkinti ir savivaldybės veikla apskritai. Regresinės analizės kiekvienoje savivaldybėje atskirai rezultatai yra statistiškai nereikšmingi, todėl kalbėti apie bendrą vertinimą atskirose savivaldybėse įtakojančius veiksnius, negalima.

Apibendrinant, galima teigti, kad svarbiausios, o dažnai ir labiausiai problemiškos sritys yra tos, su kuriomis susiduria dauguma savivaldybių gyventojų. Tai – komunalinis ūkis, aplinka ir laisvalaikio leidimo galimybės. Visos kitos sritys yra arba aktualios santykinai nedidelei gyventojų daliai arba jose, gyventojų požiūriu, nekyla problemų.

## 2.4. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos

Šiame skyriuje yra pateikiama savivaldybių gyventojų nuomonės apie teikiamas komunalinio ūkio bei aplinkos tvarkymo paslaugas analizė. Šiame skyriuje pateikiami atskirų paslaugos aspektų, elementų svarbos ir vertinimo analizė.

Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai svarbiausiomis paslaugomis laiko vandens tiekimą, švarą, apšvietimą, vandens tiekimą bei nuotekų valymą (žr. lentelę Nr. 7). Mažiausiai svarbios yra vaikų žaidimo aikštelės bei gyvūnų vedžiojimo aikštelės. Kitose savivaldybėse prioritetai yra panašūs, tačiau šiek tiek mažiau svarbos teikiama būsto ir pastatų administravimui. Kretingos rajono savivaldybėje ypač mažai svarbos teikiama vaikų žaidimo aikštelėms ir gyvūnų vedžiojimo aikštelėms.

**Lentelė Nr. 7. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarba<sup>9</sup>**

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Atliekų tvarkymo paslaugos</b>	<b>9.74</b>	<b>9.15</b>	<b>9.60</b>	<b>9.37</b>	<b>9.70</b>	<b>8.90</b>	<b>9.93</b>	9.18
<b>Vandens tiekimas</b>	<b>9.80</b>	<b>8.92</b>	<b>9.81</b>	<b>9.72</b>	<b>9.73</b>	<b>7.95</b>	<b>9.87</b>	9.09
<b>Nuotekų valymas</b>	<b>9.69</b>	<b>8.72</b>	<b>9.63</b>	<b>9.54</b>	<b>9.60</b>	<b>7.61</b>	<b>9.84</b>	9.07
<b>Būsto ir pastatų ūkio administravimas</b>	<b>8.67</b>	<b>7.60</b>	<b>9.45</b>	<b>9.27</b>	<b>6.72</b>	<b>4.93</b>	<b>9.81</b>	8.68
<b>Švara</b>	<b>9.72</b>	<b>9.20</b>	<b>9.71</b>	<b>9.64</b>	<b>9.62</b>	<b>8.79</b>	<b>9.84</b>	9.19
<b>Apšvietimas</b>	<b>9.61</b>	<b>9.17</b>	<b>9.66</b>	<b>9.59</b>	<b>9.31</b>	<b>8.91</b>	<b>9.87</b>	9.03
<b>Vaikų žaidimo aikštelės</b>	<b>7.54</b>	<b>6.49</b>	<b>8.28</b>	<b>7.67</b>	<b>5.43</b>	<b>4.02</b>	<b>8.65</b>	7.90
<b>Gyvūnų vedžiojimo aikštelės</b>	<b>6.82</b>	6.18	<b>7.88</b>	7.99	<b>3.74</b>	2.87	<b>8.57</b>	7.96

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga*

<sup>9</sup> Kiekvienos bendros paslaugos sudedamosios dalies svarba/aktualumas buvo vertinamas naudojant 10 balų skalę, kur 1 reiškia „visiškai nesvarbi paslauga“, o 10 – „labai svarbi paslauga“

Vilniaus miesto savivaldybėje geriausiai įvertintos vandens tiekimo paslaugos (beveik 9.3 balo iš 10 galimų). Šiuo požiūriu Vilniaus miesto savivaldybė išsiskiria iš kitų tirtų savivaldybių (žr. lentelę Nr. 8). Taip pat gerai vertinamos nuotekų valymo paslaugos. Vidutiniškai vertinami: švara, apšvietimas, atliekų tvarkymas, būsto administravimas, blogai – vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės. Tačiau, kaip minėta daugumai gyventojų šios paslaugos nėra tokios aktualios.

Vaikų žaidimo aikštelės ir gyvūnų vedžiojimo aikštelės blogiausiai vertinamos ir kitose savivaldybėse. Pagėgių savivaldybėje blogiau nei kitose savivaldybėse vertinamas vandens tiekimas ir nuotekų valymas.

**Lentelė Nr. 8. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas<sup>10</sup>**

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Atliekų tvarkymo paslaugos</b>	<b>8.47</b>	<b>7.41</b>	<b>7.61</b>	<b>7.09</b>	<b>8.89</b>	<b>7.93</b>	<b>8.91</b>	7.19
<b>Vandens tiekimas</b>	<b>8.81</b>	<b>8.14</b>	<b>9.24</b>	<b>8.88</b>	<b>9.19</b>	<b>8.30</b>	<b>7.75</b>	7.23
<b>Nuotekų valymas</b>	<b>8.76</b>	<b>7.91</b>	<b>8.79</b>	<b>8.31</b>	<b>9.56</b>	<b>8.56</b>	<b>7.68</b>	7.06
<b>Būsto ir pastatų ūkio administravimas</b>	<b>7.68</b>	<b>6.52</b>	<b>6.99</b>	<b>6.73</b>	<b>7.83</b>	<b>6.34</b>	<b>7.93</b>	6.45
<b>Švara</b>	<b>7.68</b>	<b>7.50</b>	<b>7.41</b>	<b>7.28</b>	<b>7.96</b>	<b>8.21</b>	<b>7.16</b>	7.01
<b>Apšvietimas</b>	<b>7.66</b>	<b>7.14</b>	<b>7.51</b>	<b>7.09</b>	<b>7.69</b>	<b>7.47</b>	<b>7.28</b>	6.87
<b>Vaikų žaidimo aikštelės</b>	<b>5.21</b>	<b>4.31</b>	<b>5.69</b>	<b>5.29</b>	<b>3.34</b>	<b>2.59</b>	<b>6.06</b>	5.20
<b>Gyvūnų vedžiojimo aikštelės</b>	<b>3.76</b>	3.17	<b>3.31</b>	3.65	<b>1.40</b>	1.24	<b>5.98</b>	4.77

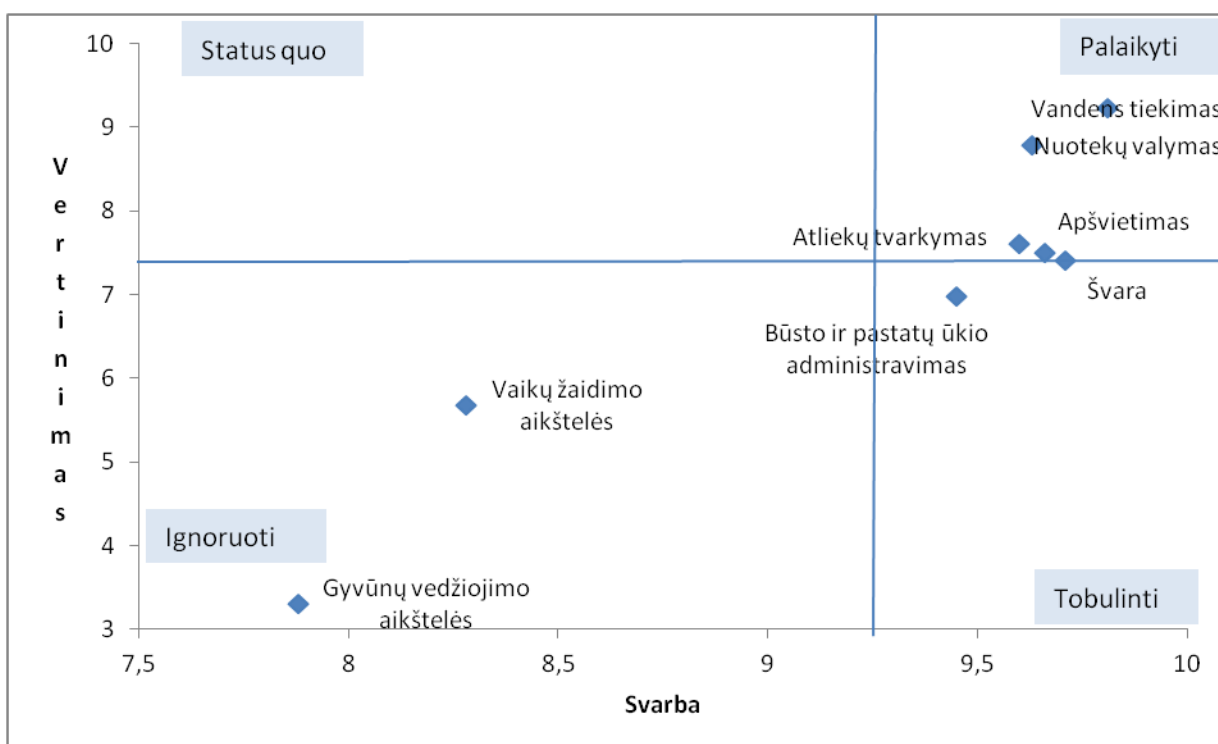
*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinama paslauga*

Beveik visos paslaugos savivaldybėse yra vertinamos bent šiek tiek geriau nei 2011 m.

<sup>10</sup> Kiekvienos bendros paslaugos sudedamoji dalis buvo vertinama naudojant 10 balų skalę, kur 1 reiškia labai blogą paslaugos teikimo vertinimą, o 10 – labai gerą paslaugos teikimo vertinimą

Analizuojant komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Vilniaus miesto savivaldybėje, išskirtos sritys, kurioms savivaldybės dėmesys turi būti skiriamas visų pirma. Tai būsto administravimo, apšvietimo, švaros ir atliekų tvarkymo sritys. Jų svarba savivaldybės gyventojams yra didelė, o vertinimas vidutinis arba net truputį žemesnis nei vidutinis (žr. matricą Nr. 4). Vaikų žaidimo aikštelės ir gyvūnų vedžiojimo aikštelės daugumai gyventojų yra ne tokios svarbios paslaugos, nors ir vertinamos žemiau vidurkio. Tai reiškia, kad joms dėmesys gali būti skiriamas paskutinėje eilėje.

**Matrica Nr. 4. Vilniaus miesto savivaldybės komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys<sup>11</sup>**



Analizuojant komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Kretingos rajono savivaldybėje, neišsiskiria nė viena sritis, kuriai reikalingas neatidėliotinas dėmesys, t. y. tokia sritis, kuri būtų vertinama prastai, o jos svarba būtų labai didelė (žr. matricą

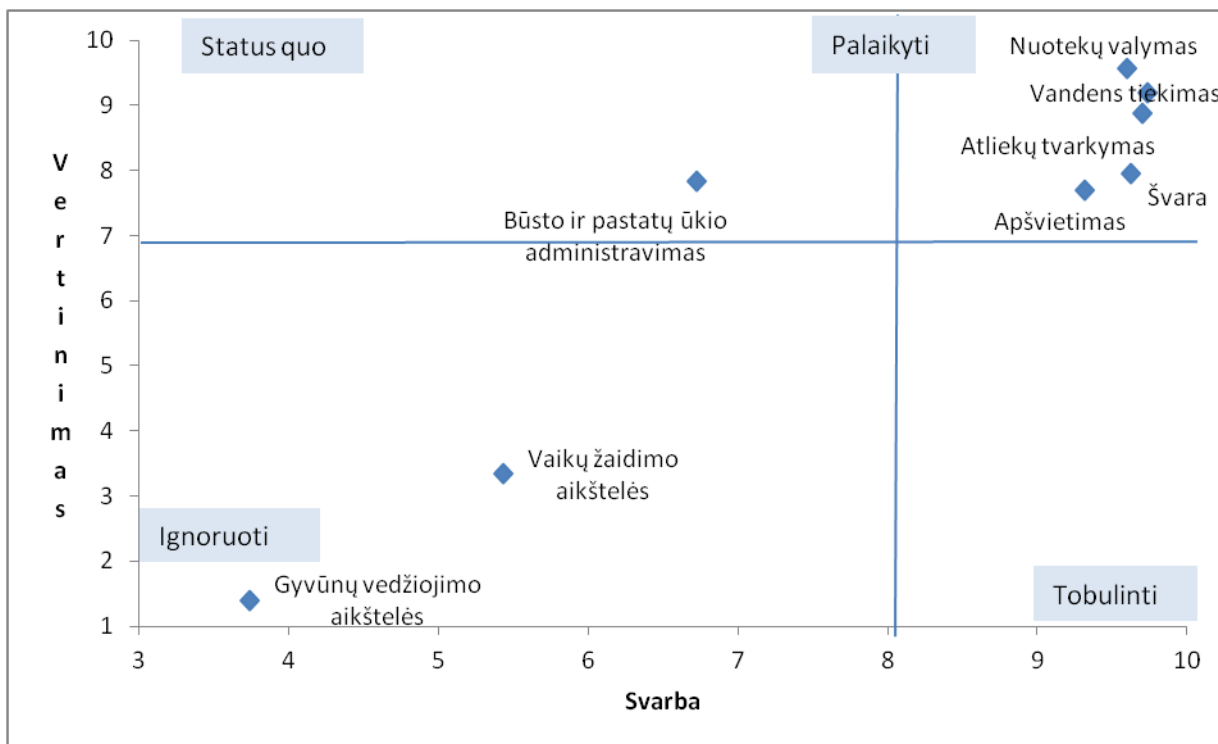
<sup>11</sup> Linijos skirstančios matricą į 4 kvadratus žymi visų paslaugų svarbos arba vertinimo vidurkį 10 balų skalėje.

Tokiu būdu visos paslaugos yra suskirstomos į 4 kvadratus: svarbesnių nei vidutiniškai ir blogiau nei vidutiniškai vertinamų (apatinis dešinysis kvadratas); svarbesnių nei vidutiniškai ir geriau nei vidutiniškai vertinamų (viršutinis dešinysis kvadratas); mažiau nei vidutiniškai svarbių ir geriau nei vidutiniškai vertinamų (viršutinis kairysis kvadratas); mažiau nei vidutiniškai svarbių ir blogiau nei vidutiniškai vertinamų (apatinis kairysis kvadratas). Taip pat yra sukurtos visos šioje ataskaitoje esančios matricos.



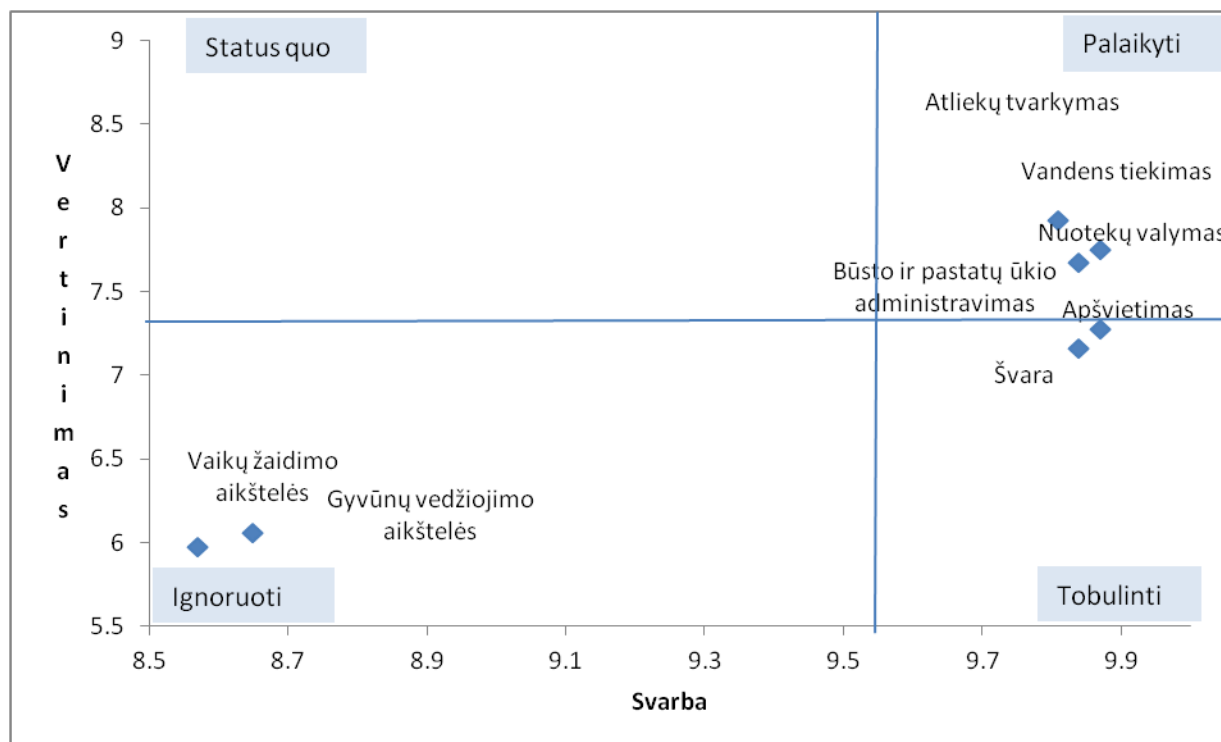
Nr.5). Vaikų žaidimo aikštelės ir gyvūnų vedžiojimo aikštelės daugumai gyventojų yra nesvarbios paslaugos, nors ir vertinamos žemiau vidurkio. Tai reiškia, kad joms dėmesys gali būti skiriamas paskutinėje eilėje.

**Matrica Nr. 5. Kretingos rajono savivaldybės komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys**



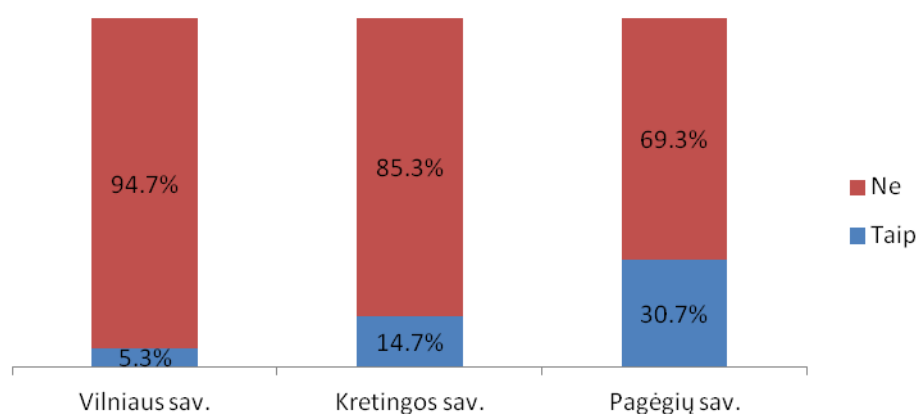
Analizuojant komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Pagėgių savivaldybėje, pirmiausia dėmesys turėtų būti skiriamas apšvietimo ir švaros sritims (žr. matricą Nr. 6).

**Matrica Nr. 6. Pagėgių rajono savivaldybės komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys**



Dauguma apklaustųjų respondentų nėra kreipęsi į savivaldybę dėl komunalinio ūkio ar aplinkos tvarkymo paslaugų. Šis procentas ypatingai mažas Vilniaus miesto savivaldybėje (žr. 5 diagramą).

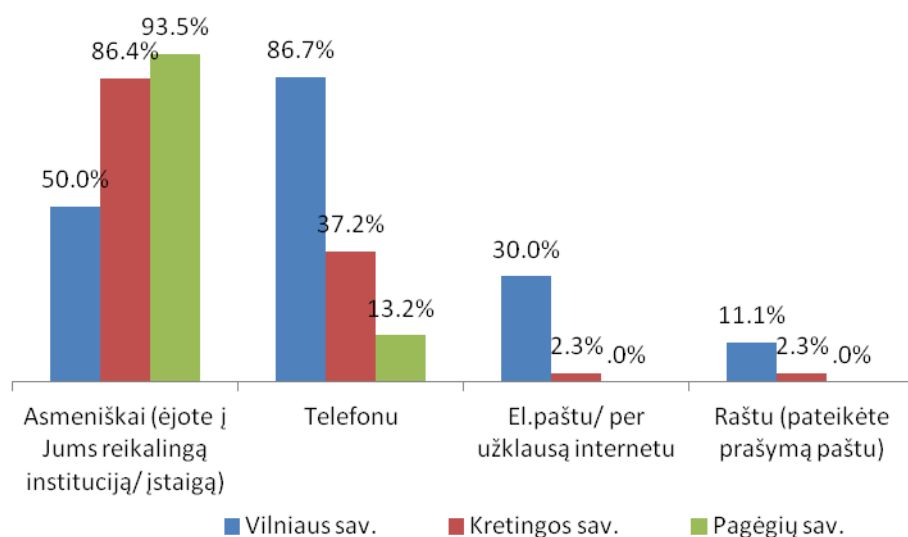
**Diagrama Nr. 5. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į savivaldybę dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų?**



Tie respondentai, kurie kreipėsi šiais klausimais į savivaldybę buvo prašomi nurodyti kreipimosi būdą (žr. diagramą Nr. 6). Vilniaus miesto savivaldybėje vyrauja kreipimosi telefonu būdas, o kitose savivaldybėse - tiesioginis kontaktas. Elektroniniais kreipimosi būdais naudojami nedaugelis žmonių,

nors Vilniuje jų yra beveik trečdalis. Tai paprastai yra jaunesni ir aukštesnį išsimokslinimą turintys gyventojai.

**Diagrama Nr. 6. Koku būdu kreipėsi dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų**



Besikreipusieji taip pat buvo prašomi įvertinti, kaip jie buvo aptarnauti savivaldybėje. Beveik visais aspektais geriausiai įvertintos Kretingos rajono savivaldybė ir Pagėgių savivaldybė (žr. lentelę Nr. 9). Jų vertinimai gerokai viršija 4 balus 5 balų skalėje. Vilniuje gerokai blogiau buvo įvertintas problemų, klausimų sprendimo greitis ir galimybė paprastai („nevaikštant iš vieno kabineto į kitą“) išspręsti problemas.

**Lentelė Nr. 9. Aptarnavimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų klausimais vertinimas**

	Visi		Vilniaus m. sav.		Kretingos raj. sav.		Pagėgių sav.	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
Institucija, teikianti komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	4.56	4.00	4.00	4.07	4.48	4.24	4.68	3.75
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančios	4.67	4.11	4.43	3.64	4.77	4.68	4.66	3.75

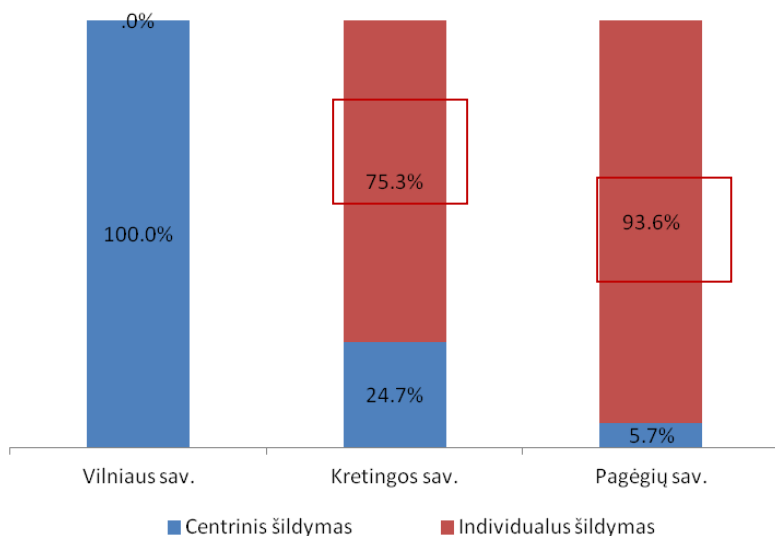
	Visi		Vilniaus m. sav.		Kretingos raj. sav.		Pagėgių sav.	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
institucijos darbo laikas Jums yra patogus								
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančios institucijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	<b>4.76</b>	<b>3.97</b>	<b>4.33</b>	<b>3.36</b>	<b>4.89</b>	<b>4.86</b>	<b>4.75</b>	3.38
Visą reikiamą informaciją apie komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas lengvai gaunate telefonu	<b>4.40</b>	<b>3.16</b>	<b>4.00</b>	<b>3.57</b>	<b>4.47</b>	<b>3.06</b>	<b>4.45</b>	3.10
Visa reikiama informacija apie komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas lengvai prieinama internetu	<b>4.16</b>	<b>2.93</b>	<b>4.50</b>	<b>4.22</b>	<b>4.50</b>	<b>2.25</b>	<b>4.09</b>	2.98
Kai kreipėtės dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	<b>4.44</b>	<b>3.49</b>	<b>4.00</b>	<b>3.43</b>	<b>4.48</b>	<b>4.00</b>	<b>4.50</b>	3.05
Kai kreipėtės dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	<b>4.43</b>	<b>3.70</b>	<b>3.67</b>	<b>4.27</b>	<b>4.66</b>	<b>4.23</b>	<b>4.44</b>	3.08
Kai kreipėtės dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	<b>4.30</b>	<b>3.52</b>	<b>3.73</b>	<b>3.36</b>	<b>4.25</b>	<b>3.97</b>	<b>4.42</b>	3.15

	Visi		Vilniaus m. sav.		Kretingos raj. sav.		Pagėgių sav.	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančios institucijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	<b>4.57</b>	<b>3.70</b>	<b>3.92</b>	<b>3.50</b>	<b>4.93</b>	<b>4.46</b>	<b>4.48</b>	3.08
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	<b>4.51</b>	<b>3.88</b>	<b>4.13</b>	<b>3.71</b>	<b>4.68</b>	<b>4.57</b>	<b>4.49</b>	3.30
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	<b>4.56</b>	<b>3.90</b>	<b>4.27</b>	<b>4.29</b>	<b>4.79</b>	<b>4.54</b>	<b>4.49</b>	3.18
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	<b>4.42</b>	3.63	<b>4.00</b>	3.36	<b>4.50</b>	4.19	<b>4.45</b>	3.20

*Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas*

Respondentai buvo klausiami apie šilumos tiekimo sistemą, o gaunantieji šilumą centralizuotai, buvo prašomi ją įvertinti. Šilumos tiekimo būdas savivaldybėse akivaizdžiai susijęs su gyvenamojo būsto tipų - daugiabučių namų ar individualių namų – skaičiumi savivaldybėje (žr. diagramą Nr. 7). Tad į šiuos klausimus atsakinėjo beveik visi Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai, ketvirtadalis Kretingos rajono sav. gyventojų ir tik nedaugelis Pagėgių sav. gyventojų.

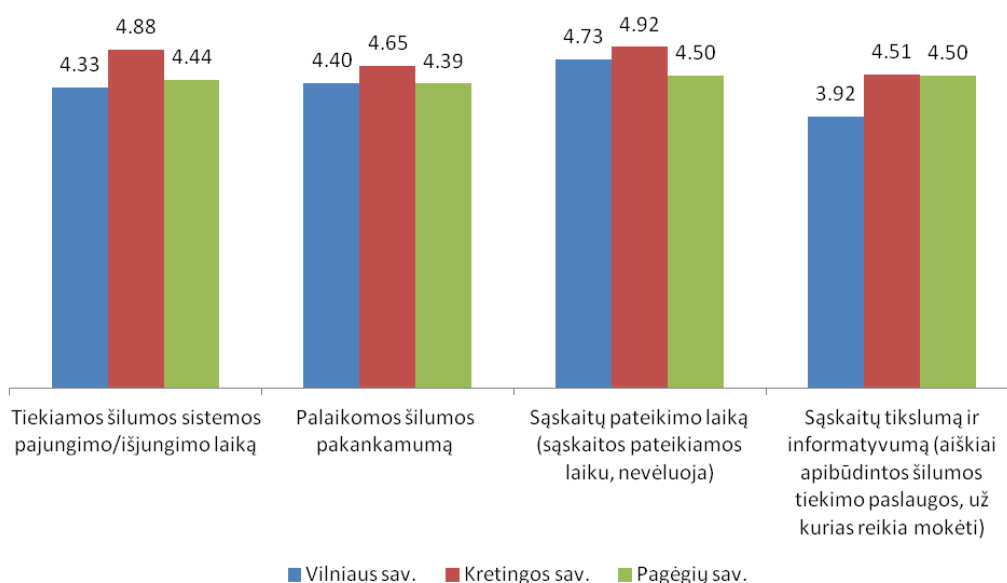
**Diagrama Nr. 7. Kokia šilumos tiekimo sistema naudojasi**



*Raudonas kvadratis reiškia, kad vertinimo skirtumas yra reikšmingas, t.y. skirtumas nėra atsitiktinis, atsiradęs dėl atrankos, bet visų gyventojų nuomonė iš tiesų skiriasi.*

Centralizuotas šilumos tiekimas iš esmės įvertintas palankiai – vertinimo vidurkiai 5 balų skalėje yra didesni nei 4, o tai reiškia tikrai palankų vertinimą (žr. diagramą Nr. 8). Kretingos raj. savivaldybės gyventojai palankiausiai vertino su centriniu šildymu susijusius klausimus, tačiau skirtumai nėra reikšmingi.

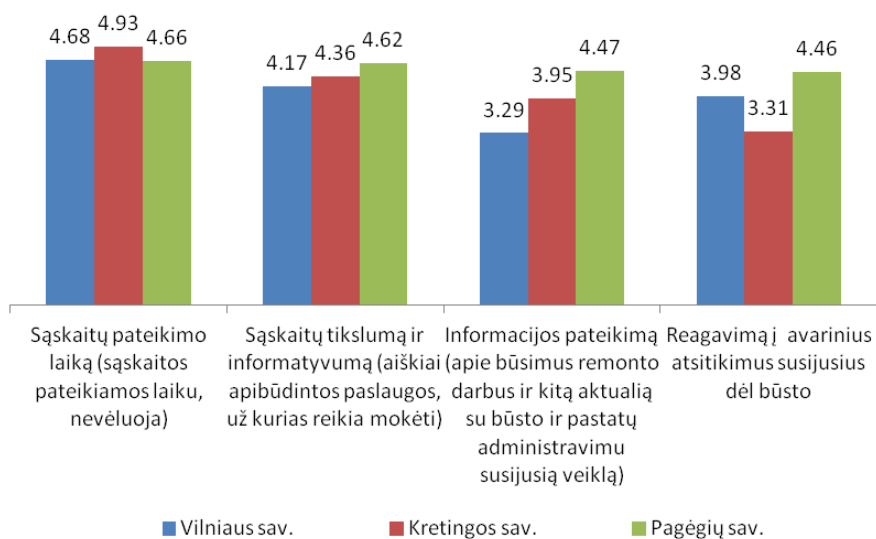
**Diagrama Nr. 8. Įvairių šilumos tiekimo aspektų vertinimas savivaldybėse**



*Atsakinėjo tik besinaudojantys centriniu šildymu. Atsakymai pateikiami 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas*

Taip pat gerai visų savivaldybių gyventojai vertino ir sąskaitų už komunalines paslaugas pateikimo laiką bei jų tikslumą ir informatyvumą (žr. diagramą Nr. 9). Tačiau gerokai prasčiau buvo įvertintas informacijos apie būsimus remontus ar kitos su būsto administravimu susijusios informacijos pateikimas bei reagavimas į avarinius atsitikimus būste. Bet ir šie vertinimai yra labiau teigiami nei neigiami. Tik Pagėgių savivaldybėje šių aspektų vertinimai buvo reikšmingai geresni.

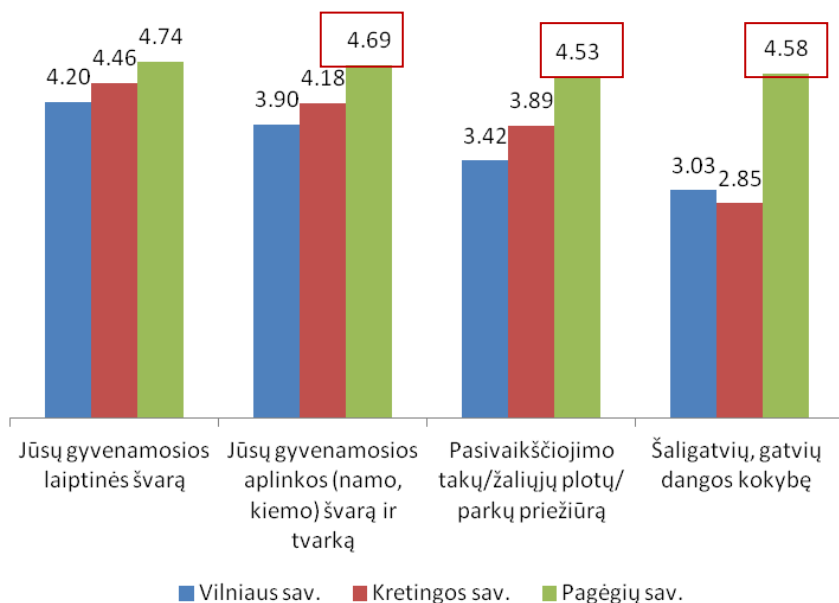
### Diagrama Nr. 9. Būsto ir pastatų ūkio administravimo vertinimas



Atsakymai pateikiami 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas

Vertindami aplinkos tvarką ir švarą, kritiškiausiai nusiteikę buvo Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai (žr. diagramą Nr. 10). Tai nebūtinai reiškia, kad šioje savivaldybėje yra prasčiausia situacija iš visų tirtųjų, bet vertinimas gali būti susijęs su aukštesniais gyventojų lūkesčiais. Prasčiausiai vilniečiai ir kitų savivaldybių gyventojai vertino pasivaikščiojimo takų, parkų būklę bei šaligatvių ir gatvių būklę. Gatvių būklė, pasivaikščiojimo takai, gyvenamoji aplinka statistiškai reikšmingai geriau įvertinta Pagėgių savivaldybėje.

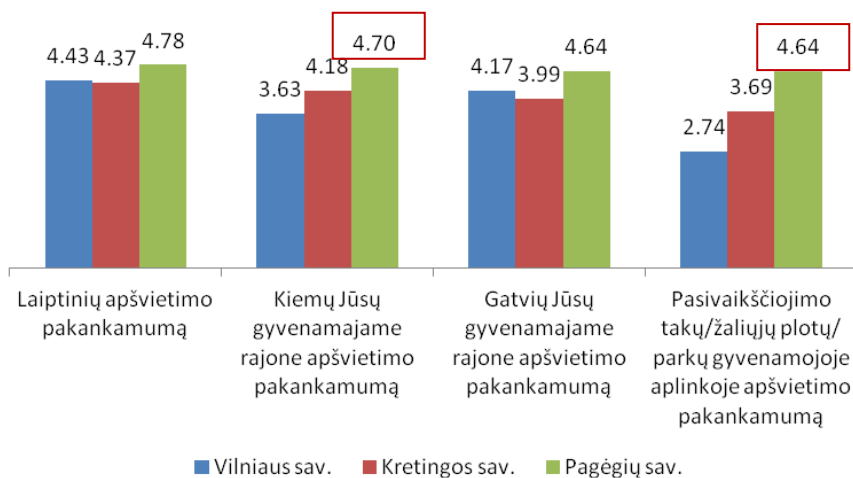
**Diagrama Nr. 10. Viešųjų erdvių tvarkos ir švaros vertinimas**



Atsakymai pateikiami 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. Raudonas kvadratis reiškia, kad vertinimo skirtumas yra reikšmingas, t.y. skirtumas nėra atsitiktinis, atsiradęs dėl atrankos, bet visų gyventojų nuomonė iš tiesų skiriasi.

Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai taip pat gana kritiškai nusiteikę miesto apšvietimo požiūriu (žr. diagramą Nr. 11). Tik laiptinių apšvietimas buvo įvertintas kaip pakankamas, o ypatingai blogai vertintas pasivaikščiojimo takų, parkų apšvietimas. Visais aspektais geresnius vertinimus pateikė Pagėgių savivaldybės gyventojai.

**Diagrama Nr. 11. Gyvenviečių apšvietimo vertinimas**



Atsakymai pateikiami 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. Raudonas kvadratis reiškia, kad vertinimo skirtumas yra reikšmingas, t.y. skirtumas nėra atsitiktinis, atsiradęs dėl atrankos, bet visų gyventojų nuomonė iš tiesų skiriasi.



Apibendrinant galima teigti, kad blogiausiai gyventojai vertina su būsto administravimu, apšvietimu ir atliekų tvarkymu susijusius komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų aspektus.

## 2.5. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos

Šiame skyriuje pateikiama gyventojų nuomonė apie kultūros, aktyvaus laisvalaikio leidimo ir sporto paslaugų svarbą bei šių paslaugų vertinimas. Taip pat pateikiama gyventojų nuomonė, ko labiausiai trūksta jų savivaldybėje kalbant apie kultūrą ir laisvalaikį bei sportą.

Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai svarbiausiomis laiko viešąsias erdves laisvalaikio poreikiams, taip pat vilniečiams svarbios miesto ir valstybės šventės, profesionalaus meno sklaida. Mažiausiai reikšmės čia teikiama bibliotekų ir mėgėjų meno kolektyvų veiklai (žr. lentelę Nr. 10).

Miesto šventės bei viešos erdvės poilsiui svarbios taip pat ir Kretingos rajono bei Pagėgių savivaldybės gyventojams.

**Lentelė Nr. 10. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarba**

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos</b>	<b>7.07</b>	<b>6.26</b>	<b>5.41</b>	<b>5.26</b>	<b>6.81</b>	<b>5.43</b>	<b>8.73</b>	8.16
<b>Bibliotekos paslaugos</b>	<b>5.69</b>	<b>5.44</b>	<b>4.25</b>	<b>4.48</b>	<b>4.54</b>	<b>4.34</b>	<b>7.76</b>	7.51
<b>Valstybinių švenčių renginiai (pavyzdžiui, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena)</b>	<b>6.42</b>	<b>6.07</b>	<b>6.48</b>	<b>6.43</b>	<b>4.54</b>	<b>4.15</b>	<b>7.73</b>	7.65
<b>Miesto švenčių renginiai (pavyzdžiui, miesto šventės, amatų dienos, mugės ir kt.)</b>	<b>7.73</b>	<b>7.26</b>	<b>6.93</b>	<b>6.89</b>	<b>7.27</b>	<b>6.74</b>	<b>8.72</b>	8.16

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Sporto renginiai</b>	<b>5.87</b>	<b>5.30</b>	<b>5.33</b>	<b>5.04</b>	<b>4.11</b>	<b>3.70</b>	<b>7.65</b>	7.29
<b>Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė (tinkamumas lankymui)</b>	<b>6.67</b>	<b>5.80</b>	<b>5.32</b>	<b>5.16</b>	<b>6.48</b>	<b>4.94</b>	<b>7.68</b>	7.35
<b>Mėgėjų meno kolektyvų veikla (dalyvavimas, stebėjimas)</b>	<b>6.16</b>	<b>5.53</b>	<b>4.52</b>	<b>4.88</b>	<b>5.78</b>	<b>4.28</b>	<b>7.66</b>	7.50
<b>Profesionalaus meno sklaida (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)</b>	<b>6.91</b>	<b>6.35</b>	<b>6.73</b>	<b>6.84</b>	<b>5.79</b>	<b>4.79</b>	<b>7.69</b>	7.44
<b>Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams (skverai, stadionai, pasivaikščiojimo, dviračių takai)</b>	<b>7.62</b>	7.03	<b>7.51</b>	7.31	<b>7.07</b>	6.19	<b>7.76</b>	7.62

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga*

Vilniaus miesto savivaldybėje dauguma kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbesnės atrodo jaunesniems žmonėms (iki 40 metų), taip pat moterims, turintiems aukštąjį išsimokslinimą bei gaunantiems didesnes nei vidutinės pajamas. Tas pats pasakytina ir apie Kretingos rajono savivaldybę.

Vilniaus miesto savivaldybėje ypač palankiai yra vertinamos čia organizuojamos šventės, profesionalaus meno sklaida (žr. lentelę Nr. 11). Prasčiausiai čia vertinamos viešosios erdvės laisvalaikiui ir poilsiui. Šie aspektai taip pat prastai vertinami ir Kretingos rajono bei Pagėgių savivaldybėse. Tačiau minėtose savivaldybėse taip pat prastai vertinami ir sporto renginiai, profesionalus menas.

**Lentelė Nr. 11. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas**

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos</b>	<b>7.57</b>	<b>7.41</b>	<b>7.21</b>	<b>7.87</b>	<b>7.42</b>	<b>7.50</b>	<b>7.50</b>	6.99
<b>Bibliotekos paslaugos</b>	<b>8.35</b>	<b>7.99</b>	<b>7.54</b>	<b>7.73</b>	<b>9.21</b>	<b>9.10</b>	<b>7.63</b>	7.06
<b>Valstybinių švenčių renginiai (pavyzdžiui, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena)</b>	<b>8.12</b>	<b>7.93</b>	<b>8.03</b>	<b>8.55</b>	<b>8.44</b>	<b>8.27</b>	<b>7.36</b>	7.02
<b>Miesto švenčių renginiai (pavyzdžiui, miesto šventės, amatų dienos, mugės ir kt.)</b>	<b>8.17</b>	<b>8.14</b>	<b>8.27</b>	<b>8.72</b>	<b>8.25</b>	<b>8.59</b>	<b>7.47</b>	7.14
<b>Sporto renginiai</b>	<b>6.77</b>	<b>6.94</b>	<b>7.17</b>	<b>8.26</b>	<b>5.88</b>	<b>6.90</b>	<b>6.40</b>	5.96
<b>Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė (tinkamumas lankymui)</b>	<b>7.49</b>	<b>6.84</b>	<b>7.45</b>	<b>7.59</b>	<b>7.34</b>	<b>7.01</b>	<b>7.11</b>	6.16
<b>Mėgėjų meno kolektyvų veikla (dalyvavimas, stebėjimas)</b>	<b>7.42</b>	<b>6.98</b>	<b>7.13</b>	<b>7.57</b>	<b>7.47</b>	<b>7.03</b>	<b>7.03</b>	6.57
<b>Profesionalaus meno sklaida (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)</b>	<b>7.06</b>	<b>6.79</b>	<b>8.32</b>	<b>8.42</b>	<b>6.06</b>	<b>6.73</b>	<b>6.06</b>	5.41
<b>Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams (skverai, stadionai, pasivaikščiojimo,</b>	<b>6.73</b>	6.25	<b>6.77</b>	6.42	<b>6.58</b>	6.03	<b>6.08</b>	6.32

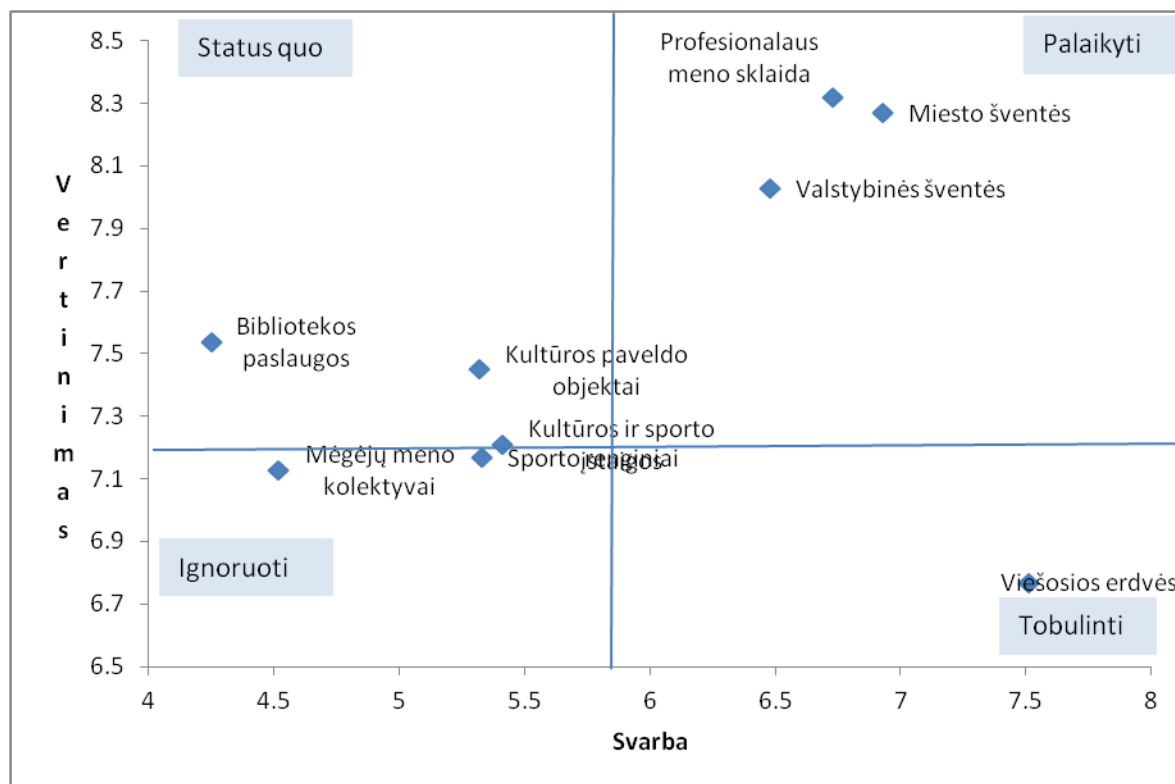
	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
dviračių takai)								

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinama paslauga

Palyginti su 2011 m. ypatingai reikšmingų vertinimo pokyčių neįvyko. Tik Pagėgių savivaldybėje pagerėjo daugelio sričių vertinimas.

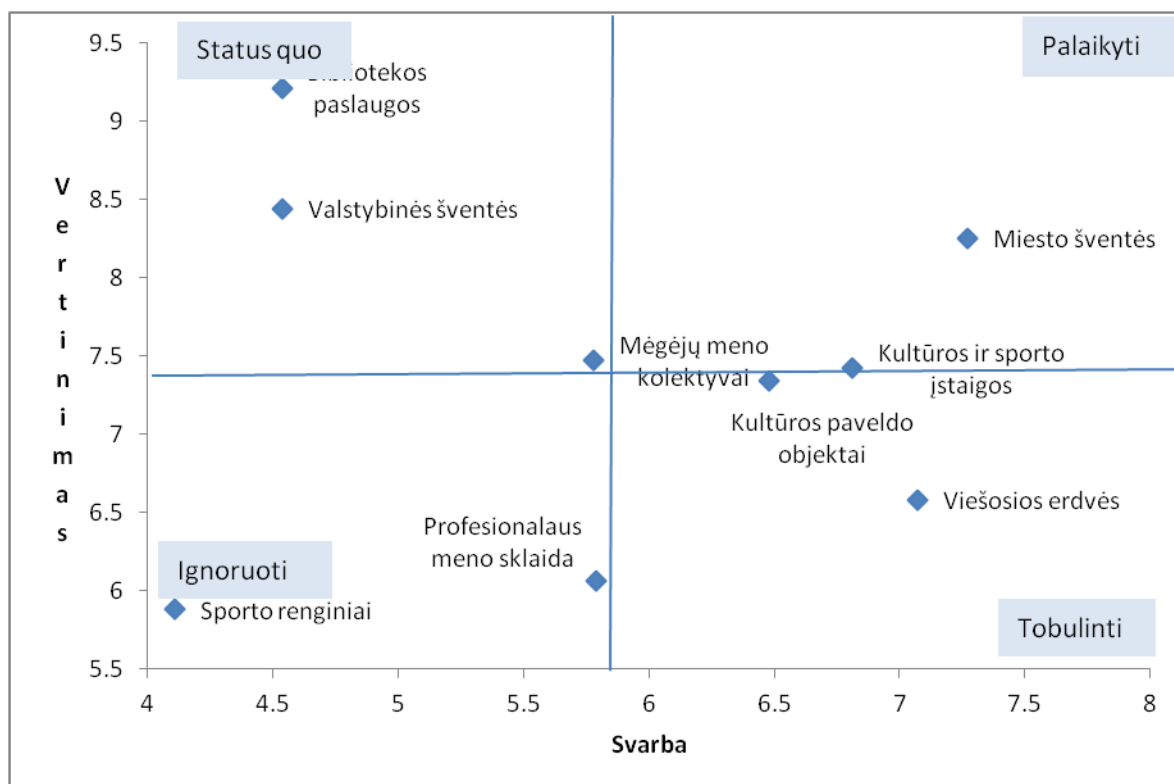
Analizuojant kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Vilniaus miesto savivaldybėje, išsiskiria viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams. Jų svarba gyventojams yra didelė, o vertinimas – gerokai žemesnis nei vidurkis (žr. matricą Nr. 7). Šios paslaugos tobulinimas turėtų būti vienas iš Vilniaus miesto savivaldybės veiklos prioritetų.

**Matrica Nr. 7. Vilniaus miesto savivaldybės kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys**



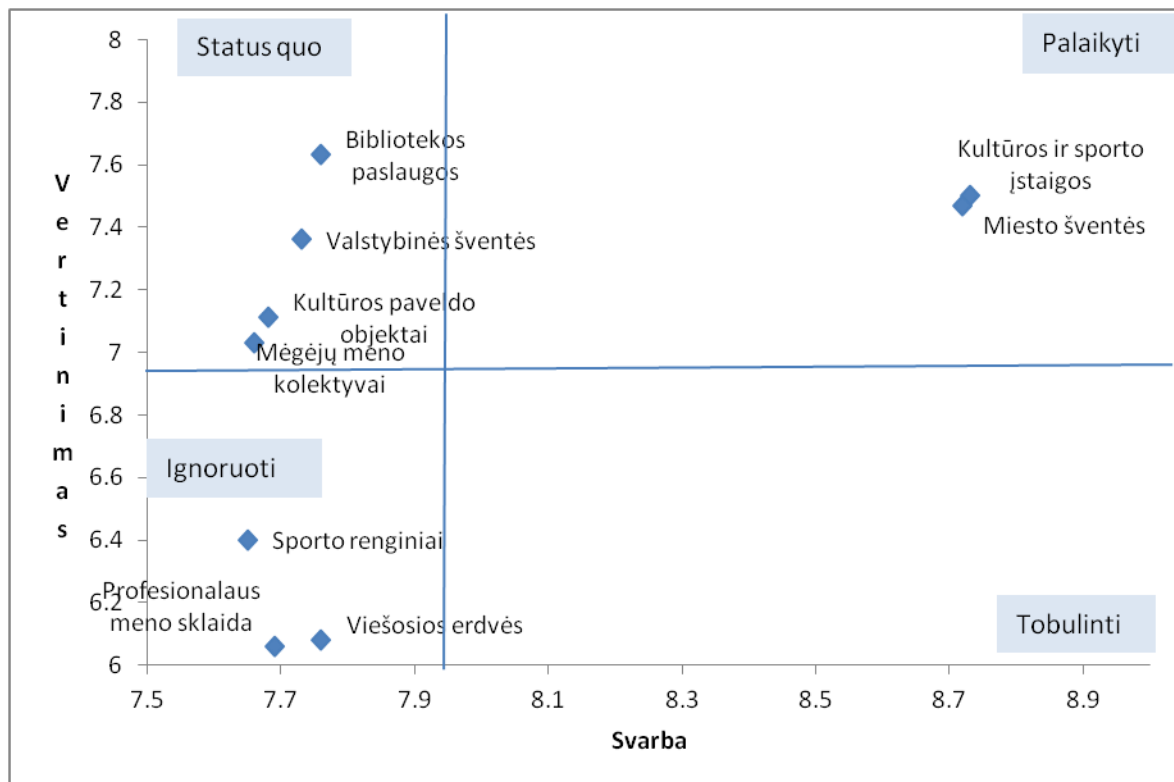
Analizuojant kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Kretingos rajono savivaldybėje, aiškiai išsiskiria viešųjų erdvių laisvalaikio poreikiams klausimas. Jų svarba gyventojams yra didelė, o vertinimas – gerokai žemesnis nei vidurkis (žr. matricą Nr. 8). Šios paslaugos tobulinimas turėtų būti vienas iš Kretingos rajono savivaldybės veiklos prioritetų. Kultūros įstaigos, kultūros paveldo objektai, profesionalus menas taip pat yra tos sritys, kurioms galėtų būti teikiami savivaldybės prioritetai.

### Matrica Nr. 8. Kretingos rajono savivaldybės kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys



Analizuojant kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Pagėgių savivaldybėje, nėra aiškiai svarbių ir prastai vertinamų sričių: galbūt šiek tiek daugiau dėmesio galėtų būti skirta viešosioms erdvėms laisvalaikio poreikiams, profesionaliam menui, sporto renginiams (žr. matricą Nr. 9).

## Matrica Nr. 9. Pagėgių savivaldybės kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys



Respondentai šiame tyrime buvo klausiami, kokių su kultūra, laisvalaikio ir sportu susijusių paslaugų jiems labiausiai trūksta. Iš esmės atsakymai į šį klausimą sutampa su paslaugų vertinimo klausimo atsakymais (žr. lentelę Nr. 12). Mažiausiai paslaugų trūkumą jaučia patys vyriausi (60 metų ir vyresni) respondentai.

Lentelė Nr. 12. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų trūkumas

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Kultūros ir sporto įstaigų paslaugų</b>	<b>4.53</b>	<b>3.94</b>	<b>4.48</b>	<b>4.55</b>	<b>4.40</b>	<b>3.98</b>	<b>3.70</b>	3.26
<b>Bibliotekos paslaugų</b>	<b>4.72</b>	<b>4.28</b>	<b>4.57</b>	<b>4.55</b>	<b>4.87</b>	<b>4.79</b>	<b>3.72</b>	3.46
<b>Valstybinių švenčių renginių (pavyzdžiui, Nepriklausomybės</b>	<b>4.71</b>	<b>4.32</b>	<b>4.69</b>	<b>4.79</b>	<b>4.79</b>	<b>4.68</b>	<b>3.66</b>	3.46

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena)								
Miesto švenčių renginių (pavyzdžiui, miesto šventės, amatų dienos, mugės ir kt.)	4.59	4.12	4.67	4.67	4.43	4.43	3.66	3.23
Sporto renginių	4.30	3.90	4.41	4.57	3.90	3.80	3.58	3.29
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybių (tinkamumo lankymui)	4.38	3.94	4.47	4.50	4.30	4.09	3.37	3.21
Mėgėjų meno kolektyvų veiklos (dalyvavimas, stebėjimas)	4.43	3.95	4.54	4.49	4.40	4.14	3.37	3.22
Profesionalaus meno sklaidos (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)	4.24	3.79	4.52	4.64	3.83	3.87	2.38	2.83
Viešųjų erdvių, pritaiktų laisvalaikio poreikiams (skverai, stadionai, pasivaikščiojimo, dviračių takai)	4.04	3.54	3.99	3.96	3.74	3.55	3.39	3.09

*Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo žemesnis balas, tuo labiau trūksta tokių paslaugų*

Apibendrinant galima teigti, kad pagrindinis dalykas, kurio labiausiai trūksta visų savivaldybių gyventojams yra viešosios poilsio ir laisvalaikio leidimui pritaikytos erdvės. Tokių erdvių svarba yra

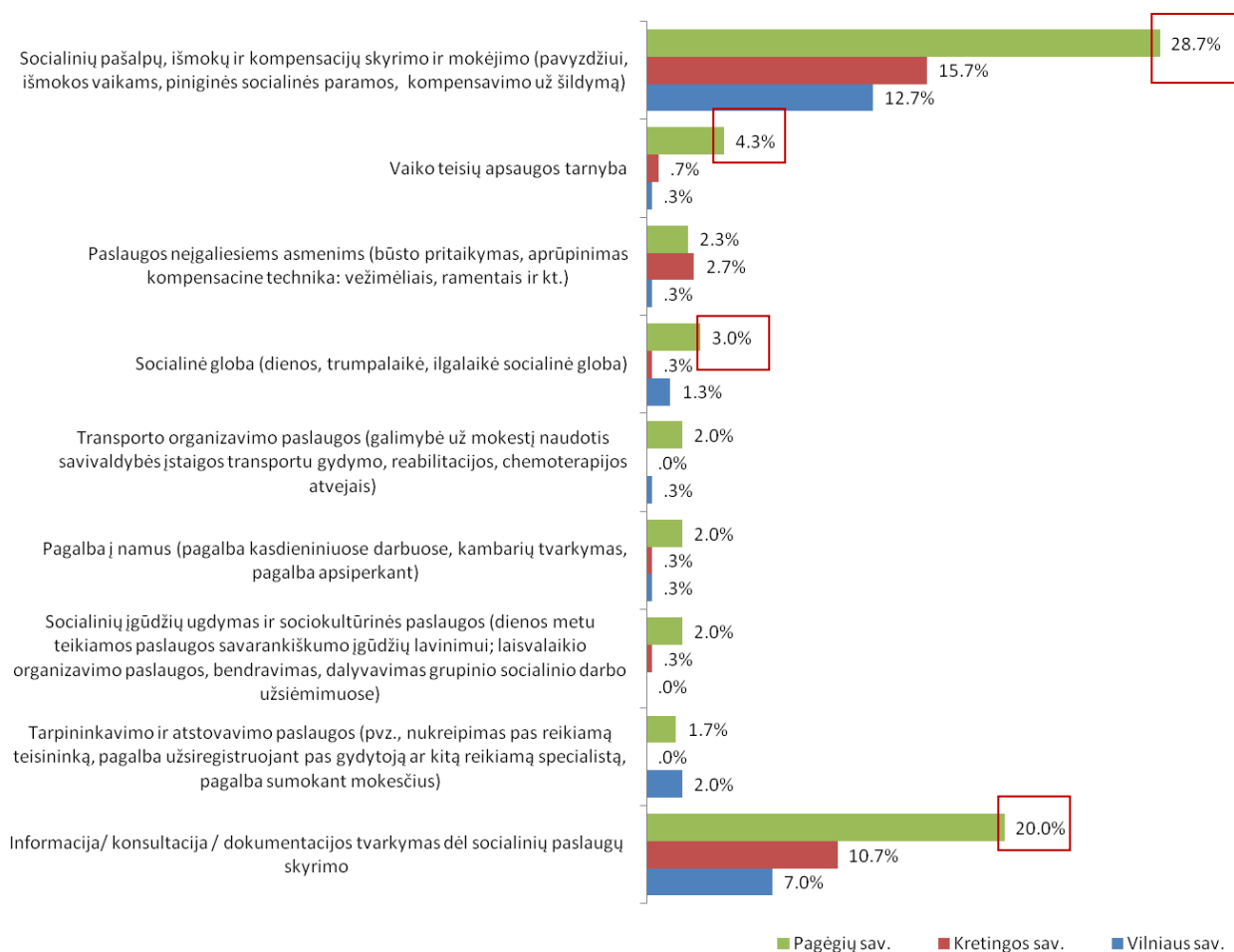


didelė visose savivaldybėse, o dabar esančių vertinimas – žemesnis nei daugumos kitų šios srities paslaugų sudedamųjų dalių.

## 2.6. Socialinės paslaugos

Šiame skyriuje analizuojamas naudojimasis socialinėmis paslaugomis, jų svarba bei vertinimas. Dauguma apklausoje dalyvavusių gyventojų tirtose savivaldybėse nėra kreipęsi dėl socialinių paslaugų, kitaip tariant ši paslauga yra aktuali tik specifinei gyventojų grupei. Populiariausia paslauga, kuria naudojasi savivaldybių gyventojai yra socialinių pašalpų, kompensacijų skyrimas ir mokėjimas (žr. diagramą Nr. 12). Pastarąja paslauga žymiai dažniau naudojasi Pagėgių savivaldybės gyventojai (28,7 proc.). Vilniaus miesto savivaldybėje ja besinaudojantys teigė 12,7 proc. apklaustųjų, o Kretingos raj. savivaldybėje – 15,7 proc. apklaustųjų. Palyginti su 2011 m. besikreipusiųjų dėl šios paslaugos vilniečių padaugėjo 4 procentiniais punktais.

**Diagrama Nr. 12. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi dėl socialinių paslaugų ir pašalpų**



Kalbant apie daugumą socialinių paslaugų, gerokai didesnę jų svarbą nurodė Pagėgių savivaldybės gyventojai (žr. lentelę Nr. 13). Tik dokumentacijos tvarkymo / informacijos teikimo, konsultavimo paslaugos ir pašalpų skyrimo paslauga buvo svarbi visų savivaldybių gyventojams. Toks Pagėgių savivaldybės išskirtinumas galbūt gali būti paaiškintas tiek šios savivaldybės gyventojų struktūra (absoliuti dauguma – kaimiškų gyvenamųjų vietovių gyventojai), tiek tuo, kad besinaudojančiųjų šiomis paslaugomis skaičius nėra didelis, todėl galimas didesnis atsitiktinumo veiksnys respondentų atsakymuose.

Apskritai imant pašalpų skyrimo ir mokėjimo klausimai, informacijos ir konsultacijos socialinių paslaugų skyrimo klausimais yra pačios svarbiausios socialinės paslaugos.

**Lentelė Nr. 13. Socialinių paslaugų svarba**

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	<b>8.89</b>	<b>7.94</b>	<b>8.95</b>	<b>9.78</b>
Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius)	<b>5.64</b>	<b>5.17</b>	<b>3.96</b>	<b>7.79</b>
Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos (dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose)	<b>4.18</b>	<b>2.39</b>	<b>3.40</b>	<b>6.75</b>
Pagalba į namus (pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant)	<b>3.80</b>	<b>2.30</b>	<b>3.47</b>	<b>5.62</b>
Transporto organizavimo paslaugos (galimybė už mokesį naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, rehabilitacijos, chemoterapijos atvejais)	<b>3.29</b>	<b>2.05</b>	<b>3.20</b>	<b>4.63</b>
Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	<b>3.93</b>	<b>2.86</b>	<b>3.28</b>	<b>5.66</b>
Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)	<b>3.70</b>	<b>2.40</b>	<b>4.00</b>	<b>4.71</b>

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
Vaiko teisių apsaugos tarnyba	<b>3.30</b>	<b>3.31</b>	<b>2.96</b>	<b>3.62</b>
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo (pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą)	<b>9.36</b>	<b>9.52</b>	<b>8.84</b>	<b>9.73</b>

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga*

Dėl mažo atsakiusių į klausimus apie socialinių paslaugų svarbą ir jų vertinimą skaičiaus analizė pagal demografines charakteristikas yra neprasminga.

Svarbiausių socialinių paslaugų teikimo vertinimas geriausias Pagėgių savivaldybėje (lentelė Nr. 14). Ten šių vertinimų balas svyruoja ties 7-8. Vilniaus miesto savivaldybėje šios paslaugos vertinamos panašiai. Šiek tiek prasčiau daugumą paslaugų vertina Kretingos raj. gyventojai.

**Lentelė Nr. 14. Socialinių paslaugų vertinimas**

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	7.63	7.77	7.74	7.39
Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius)	7.18	7.81	6.56	7.17
Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos (dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose)	6.64	7.00	5.82	7.09
Pagalba į namus (pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant)	6.74	7.22	5.96	7.03
Transporto organizavimo paslaugos (galimybė už mokesį naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, rehabilitacijos, chemoterapijos atvejais)	6.65	7.13	5.79	7.04
Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	7.35	7.33	7.63	7.08
Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)	6.60	5.89	6.67	7.25
Vaiko teisių apsaugos tarnyba	7.08	6.42	7.40	7.43
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo (pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą)	7.75	7.91	7.91	7.43

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinama paslauga*

Kalbant apie socialines paslaugas, tik Pagėgių savivaldybėje buvo paslaugos (Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos), kurių vertinimas būtų blogas, o tuo pačiu jos svarba būtų didelė (žr. lentelę Nr. 14a). Tačiau taip atsitiko ir dėl tos priežasties, kad kai kuriomis paslaugomis naudojasi labai maža visų savivaldybės gyventojų dalis. Tačiau yra tokių paslaugų, kurių vertinimas yra gerokai mažesnis nei kitų, todėl, nors jos galbūt

skirtos tik nedidelei daliai visų gyventojų, jų tobulinimas būtų svarbus gerinant savivaldybių veiklą socialinių paslaugų teikimo srityje. Šios paslaugos yra:

- Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos
- Pagalba į namus
- Transporto organizavimo paslaugos
- Paslaugos neįgaliesiems asmenims
- Vaiko teisių apsaugos tarnyba
- Socialinė globa

**Lentelė Nr. 14a. Socialinių paslaugų svarba ir vertinimas**

	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
<b>Paslaugos svarba didesnė nei vidutinė, vertinimas taip pat didesnis nei vidutinis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo</li> <li>• Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos</li> <li>• Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo</li> <li>• Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo</li> <li>• Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo</li> <li>• Paslaugos neįgaliesiems asmenims</li> </ul>
<b>Paslaugos svarba didesnė nei vidutinė, vertinimas mažesnis nei vidutinis</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos</li> <li>• Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos</li> </ul>
<b>Paslaugos svarba mažesnė nei vidutinė, o vertinimas didesnis nei vidutinis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialinė globa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialinė globa</li> <li>• Vaiko teisių apsaugos tarnyba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaiko teisių apsaugos tarnyba</li> </ul>
<b>Paslaugos svarba mažesnė nei vidutinė, vertinimas taip pat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos</li> <li>• Pagalba į namus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos</li> <li>• Socialinių įgūdžių ugdymas ir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagalba į namus</li> <li>• Transporto organizavimo paslaugos</li> <li>• Socialinė globa</li> </ul>

	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
<b>mažesnis nei vidutinis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporto organizavimo paslaugos</li> <li>• Paslaugos neįgaliesiems asmenims</li> <li>• Vaiko teisių apsaugos tarnyba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sociokultūrinės paslaugos</li> <li>• Pagalba į namus</li> <li>• Transporto organizavimo paslaugos</li> <li>• Paslaugos neįgaliesiems asmenims</li> </ul>	

Besikreipusieji dėl socialinių paslaugų iš esmės palankiai vertino aptarnavimą teikiant šias paslaugas. Tik Vilniaus m. savivaldybėje šiek tiek prasčiau įvertintas teiginys, kad „Problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ (žr. lentelę Nr. 15).

**Lentelė Nr. 15. Aptarnavimo teikiant socialines paslaugas vertinimas**

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų, <b>į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto</b>	<b>4.87</b>	<b>4.36</b>	<b>4.40</b>	<b>4.83</b>
Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų, <b>Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“</b>	<b>4.45</b>	<b>3.96</b>	<b>4.39</b>	<b>4.68</b>
Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų, <b>Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)</b>	<b>4.46</b>	<b>4.10</b>	<b>4.35</b>	<b>4.65</b>
Socialines paslaugas ir pašalpas teikiančiame skyriuje/ padalinyje <b>darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus</b>	<b>4.57</b>	<b>4.18</b>	<b>4.75</b>	<b>4.64</b>
Socialines paslaugas ir pašalpas teikiantys <b>specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą</b>	<b>4.63</b>	<b>4.52</b>	<b>4.53</b>	<b>4.73</b>
Socialines paslaugas ir pašalpas teikiantys <b>specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais</b>	<b>4.55</b>	<b>4.53</b>	<b>4.14</b>	<b>4.75</b>
Socialines paslaugas ir pašalpas teikiančio skyriaus/ padalinio <b>teikiama informacija yra išsami</b>	<b>4.40</b>	<b>4.46</b>	<b>3.95</b>	<b>4.59</b>

*Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinamas aptarnavimas*

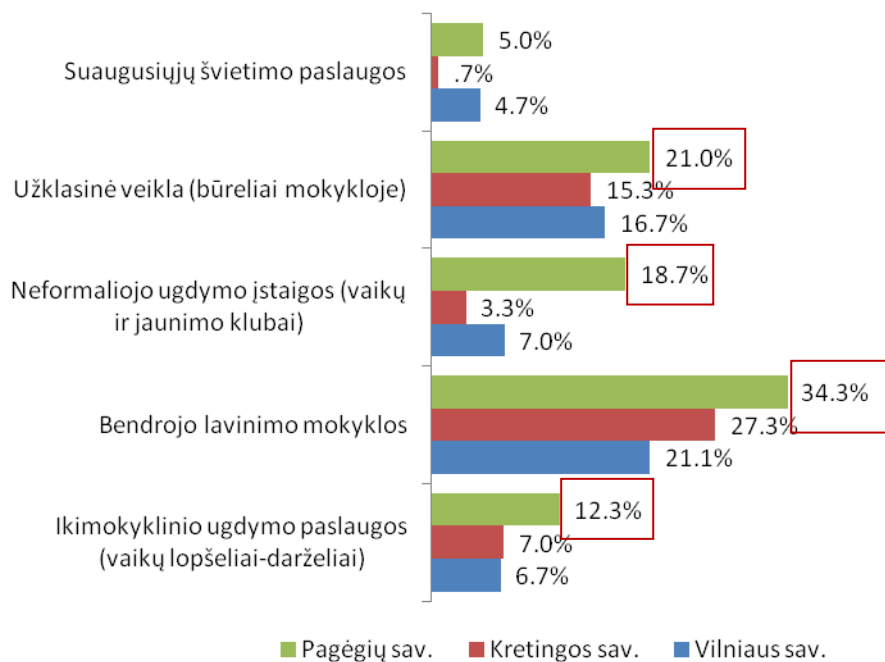
Apibendrinant, daugiausiai savivaldybių gyventojų naudojami socialinių išmokų skyrimo ir mokėjimo paslauga. Jos teikimas yra vertinamas gana palankiai. Daugiausiai problemų, gyventojų nuomone, kyla su paslaugomis, kuriomis naudojami specifinės, nedidelės gyventojų grupės.



## 2.7. Švietimo paslaugos

Dauguma tyrime dalyvavusių gyventojų su savivaldybių administruojamomis švietimo paslaugomis susiduria bendrojo lavinimo mokyklose ir užklausinės veiklos užsiėmimuose (žr. diagramą Nr. 13). Nemažai Vilniaus miesto ir Pagėgių savivaldybės gyventojų taip pat teigė, kad naudojami suaugusiųjų švietimo paslaugomis. Tiesa, neaišku, ar tikrai respondantai skiria, kurios paslaugos yra teikiamos savivaldybės, o kurios mokymus organizuojančių kitų valstybinių institucijų, viešųjų įstaigų, nevyriausybinių organizacijų ar net pelno siekiančių bendrovių. Todėl teigti, kad būtent toks procentas šių savivaldybių gyventojų naudojami būtent savivaldybės administruojamomis suaugusiųjų švietimo paslaugomis, negalima.

**Diagrama Nr. 13. Naudojimas švietimo paslaugomis**



*Raudonas kvadratis reiškia, kad atsakymų skirtumas yra reikšmingas, t.y. skirtumas nėra atsitiktinis, atsiradęs dėl atrankos, bet visų gyventojų nuomonė arba elgesys iš tiesų skiriasi.*

Imant apskritai, visose savivaldybėse pati svarbiausia švietimo paslauga yra bendrasis ugdymas, o mažiausiai svarbios paslaugos yra suaugusiųjų švietimas ir ikimokyklinis ugdymas (žr. lentelę Nr. 16). Šių paslaugų svarba akivaizdžiai koreliuoja su jų naudojimo dažniu.

**Lentelė Nr. 16. Švietimo paslaugų svarba**

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)</b>	<b>6.09</b>	<b>5.82</b>	<b>5.82</b>	<b>6.44</b>	<b>4.32</b>	<b>5.05</b>	<b>7.72</b>	6.40
<b>Bendrojo lavinimo mokyklos</b>	<b>9.36</b>	<b>8.91</b>	<b>8.95</b>	<b>8.08</b>	<b>9.37</b>	<b>9.27</b>	<b>9.73</b>	9.42
<b>Neformaliojo ugdymo įstaigos (vaikų ir jaunimo klubai)</b>	<b>6.44</b>	<b>5.77</b>	<b>7.35</b>	<b>7.00</b>	<b>3.27</b>	<b>3.89</b>	<b>8.29</b>	7.67
<b>Užklasinė veikla (būreliai mokykloje)</b>	<b>7.84</b>	<b>7.40</b>	<b>8.72</b>	<b>7.07</b>	<b>6.22</b>	<b>7.47</b>	<b>8.26</b>	7.74
<b>Suaugusiųjų švietimo paslaugos</b>	<b>5.05</b>	4.69	<b>5.78</b>	7.07	<b>1.46</b>	2.08	<b>7.44</b>	6.16

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga*

Visos švietimo paslaugos yra svarbesnės moterims – ypač tai pasakytina apie Vilniaus miesto savivaldybę. Kiti ryšiai taip pat akivaizdūs. Jaunesniems ir turintiems vaikų respondentams svarbesnis yra ikimokyklinis ir mokyklinis ugdymas (pastarasis, beje, svarbus ir vyriausiajai respondentų amžiaus grupei, kuri matyt jau yra tapusi seneliais). Vyresniems (50 ir daugiau metų) aktualesnės suaugusiųjų švietimo paslaugos. Dauguma švietimo paslaugų svarbesnės atrodo aukštąjį išsimokslinimą turintiems respondentams.

Vilniaus miesto ir Kretingos rajono savivaldybėse palankiausiai vertinamos bendrojo lavinimo mokyklos, Pagėgių savivaldybėje – ikimokyklinio ugdymo įstaigos bei neformaliojo ugdymo įstaigos

(žr. lentelę Nr. 17). Šioje savivaldybėje visų švietimo paslaugų vertinimas yra gana aukštas ir viršija 7 balus. Blogiausiai dauguma paslaugų yra vertinamos Vilniaus miesto savivaldybėje, tačiau ir čia jų vertinimas palyginti su 2011 m. pagerėjo. Esminių vertinimo skirtumų pagal demografines charakteristikas nė vienoje savivaldybėje nėra.

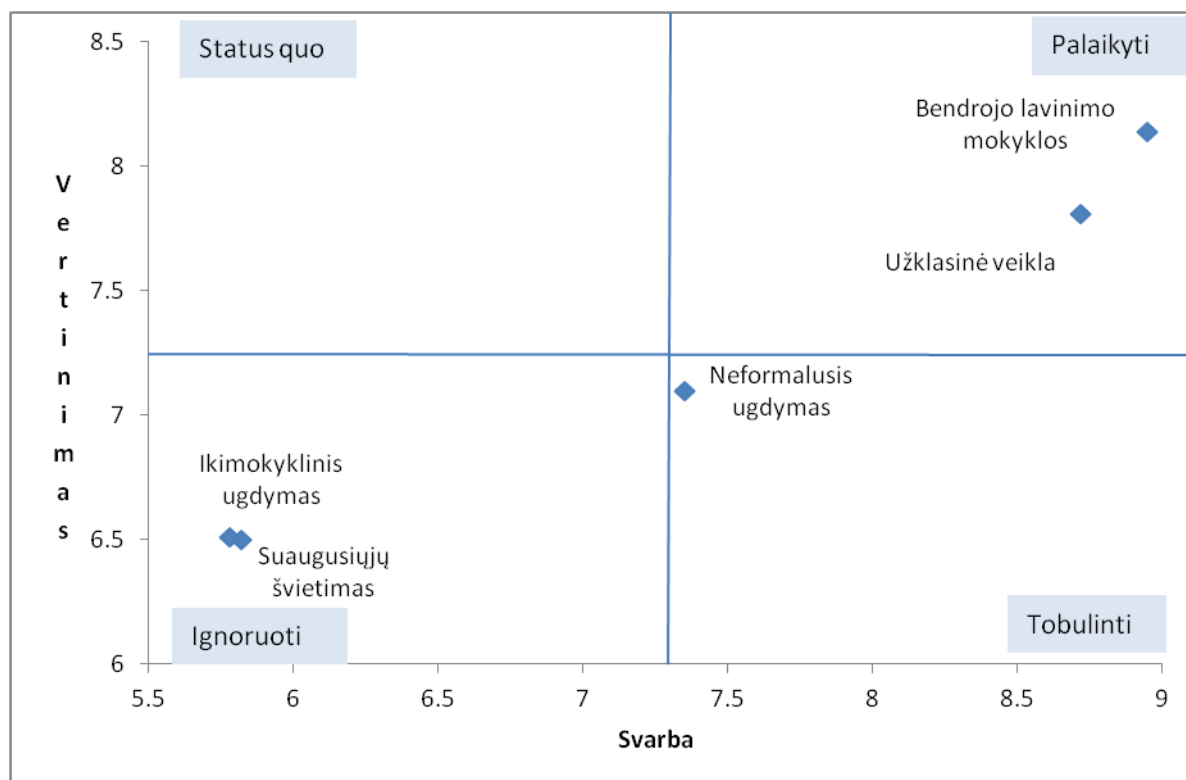
**Lentelė Nr. 17. Švietimo paslaugų vertinimas**

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)</b>	<b>7.40</b>	<b>7.08</b>	<b>6.50</b>	<b>6.35</b>	<b>7.11</b>	<b>6.99</b>	<b>8.34</b>	8.17
<b>Bendrojo lavinimo mokyklos</b>	<b>8.32</b>	<b>7.99</b>	<b>8.14</b>	<b>7.48</b>	<b>8.54</b>	<b>8.59</b>	<b>7.99</b>	7.54
<b>Neformaliojo ugdymo įstaigos (vaikų ir jaunimo klubai)</b>	<b>7.89</b>	<b>6.65</b>	<b>7.10</b>	<b>5.78</b>	<b>7.93</b>	<b>6.46</b>	<b>8.09</b>	7.83
<b>Užklasinė veikla (būreliai mokykloje)</b>	<b>7.57</b>	<b>6.82</b>	<b>7.81</b>	<b>5.50</b>	<b>7.10</b>	<b>7.63</b>	<b>7.10</b>	6.91
<b>Suaugusiųjų švietimo paslaugos</b>	<b>7.83</b>	7.53	<b>6.51</b>	6.91	<b>8.50</b>	8.20	<b>8.38</b>	7.52

*Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinama paslauga*

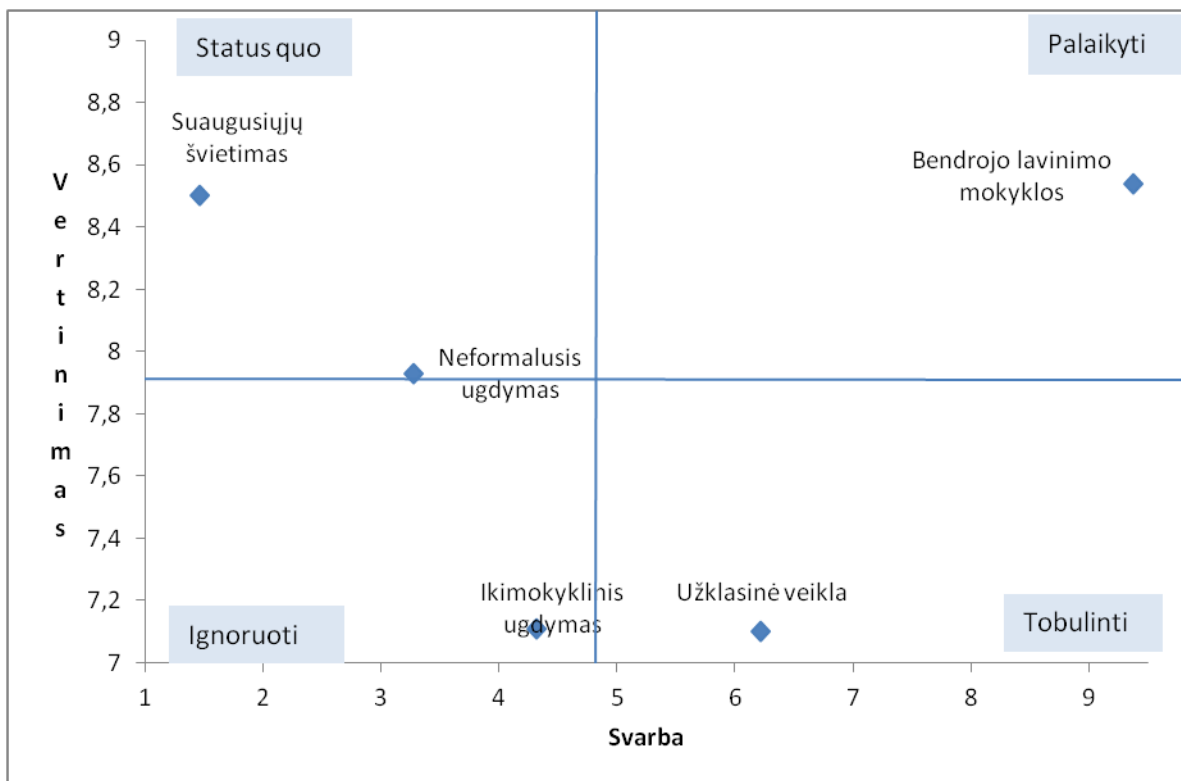
Analizuojant švietimo paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Vilniaus miesto savivaldybėje, pirmiausiai kreiptinas dėmesys į neformalų ugdymą ir užklasinę veiklą: šios paslaugos yra vertinamos vidutiniškai, o jų svarba yra maždaug vidutinė (žr. matricą Nr. 10). Tai reiškia, kad minėtosios paslaugos Vilniaus miesto savivaldybėje turėtų būti tobulinamos pirmiausiai. Taip pat tikėtina, kad ir ikimokyklinis ugdymas turi sulaukti padidinto dėmesio, nors jis svarbus tik nedidelei gyventojų daliai.

**Matrica Nr. 10. Vilniaus miesto savivaldybės švietimo paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys**



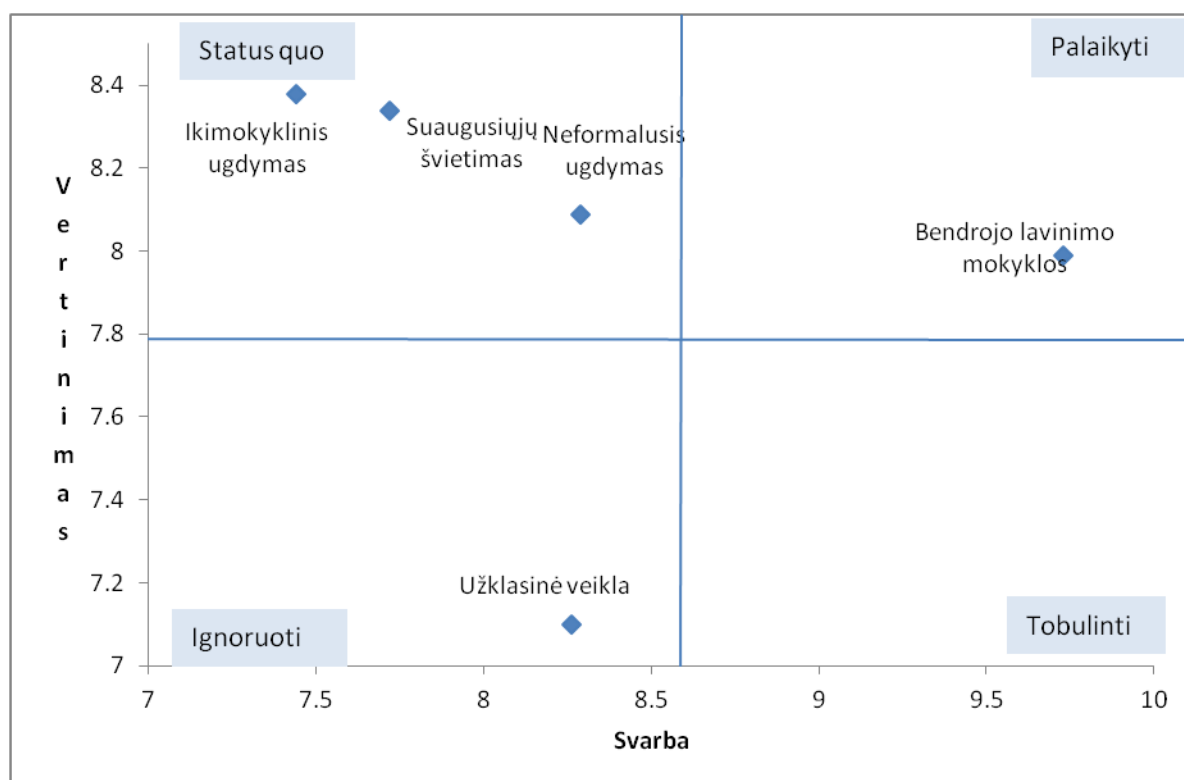
Analizuojant švietimo paslaugų svarbos ir vertinimo tarpusavio sąsają Kretingos rajono savivaldybėje, pirmiausiai kreiptinas dėmesys į ikimokyklinį ugdymą ir užklasinę veiklą: šios paslaugos yra vertinamos blogiau ne vidutiniškai, o jų svarba yra maždaug vidutinė arba didesnė nei vidutinė (žr. matricą Nr. 11). Tai reiškia, kad minėtosios paslaugos Kretingos rajono savivaldybėje turėtų būti tobulinamos pirmiausiai.

**Matrica Nr. 11. Kretingos rajono savivaldybės švietimo paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys**



Pagėgių savivaldybėje nėra paslaugų, kurios būtų vertinamos blogai, o jų svarba būtų didesnė nei vidutinė (žr. matricą Nr. 12).

## Matrica Nr. 12. Pagėgių savivaldybės švietimo paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys



Respondentai taip pat buvo prašomi įvertinti paslaugų prieinamumą jų savivaldybėje. Geriausiai švietimo paslaugų prieinamumą vertino Pagėgių savivaldybės gyventojai (žr. 18 lentelę). Bendrojo lavinimo prieinamumas gerai (daugiau nei 4 balais 5 balų skalėje) buvo įvertintas visose savivaldybėse. Blogiausiai vertintas ikimokyklinių įstaigų prieinamumas Vilniaus savivaldybėje. Joje taip pat prasčiau nei kitur vertintas neformaliojo ugdymo ir užklasinės veiklos prieinamumas. Tačiau tikėtina, kad prastesni vertinimai Vilniaus m. savivaldybėje gali būti nulemti aukštesnio gyventojų lūkesčių lygmens, bet ne atspindėti realius situacijos skirtumus.

## Lentelė Nr. 18. Švietimo paslaugų prieinamumo vertinimas<sup>12</sup>

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)	3.64	2.83	3.41	4.29
... savivaldybėje yra pakankamai bendrojo lavinimo mokyklų	4.48	4.05	4.86	4.50

<sup>12</sup> Šis klausimas nebuvo užduodamas 2011 m. tyrime

	Visi	Vilniaus miesto savivaldybė	Kretingos rajono savivaldybė	Pagėgių savivaldybė
... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)	<b>4.10</b>	<b>3.46</b>	<b>4.07</b>	<b>4.52</b>
... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	<b>4.12</b>	<b>3.77</b>	<b>3.86</b>	<b>4.54</b>

*Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo labiau sutinkama su teiginiu*

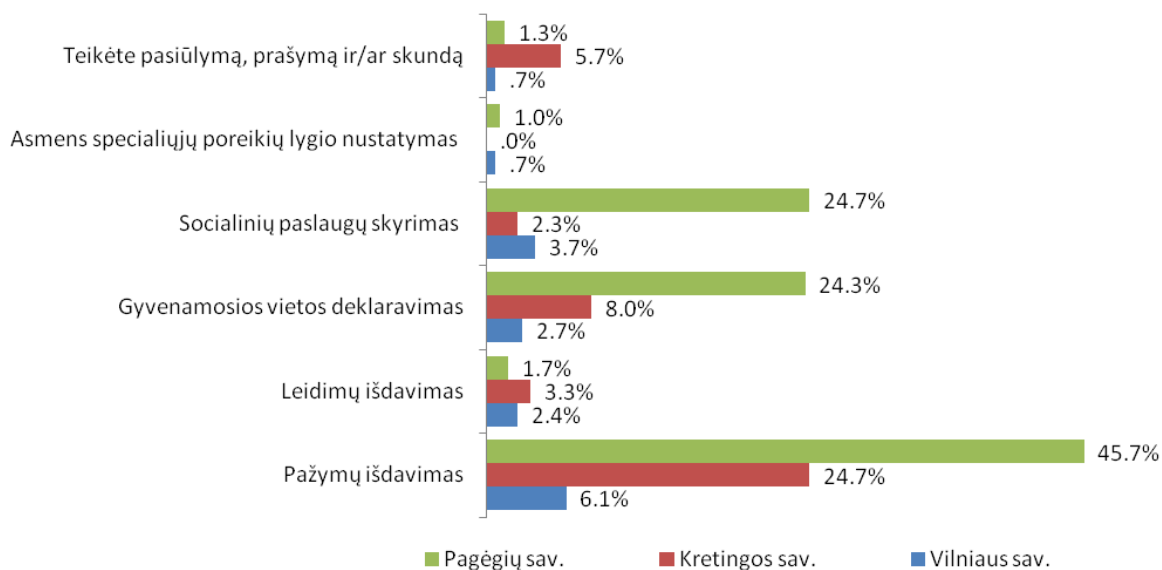
Apibendrinant galima teigti, kad daugiausiai problemų, nepasitenkinimo švietimo paslaugų srityje savivaldybių gyventojams kyla dėl užklausinės veiklos ir neformalaus ugdymo. Savivaldybėms reikėtų ieškoti papildomų galimybių plėsti šių paslaugų teikimą arba gerinti jų kokybę.

## 2.8. Seniūnijų teikiamos paslaugos

Šiame skyriuje pateikiami rezultatai, kokiomis paslaugomis respondentai naudojosi seniūnijose, taip pat – aptarnavimo seniūnijose vertinimai. Pačios seniūnijose teikiamos paslaugos nebuvo vertinamos.

Dažniausia priežastis, dėl kurios gyventojai lankosi seniūnijose yra pažymų išdavimas. Jų į seniūnijas ėjo nuo 6 proc. gyventojų Vilniaus miesto savivaldybėje iki 45 proc. Pagėgių savivaldybėje (žr. diagramą Nr. 14). Taip pat dažnai į seniūnijas kreipiamasi dėl gyvenamosios vietos deklaravimo ir socialinių paslaugų skyrimo. Vilniaus mieste yra 21, Kretingos rajone – 8, Pagėgiuose – 5 seniūnijos.

**Diagrama Nr. 14. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojosi seniūnijų teikiamomis paslaugomis**



Tie, kurie kreipėsi į seniūnijas koku nors klausimu, buvo prašomi įvertinti aptarnavimą jose.



Lentelė Nr. 19. Aptarnavimo seniūnijose vertinimas

	Visi		Vilniaus m. sav.		Kretingos raj. sav.		Pagėgių sav.	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
Seniūnija yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	4.74	4.55	4.28	4.45	4.79	4.81	4.78	4.35
Seniūnijos darbo laikas Jums yra patogus	4.73	4.48	4.39	4.19	4.79	4.77	4.76	4.34
Seniūnijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	4.71	4.35	4.35	3.94	4.90	4.86	4.67	4.04
Visą reikiamą informaciją iš seniūnijos lengvai gaunate telefonu	4.45	3.82	3.88	3.53	4.28	3.87	4.57	3.88
Visa reikiama informacija apie seniūnijos teikiamas paslaugas lengvai prieinama internetu	3.95	3.56	4.14	4.10	3.67	3.16	3.99	3.65
Kai kreipėtės į seniūniją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	4.50	4.19	4.40	3.92	4.64	4.71	4.45	3.80
Kai kreipėtės į seniūniją, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	4.52	4.23	4.06	3.98	4.68	4.77	4.51	3.80
Kai kreipėtės į seniūniją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	4.52	4.20	4.42	4.14	4.53	4.68	4.53	3.74
Seniūnijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus	4.65	4.31	4.19	3.96	4.83	4.79	4.62	3.99

	Visi		Vilniaus m. sav.		Kretingos raj. sav.		Pagėgių sav.	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>specialistus</b>								
<b>Seniūnijoje paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą</b>	<b>4.65</b>	<b>4.27</b>	<b>4.29</b>	<b>4.06</b>	<b>4.77</b>	<b>4.84</b>	<b>4.64</b>	3.80
<b>Seniūnijoje dirbantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais</b>	<b>4.65</b>	<b>4.33</b>	<b>4.44</b>	<b>4.24</b>	<b>4.83</b>	<b>4.76</b>	<b>4.60</b>	3.95
<b>Seniūnijoje teikiama informacija yra išsami</b>	<b>4.55</b>	4.22	<b>4.30</b>	4.06	<b>4.60</b>	4.73	<b>4.55</b>	3.80

*Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinamas aptarnavimas*

Palankiausiai seniūnijų darbas yra vertinamas Kretingos rajono savivaldybėje (žr. lentelę Nr. 19). Čia visi aptarnavimo aspektai yra vertinami artimu 5 balams vidurkiu išskyrus informacijos gavimą telefonu arba internetu. Taip pat palankiai (nors ir šiek tiek prasčiau) seniūnijų aptarnavimas yra vertinamas Vilniaus miesto savivaldybėje. Dauguma aptarnavimo aspektų čia vidutiniškai vertinami daugiau nei 4 balais. Pagėgių savivaldybės gyventojų seniūnijų darbo vertinimas labiausiai pagerėjo palyginti su 2011 m. Visi aptarnavimo aspektais yra vertinami geriau. Aptarnavimo seniūnijose vertinimas pagal demografines charakteristikas reikšmingai nesiskiria.

## 2.9. Korupcijos savivaldoje suvokimas

Šioje apklausoje buvo naudoti „Transparency International“ atliekamuose tyrimuose korupcijos suvokimui matuoti naudojami klausimai (<http://cpi.transparency.org/cpi2011/>).

Apskritai visose trijose savivaldybėse labiausiai korumpuotomis institucijomis gyventojai laiko Seimą ir politines partijas, taip pat teismus, valstybės tarnautojus (žr. lentelę Nr. 20). Apskritai, savivaldybės kaip ir 2011 m. yra 7 vietoje (viso matuotos 12 institucijų). Tačiau egzistuoja dideli skirtumai tarp savivaldybių: Vilniaus miesto savivaldybės gyventojai labiausiai korumpuotomis institucijomis laiko politines partijas, Seimą, teismus, valstybės tarnautojus, o 5 vietoje – savivaldybę. Kretingos rajono savivaldybė užima 7 vietą, Pagėgių – tik 10 vietą tarp visų tirtų institucijų. Darant prielaidą, kad vertindami savivaldybes, kiekvienos iš jų gyventojai, visų pirma, turėjo omenyje savo savivaldybę, galima teigti, kad korumpuotos institucijos įvaizdį labiau turi užsitarnavusi Vilniaus miesto savivaldybė. Daugumos institucijų įvaizdis šiek tiek pagerėjo palyginti su 2011 m.

Vyresni (50 ir daugiau metų) žmonės Vilniaus miesto savivaldybėje labiau priskiria savivaldybei korupciją nei kiti respondentai.

**Lentelė Nr. 20. Korupcijos lygio įvairiose institucijose ir organizacijose vertinimas**

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>Politinės partijos</b>	4.27	4.42	4.42	4.66	4.20	4.21	4.22	4.46
<b>Seimas (įstatymų leidėjai)</b>	4.34	4.55	4.41	4.59	4.24	4.46	4.37	4.61
<b>Policija</b>	3.26	3.72	3.52	3.95	2.71	3.02	3.60	4.23
<b>Veršlas/ privatus</b>	3.11	3.59	3.56	3.60	2.91	3.01	2.99	4.17

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.	2012 m.	2011 m.
<b>sektorius</b>								
<b>Žiniasklaida</b>	2.88	3.33	3.43	4.04	2.46	2.58	2.87	3.56
<b>Valstybės tarnautojai</b>	3.39	3.78	3.98	4.00	3.00	3.37	3.33	4.02
<b>Teismai</b>	3.83	4.15	4.07	4.40	3.75	3.92	3.69	4.19
<b>Nevyriausybines organizacijos (NVO)</b>	2.47	2.57	2.33	2.96	1.97	1.63	3.01	3.33
<b>Bažnyčia</b>	1.83	2.26	2.08	2.57	1.43	1.50	2.06	2.81
<b>Kariuomenė</b>	2.23	2.60	2.26	3.09	2.23	2.07	2.20	2.88
<b>Švietimo sistema</b>	2.62	2.89	2.99	3.15	1.95	2.10	3.02	3.53
<b>Savivaldybė</b>	3.01	3.53	3.89	4.24	2.53	2.96	2.83	3.62

*Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo didesnis gyventojų manymu yra korupcijos lygis*

Tyrimo dalyviai buvo klausiami ir apie realų korupcijos lygį, t. y. kyšio davimo faktą įvairiose institucijose. Paaiškėjo, kad šiuo požiūriu savivalda yra 8 vietoje tarp 10 institucijų (žr. 21 lentelę). Palyginimui 2011 m. ji buvo 3 vietoje. Tiesa, procentinis skirtumas nėra labai didelis: 2011 m. 1 proc. apklaustųjų teigė, kad yra davę kyšį savivaldybėje, 2012 m. tokių apklaustųjų buvo 0.4 proc. Korumpuočiausiomis institucijomis kaip ir 2011 m. liko sveikatos apsaugos įstaigos ir policija. Tiesa, palyginti su 2012 m. daugiau nei dvigubai sumažėjo respondentų teigiančių, kad davė kyšį sveikatos apsaugos įstaigoje. Didžiausia problema tai vis dar išlieka Pagėgių savivaldybėje, kur net 18 proc. apklaustųjų teigė davę kyšius. Tiesa, būtina pastebėti, kad klausimyne nebuvo tiksliai apibrėžta, kas yra laikoma kyšiu, todėl neatmestina galimybė, kad ši sąvoka skirtingų visuomenės grupių yra suvokiama skirtingai.

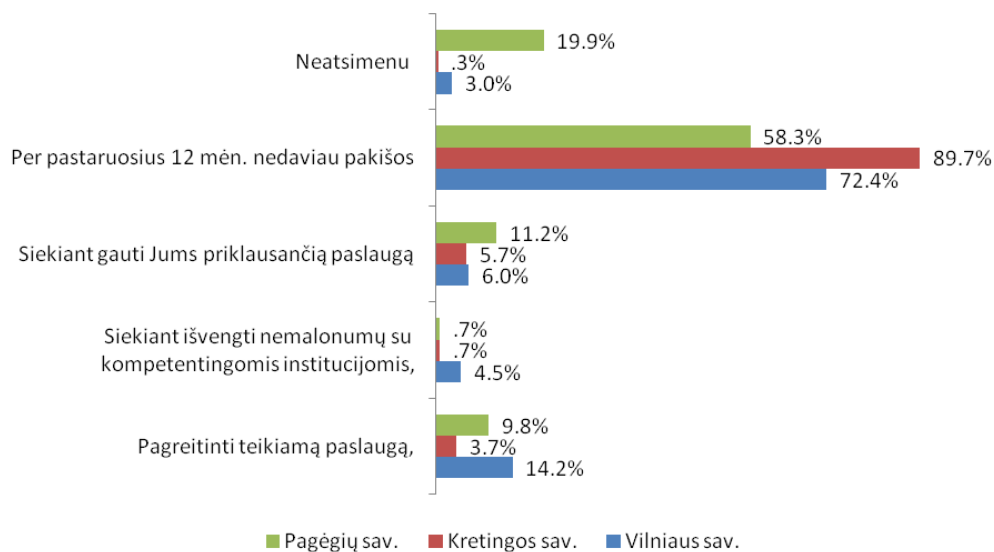
Lentelė Nr. 21. Apklaustųjų, davusiųjų kyši įvairiose institucijose ir organizacijose, procentai

	Visi		Vilniaus miesto savivaldybė		Kretingos rajono savivaldybė		Pagėgių savivaldybė	
	Turėjo kontaktą	Davė kyšį	Turėjo kontaktą	Davė kyšį	Turėjo kontaktą	Davė kyšį	Turėjo kontaktą	Davė kyšį
1. Švietimo sistema	28.7%	0.9%	26.5%	2.4%	30.1%	0.3%	29.3%	0.7%
2. Teismai	3.1%	0.8%	7.4%	3.3%	2.4%	0.3%	0%	0%
3. Sveikatos priežiūros paslaugos	82.4%	12.8%	81.5%	11.4%	92.3%	8.7%	73.3%	18.3%
4. Policija	10.0%	2.1%	19.4%	9.2%	10.7%	0.7%	0.7%	0%
5. Registras ir leidimai (civilinė metrikacija: gimimo, santuokos registravimas, licencijų, leidimų išdavimas)	8.9%	0.7%	13.3%	0.7%	6.1%	1.0%	7.7%	0.3%
6. Komunalinės įstaigos (telefonas, elektra, vanduo ir pan.)	36.8%	0.3%	32.3%	1.3%	50.8%	0%	26.7%	0%
7. Mokesčiai	22.9%	0.1%	32.1%	0.7%	16.7%	0%	20.7%	0%
8. Žemės paslaugos (pirkimas, pardavimas, paveldėjimas, renta)	6.2%	1.1%	10.0%	2.1%	8.7%	1.7%	3%	0%
9. Muitinės	2.7%	0.5%	7.4%	2.8%	1.0%	0%	0%	0%
10. Savivaldybė	26.2%	0.4%	15.8%	2.1%	33.1%	0%	28.7%	0%

Dauguma respondentų, davusiųjų kyši, teigia, kad tai darė siekdami gauti priklausančią paslaugą arba pagreitinti tos paslaugos gavimą (žr. diagramą Nr. 22).

## Diagrama Nr. 22. Koku tikslu kyšis buvo duotas paskutinį kartą

Jeigu per pastaruosius 12 mėnesių Jūs arba Jūsų šeimos nariai davėte kyšį, tai paskutinią kartą duotoji pakiša buvo skirta



Apibendrinant galima teigti, kad korupcija yra daugiau institucijų įvaizdžio dalis nei realus faktas, su kuriuo susiduria gyventojai. Korumpuotos institucijos įvaizdis yra sukuriamas viešojoje erdvėje ir iš ten patenka į gyventojų nuomonių lauką, bet tik retu atveju yra pagrįstas pačių gyventojų faktine patirtimi.

### 3. Išvados

Bendras gyvenamosios vietovės vertinimas yra gana aukštas visose tirtose savivaldybėse (Vilniaus m., Kretingos raj. ir Pagėgių). Didžiausias jis Vilniaus m. savivaldybėje. Skirtumas tarp Vilniaus ir kitų savivaldybių dar didesnis vertinant savo miesto, rajono patrauklumą palyginti su kitomis vietovėmis. Akivaizdu, kad Vilniaus gyventojai savo miestą apskritai vertina labai palankiai. Tačiau ir kitų savivaldybių gyventojų nuomonė apie savo vietovę yra gana palanki, o per metus vertinimas dar šiek tiek pagerėjo.

Visiškai skirtingi rezultatai gauti vertinant savivaldybės darbą. Čia palankiausiai savo savivaldybės veiklą vertino Pagėgių savivaldybės gyventojai, o nepalankiausiai – Vilniaus m. savivaldybės gyventojai. Tai, kad pastaroji savivaldybė susilaukia daug kritikos nacionalinėje žiniasklaidoje, su ja siejamas ne vienas viešas skandalas, ji nuolatos ne gerąją prasme minima šilumos tiekimo, kuris yra viena jautriausių temų visuomenėje, kontekste gali būti viena iš priežasčių, kodėl jos bendri vertinimai yra vos vidutiniški. Tiesa, taip pat reikia pastebėti, kad konkrečių savivaldybės veiklos sričių vertinimai nėra blogesni nei kitų dviejų tirtųjų, o tai tik dar kartą paremia prielaidą, kad prastesnis bendras vertinimas yra, visų pirma, susijęs su neigiamu bendruoju įvaizdžiu. Tokią išvadą galima daryti ir pagal tai, kad Vilniaus m. gyventojai labiausiai nepatenkinti viešosios informacijos apie savivaldybės nuveiktus darbus prieinamumu.

Pasitenkinimo švietimo ir kultūros, aktyvaus poilsio ir sporto paslaugomis indeksai yra daugmaž apylygiai visose savivaldybėse ir viršija 70 proc. Palyginti su 2011 m. jie yra šiek tiek padidėję, tačiau teigti, kad tai yra ilgalaikė ir stabili tendencija, dar nebūtų galima. Tam reikalingi ilgesnio laikotarpio tyrimai bei didesnis apklaustųjų skaičius. Dabartiniai duomenys iš 300 respondentų apklausos kiekvienoje savivaldybėje griežtai teigti, kad stebimi pokyčiai nėra atsitiktinumas, neleidžia. Komunalinio ūkio, aplinkos tvarkymo ir socialinių paslaugų pasitenkinimo indeksai Vilniuje yra mažesni nei kitose dviejose savivaldybėse. Akivaizdu, kad abi jos yra jautrios visuomenei sritys, todėl ir vertinimai čia yra žemesni.

Atlikta regresinė analizė parodė, kad didžiausią įtaką savivaldybės veiklos vertinimui turi laisvalaikio ir aktyvaus poilsio paslaugų vertinimas, socialinių paslaugų bei seniūnijų teikiamų paslaugų vertinimas. Kitaip tariant, jei gyventojai yra patenkinti šiomis paslaugomis, tikėtina, kad jie bus patenkinti ir savivaldybės veikla apskritai. Regresinės analizės kiekvienoje savivaldybėje atskirai rezultatai yra statistiškai nereikšmingi, todėl kalbėti apie bendrą vertinimą atskirose savivaldybėse įtakojančius veiksnius, negalima. Tam būtų reikalinga šiek tiek didesnė respondentų imtis.

Kadangi kai kuriomis paslaugomis (pavyzdžiui, socialinėmis, seniūnijų, o taip pat iš viso šiame tyrime neįtrauktomis paslaugomis, pavyzdžiui, paslaugomis verslui, žemėtvarkos paslaugomis) kiekvienoje savivaldybėje naudojasi ir nuomonę apie jas turi santykinai nedidelis gyventojų skaičius, norint patikimai išmatuoti pasitenkinimą jomis, rekomenduotina, esant poreikiui, atlikti atskirus būtent tų paslaugų vartotojų tyrimus.

Nepaisant didėjančių komunikacijos galimybių, asmeninis kreipimasis (atvykimas asmeniškai) į savivaldybę dėl įvairių paslaugų yra pats populiariausias būdas komunikuoti su savivaldos institucijomis. Jis ypatingai svarbus mažesnėse savivaldybėse. Vilniaus m. savivaldybėje vis daugiau gyventojų kontaktuoja su savivaldybe telefonu ir elektroniniu paštu. Nors bendras aptarnavimo vertinimas visose savivaldybėse yra gana geras, vis tik šie rezultatai gali būti nelabai patikimi dėl dviejų priežasčių: a) besikreipusiųjų į savivaldybę gyventojų skaičius nėra didelis; b) kai kurie iš besikreipusiųjų galėjo tai būti darę gana seniai, todėl jų įspūdžiai gali būti jau išblėšę. Norint patikimai matuoti aptarnavimo kokybę bei įvertinti, ar savivaldybėse yra laikomasi interesantų aptarnavimo standartų, rekomenduotinas „slapto pirkėjo (interesanto)“ tyrimas, kuris leistų patikimiau įvertinti įvairius aptarnavimo kokybės aspektus.

Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugoms visų tirtų savivaldybių gyventojai teikia ypač didelę svarbą. Taip pat svarbiomis laikomos kultūros, aktyvaus laisvalaikio ir sporto bei seniūnijų teikiamos paslaugos. Dažniausiai šios sritys yra ir tos, kurioms reikalingas didžiausias dėmesys, nes jų vertinimas yra vidutiniškas arba prastesnis už vidutinį.

Vilniaus m. savivaldybėje viena problemiškesnių komunalinių paslaugų sričių yra būsto administravimas ir priežiūra. Tai aktuali didžiajai daliai gyventojų paslauga, kurios vertinimas yra reikšmingai blogesnis nei daugumos kitų svarbių komunalinių paslaugų. Pagėgių seniūnijoje tokios



sritis yra vandens tiekimas ir nuotekų valymas. Visose savivaldybėse gyventojai didžiausia kultūros ir aktyvaus laisvalaikio ir sporto problema mato tam skirtų viešųjų erdvių trūkumą. Nors šis aspektas nėra vertinamas labai blogai, vis tik jis akcentuojamas daugelio apklaustųjų.

Švietimo paslaugų svarba skiriasi priklausomai nuo amžiaus ir šeiminio statuso. Jauniems, turintiems vaikų respondentams svarbesnės atrodo ikimokyklinio ir bendrojo lavinimo paslaugos, o vyresniems respondentams – suaugusiųjų švietimo ir ikimokyklinio ugdymo paslaugos. Švietimo paslaugos gerokai kritiškiau vertinamos Vilniaus miesto savivaldybėje, tačiau tai matyt irgi susiję su aukštesniu lūkesčių lygmeniu. Vilniaus m. gyventojai ypač skundžiasi ikimokyklinio ugdymo įstaigų trūkumu ir užklasinės veiklos bei neformaliojo ugdymo trūkumu mieste.

Lyginant su kitomis institucijomis, savivaldybės nėra laikomos korumpuotomis institucijomis. Beveik visos kitos vertintos valstybės institucijos gyventojų supratimu yra labiau korumpuotos nei savivaldybės. Šiuo požiūriu skiriasi tik Vilniaus miesto savivaldybės gyventojų nuomonė. Jie mano, kad savivaldybės yra viena labiausiai korumpuotų institucijų, nusileidžianti tik politinėms partijoms, Seimui ir teismams.

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

Lentelė Nr. 1. Gyvenamosios vietovės vertinimo pasiskirstymas pagal lytį ir amžių

Savivaldybė		Lytis			Amžius			60 ir daugiau m.	
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.		
Vilniaus m. sav.	Bendras vertinimas	Vidurkis	8.83	9.07	8.80	9.00	9.03	8.80	9.16
		N	110	189	64	37	38	54	106
	Vertinimas palyginti su kitomis vietovėmis	Vidurkis	8.76	8.88	8.63	8.84	8.87	8.56	9.10
		N	110	189	64	37	38	54	106
	Savivaldybės darbo vertinimas	Vidurkis	6.79	6.34	6.81	6.68	6.18	6.19	6.51
		N	110	189	64	37	38	54	106
Kretingos raj. sav.	Bendras vertinimas	Vidurkis	8.80	8.82	8.33	8.62	8.34	8.72	9.43
		N	105	194	30	32	71	68	98
	Vertinimas palyginti su kitomis vietovėmis	Vidurkis	8.53	8.48	7.67	8.34	7.71	8.58	9.31
		N	106	193	30	32	70	69	98
	Savivaldybės darbo vertinimas	Vidurkis	6.96	7.30	7.37	7.16	6.76	7.04	7.53
		N	106	194	30	32	71	69	98
Pagėgių sav.	Bendras vertinimas	Vidurkis	8.76	8.87	8.93	8.59	9.08	8.63	8.75
		N	151	149	68	44	63	56	69
	Vertinimas palyginti su kitomis vietovėmis	Vidurkis	7.88	7.53	7.96	7.98	7.81	7.43	7.42
		N	151	149	68	44	63	56	69
	Savivaldybės darbo vertinimas	Vidurkis	8.07	8.17	8.07	8.59	7.79	8.20	8.10
		N	151	149	68	44	63	56	69

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. N žymi imties dydį.

**Lentelė Nr. 2. Gyvenamosios vietovės vertinimo pasiskirstymas pagal išsimokslinimą ir pajamas**

Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui			
			Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt
Vilniaus m. sav.	<b>Bendras vertinimas</b>	Vidurkis	9.09	9.10	8.82	8.96	8.98	9.05	8.73
		N	77	101	120	24	45	62	115
	<b>Vertinimas palyginti su kitomis vietovėmis</b>	Vidurkis	8.96	8.68	8.90	8.42	8.73	8.87	8.77
		N	77	101	120	24	45	62	115
	<b>Savivaldybės darbo vertinimas</b>	Vidurkis	6.74	6.67	6.22	5.83	6.24	6.35	6.79
		N	77	101	120	24	45	62	115
Kretingos raj. sav.	<b>Bendras vertinimas</b>	Vidurkis	9.08	8.72	7.90	8.59	9.02	8.82	8.40
		N	148	120	31	64	132	67	35
	<b>Vertinimas palyginti su kitomis vietovėmis</b>	Vidurkis	8.86	8.38	7.26	8.25	8.75	8.51	8.00
		N	148	120	31	65	131	67	35
	<b>Savivaldybės darbo vertinimas</b>	Vidurkis	7.49	7.03	6.29	7.00	7.35	7.28	6.60
		N	149	120	31	65	132	67	35
Pagėgių sav.	<b>Bendras vertinimas</b>	Vidurkis	8.84	8.72	9.10	8.99	8.81	8.17	8.47
		N	135	134	30	154	91	36	15
	<b>Vertinimas</b>	Vidurkis	7.83	7.70	7.13	7.80	7.32	7.92	8.33
		N	135	134	30	154	91	36	15

Savivaldybė	palyginti su kitomis vietovėmis	Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
	Savivaldybės darbo vertinimas	Vidurkis	8.01	8.10	8.60	8.19	8.05	8.03	8.00
		N	135	134	30	154	91	36	15

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 3. Vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai pagal lytį ir amžių

Savivaldybė		Lytis		Amžius						
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.		
Vilniaus m. sav.	Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas.	Vidurkis	69.10	70.08	68.53	70.22	69.94	67.16	71.64	
		N	72	118	36	23	33	37	61	
	Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas	Vidurkis	73.47	74.24	72.23	76.91	77.86	68.80	75.85	
		N	45	51	29	15	17	19	16	
	Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	Vidurkis	68.85	63.65	64.27	64.80	62.40	65.50	69.49	
		N	55	74	22	15	20	30	43	
	Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	Vidurkis	73.89	74.19	72.19	76.11	72.53	70.17	78.87	
		N	55	69	33	18	20	23	30	
	Kretingos raj. sav.	Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas.	Vidurkis	70.90	70.41	70.85	62.00	69.15	72.75	73.82
			N	63	120	20	23	46	44	50

Savivaldybė		Lytis			Amžius				
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Pagėgių sav.	<b>Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas</b>	Vidurkis	68.95	72.08	68.64	72.77	68.54	70.16	74.38
		N	70	127	20	23	48	57	49
	<b>Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas</b>	Vidurkis	70.73	73.95	75.56	79.28	68.64	71.14	75.03
		N	59	132	18	18	45	50	60
	<b>Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas</b>	Vidurkis	83.12	83.70	81.50	80.88	82.89	81.45	86.59
		N	95	161	24	26	56	62	88
	<b>Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas.</b>	Vidurkis	72.79	72.68	73.19	74.00	72.14	72.98	71.81
		N	151	149	68	44	63	56	69
	<b>Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas</b>	Vidurkis	71.73	71.60	72.06	70.79	72.14	71.35	71.67
		N	149	147	67	44	62	56	67
	<b>Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas</b>	Vidurkis	77.97	76.71	80.35	76.23	75.00	77.39	77.18
		N	151	147	68	44	62	56	68
<b>Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas</b>	Vidurkis	77.17	78.56	75.47	80.99	78.30	76.52	79.01	
	N	149	147	68	42	61	56	69	

Kuo aukštesnis indeksas, tuo labiau patenkinti vartotojai. N žymi imties dydį.

**Lentelė Nr. 4. Vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai pagal išsimokslinimą ir pajamas**

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui					
		Pradinis vidurinis	Aukštesnys s, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt		
Vilniaus m. sav.	Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas.	Vidurkis	69.74	68.93	70.50	66.67	68.23	69.78	70.02	
		N	34	71	84	18	26	37	90	
	Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas	Vidurkis	74.81	73.54	74.17	65.80	71.21	69.66	75.82	
		N	17	37	41	8	9	16	57	
	Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	Vidurkis	74.76	65.29	62.20	58.62	70.24	64.52	66.12	
		N	25	58	46	13	21	23	59	
	Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	Vidurkis	80.83	73.79	70.77	67.27	77.57	71.37	73.76	
		N	25	52	46	11	10	17	69	
	Kretingo s raj. sav.	Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas.	Vidurkis	71.00	70.97	67.25	67.63	70.43	73.02	70.45
			N	88	75	20	38	75	47	22
Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas		Vidurkis	70.56	71.42	70.76	68.64	72.95	71.21	67.99	
		N	86	87	24	44	82	42	28	
Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas		Vidurkis	74.08	73.59	65.91	77.08	75.06	71.11	61.67	
		N	98	71	22	36	85	45	24	
Pasitenkinimo		Vidurkis	84.25	82.28	84.26	81.74	85.23	83.67	79.94	

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
	švietimo paslaugomis indeksas	N	133	100	23	50	112	60	33
Pagėgių sav.	Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas.	Vidurkis	72.76	72.83	72.20	72.96	72.96	71.89	72.47
	Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas.	N	135	134	30	154	91	36	15
	Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	Vidurkis	71.54	71.98	70.72	71.84	71.20	70.91	73.15
	Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	N	133	133	29	153	89	36	15
	Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	Vidurkis	76.43	76.81	83.90	76.62	77.61	78.36	79.87
	Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	N	134	133	30	154	89	36	15
	Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	Vidurkis	78.24	77.49	78.10	79.05	77.11	74.29	77.05
	Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	N	133	133	29	153	91	35	13

Kuo aukštesnis indeksas, tuo labiau patenkinti vartotojai. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 5. Įvairių savivaldybės veiklos sričių svarba pagal lytį ir amžių

Savivaldybė		Lytis		Amžius					
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Vilniaus m. sav.	Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	9.50	9.64	9.38	9.72	9.82	9.31	9.73
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	N	109	187	63	36	38	54	105
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	9.26	9.65	9.33	9.49	9.70	9.26	9.67
	Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	N	108	184	63	35	37	53	104
	Socialinės paslaugos	Vidurkis	7.19	6.90	7.83	7.89	7.37	7.06	6.11
		N	110	186	64	35	38	54	105
		Vidurkis	7.35	6.72	8.36	8.06	7.84	6.72	5.53
		N	110	186	64	36	38	54	104
		Vidurkis	5.56	5.33	3.87	5.34	5.60	6.42	5.69

Savivaldybė		Lytis		Amžius					
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Kretingos raj. sav.	ir pašalpos	N	96	172	56	32	35	50	96
	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	Vidurkis	5.11	5.08	4.62	8.12	7.52	5.80	3.29
	Paslaugos verslui	N	101	168	58	32	33	49	97
	Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	4.22	3.07	3.86	4.29	5.22	4.52	1.98
	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	N	99	166	59	31	32	46	97
	Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	4.42	3.18	3.17	4.25	5.53	4.94	2.39
	Komunalinio ūkio paslaugos	N	100	171	59	32	34	49	97
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	4.79	4.44	4.12	5.97	5.76	5.32	3.61
	Kultūros paslaugos	N	103	173	59	32	34	50	101
	Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	Vidurkis	6.40	5.92	4.70	7.69	7.82	7.26	5.09
	Socialinės paslaugos ir pašalpos	N	106	180	60	35	38	54	99
	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	Vidurkis	9.44	9.42	9.34	9.16	9.42	9.58	9.44
	Paslaugos verslui	N	105	193	29	31	71	69	98
	Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	9.46	9.51	9.50	9.07	9.46	9.54	9.61
	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	N	103	186	30	29	68	68	94
	Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	6.88	7.28	8.70	7.88	6.85	6.93	6.79
	Komunalinio ūkio paslaugos	N	106	194	30	32	71	69	98
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	5.61	4.76	8.40	7.50	5.34	4.81	3.20
	Kultūros paslaugos	N	105	194	30	32	71	69	97
	Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	4.92	5.63	5.63	7.65	5.52	4.63	5.00
	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	N	104	193	30	31	71	68	97
	Paslaugos verslui	Vidurkis	4.67	5.32	6.70	9.03	6.63	4.28	2.78
	Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	N	104	192	30	31	70	69	96
	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	2.72	2.40	4.52	3.97	2.62	2.40	1.45
	Seniūnijų teikiamos paslaugos	N	103	186	29	30	68	68	94
	Paslaugos verslui	Vidurkis	4.95	4.81	3.97	5.53	4.59	4.99	5.03
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	N	105	191	30	32	70	68	96	
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	5.26	5.49	6.90	7.22	5.51	5.58	4.16	
Seniūnijų teikiamos paslaugos	N	106	193	30	32	71	69	97	
Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	7.91	7.95	7.87	8.84	7.75	8.00	7.76	
Aplinkos tvarkymo paslaugos	N	106	194	30	32	71	69	98	
Kultūros paslaugos	Vidurkis	9.77	9.69	9.75	9.66	9.73	9.69	9.80	
Pagėgių sav.	ir pašalpos	N	150	149	68	44	63	55	69
Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	9.72	9.65	9.72	9.55	9.65	9.69	9.78	
Kultūros paslaugos	N	150	146	67	44	62	55	68	
	Vidurkis	9.72	9.68	9.71	9.57	9.67	9.73	9.78	
	N	151	149	68	44	63	56	69	



Savivaldybė		Lytis		Amžius				
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
		Vidurkis	N	Vidurkis	N	Vidurkis	N	Vidurkis
Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	Vidurkis	7.63	7.73	7.60	7.64	7.57	7.91	7.70
	N	151	149	68	44	63	56	69
Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	6.65	6.89	6.87	7.18	6.65	6.70	6.58
	N	151	149	68	44	63	56	69
Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	Vidurkis	7.87	7.70	7.64	7.66	7.87	7.98	7.77
	N	151	148	67	44	63	56	69
Paslaugos verslui	Vidurkis	3.71	3.68	3.81	3.93	3.54	3.66	3.61
	N	151	149	68	44	63	56	69
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	4.25	4.93	4.38	4.82	5.13	4.71	4.03
	N	151	148	68	44	63	56	68
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	5.81	5.47	5.41	6.20	5.65	5.36	5.72
	N	151	149	68	44	63	56	69
Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	7.72	7.73	7.93	7.91	7.65	7.61	7.57
	N	151	149	68	44	63	56	69

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 5. Įvairių savivaldybės veiklos sričių svarba pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis	Aukštesnis, spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
		Vidurkis	N	Vidurkis	N	Vidurkis	N	Vidurkis	
Vilniaus m. sav.	Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	9.61	9.41	9.74	9.17	9.70	9.31	9.61
		N	77	100	118	24	44	61	114
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	9.61	9.43	9.51	9.12	9.65	9.32	9.56
		N	75	100	116	24	43	60	112
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	6.76	6.86	7.39	7.22	6.45	6.20	7.46
		N	75	101	119	23	44	61	115
	Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	Vidurkis	6.55	6.51	7.64	7.25	6.44	5.77	7.42
		N	76	101	118	24	43	61	115
	Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	5.46	6.12	4.70	7.18	6.41	5.82	5.11
		N	69	96	102	22	39	57	103
	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	Vidurkis	4.14	5.39	5.46	6.96	4.83	4.16	5.83
		N	63	98	107	23	35	58	106
	Paslaugos verslui	Vidurkis	2.33	3.75	3.92	3.96	2.67	2.67	4.69
		N	63	96	105	23	33	55	107

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis	Aukštesny	Aukšt	Iki	601 -	801 -	1001 ir	
		, vidurini s	sis, spec. vidurinis	asis	600 Lt	800 Lt	1000 Lt	daugiau Lt	
Kretingo s raj. sav.	Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	2.31	4.02	4.06	4.52	2.57	2.50	5.10
		N	65	98	107	23	35	58	108
	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	4.03	5.11	4.41	5.58	4.45	3.81	5.51
		N	70	98	107	24	38	58	106
	Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	5.28	6.82	6.00	6.88	6.57	5.60	6.90
		N	74	99	112	24	42	57	114
	Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	9.41	9.54	9.13	9.36	9.40	9.51	9.49
		N	148	119	31	64	131	67	35
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	9.53	9.47	9.41	9.34	9.49	9.53	9.68
		N	144	116	29	62	128	64	34
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	7.01	7.08	7.97	6.89	6.99	7.48	7.43
		N	149	120	31	65	132	67	35
Pagėgių sav.	Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	Vidurkis	4.66	5.33	5.94	5.38	4.56	5.18	5.97
		N	148	120	31	65	131	67	35
	Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	5.54	5.18	5.40	7.08	5.35	4.53	3.82
		N	149	118	30	64	132	66	34
	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	Vidurkis	4.20	5.80	6.61	6.50	4.89	4.34	4.54
		N	147	118	31	64	131	65	35
	Paslaugos verslui	Vidurkis	2.19	2.70	3.37	1.82	2.56	2.45	3.49
		N	143	116	30	61	126	66	35
	Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	4.61	5.12	5.10	4.81	4.89	4.43	5.51
		N	148	118	30	63	130	67	35
	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	5.09	5.78	5.50	5.98	5.26	4.90	5.80
		N	149	120	30	64	132	67	35
Kretingo s raj. sav.	Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	7.71	8.31	7.58	8.46	7.94	7.46	7.80
		N	149	120	31	65	132	67	35
	Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	9.76	9.75	9.53	9.79	9.64	9.75	9.60
		N	135	133	30	154	90	36	15
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	9.72	9.69	9.50	9.75	9.60	9.72	9.40
		N	134	131	30	153	88	36	15
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	9.76	9.67	9.60	9.78	9.60	9.69	9.47
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	Vidurkis	7.79	7.72	7.03	7.66	7.67	8.22	7.00
		N	135	134	30	154	91	36	15

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis	Aukštesny	Aukšt	Iki	601 -	801 -	1001 ir	
		, vidurini s	sis, spec. vidurinis	asis	600 Lt	800 Lt	1000 Lt	daugiau Lt	
	Socialinės paslaugos	Vidurkis	6.77	6.68	7.07	6.81	6.63	7.06	6.80
	ir pašalpos	N	135	134	30	154	91	36	15
	Švietimo įstaigų	Vidurkis	7.76	7.77	7.93	7.70	7.88	7.89	7.93
	teikiamos paslaugos	N	134	134	30	154	91	35	15
	Paslaugos verslui	Vidurkis	3.73	3.62	3.80	3.66	3.86	3.36	4.00
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Žemėtvarkos srities ir	Vidurkis	4.62	4.54	4.63	4.78	4.27	4.11	5.53
	statybos leidimų	N	134	134	30	154	90	36	15
	išdavimo paslaugos	Vidurkis	5.47	5.80	5.77	5.49	5.69	6.25	5.60
	Civilinės metrikacijos	N	135	134	30	154	91	36	15
	skyriaus paslaugos	Vidurkis	7.67	7.71	8.00	7.78	7.63	7.36	8.40
	Seniūnijų teikiamos	N	135	134	30	154	91	36	15
	paslaugos								

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 6. Įvairių savivaldybės veiklos sričių vertinimas pagal lytį ir amžių

Savivaldybė			Lytis		Amžius				
			Vyras	Moteris	Iki 30	30 -	40 - 49	50 - 59	60 ir
					m.	39 m.	m.	m.	daugiau m.
Vilniaus m. sav.	Komunalinio ūkio	Vidurkis	7.32	7.11	7.44	6.81	7.16	7.30	7.12
		N	109	186	64	36	38	54	103
	Aplinkos tvarkymo	Vidurkis	6.76	6.61	6.78	6.51	6.63	6.63	6.68
		N	110	187	64	37	38	54	104
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	8.00	7.75	7.95	7.46	7.86	7.70	8.01
		N	102	167	63	35	36	50	85
	Aktyvaus	Vidurkis	7.27	6.98	7.13	6.57	6.89	7.19	7.28
		N	103	165	64	35	38	52	79
	laisvalaikio/ sporto	Vidurkis	6.80	6.01	6.36	6.13	6.09	6.29	6.53
		N	56	84	22	15	23	35	45
	Socialinės paslaugos	Vidurkis	7.43	7.29	7.48	7.61	7.18	6.86	7.67
		N	58	83	33	23	28	28	30
	ir pašalpos	Vidurkis	6.72	6.11	6.27	6.43	6.90	6.30	6.23
		N	50	46	26	14	20	23	13
	Švietimo įstaigų	Vidurkis	5.87	5.50	5.58	5.64	6.05	5.86	5.17
		N	46	48	19	14	21	22	18
	teikiamos paslaugos	Vidurkis	6.72	6.11	6.27	6.43	6.90	6.30	6.23
		N	50	46	26	14	20	23	13
Paslaugos verslui	Vidurkis	5.87	5.50	5.58	5.64	6.05	5.86	5.17	
	N	46	48	19	14	21	22	18	
Žemėtvarkos srities ir	Vidurkis	5.87	5.50	5.58	5.64	6.05	5.86	5.17	
	N	46	48	19	14	21	22	18	
statybos leidimų	Vidurkis	5.87	5.50	5.58	5.64	6.05	5.86	5.17	
	N	46	48	19	14	21	22	18	
išdavimo paslaugos	Vidurkis	5.87	5.50	5.58	5.64	6.05	5.86	5.17	
	N	46	48	19	14	21	22	18	

Savivaldybė		Lytis		Amžius					
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Kretingo s raj. sav.	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	8.46	8.37	7.50	8.58	8.43	8.58	8.79
		N	52	78	24	19	21	33	33
	Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	8.25	7.90	7.57	7.72	8.08	8.14	8.51
		N	63	79	28	18	25	36	35
	Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	8.37	8.34	8.63	7.53	8.08	8.68	8.48
		N	106	194	30	32	71	69	98
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	7.13	6.93	6.73	5.66	6.79	7.20	7.53
		N	106	194	30	32	71	69	98
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	7.11	7.66	6.73	7.66	6.96	7.29	8.14
		N	105	192	30	32	71	69	95
	Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	Vidurkis	6.00	6.08	5.57	6.39	5.58	5.98	6.57
		N	101	168	30	31	67	66	75
	Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	7.18	7.47	7.68	8.17	6.76	7.12	7.74
		N	62	153	19	23	54	51	68
	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	Vidurkis	8.25	8.40	8.04	8.22	8.25	8.20	8.66
		N	102	181	28	32	68	66	89
	Paslaugos verslui	Vidurkis	5.70	6.00	5.93	6.10	6.13	5.89	5.35
		N	33	68	15	10	31	28	17
	Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	6.39	6.76	6.93	6.40	5.87	6.73	7.06
		N	77	151	14	20	52	59	83
Pagėgių sav.	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	9.27	9.25	8.89	8.90	9.20	9.18	9.61
		N	92	168	28	30	59	61	82
	Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	8.79	8.86	8.80	8.80	8.59	8.85	9.02
		N	103	189	30	30	68	67	97
	Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	6.77	6.96	6.97	7.11	6.56	7.18	6.64
		N	151	149	68	44	63	56	69
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	7.23	7.09	7.18	6.84	6.89	7.29	7.48
		N	151	149	68	44	63	56	69
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	7.39	7.27	7.34	7.00	7.14	7.54	7.54
		N	151	149	68	44	63	56	69
	Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	Vidurkis	7.25	7.09	7.12	7.27	7.48	6.93	7.07
		N	151	149	68	44	63	56	69
	Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	7.97	8.09	8.19	8.05	7.97	7.86	8.07
		N	151	149	68	44	63	56	69
	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	Vidurkis	7.64	7.78	7.62	7.80	7.60	7.63	7.90
		N	151	149	68	44	63	56	69
	Paslaugos verslui	Vidurkis	5.75	5.99	5.88	6.52	5.71	5.87	5.57
		N	33	68	15	10	31	28	17

Savivaldybė		Lytis			Amžius			
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
		N						
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	150	148	68	44	63	56	67
	N	8.84	8.86	8.91	8.80	8.63	9.05	8.87
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	151	148	68	44	63	56	68
	N	9.03	9.09	9.07	8.91	8.92	9.20	9.14
Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	151	149	68	44	63	56	69
	N	9.07	9.16	9.07	9.05	9.05	9.21	9.19
	N	151	149	68	44	63	56	69

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

**Lentelė Nr. 7. Įvairių savivaldybės veiklos sričių vertinimas pagal išsimokslinimą ir pajamas**

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
		N							
Vilniaus m. sav.	Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	7.59	7.18	6.93	6.21	7.18	7.37	7.35
	N	76	101	117	24	44	62	114	
	Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	7.00	6.74	6.39	5.92	6.78	6.90	6.68
	N	76	101	119	24	45	62	115	
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	8.30	7.87	7.61	7.83	7.83	7.51	7.85
	N	61	93	115	23	36	49	112	
	Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos	Vidurkis	7.48	7.29	6.72	6.70	6.97	6.73	7.12
	N	61	94	113	23	35	48	112	
	Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	6.64	6.39	6.06	5.11	6.76	6.21	6.54
	N	28	62	49	18	25	24	61	
	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	Vidurkis	8.35	7.02	7.25	6.44	8.07	7.00	7.42
	N	26	54	61	16	14	21	73	
	Paslaugos verslui	Vidurkis	6.40	6.40	6.45	5.78	5.67	6.76	6.53
	N	15	40	40	9	6	17	58	
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	5.75	6.12	5.18	5.15	5.00	6.33	5.76	
	N	12	42	39	13	9	12	55	
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	8.19	8.61	8.35	8.35	8.33	8.10	8.60	
	N	26	54	49	17	15	21	67	
Seniūnijų teikiamos paslaugos	Vidurkis	8.18	8.28	7.78	7.41	8.44	7.76	8.28	
	N	28	58	55	17	16	25	74	
Kretingo	Komunalinio ūkio	Vidurkis	8.43	8.43	7.61	8.05	8.45	8.34	8.54

Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
			Pradinis , vidurinis s	Aukštesnys s, spec. vidurinis	Aukštas is	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
s raj. sav.	paslaugos	N	149	120	31	65	132	67	35	
	Aplinkos tvarkymo	Vidurkis	7.17	6.97	6.29	6.46	7.21	7.39	6.49	
	paslaugos	N	149	120	31	65	132	67	35	
	Kultūros paslaugos	Vidurkis	7.66	7.18	7.61	7.37	7.71	7.39	6.86	
	Aktyvaus	N	146	120	31	65	129	67	35	
	laisvalaikio/ sporto	Vidurkis	6.26	5.88	5.79	5.83	6.36	5.82	5.74	
	paslaugos	N	128	112	29	59	115	60	34	
	Socialinės paslaugos	Vidurkis	7.56	7.31	6.88	7.86	7.57	7.10	6.17	
	ir pašalpos	N	109	81	25	50	91	49	24	
	Švietimo įstaigų	Vidurkis	8.46	8.20	8.30	8.23	8.54	8.36	7.76	
	teikiamos paslaugos	N	140	113	30	61	123	64	34	
	Paslaugos verslui	Vidurkis	5.93	5.93	5.76	6.27	5.32	6.30	5.95	
	Žemėtvarkos srities ir	N	42	42	17	11	37	33	19	
	statybos leidimų	Vidurkis	6.94	6.45	6.04	6.95	6.83	6.28	6.10	
	išdavimo paslaugos	N	110	91	27	41	103	54	29	
	Civilinės metrikacijos	Vidurkis	9.37	9.20	8.88	9.11	9.41	9.28	8.87	
	skyriaus paslaugos	N	131	104	25	55	116	58	30	
	Seniūnijų teikiamos	Vidurkis	8.94	8.85	8.24	8.75	8.90	8.78	8.81	
	paslaugos	N	146	117	29	65	129	65	32	
	Pagėgių sav.	Komunalinio ūkio	Vidurkis	6.85	6.90	6.87	6.90	6.78	6.89	7.00
		paslaugos	N	135	134	30	154	91	36	15
		Aplinkos tvarkymo	Vidurkis	7.21	7.21	6.87	7.21	7.25	6.86	6.73
		paslaugos	N	135	134	30	154	91	36	15
Kultūros paslaugos		Vidurkis	7.43	7.32	7.10	7.42	7.40	7.08	6.73	
Aktyvaus		N	135	134	30	154	91	36	15	
laisvalaikio/ sporto		Vidurkis	7.21	7.13	7.17	7.16	7.16	7.33	6.87	
paslaugos		N	135	134	30	154	91	36	15	
Socialinės paslaugos		Vidurkis	7.99	7.90	8.83	8.10	7.97	7.86	8.13	
ir pašalpos		N	135	134	30	154	91	36	15	
Švietimo įstaigų		Vidurkis	7.77	7.65	7.70	7.76	7.69	7.44	7.80	
teikiamos paslaugos		N	135	134	30	154	91	36	15	
Paslaugos verslui		Vidurkis	5.87	5.86	5.83	6.05	5.71	5.67	5.86	
Žemėtvarkos srities ir		N	134	133	30	154	90	36	14	
	Vidurkis	8.90	8.80	8.87	9.01	8.91	8.36	8.20		

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
	statybos leidimų išdavimo paslaugos	N	134	134	30	154	90	36	15
	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	9.08	8.99	9.23	9.16	9.19	8.47	8.60
	Seniūnijų teikiamos paslaugos	N	135	134	30	154	91	36	15
		Vidurkis	9.16	9.06	9.20	9.17	9.19	8.83	8.80
		N	135	134	30	154	91	36	15

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

**Lentelė Nr. 8. Savivaldybės paslaugų prieinamumo vertinimas pagal lytį ir amžių**

Savivaldybė			Lytis		Amžius				
			Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
<b>Vilniaus m. sav.</b>	Savivaldybė yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	Vidurkis	4.56	4.45	4.55	4.71	4.30	4.54	4.41
		N	100	155	58	34	37	52	74
	Visą reikiamą informaciją iš savivaldybės lengvai gaunate telefonu	Vidurkis	4.07	3.91	3.58	4.11	3.84	4.27	3.91
		N	45	65	19	19	19	30	23
	Visa reikiama informacija apie savivaldybės teikiamas paslaugas lengvai prieinama internetu	Vidurkis	4.34	4.30	4.34	4.48	4.37	4.24	4.07
		N	61	76	35	29	30	29	15
	Pakanka viešos informacijos, apie savivaldybės nuveiktus darbus Jūsų gyvenamojoje vietovėje	Vidurkis	3.08	2.80	2.92	3.17	3.03	2.86	2.71
	N	71	128	36	29	33	42	59	
<b>Kretingos raj. sav.</b>	Savivaldybė yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	Vidurkis	4.90	4.83	4.97	4.97	4.92	4.86	4.73
		N	106	193	30	31	71	69	98
	Visą reikiamą informaciją iš savivaldybės lengvai gaunate telefonu	Vidurkis	4.54	4.63	4.87	4.74	4.43	4.47	4.69
		N	71	128	23	23	49	49	55
	Visa reikiama informacija apie savivaldybės teikiamas paslaugas lengvai prieinama internetu	Vidurkis	3.90	4.24	4.60	4.08	4.33	4.13	3.37
		N	58	96	25	24	45	30	30
	Pakanka viešos informacijos, apie savivaldybės nuveiktus darbus Jūsų gyvenamojoje vietovėje	Vidurkis	4.15	4.30	4.33	4.23	4.01	4.31	4.35
	N	104	192	30	31	69	68	98	
<b>Pagėgių sav.</b>	Savivaldybė yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	Vidurkis	4.73	4.76	4.78	4.77	4.71	4.72	4.76
		N	147	148	67	44	62	54	68

Savivaldybė		Lytis		Amžius					
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
	Visą reikiamą informaciją iš savivaldybės lengvai gaunate telefonu	Vidurkis	4.70	4.69	4.67	4.68	4.66	4.76	4.70
	N	148	148	67	44	62	54	69	
	Visa reikiama informacija apie savivaldybės teikiamas paslaugas lengvai prieinama internetu	Vidurkis	4.31	4.44	4.33	4.41	4.47	4.43	4.26
	N	147	145	67	44	62	53	66	
	Pakanka viešos informacijos, apie savivaldybės nuveiktus darbus Jūsų gyvenamojoje vietovėje	Vidurkis	4.49	4.45	4.60	4.50	4.53	4.35	4.36
	N	148	148	67	44	62	54	69	

Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 9. Savivaldybės paslaugų prieinamumo vertinimas pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnis, spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Vilniaus m. sav.	Savivaldybė yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	Vidurkis	4.65	4.20	4.63	4.43	4.66	4.38	4.37
	N	62	85	108	23	35	45	110	
	Visą reikiamą informaciją iš savivaldybės lengvai gaunate telefonu	Vidurkis	4.20	3.98	3.91	3.86	4.14	3.71	4.00
	N	15	49	45	14	14	14	58	
	Visa reikiama informacija apie savivaldybės teikiamas paslaugas lengvai prieinama internetu	Vidurkis	4.58	3.98	4.51	4.29	4.61	4.11	4.24
	N	19	48	70	14	18	18	71	
Kretingo raj. sav.	Pakanka viešos informacijos, apie savivaldybės nuveiktus darbus Jūsų gyvenamojoje vietovėje	Vidurkis	2.91	2.89	2.90	2.74	2.81	2.77	3.00
	N	35	73	90	23	26	39	85	
	Savivaldybė yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	Vidurkis	4.87	4.84	4.81	4.80	4.80	4.96	4.94
	N	148	120	31	64	132	67	35	
	Visą reikiamą informaciją iš savivaldybės lengvai gaunate telefonu	Vidurkis	4.65	4.55	4.52	4.58	4.56	4.76	4.52
	N	98	78	23	48	88	37	25	
	Visa reikiama informacija apie savivaldybės teikiamas paslaugas lengvai prieinama internetu	Vidurkis	3.92	4.14	4.54	4.00	3.95	4.44	4.31
	N	66	64	24	41	61	25	26	



Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis , vidurinis	Aukštesnis, spec. vidurinis	Aukšt asis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
	Pakanka viešos informacijos, apie savivaldybės nuveiktus darbus Jūsų gyvenamojoje vietovėje	Vidurkis	4.26	4.29	4.03	4.12	4.26	4.35	4.21
		N	148	117	31	64	132	66	33
Pagėgių sav.	Savivaldybė yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	Vidurkis	4.74	4.74	4.83	4.75	4.71	4.75	5.00
		N	132	133	29	150	90	36	15
	Visą reikiamą informaciją iš savivaldybės lengvai gaunate telefonu	Vidurkis	4.69	4.70	4.66	4.72	4.69	4.56	4.80
		N	133	133	29	150	91	36	15
	Visa reikiama informacija apie savivaldybės teikiamas paslaugas lengvai prieinama internetu	Vidurkis	4.33	4.42	4.38	4.52	4.32	4.03	4.07
		N	132	130	29	149	90	34	15
	Pakanka viešos informacijos, apie savivaldybės nuveiktus darbus Jūsų gyvenamojoje vietovėje	Vidurkis	4.45	4.49	4.45	4.47	4.48	4.44	4.53
		N	133	133	29	150	91	36	15

Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 10. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarba pagal lytį ir amžių

Savivaldybė			Lytis			Amžius			
			Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
Vilniaus m. sav.	Atliekų tvarkymo paslaugos	Vidurkis	9.50	9.65	9.25	9.78	9.58	9.56	9.76
		N	110	189	64	37	38	54	106
	Vandens tiekimas	Vidurkis	9.73	9.86	9.63	9.81	9.89	9.78	9.92
		N	110	189	64	37	38	54	106
	Nuotekų valymas	Vidurkis	9.47	9.71	9.34	9.73	9.66	9.48	9.82
		N	108	189	64	37	38	52	106
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Vidurkis	9.15	9.63	8.84	9.57	9.66	9.28	9.80
		N	110	185	64	37	38	54	102
	Švara	Vidurkis	9.58	9.78	9.56	9.84	9.74	9.52	9.84
		N	110	188	64	37	38	54	105
	Apšvietimas	Vidurkis	9.64	9.67	9.52	9.62	9.61	9.65	9.79
		N	110	187	64	37	38	54	104

Savivaldybė		Lytis			Amžius					
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.		
Kretingos raj. sav.	Vaikų žaidimo aikštelės	Vidurkis	7.80	8.54	7.55	9.19	8.69	8.33	8.21	
		N	105	184	62	36	36	52	103	
	Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	Vidurkis	7.49	8.09	7.27	8.27	8.43	7.57	8.04	
		N	105	188	63	37	37	51	105	
	Atliekų tvarkymo paslaugos	Vidurkis	9.67	9.72	9.73	9.50	9.77	9.74	9.68	
		N	106	193	30	32	71	69	97	
	Vandens tiekimas	Vidurkis	9.71	9.74	9.70	9.72	9.73	9.78	9.69	
		N	106	193	30	32	71	69	97	
	Nuotekų valymas	Vidurkis	9.52	9.64	9.13	9.59	9.67	9.67	9.65	
		N	105	192	30	32	70	69	96	
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Vidurkis	6.01	7.12	6.07	6.87	6.81	6.33	7.09	
		N	105	187	30	31	69	67	95	
	Švara	Vidurkis	9.45	9.70	9.70	9.44	9.65	9.54	9.68	
		N	106	193	30	32	71	69	97	
	Apšvietimas	Vidurkis	9.22	9.36	9.53	9.59	9.52	9.26	9.03	
		N	106	192	30	32	71	68	97	
	Pagėgių sav.	Vaikų žaidimo aikštelės	Vidurkis	5.02	5.66	7.17	8.12	5.76	5.16	3.95
			N	106	192	30	32	71	68	97
Gyvūnų vedžiojimo aikštelės		Vidurkis	3.19	4.05	4.07	4.84	3.90	3.91	3.04	
		N	105	193	30	32	71	69	96	
Atliekų tvarkymo paslaugos		Vidurkis	9.92	9.93	9.88	9.93	9.92	9.95	9.96	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Vandens tiekimas		Vidurkis	9.87	9.87	9.85	9.86	9.89	9.82	9.90	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Nuotekų valymas		Vidurkis	9.85	9.83	9.84	9.80	9.84	9.84	9.87	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Būsto ir pastatų ūkio administravimas		Vidurkis	9.83	9.79	9.81	9.75	9.83	9.79	9.86	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Švara		Vidurkis	9.86	9.83	9.85	9.82	9.83	9.82	9.88	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Apšvietimas		Vidurkis	9.89	9.85	9.85	9.86	9.84	9.82	9.94	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Vaikų žaidimo aikštelės		Vidurkis	8.33	8.32	8.28	8.36	8.29	8.32	8.39	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	Vidurkis	8.31	8.26	8.21	8.25	8.24	8.21	8.48		
	N	151	149	68	44	63	56	69		

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

**Lentelė Nr. 11. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų svarba pagal išsimokslinimą ir pajamas**

Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
			Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
<b>Vilniaus m. sav.</b>	Atliekų tvarkymo paslaugos	Vidurkis	9.36	9.58	9.76	9.37	9.73	9.39	9.58	
		N	77	101	120	24	45	62	115	
	Vandens tiekimas	Vidurkis	9.84	9.71	9.88	9.79	9.96	9.85	9.69	
		N	77	101	120	24	45	62	115	
	Nuotekų valymas	Vidurkis	9.57	9.48	9.78	9.38	9.91	9.48	9.51	
		N	77	99	120	24	45	62	113	
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Vidurkis	9.14	9.35	9.75	9.04	9.84	9.52	9.17	
		N	76	100	118	24	44	61	113	
	Švara	Vidurkis	9.71	9.58	9.82	9.71	9.89	9.58	9.61	
		N	77	101	119	24	45	62	114	
	Apšvietimas	Vidurkis	9.73	9.58	9.70	9.25	9.91	9.60	9.55	
		N	77	100	119	24	44	62	114	
	Vaikų žaidimo aikštelės	Vidurkis	7.14	8.35	8.97	8.54	7.88	7.93	8.17	
		N	74	96	118	24	42	60	111	
	Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	Vidurkis	6.65	7.72	8.80	7.50	7.86	7.27	7.85	
		N	75	97	120	24	43	60	114	
	<b>Kretingos raj. sav.</b>	Atliekų tvarkymo paslaugos	Vidurkis	9.71	9.68	9.77	9.49	9.74	9.78	9.80
			N	148	120	31	65	131	67	35
		Vandens tiekimas	Vidurkis	9.77	9.72	9.55	9.57	9.79	9.61	10.00
			N	148	120	31	65	131	67	35
		Nuotekų valymas	Vidurkis	9.53	9.66	9.68	9.28	9.67	9.60	9.91
			N	147	119	31	64	130	67	35
		Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Vidurkis	6.94	6.58	6.26	5.21	7.09	7.39	6.74
			N	143	118	31	63	127	66	35
Švara		Vidurkis	9.55	9.66	9.77	9.45	9.67	9.60	9.74	
		N	148	120	31	65	131	67	35	
Apšvietimas		Vidurkis	9.17	9.48	9.35	9.32	9.24	9.23	9.69	
		N	148	119	31	65	131	66	35	
Vaikų žaidimo aikštelės		Vidurkis	4.95	5.84	6.13	6.35	5.13	5.20	5.14	
		N	148	119	31	65	131	66	35	
Gyvūnų vedžiojimo aikštelės		Vidurkis	3.44	3.82	4.94	3.69	3.65	3.48	4.54	
		N	148	119	31	64	131	67	35	
<b>Pagėgių</b>		Atliekų tvarkymo	Vidurkis	9.93	9.94	9.87	9.95	9.89	9.89	9.93

Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui			
			Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt
sav.	paslaugos	N	135	134	30	154	91	36	15
	Vandens tiekimas	Vidurkis	9.88	9.87	9.77	9.90	9.82	9.81	9.93
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Nuotekų valymas	Vidurkis	9.86	9.84	9.77	9.85	9.82	9.83	9.93
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Vidurkis	9.83	9.81	9.70	9.81	9.81	9.78	9.93
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Švara	Vidurkis	9.87	9.85	9.70	9.86	9.84	9.81	9.93
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Apšvietimas	Vidurkis	9.89	9.89	9.67	9.90	9.85	9.83	9.87
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Vaikų žaidimo aikštelės	Vidurkis	8.33	8.33	8.30	8.28	8.38	8.28	8.67
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	Vidurkis	8.30	8.26	8.30	8.18	8.38	8.42	8.67
		N	135	134	30	154	91	36	15

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 12. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas pagal lytį ir amžių

Savivaldybė			Lytis		Amžius				
			Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
Vilniaus m. sav.	Atliekų tvarkymo paslaugos	Vidurkis	7.63	7.61	7.63	7.49	7.63	7.55	7.69
		N	110	185	64	37	38	53	103
	Vandens tiekimas	Vidurkis	8.99	9.38	9.03	9.27	9.05	8.98	9.55
		N	110	189	64	37	38	54	106
	Nuotekų valymas	Vidurkis	8.55	8.95	8.60	8.63	8.44	8.70	9.19
		N	88	134	45	27	34	46	69
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Vidurkis	7.03	6.98	6.88	6.73	6.84	7.08	7.15
		N	98	179	50	37	38	52	100
	Švara	Vidurkis	7.48	7.37	7.42	7.14	7.26	7.13	7.70
		N	110	189	64	37	38	54	106
	Apšvietimas	Vidurkis	7.51	7.51	7.27	7.64	7.26	7.26	7.81
		N	108	189	63	36	38	54	106
	Vaikų žaidimo aikštelės	Vidurkis	5.83	5.60	5.84	5.59	5.68	4.80	6.09
		N	135	134	30	154	91	36	15

Savivaldybė		Lytis			Amžius				
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Kretingos raj. sav.	aikštelės	N	94	181	57	34	37	50	98
	Gyvūnų vedžiojimo	Vidurkis	3.72	3.09	3.74	3.68	3.36	3.00	3.04
	aikštelės	N	92	175	57	34	36	47	94
	Atliekų tvarkymo	Vidurkis	8.89	8.90	9.03	8.38	8.82	8.99	9.01
	paslaugos	N	106	194	30	32	71	69	98
	Vandens tiekimas	Vidurkis	9.12	9.23	9.66	8.55	8.97	9.32	9.32
	Nuotekų valymas	N	103	191	29	31	69	68	97
		Vidurkis	9.55	9.57	9.69	9.19	9.50	9.47	9.76
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	N	100	185	26	31	68	68	92
		Vidurkis	7.93	7.77	7.41	6.46	7.63	8.49	8.15
	Švara	N	73	146	22	26	51	47	73
		Vidurkis	7.77	8.07	7.62	7.60	7.73	7.97	8.34
	Apšvietimas	N	104	191	29	30	70	69	97
		Vidurkis	7.67	7.69	7.53	6.25	7.25	7.86	8.40
	Vaikų žaidimo	N	106	193	30	32	71	69	97
		Vidurkis	2.91	3.58	3.10	2.88	3.00	3.32	3.91
Pagėgių sav.	aikštelės	N	101	178	30	32	69	66	82
	Gyvūnų vedžiojimo	Vidurkis	1.26	1.47	1.27	1.22	1.26	1.37	1.67
	aikštelės	N	99	175	30	32	69	65	78
	Atliekų tvarkymo	Vidurkis	8.93	8.89	9.15	8.91	8.71	8.96	8.81
	paslaugos	N	151	149	68	44	63	56	69
	Vandens tiekimas	Vidurkis	7.79	7.79	7.71	8.14	7.79	7.64	7.77
	Nuotekų valymas	N	151	149	68	44	63	56	69
		Vidurkis	7.66	7.64	7.65	7.73	7.57	7.57	7.74
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	N	151	149	68	44	63	56	69
		Vidurkis	7.97	7.95	7.74	8.20	7.98	7.96	8.00
	Švara	N	151	149	68	44	63	56	69
		Vidurkis	7.11	7.24	7.24	7.23	7.33	7.23	6.90
	Apšvietimas	N	151	149	68	44	63	56	69
		Vidurkis	7.12	7.38	7.15	7.32	7.49	7.18	7.13
	Vaikų žaidimo	N	151	149	68	44	63	56	69
		Vidurkis	6.25	5.91	6.43	6.02	6.17	5.93	5.80
Gyvūnų vedžiojimo	aikštelės	N	151	149	68	44	63	56	69
	Vidurkis	5.95	5.85	6.00	6.50	5.63	6.04	5.55	
	aikštelės	N	151	149	68	44	63	56	69

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. N žymi imties dydį.

**Lentelė Nr. 13. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas pagal išsimokslinimą ir pajamas**

Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
			Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Vilniaus m. sav.	Atliekų tvarkymo paslaugos	Vidurkis	7.69	7.69	7.51	7.37	7.48	7.60	7.68	
		N	74	100	120	24	42	62	114	
	Vandens tiekimas	Vidurkis	9.35	9.09	9.31	8.79	9.47	9.31	9.00	
		N	77	101	120	24	45	62	115	
	Nuotekų valymas	Vidurkis	8.98	8.55	8.91	8.15	9.21	8.55	8.73	
		N	53	78	90	20	33	42	101	
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Vidurkis	7.21	7.07	6.79	6.77	6.78	6.79	7.25	
		N	66	95	115	22	41	56	111	
	Švara	Vidurkis	7.68	7.35	7.31	6.87	7.36	7.53	7.34	
		N	77	101	120	24	45	62	115	
	Apšvietimas	Vidurkis	7.69	7.26	7.61	7.46	7.64	7.39	7.21	
		N	77	101	118	24	45	62	114	
	Vaikų žaidimo aikštelės	Vidurkis	5.83	5.55	5.73	5.25	5.72	5.80	5.75	
		N	63	96	116	24	39	56	110	
	Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	Vidurkis	3.62	3.15	3.27	3.43	3.25	3.48	3.40	
		N	58	93	116	23	36	54	108	
	Kretingos raj. sav.	Atliekų tvarkymo paslaugos	Vidurkis	8.91	8.91	8.77	8.66	9.02	8.78	9.03
			N	149	120	31	65	132	67	35
		Vandens tiekimas	Vidurkis	9.33	9.15	8.68	8.65	9.32	9.35	9.34
			N	147	116	31	63	130	65	35
Nuotekų valymas		Vidurkis	9.75	9.48	9.00	9.41	9.70	9.55	9.34	
		N	139	116	30	59	126	64	35	
Būsto ir pastatų ūkio administravimas		Vidurkis	7.89	7.88	7.27	7.38	7.65	8.19	8.38	
		N	112	85	22	39	99	54	26	
Švara		Vidurkis	8.02	7.97	7.67	7.70	8.13	8.05	7.62	
		N	148	117	30	64	130	66	34	
Apšvietimas		Vidurkis	7.89	7.61	7.00	7.35	7.84	7.81	7.46	
		N	148	120	31	65	131	67	35	
Vaikų žaidimo aikštelės		Vidurkis	3.36	3.35	3.19	2.70	3.56	3.61	3.21	
		N	132	116	31	64	117	64	33	
Gyvūnų vedžiojimo aikštelės		Vidurkis	1.61	1.18	1.29	1.27	1.52	1.38	1.16	
		N	129	114	31	64	114	63	32	

Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui			
			Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt
Pagėgių sav.	Atliekų tvarkymo paslaugos	Vidurkis	8.93	8.86	9.03	9.02	8.90	8.53	8.73
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Vandens tiekimas	Vidurkis	7.72	7.78	8.20	7.73	7.73	8.11	8.13
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Nuotekų valymas	Vidurkis	7.67	7.57	7.90	7.68	7.62	7.72	7.53
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Vidurkis	7.99	7.98	7.80	7.99	8.07	7.83	7.47
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Švara	Vidurkis	7.18	7.18	7.13	7.18	7.20	7.00	7.40
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Apšvietimas	Vidurkis	7.26	7.31	6.87	7.13	7.46	7.22	7.33
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Vaikų žaidimo aikštelės	Vidurkis	6.00	6.25	5.57	6.12	6.10	6.11	5.80
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	Vidurkis	5.97	5.80	5.97	6.01	5.86	5.61	6.33
		N	135	134	30	154	91	36	15

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 14. Viešųjų erdvių tvarkos, švaros ir apšvietimo vertinimas pagal lytį ir amžių

Savivaldybė			Lytis		Amžius				
			Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
Vilniaus m. sav.	Jūsų gyvenamosios laiptinės švara	Vidurkis	4.15	4.22	3.89	3.84	4.32	4.28	4.42
		N	110	189	64	37	38	54	106
	Jūsų gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švara ir tvarkingumą	Vidurkis	3.86	3.93	3.81	3.92	3.82	3.87	3.99
		N	110	187	64	37	38	54	104
	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūrą	Vidurkis	3.47	3.40	3.49	3.36	3.27	3.25	3.55
		N	101	169	63	36	37	48	86
	Šaligatvių, gatvių dangos kokybę	Vidurkis	2.99	3.05	3.05	2.92	3.11	3.17	2.94
		N	110	188	64	37	38	54	105
	Laiptinių apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.45	4.41	4.28	4.43	4.50	4.19	4.60
		N	110	189	64	37	38	54	106

Savivaldybė		Lytis		Amžius				60 ir daugiau m.		
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.			
Kretingo s raj. sav.	Kiemų Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	3.65	3.60	3.63	3.62	3.37	3.30	3.89	
		N	110	189	64	37	38	54	106	
	Gatvių Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.06	4.23	4.17	4.30	4.03	3.87	4.31	
		N	110	189	64	37	38	54	106	
	Jūsų gyvenamosios laiptinės švara	Vidurkis	4.51	4.43	4.24	4.00	4.50	4.48	4.74	
		N	49	98	21	22	30	31	43	
	Jūsų gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švara ir tvarkingumą	Vidurkis	4.13	4.21	3.95	3.55	4.19	4.21	4.54	
		N	56	114	22	22	42	34	50	
	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūrą	Vidurkis	3.70	3.99	3.60	3.34	3.73	3.99	4.21	
		N	105	194	30	32	71	69	97	
	Šaligatvių, gatvių dangos kokybę	Vidurkis	2.62	2.98	2.63	2.50	2.66	2.88	3.15	
		N	106	194	30	32	71	69	98	
	Laiptinių apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.05	4.50	3.74	3.81	4.51	4.52	4.60	
		N	57	129	23	21	43	42	57	
	Kiemų Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	3.85	4.33	3.84	3.79	4.19	4.12	4.44	
		N	78	166	25	28	58	52	81	
	Gatvių Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	3.92	4.03	3.87	3.63	3.93	3.93	4.23	
		N	106	194	30	32	71	69	98	
	Pagėgių sav.	Jūsų gyvenamosios laiptinės švara	Vidurkis	4.74	4.74	4.62	4.80	4.71	4.84	4.78
			N	151	149	68	44	63	56	69
Jūsų gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švara ir tvarkingumą		Vidurkis	4.71	4.67	4.60	4.75	4.67	4.73	4.72	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūrą		Vidurkis	4.51	4.55	4.51	4.59	4.60	4.48	4.48	
		N	151	149	68	44	63	56	69	
Šaligatvių, gatvių dangos kokybę		Vidurkis	4.53	4.62	4.63	4.59	4.58	4.55	4.52	
		N	150	149	68	44	62	56	69	
Laiptinių apšvietimo pakankamumą		Vidurkis	4.83	4.74	4.76	4.82	4.71	4.80	4.83	
		N	150	149	67	44	63	56	69	
Kiemų Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą		Vidurkis	4.72	4.68	4.69	4.80	4.63	4.67	4.75	
		N	149	149	67	44	63	55	69	



Savivaldybė		Lytis				Amžius			
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
		Vidurkis							
	Gatvių Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.69	4.59	4.66	4.82	4.62	4.57	4.58
		N	150	149	67	44	63	56	69

Atsakymai pateikiami 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. N žymi imties dydį.

### Lentelė Nr. 15. Viešųjų erdvių tvarkos, švaros ir apšvietimo vertinimas pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
		Vidurkis							
Vilniaus m. sav.	Jūsų gyvenamosios laiptinės švarą	Vidurkis	4.18	4.29	4.14	4.04	4.09	4.23	4.11
		N	77	101	120	24	45	62	115
	Jūsų gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švarą ir tvarkingumą	Vidurkis	3.90	3.88	3.92	3.71	3.78	3.98	3.75
		N	77	99	120	24	45	62	114
	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūrą	Vidurkis	3.58	3.32	3.42	3.43	3.38	3.45	3.27
		N	66	91	113	23	39	49	112
	Šaligatvių, gatvių dangos kokybę	Vidurkis	3.30	2.91	2.97	3.29	3.33	2.79	2.82
		N	76	101	120	24	45	62	115
	Laiptinių apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.55	4.39	4.40	4.33	4.51	4.44	4.24
		N	77	101	120	24	45	62	115
	Kiemų Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	3.90	3.55	3.52	3.50	3.71	3.53	3.48
		N	77	101	120	24	45	62	115
	Gatvių Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.27	4.09	4.16	4.08	4.22	4.16	3.88
		N	77	101	120	24	45	62	115
	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų gyvenamojoje aplinkoje apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	2.88	2.72	2.68	2.43	2.78	2.53	2.72
	N	58	87	107	21	37	43	109	
Kretingos raj. sav.	Jūsų gyvenamosios laiptinės švarą	Vidurkis	4.20	4.67	4.88	4.11	4.54	4.66	4.50
		N	74	57	16	37	59	32	18
	Jūsų gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo)	Vidurkis	4.04	4.31	4.38	3.73	4.37	4.27	4.27
		N	85	64	21	41	65	41	22

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
	švarą ir tvarkingumą								
	Pasivaikščiojimo	Vidurkis	3.91	3.91	3.74	3.58	4.10	4.00	3.43
	takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūrą	N	149	119	31	64	132	67	35
	Šaligatvių, gatvių dangos kokybę	Vidurkis	2.85	2.94	2.55	2.92	2.94	2.75	2.57
	N	149	120	31	65	132	67	35	
	Laiptinių apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.17	4.54	4.63	3.89	4.56	4.60	4.14
	N	93	74	19	44	75	45	21	
	Kiemų Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.10	4.25	4.29	3.80	4.35	4.28	3.93
	N	123	93	28	49	106	60	28	
	Gatvių Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.00	3.98	3.97	3.92	4.11	3.85	3.89
	N	149	120	31	65	132	67	35	
	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų gyvenamojoje aplinkoje apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	3.70	3.68	3.73	3.45	3.83	3.73	3.59
	N	147	118	30	65	128	67	34	
Pagėgių sav.	Jūsų gyvenamosios laiptinės švarą	Vidurkis	4.76	4.75	4.67	4.80	4.73	4.53	4.73
	N	135	134	30	154	91	36	15	
	Jūsų gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švarą ir tvarkingumą	Vidurkis	4.70	4.69	4.67	4.75	4.69	4.50	4.60
	N	135	134	30	154	91	36	15	
	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūrą	Vidurkis	4.51	4.57	4.47	4.57	4.54	4.33	4.53
	N	135	134	30	154	91	36	15	
	Šaligatvių, gatvių dangos kokybę	Vidurkis	4.56	4.62	4.50	4.63	4.56	4.40	4.47
	N	135	133	30	154	91	35	15	
	Laiptinių apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.76	4.85	4.60	4.84	4.80	4.53	4.60
	N	135	134	30	154	90	36	15	
	Kiemų Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.70	4.72	4.63	4.78	4.72	4.42	4.53
	N	134	134	30	153	90	36	15	
	Gatvių Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.64	4.66	4.50	4.73	4.64	4.36	4.40
	N	135	134	30	154	90	36	15	

Savivaldybė	Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų gyvenamojoje aplinkoje apšvietimo pakankamumą	Vidurkis	4.64	4.66	4.53	4.73	4.62	4.42	4.33
	N	135	134	30	154	90	36	15

Atsakymai pateikiami 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geresnis vertinimas. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 16. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarba pagal lytį ir amžių

Savivaldybė		Lytis			Amžius				
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Vilniaus m. sav.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	6.46	4.76	7.30	7.00	6.74	5.42	3.20
		N	110	184	64	37	38	53	102
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	4.13	4.29	4.89	4.49	4.38	4.74	3.51
		N	107	175	62	37	37	47	99
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	6.36	6.53	6.78	7.19	7.37	6.23	5.83
		N	109	184	64	37	38	52	102
	Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	7.17	6.78	7.56	7.81	7.92	6.94	5.85
		N	109	184	64	37	38	52	102
	Sporto renginiai	Vidurkis	6.72	4.49	7.25	6.62	6.68	5.00	3.35
		N	109	181	64	37	38	50	101
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	5.44	5.23	5.74	6.46	6.62	5.65	4.03
		N	107	181	62	37	37	52	100
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	4.60	4.50	4.24	4.89	5.39	5.27	3.89
		N	109	181	62	36	38	52	102
	Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	6.16	7.05	7.24	7.70	7.68	7.00	5.64
		N	107	181	63	37	38	48	102
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiai	Vidurkis	7.83	7.31	8.64	8.54	8.34	7.19	6.29
		N	109	183	64	37	38	52	101
Kretingos raj. sav.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	6.62	6.92	8.50	7.56	6.54	6.75	6.30
		N	106	194	30	32	71	69	98
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	3.56	5.07	5.33	5.38	5.21	4.45	3.58
		N	105	193	30	32	71	69	96
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	4.11	4.77	4.23	5.38	4.64	4.52	4.29
		N	105	192	30	32	70	69	96
Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	6.85	7.50	7.40	8.06	7.21	7.51	6.84	

Savivaldybė		Lytis			Amžius					
			Vyras	Moteris	Iki 30	30 - 39	40 -	50 -	60 ir	
		N			m.	m.	49 m.	59 m.	daugiau m.	
Savivaldybė		N	105	193	30	32	70	69	97	
		Vidurkis	5.24	3.50	8.17	6.50	4.44	3.68	2.17	
	Sporto renginiai	N	105	191	29	32	70	69	96	
		Vidurkis	6.16	6.65	7.20	7.19	6.14	6.65	6.14	
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	N	104	192	30	32	70	69	95	
		Vidurkis	5.28	6.05	5.33	6.03	5.45	5.38	6.35	
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	N	104	193	30	32	69	69	97	
		Vidurkis	5.21	6.10	7.40	6.47	6.07	5.13	5.34	
	Profesionalaus meno sklaida	N	104	192	30	32	68	69	97	
		Vidurkis	7.10	7.06	8.23	7.66	6.90	7.19	6.56	
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	N	105	194	30	32	71	69	97	
		Vidurkis	8.74	8.79	8.90	8.80	8.74	8.70	8.68	
	Pagėgių sav.	įstaigų paslaugos	N	151	148	68	44	62	56	69
		Vidurkis	7.62	7.95	7.91	7.84	7.65	7.57	7.91	
		Bibliotekos paslaugos	N	151	148	68	44	62	56	69
	Vidurkis	7.68	7.73	7.66	7.82	7.48	7.71	7.86		
	Valstybinių švenčių renginiai	N	151	148	68	44	62	56	69	
	Vidurkis	8.72	8.81	8.90	8.77	8.81	8.66	8.68		
	Miesto švenčių renginiai	N	151	148	68	44	62	56	69	
	Vidurkis	8.03	7.91	8.15	8.11	7.84	7.87	7.88		
	Sporto renginiai	N	151	149	68	44	63	56	69	
	Vidurkis	8.09	7.91	8.27	8.02	7.79	7.86	8.01		
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	N	150	149	67	44	63	56	69	
	Vidurkis	7.83	7.84	8.15	7.82	7.59	7.70	7.88		
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	N	151	149	68	44	63	56	69	
	Vidurkis	8.06	7.98	8.35	7.93	7.81	7.91	8.03		
	Profesionalaus meno sklaida	N	151	149	68	44	63	56	69	
	Vidurkis	8.17	7.90	8.35	8.00	7.94	7.88	7.97		
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	N	151	149	68	44	63	56	69	

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 17. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų svarba pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
			Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
<b>Vilniaus m. sav.</b>	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	4.97	4.73	6.26	5.92	4.59	4.46	6.00	
		N	73	100	120	24	44	59	114	
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	3.24	4.08	5.03	4.39	3.24	4.14	4.87	
		N	70	95	116	23	41	57	108	
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	5.50	6.28	7.30	6.50	5.89	5.97	6.73	
		N	72	100	120	24	44	59	113	
	Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	6.12	6.83	7.58	6.92	6.00	6.54	7.49	
		N	72	100	120	24	44	59	113	
	Sporto renginiai	Vidurkis	4.97	4.59	6.20	5.50	4.30	4.91	5.78	
		N	72	99	118	24	44	58	111	
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	4.30	5.14	6.11	5.65	4.56	5.29	5.82	
		N	71	98	118	23	43	58	111	
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	3.27	4.90	4.99	4.87	4.02	4.97	5.11	
		N	71	100	118	24	43	59	112	
	Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	4.97	6.51	8.03	7.08	6.17	6.34	7.15	
		N	71	98	118	24	42	58	112	
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	6.61	7.19	8.38	7.46	6.95	7.02	7.80	
		N	72	99	120	24	44	58	113	
	<b>Kretingos raj. sav.</b>	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	6.67	6.78	7.61	7.11	6.51	6.99	7.00
			N	149	120	31	65	132	67	35
Bibliotekos paslaugos		Vidurkis	3.77	4.74	7.48	4.86	4.13	4.41	5.60	
		N	149	118	31	64	132	66	35	
Valstybinių švenčių renginiai		Vidurkis	4.18	4.59	6.10	4.69	4.24	4.61	5.09	
		N	149	118	30	64	131	66	35	
Miesto švenčių renginiai		Vidurkis	7.05	7.56	7.19	7.42	7.10	7.36	7.37	
		N	149	118	31	65	131	66	35	
Sporto renginiai		Vidurkis	3.76	4.26	5.23	4.42	3.49	4.17	5.63	
		N	148	117	31	64	130	66	35	
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė		Vidurkis	6.27	6.54	7.27	6.43	6.16	6.59	7.49	
		N	147	119	30	63	131	66	35	
Mėgėjų meno kolektyvų veikla		Vidurkis	5.89	5.53	6.16	6.05	5.94	5.26	5.57	
		N	148	118	31	65	130	66	35	

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukšt asis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Pagėgių sav.	Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	5.26	6.11	7.10	5.91	5.75	5.32	6.46
		N	147	118	31	65	130	65	35
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	6.79	7.32	7.48	7.03	7.00	6.83	7.77
		N	149	119	31	65	132	66	35
	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	8.66	8.82	8.97	8.80	8.67	8.78	8.80
		N	135	133	30	153	91	36	15
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	7.64	7.83	8.27	7.80	7.71	7.83	7.87
		N	135	133	30	153	91	36	15
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	7.79	7.65	7.60	7.73	7.82	7.39	7.53
		N	135	133	30	153	91	36	15
	Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	8.67	8.83	8.90	8.78	8.71	8.78	8.80
		N	135	133	30	153	91	36	15
	Sporto renginiai	Vidurkis	8.00	7.92	8.00	8.15	7.85	7.78	7.40
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	8.01	7.94	8.13	8.14	7.71	8.08	8.07
		N	134	134	30	153	91	36	15
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	8.00	7.67	7.80	7.95	7.79	7.56	7.60
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	8.13	7.86	8.20	8.10	7.92	8.00	7.80
		N	135	134	30	154	91	36	15
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	8.04	7.96	8.33	8.15	7.75	8.31	7.93
		N	135	134	30	154	91	36	15

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 18. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas pagal lytį ir amžių

Savivaldybė		Lytis		Amžius				60 ir daugiau m.	
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.		
Vilniaus m. sav.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	7.42	7.04	6.75	7.44	7.55	7.06	7.64
		N	84	103	56	32	31	36	33
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	7.27	7.70	7.26	7.81	7.61	6.75	8.30
		N	62	87	46	21	18	28	37
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	8.13	7.96	7.77	8.00	8.25	8.00	8.14
		N	101	171	64	35	36	49	88

Savivaldybė		Lytis		Amžius				60 ir daugiau m.	
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.		
Kretingos raj. sav.	Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	8.46	8.15	8.17	8.38	8.50	8.29	8.17
		N	104	170	64	37	38	49	86
	Sporto renginiai	Vidurkis	7.45	6.96	6.97	7.70	7.78	6.86	6.94
		N	95	130	64	33	37	42	49
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	7.50	7.41	7.02	7.65	8.07	7.19	7.61
		N	72	96	44	23	28	36	38
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	7.12	7.13	6.47	6.81	7.68	7.48	7.23
		N	59	83	30	21	22	29	40
	Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	7.96	8.51	7.86	8.39	8.73	8.27	8.59
		N	83	144	57	33	30	44	63
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	6.71	6.82	6.83	6.83	6.72	6.70	6.79
		N	102	164	63	35	36	50	82
	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	6.93	7.69	6.50	7.53	7.24	7.16	7.98
		N	106	194	30	32	71	69	98
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	9.17	9.23	9.04	9.37	9.03	9.06	9.47
		N	84	163	28	27	58	62	72
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	8.24	8.55	8.25	8.42	7.97	8.39	8.88
		N	104	190	28	31	70	69	96
	Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	7.73	8.54	7.17	7.75	8.23	8.35	8.70
		N	106	192	30	32	70	69	97
	Sporto renginiai	Vidurkis	5.63	6.04	5.46	5.63	5.64	5.81	6.43
		N	96	151	28	30	58	63	68
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	6.84	7.61	6.77	7.13	7.15	7.26	7.79
		N	103	190	30	30	71	68	94
Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	7.05	7.69	7.12	7.54	7.24	7.40	7.76	
	N	97	186	25	28	67	68	95	
Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	5.61	6.30	5.14	6.24	5.62	5.28	7.17	
	N	101	188	29	29	68	68	95	
Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	6.41	6.67	6.10	6.50	6.15	6.36	7.22	
	N	106	193	30	32	71	69	97	
Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	7.69	7.61	7.74	7.59	7.62	7.46	7.78	
	N	150	149	68	44	63	56	68	
Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	7.76	7.66	7.63	7.64	7.78	7.80	7.70	
	N	150	149	67	44	63	56	69	
Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	7.62	7.68	7.63	7.61	7.70	7.64	7.65	
	N	150	149	67	44	63	56	69	
Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	7.63	7.71	7.57	7.64	7.68	7.63	7.83	
	N	150	149	67	44	63	56	69	
Sporto renginiai	Vidurkis	6.62	6.27	6.50	6.27	7.00	6.07	6.32	

Savivaldybė		Lytis			Amžius			
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
	N	151	147	68	44	62	56	68
	Vidurkis	7.49	7.54	7.63	7.43	7.43	7.52	7.52
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	N	151	149	68	44	63	56	69
	Vidurkis	7.32	7.38	7.37	7.43	7.27	7.41	7.30
Mėgėjų meno kolektyvų veikla	N	151	149	68	44	63	56	69
	Vidurkis	6.23	6.28	6.48	6.05	6.29	6.34	6.09
Profesionalaus meno sklaida	N	150	149	67	44	63	56	69
	Vidurkis	5.96	6.21	6.22	5.93	5.97	6.14	6.10
Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	N	150	149	67	44	63	56	69
	Vidurkis	5.96	6.21	6.22	5.93	5.97	6.14	6.10

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 19. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Vilniaus m. sav.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	7.18	7.20	7.27	6.88	7.14	6.60	7.45
		N	39	65	83	17	22	30	89
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	7.11	7.49	7.76	6.36	7.71	7.43	7.44
		N	27	51	71	11	14	28	75
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	7.71	8.24	8.03	7.38	7.89	7.68	8.32
		N	58	96	118	21	37	53	109
	Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	8.07	8.47	8.21	8.00	8.16	7.87	8.59
		N	59	97	118	23	37	52	111
	Sporto renginiai	Vidurkis	7.12	7.14	7.22	6.45	6.96	6.43	7.49
		N	51	71	103	20	28	35	99
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	6.86	7.49	7.67	7.23	7.17	7.10	7.62
		N	29	69	70	13	18	31	87
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	6.59	7.35	7.14	7.40	7.47	6.73	7.19
		N	22	60	59	15	17	26	73
	Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	7.84	8.05	8.74	7.56	8.50	7.88	8.51
		N	43	77	107	16	28	41	101
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	6.90	6.94	6.57	6.09	6.50	6.54	7.02
		N	58	94	114	22	34	52	107
Kretingo	Kultūros ir sporto	Vidurkis	7.48	7.31	7.58	7.43	7.63	7.27	6.86



Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui					
		Pradinis , vidurini s	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas is	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt		
s raj. sav.	įstaigų paslaugos	N	149	120	31	65	132	67	35	
		Vidurkis	9.21	9.16	9.34	9.23	9.33	9.09	8.94	
	Bibliotekos paslaugos	N	118	100	29	56	105	54	31	
		Vidurkis	8.64	8.21	8.39	8.34	8.52	8.50	8.18	
	Valstybinių švenčių renginiai	N	146	117	31	64	129	66	34	
		Vidurkis	8.21	8.23	8.55	7.94	8.42	8.40	7.89	
	Miesto švenčių renginiai	N	149	118	31	65	130	67	35	
		Vidurkis	5.94	5.81	5.88	5.25	6.20	6.09	5.41	
	Sporto renginiai	N	117	105	25	52	104	58	32	
		Vidurkis	7.47	7.21	7.26	7.06	7.57	7.45	6.77	
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	N	144	118	31	62	130	65	35	
		Vidurkis	7.47	7.54	7.20	7.37	7.67	7.41	7.00	
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	N	141	112	30	63	123	63	33	
		Vidurkis	6.33	5.76	5.97	6.13	6.35	5.95	5.06	
	Profesionalaus meno sklaida	N	143	115	31	64	125	64	35	
		Vidurkis	6.64	6.63	6.10	6.63	6.70	6.55	6.03	
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	N	148	120	31	65	131	67	35	
		Vidurkis	7.64	7.65	7.63	7.64	7.57	7.72	7.80	
	Pagėgių sav.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	N	134	134	30	154	90	36	15
			Vidurkis	7.73	7.74	7.38	7.73	7.69	7.47	7.87
		Bibliotekos paslaugos	N	135	134	29	154	91	36	15
			Vidurkis	7.70	7.63	7.45	7.73	7.56	7.39	7.80
		Valstybinių švenčių renginiai	N	135	134	29	154	91	36	15
		Vidurkis	7.69	7.65	7.62	7.71	7.64	7.53	7.80	
Miesto švenčių renginiai		N	135	134	29	154	91	36	15	
		Vidurkis	6.42	6.44	6.60	6.58	6.26	6.36	6.47	
Sporto renginiai		N	134	133	30	153	90	36	15	
		Vidurkis	7.47	7.54	7.57	7.47	7.53	7.50	7.67	
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė		N	135	134	30	154	91	36	15	
		Vidurkis	7.26	7.43	7.43	7.32	7.27	7.58	7.40	
Mėgėjų meno kolektyvų veikla		N	135	134	30	154	91	36	15	
		Vidurkis	6.13	6.46	5.97	6.24	6.21	6.06	7.20	
Profesionalaus meno sklaida		N	135	134	29	154	91	36	15	
		Vidurkis	6.04	6.20	5.76	6.01	6.09	5.97	6.87	
Viešosios erdvės laisvalaikio		N	135	134	29	154	91	36	15	

Savivaldybė	Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui			
	Pradinis , vidurini s	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas is	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt

poreikiams

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

**Lentelė Nr. 20. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų trūkumas pagal lytį ir amžių**

Savivaldybė		Vidurkis	Lytis		Amžius				60 ir daugiau m.
			Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	
<b>Vilniaus m. sav.</b>	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	4.36	4.55	4.10	4.35	4.35	4.39	4.86
		N	100	173	59	37	34	49	94
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	4.48	4.62	4.50	4.44	4.50	4.33	4.81
		N	102	172	62	34	36	48	94
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	4.66	4.71	4.56	4.53	4.55	4.75	4.84
		N	109	184	64	36	38	53	102
	Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	4.63	4.70	4.55	4.61	4.55	4.59	4.85
		N	108	184	64	36	38	51	103
	Sporto renginiai	Vidurkis	4.27	4.49	3.97	4.36	4.32	4.27	4.84
		N	105	174	64	36	37	49	93
	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	4.38	4.51	4.30	4.39	4.39	4.29	4.71
		N	107	178	64	36	38	49	98
	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	4.48	4.57	4.40	4.37	4.50	4.48	4.71
		N	102	170	57	30	38	48	99
	Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	4.40	4.58	4.30	4.44	4.42	4.32	4.80
		N	107	183	64	36	38	50	102
	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	3.85	4.07	3.67	3.68	3.63	3.90	4.49
		N	108	182	64	37	38	51	100
<b>Kretingos raj. sav.</b>	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	4.34	4.43	3.86	4.44	4.43	4.35	4.57
		N	105	191	29	32	70	68	97
	Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	4.90	4.85	4.83	4.84	4.89	4.81	4.93
		N	101	191	29	31	70	68	94
	Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	4.75	4.82	4.67	4.66	4.84	4.84	4.81
		N	106	193	30	32	70	69	98
	Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	4.31	4.49	4.00	4.22	4.40	4.42	4.65
		N	106	193	30	32	70	69	98
	Sporto renginiai	Vidurkis	3.68	4.02	3.24	3.63	4.01	3.67	4.27
		N	104	185	29	32	70	67	91
	Sutvarkytų kultūros paveldo	Vidurkis	4.24	4.33	3.93	4.25	4.35	4.15	4.49
		N	104	185	29	32	70	67	91

Savivaldybė		Lytis			Amžius				
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
	objektų lankymo galimybė	N	104	192	30	32	69	68	97
	Vidurkis	4.29	4.47	4.27	4.34	4.47	4.32	4.47	
Mėgėjų meno kolektyvų veikla		N	105	193	30	32	70	69	97
	Vidurkis	3.79	3.85	3.30	3.81	3.74	3.59	4.23	
Profesionalaus meno sklaida		N	105	189	30	31	70	69	94
	Vidurkis	3.62	3.80	3.33	3.90	3.59	3.52	4.07	
Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams		N	106	192	30	31	70	69	98
	Vidurkis	4.69	4.71	4.57	4.69	4.65	4.76	4.84	
Pagėgių sav.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	N	149	142	68	42	60	54	67
	Vidurkis	4.69	4.75	4.63	4.70	4.68	4.77	4.81	
Bibliotekos paslaugos		N	151	147	68	44	62	56	68
	Vidurkis	4.62	4.70	4.49	4.63	4.68	4.75	4.75	
Valstybinių švenčių renginiai		N	149	148	67	43	62	56	69
	Vidurkis	4.65	4.67	4.46	4.66	4.63	4.73	4.83	
Miesto švenčių renginiai		N	150	148	68	44	62	55	69
	Vidurkis	4.57	4.60	4.54	4.59	4.47	4.54	4.76	
Sporto renginiai		N	151	145	68	44	62	54	68
	Vidurkis	4.38	4.36	4.49	4.32	4.39	4.27	4.35	
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė		N	151	148	68	44	62	56	69
	Vidurkis	4.37	4.37	4.43	4.39	4.40	4.29	4.35	
Mėgėjų meno kolektyvų veikla		N	151	148	68	44	62	56	69
	Vidurkis	4.38	4.39	4.35	4.43	4.39	4.38	4.39	
Profesionalaus meno sklaida		N	151	148	68	44	62	56	69
	Vidurkis	4.40	4.39	4.44	4.43	4.34	4.39	4.38	
Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams		N	151	148	68	44	62	56	69
	Vidurkis	4.40	4.39	4.44	4.43	4.34	4.39	4.38	

Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo žemesnis balas, tuo labiau trūksta tokių paslaugų. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 21. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų trūkumas pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Vilniaus m. sav.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	4.53	4.54	4.42	4.43	4.51	4.36	4.40
	N	66	93	113	23	41	53	104	
Bibliotekos paslaugos		Vidurkis	4.69	4.52	4.53	4.35	4.74	4.56	4.44
	N	68	92	113	23	38	54	106	

Savivaldybė	Išsimokslinimas				Pajamos vienam šeimos nariui			
	Pradinis	Aukštesnysis	Aukštas	Iki	601 -	801 -	1001 ir	
	vidurinis	s, spec. vidurinis	is	600 Lt	800 Lt	1000 Lt	daugiau Lt	
Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	4.68	4.70	4.68	4.62	4.72	4.66	4.63
	N	73	100	119	24	43	58	115
Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	4.64	4.66	4.70	4.62	4.61	4.59	4.65
	N	72	100	119	24	44	58	113
Sporto renginiai	Vidurkis	4.36	4.51	4.37	4.13	4.48	4.30	4.39
	N	67	94	117	23	42	53	108
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	4.57	4.36	4.50	4.42	4.54	4.32	4.36
	N	68	98	118	24	41	56	111
Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	4.53	4.49	4.59	4.50	4.57	4.48	4.43
	N	58	100	113	22	37	54	107
Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	4.57	4.46	4.54	4.46	4.60	4.42	4.39
	N	70	100	119	24	42	59	112
Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	4.20	4.19	3.73	3.83	4.05	4.00	3.86
	N	70	99	120	24	42	58	113
Kretingo raj. sav. Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	4.48	4.37	4.16	4.42	4.50	4.28	4.23
	N	149	116	31	62	131	67	35
Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	4.90	4.86	4.74	4.90	4.90	4.83	4.79
	N	146	115	31	62	130	65	34
Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	4.81	4.82	4.65	4.85	4.79	4.75	4.80
	N	149	119	31	65	131	67	35
Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	4.44	4.44	4.35	4.29	4.51	4.51	4.20
	N	149	119	31	65	131	67	35
Sporto renginiai	Vidurkis	3.97	3.83	3.81	3.86	4.06	3.80	3.56
	N	140	118	31	63	126	65	34
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	4.34	4.26	4.23	4.33	4.35	4.32	4.06
	N	146	119	31	64	130	66	35
Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	4.40	4.37	4.55	4.27	4.53	4.33	4.34
	N	149	118	31	64	131	67	35
Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	3.99	3.73	3.45	3.88	3.95	3.82	3.31
	N	144	119	31	64	128	66	35
Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	3.85	3.68	3.42	3.88	3.84	3.61	3.34
	N	148	119	31	64	131	67	35
Pagėgių sav. Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	Vidurkis	4.74	4.70	4.54	4.69	4.76	4.64	4.50
	N	133	129	28	149	90	36	12
Bibliotekos paslaugos	Vidurkis	4.73	4.73	4.63	4.71	4.77	4.69	4.60
	N							

Savivaldybė	Išsimokslinimas				Pajamos vienam šeimos nariui			
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
	N	134	133	30	153	90	36	15
Valstybinių švenčių renginiai	Vidurkis	4.68	4.66	4.59	4.64	4.75	4.57	4.47
	N	135	132	29	152	91	35	15
Miesto švenčių renginiai	Vidurkis	4.70	4.67	4.43	4.66	4.74	4.49	4.47
	N	135	132	30	153	91	35	15
Sporto renginiai	Vidurkis	4.62	4.59	4.39	4.60	4.63	4.47	4.33
	N	134	133	28	151	90	36	15
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė	Vidurkis	4.37	4.35	4.43	4.33	4.45	4.31	4.33
	N	135	133	30	153	91	36	15
Mėgėjų meno kolektyvų veikla	Vidurkis	4.36	4.38	4.43	4.33	4.44	4.28	4.53
	N	135	133	30	153	91	36	15
Profesionalaus meno sklaida	Vidurkis	4.36	4.44	4.30	4.35	4.44	4.31	4.47
	N	135	133	30	153	91	36	15
Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams	Vidurkis	4.41	4.38	4.37	4.37	4.47	4.33	4.33
	N	135	133	30	153	91	36	15

Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo žemesnis balas, tuo labiau trūksta tokių paslaugų. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 22. Švietimo paslaugų svarba pagal lytį ir amžių

Savivaldybė		Lytis		Amžius				60 ir daugiau m.		
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.			
Vilniaus m. sav.	Ikimokyklinis ugdymas	Vidurkis	5.00	6.22	5.88	6.50	5.44	4.57	8.25	
		N	27	45	17	20	18	14	4	
	Bendrojo lavinimo mokyklos	Vidurkis	8.15	9.44	7.95	9.38	9.32	9.21	9.00	
		N	33	52	22	21	25	14	4	
	Neformalus ugdymas	Vidurkis	6.83	7.62	6.82	7.95	8.05	6.00	7.75	
		N	30	48	22	21	20	12	4	
	Užklasinė veikla	Vidurkis	8.22	9.00	7.86	9.62	8.68	9.08	7.75	
		N	32	52	22	21	25	13	4	
	Suaugusiųjų švietimas	Vidurkis	5.62	5.88	6.47	5.33	5.71	5.15	7.25	
		N	26	43	17	18	17	13	4	
	Kretingos raj. sav.	Ikimokyklinis ugdymas	Vidurkis	4.94	3.98	5.23	6.42	2.82	3.91	1.00
			N	32	58	13	26	39	11	1

Savivaldybė		Lytis			Amžius				
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Pagėgių sav.	Bendrojo lavinimo mokyklos	Vidurkis	8.88	9.64	8.23	9.54	9.59	9.45	10.00
		N	32	58	13	26	39	11	1
	Neformalus ugdymas	Vidurkis	2.31	3.81	3.00	3.58	3.18	3.36	1.00
		N	32	57	13	26	38	11	1
	Užklasinė veikla	Vidurkis	4.91	6.95	5.38	7.85	5.49	5.82	8.00
		N	32	58	13	26	39	11	1
	Suaugusiųjų švietimas	Vidurkis	1.53	1.41	1.75	1.17	1.36	2.09	1.00
		N	32	51	12	23	36	11	1
	Ikimokyklinis ugdymas	Vidurkis	7.64	7.77	8.38	7.88	6.78	8.81	9.00
		N	42	70	21	34	40	16	1
	Bendrojo lavinimo mokyklos	Vidurkis	9.67	9.77	9.95	9.86	9.44	9.94	10.00
		N	43	73	21	35	43	16	1
Neformalus ugdymas	Vidurkis	8.12	8.39	8.43	8.62	7.69	8.94	9.00	
	N	43	71	21	34	42	16	1	
Užklasinė veikla	Vidurkis	8.12	8.35	8.43	8.59	7.67	8.88	9.00	
	N	43	71	21	34	42	16	1	
Suaugusiųjų švietimas	Vidurkis	6.88	7.77	8.15	7.65	6.36	8.63	9.00	
	N	41	69	20	34	39	16	1	

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 23. Švietimo paslaugų svarba pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
			Pradinis vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Vilniaus m. sav.	Ikimokyklinis ugdymas	Vidurkis	3.73	6.77	6.03	3.38	3.71	6.00	6.47	
		N	15	26	32	8	7	13	36	
	Bendrojo lavinimo mokyklos	Vidurkis	8.58	8.41	9.55	9.31	9.78	8.14	8.74	
		N	19	29	38	13	9	14	39	
	Neformalus ugdymas	Vidurkis	6.63	6.76	8.17	5.08	8.50	7.07	7.44	
		N	19	25	35	12	8	14	34	
	Užklasinė veikla	Vidurkis	8.74	8.18	9.11	8.85	9.44	8.07	8.45	
		N	19	28	38	13	9	14	38	
	Suaugusiųjų švietimas	Vidurkis	6.57	6.29	5.03	6.00	4.75	5.50	6.29	
		N	14	24	31	8	8	12	35	
	Kretingo raj. sav.	Ikimokyklinis ugdymas	Vidurkis	4.58	3.82	5.27	4.97	3.82	4.00	5.33
			N	31	44	15	30	39	14	6

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis	Aukštesnysis,	Aukštas	Iki	601 -	801 -	1001 ir	
		vidurini s	spec. vidurinis	is	600 Lt	800 Lt	1000 Lt	daugiau Lt	
Pagėgių sav.	Bendrojo lavinimo mokyklos	Vidurkis	9.35	9.16	10.00	9.70	9.38	8.50	9.67
		N	31	44	15	30	39	14	6
	Neformalus ugdymas	Vidurkis	2.84	3.23	4.27	2.20	4.13	3.14	2.50
		N	31	43	15	30	38	14	6
	Užklasinė veikla	Vidurkis	6.23	5.82	7.40	6.90	6.05	5.50	5.00
		N	31	44	15	30	39	14	6
	Suaugusiųjų švietimas	Vidurkis	1.83	1.32	1.00	1.37	1.74	1.08	1.00
		N	30	41	12	30	35	13	5
	Ikimokyklinis ugdymas	Vidurkis	7.77	7.70	7.67	8.40	5.94	6.29	4.40
		N	43	57	12	81	17	7	5
	Bendrojo lavinimo mokyklos	Vidurkis	9.83	9.60	10.00	9.80	9.28	9.88	10.00
		N	46	58	12	83	18	8	5
Neformalus ugdymas	Vidurkis	7.98	8.40	8.92	8.67	6.71	7.25	9.00	
	N	45	57	12	82	17	8	5	
Užklasinė veikla	Vidurkis	7.93	8.40	8.83	8.63	6.71	7.25	9.00	
	N	45	57	12	82	17	8	5	
Suaugusiųjų švietimas	Vidurkis	7.33	7.50	7.50	7.98	6.07	6.29	4.40	
	N	42	56	12	81	15	7	5	

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo svarbesnė paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 24. Švietimo paslaugų vertinimas pagal lytį ir amžių

Savivaldybė		Lytis			Amžius			60 ir daugiau m.		
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.			
Vilniaus m. sav.	Ikimokyklinis ugdymas	Vidurkis	5.74	7.00	6.67	7.36	6.25	5.22	7.25	
		N	19	29	12	11	12	9	4	
	Bendrojo lavinimo mokyklos	Vidurkis	7.84	8.32	7.21	8.37	8.17	9.00	8.50	
		N	31	47	19	19	24	13	4	
	Neformalus ugdymas	Vidurkis	6.68	7.33	7.06	7.25	7.23	6.00	8.00	
		N	19	33	16	16	13	5	2	
	Užklasinė veikla	Vidurkis	7.62	7.89	7.50	8.50	7.73	7.42	7.75	
		N	29	44	18	18	22	12	4	
	Suaugusiųjų švietimas	Vidurkis	6.35	6.65	7.00	5.87	6.38	5.17	8.75	
		N	17	20	11	8	8	6	4	
	Kretingos	Ikimokyklinis ugdymas	Vidurkis	7.38	6.90	7.40	7.40	6.25	7.00	.

Savivaldybė		Lytis			Amžius			
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
raj. sav.	N	16	20	10	15	8	3	0
	Vidurkis	8.73	8.45	8.00	8.67	8.41	9.10	10.00
	N	26	56	10	24	37	10	1
	Vidurkis	8.33	7.82	6.33	8.40	8.60	7.00	.
	N	3	11	3	5	5	1	0
	Vidurkis	7.08	7.10	7.29	7.30	6.75	7.50	7.00
	N	13	39	7	20	20	4	1
	Vidurkis	8.00	9.00	9.00	8.00	7.00	10.00	.
	N	2	2	1	1	1	1	0
	Vidurkis	8.42	8.29	7.90	8.84	8.24	8.25	7.00
Pagėgių sav.	N	40	68	21	32	38	16	1
	Vidurkis	7.95	8.01	7.76	8.23	8.02	7.75	7.00
	N	43	73	21	35	43	16	1
	Vidurkis	8.21	8.01	7.76	8.35	7.95	8.37	7.00
	N	42	71	21	34	41	16	1
	Vidurkis	7.12	7.08	6.57	7.38	7.00	7.50	6.00
	N	42	71	21	34	41	16	1
	Vidurkis	8.28	8.43	8.20	8.81	8.22	8.06	9.00
	N	39	67	20	32	37	16	1
	Vidurkis							

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinama paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 25. Švietimo paslaugų vertinimas pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui			
		Pradinis vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas is	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt
Vilniaus m. sav.	Vidurkis	6.63	6.05	6.95	6.00	6.75	6.00	6.61
	N	8	21	19	4	4	9	28
	Vidurkis	8.26	8.31	7.94	8.92	8.13	7.79	7.91
	N	19	26	34	12	8	14	35
	Vidurkis	7.40	7.07	6.91	6.80	7.00	7.10	7.00
	N	15	15	22	5	6	10	23
	Vidurkis	8.32	7.92	7.42	8.33	8.71	7.69	7.28
	N	19	24	31	12	7	13	32
	Vidurkis	7.44	6.73	5.62	5.00	6.00	6.00	6.96
	N							



Savivaldybė			Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui			
			Pradinis , vidurini s	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas is	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt
Kretingo s raj. sav.	švietimas	N	9	15	13	3	3	7	23
	Ikimokyklinis	Vidurkis	7.38	6.71	7.67	7.80	5.86	8.50	7.50
	ugdymas	N	13	17	6	15	14	4	2
	Bendrojo lavinimo	Vidurkis	8.75	8.31	8.73	8.67	8.50	8.58	8.00
	mokyklos	N	28	39	15	27	36	12	6
	Neformalus	Vidurkis	6.67	8.50	7.67	9.50	7.78	9.00	7.00
	ugdymas	N	3	8	3	2	9	1	1
	Užklasinė	Vidurkis	7.29	7.04	6.92	6.76	7.50	6.00	8.00
	veikla	N	17	23	12	21	22	5	3
	Suaugusiųjų	Vidurkis	8.50	8.50	.	7.50	9.50	.	.
Pagėgių sav.	švietimas	N	2	2	0	2	2	0	0
	Ikimokyklinis	Vidurkis	8.33	8.33	8.45	8.49	7.94	7.29	9.50
	ugdymas	N	42	55	11	81	16	7	2
	Bendrojo lavinimo	Vidurkis	7.96	8.00	8.08	8.02	7.89	7.88	8.00
	mokyklos	N	46	58	12	83	18	8	5
	Neformalus	Vidurkis	8.02	8.14	8.08	8.32	7.31	7.25	7.80
	ugdymas	N	44	57	12	82	16	8	5
	Užklasinė	Vidurkis	7.07	7.16	6.92	7.29	6.56	6.13	6.80
	veikla	N	44	57	12	82	16	8	5
	Suaugusiųjų	Vidurkis	8.27	8.37	8.82	8.51	8.14	7.43	8.00
švietimas	N	41	54	11	81	14	7	2	

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo geriau vertinama paslauga. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 26. Švietimo paslaugų prieinamumo vertinimas pagal lytį ir amžių

Savivaldybė			Lytis		Amžius				
			Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.
Vilniaus m. sav.	... savivaldybėje yra pakankamai	Vidurkis	2.88	2.80	2.88	3.07	2.65	2.54	3.50
	ikimokyklinio ugdymo įstaigų	N	24	40	16	14	17	13	4
	(vaikų-lopšelių darželių)	Vidurkis	4.13	3.98	4.09	4.16	3.77	4.31	4.00
	... savivaldybėje yra pakankamai	N	30	50	23	19	22	13	4
	bendrojo lavinimo mokyklų	Vidurkis	3.38	3.49	3.30	3.33	3.72	3.20	4.25
	... savivaldybėje veikia	N	30	50	23	19	22	13	4

Savivaldybė		Lytis			Amžius				
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Kretingo s raj. sav.	pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)	N	26	43	20	18	18	10	4
	... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	Vidurkis	3.86	3.69	3.73	4.06	3.75	3.36	4.00
	.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų	N	29	45	22	18	20	11	4
	.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)	Vidurkis	3.59	3.50	3.77	3.30	3.22	3.14	4.75
	... savivaldybėje yra pakankamai bendrojo lavinimo mokyklų	N	17	26	13	10	9	7	4
	... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)	Vidurkis	3.40	3.41	3.58	2.96	3.62	3.55	3.00
	... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	N	30	58	12	25	39	11	1
	.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų	Vidurkis	4.81	4.88	4.69	4.73	4.95	5.00	5.00
	.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)	N	32	58	13	26	39	11	1
	... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)	Vidurkis	4.11	4.06	4.08	4.19	3.92	4.40	4.00
	... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	N	27	54	12	21	37	10	1
	Pagėgių sav.	... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	Vidurkis	3.97	3.80	3.75	3.79	3.92	3.90
.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų		N	29	56	12	24	38	10	1
.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)		Vidurkis	4.61	4.72	4.80	4.63	4.69	4.60	5.00
... savivaldybėje yra pakankamai bendrojo lavinimo mokyklų		N	23	46	10	16	32	10	1
... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)		Vidurkis	3.93	4.51	6.05	4.18	3.90	3.44	4.00
... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)		N	43	68	19	33	42	16	1
.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų		Vidurkis	4.52	4.48	4.24	4.65	4.49	4.56	4.00
.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)		N	42	73	21	34	43	16	1
... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)		Vidurkis	4.63	4.45	4.19	4.74	4.47	4.63	4.00
... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)		N	43	73	21	35	43	16	1
.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų		Vidurkis	4.65	4.48	4.19	4.74	4.49	4.69	5.00
.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)		N	43	73	21	35	43	16	1

Savivaldybė		Lytis			Amžius				
		Vyrai	Moterys	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
	.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų	Vidurkis	4.56	4.46	4.29	4.80	4.33	4.56	4.00
		N	43	72	21	35	42	16	1

Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo labiau sutinkama su teiginiu. N žymi imties dydį.

Lentelė Nr. 27. Švietimo paslaugų prieinamumo vertinimas pagal išsimokslinimą ir pajamas

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Vilniaus m. sav.	.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)	Vidurkis	3.40	2.83	2.63	3.00	2.25	3.00	2.64
		N	10	24	30	10	4	12	33
	... savivaldybėje yra pakankamai bendrojo lavinimo mokyklų	Vidurkis	4.20	3.85	4.11	3.27	4.63	4.21	4.03
		N	20	26	35	11	8	14	38
	... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)	Vidurkis	3.35	3.30	3.61	3.09	3.29	3.62	3.47
		N	17	20	33	11	7	13	30
	... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	Vidurkis	4.16	4.00	3.41	3.45	3.88	4.08	3.64
		N	19	22	34	11	8	13	33
	.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų	Vidurkis	3.44	3.81	3.33	2.67	3.00	3.75	3.76
		N	9	16	18	6	3	8	25
Kretingo r. sav.	.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)	Vidurkis	3.40	3.44	3.33	3.07	3.68	3.43	3.40
		N	30	43	15	30	38	14	5

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Pagėgių sav.	... savivaldybėje yra pakankamai bendrojo lavinimo mokyklų	Vidurkis	4.87	4.86	4.80	4.97	4.85	4.93	4.33
		N	31	44	15	30	39	14	6
	... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)	Vidurkis	4.07	4.18	3.80	4.12	4.13	4.00	3.50
		N	28	38	15	25	38	13	4
	... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	Vidurkis	3.93	3.88	3.64	3.83	4.00	3.64	3.50
		N	30	41	14	29	37	14	4
	.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų	Vidurkis	4.62	4.69	4.82	4.66	4.75	4.56	4.67
		N	26	32	11	29	28	9	3
	.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)	Vidurkis	4.89	3.89	3.70	4.34	4.24	4.14	4.00
		N	46	55	10	80	17	7	5
	... savivaldybėje yra pakankamai bendrojo lavinimo mokyklų	Vidurkis	4.52	4.51	4.33	4.48	4.53	4.38	4.80
		N	46	57	12	83	17	8	5
	... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)	Vidurkis	4.50	4.53	4.50	4.54	4.33	4.38	5.00
		N	46	58	12	83	18	8	5
	... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	Vidurkis	4.48	4.59	4.58	4.54	4.44	4.50	5.00
		N	46	58	12	83	18	8	5
.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų	Vidurkis	4.54	4.46	4.50	4.55	4.41	4.25	4.20	
	N	46	57	12	83	17	8	5	

**Lentelė Nr. 28. Korupcijos lygio įvairiose institucijose ir organizacijose vertinimas pagal lytį ir amžių**

Savivaldybė		Lytis		Amžius					
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
<b>Vilniaus m. sav.</b>	1. Politinės partijos	Vidurkis	4.31	4.49	4.04	4.41	4.34	4.49	4.66
		N	88	151	49	29	38	49	74
	2. Seimas (įstatymų leidėjai)	Vidurkis	4.24	4.51	4.08	4.55	4.35	4.35	4.64
		N	88	155	50	31	37	49	76
	3. Policija	Vidurkis	3.55	3.50	3.66	3.50	3.72	3.43	3.36
		N	93	154	58	34	36	49	70
	4. Verslas/ privatus sektorius	Vidurkis	3.47	3.62	3.64	3.52	3.47	3.44	3.68
		N	79	124	44	29	34	43	53
	5. Žiniasklaida	Vidurkis	3.33	3.48	3.50	3.53	3.41	3.37	3.40
		N	84	151	50	30	34	49	72
	6. Valstybės tarnautojai	Vidurkis	3.51	4.26	3.27	3.84	3.51	5.54	3.69
		N	85	144	48	31	37	48	65
	7. Teismai	Vidurkis	3.83	4.21	3.71	4.19	3.95	4.08	4.34
		N	93	157	56	32	37	51	74
	8. Nevyriausybinių organizacijų (NVO)	Vidurkis	2.34	2.32	2.31	2.50	2.20	2.52	2.22
		N	70	109	54	26	25	25	49
	9. Bažnyčia	Vidurkis	2.11	2.06	2.19	2.64	2.30	1.97	1.73
		N	73	137	52	28	27	32	70
	10. Kariuomenė	Vidurkis	2.07	2.41	2.07	2.75	2.12	2.44	2.15
		N	67	88	44	24	26	27	34
	11. Švietimo sistema	Vidurkis	2.75	3.14	2.81	3.24	2.91	3.21	2.95
		N	72	120	52	29	33	34	44
	12. Savivaldybė	Vidurkis	3.70	4.01	3.59	4.06	3.94	3.80	4.08
		N	84	140	51	33	35	44	61
<b>Kretingos raj. sav.</b>	1. Politinės partijos	Vidurkis	4.08	4.27	4.11	4.13	4.10	4.27	4.28
		N	105	186	28	31	70	66	96
	2. Seimas (įstatymų leidėjai)	Vidurkis	4.10	4.31	4.24	3.94	4.26	4.19	4.35
		N	106	189	29	32	70	67	97
	3. Policija	Vidurkis	2.72	2.70	2.90	2.78	2.77	2.67	2.60
		N	106	189	29	32	70	67	97
	4. Verslas/ privatus sektorius	Vidurkis	2.88	2.93	2.67	2.88	2.87	3.07	2.93
		N	104	188	30	32	68	67	95
	5. Žiniasklaida	Vidurkis	2.44	2.46	2.43	2.58	2.57	2.47	2.33
		N	106	188	30	31	70	66	97
	6. Valstybės tarnautojai	Vidurkis	3.06	2.96	3.07	2.91	3.07	3.02	2.94
		N	106	189	30	32	70	66	97

Savivaldybė		Lytis			Amžius				
		Vyras	Moteris	Iki 30 m.	30 - 39 m.	40 - 49 m.	50 - 59 m.	60 ir daugiau m.	
Savivaldybė	7. Teismai	Vidurkis	3.80	3.73	3.50	3.83	3.86	3.91	3.62
		N	105	180	28	30	70	64	93
	8. Nevyriausybinės organizacijos (NVO)	Vidurkis	2.08	1.91	1.82	2.00	2.02	2.08	1.91
		N	97	173	28	30	65	61	86
	9. Bažnyčia	Vidurkis	1.47	1.40	1.46	1.58	1.61	1.51	1.18
		N	102	188	28	31	70	65	96
	10. Kariuomenė	Vidurkis	2.30	2.19	2.07	1.97	2.25	2.44	2.21
		N	100	179	28	30	65	62	94
	11. Švietimo sistema	Vidurkis	2.07	1.89	2.21	2.22	2.07	1.97	1.67
		N	101	188	29	32	70	66	92
	12. Savivaldybė	Vidurkis	2.72	2.42	2.73	2.81	2.67	2.64	2.19
		N	106	189	30	31	70	67	97
Pagėgių sav.	1. Politinės partijos	Vidurkis	4.27	4.17	4.24	4.25	4.14	4.22	4.25
		N	149	149	67	44	63	55	69
	2. Seimas (įstatymų leidėjai)	Vidurkis	4.44	4.30	4.45	4.41	4.25	4.41	4.35
		N	150	149	67	44	63	56	69
	3. Policija	Vidurkis	3.63	3.56	3.81	3.50	3.57	3.64	3.45
		N	150	149	67	44	63	56	69
	4. Verslas/ privatus sektorius	Vidurkis	2.95	3.03	3.45	3.05	3.00	2.75	2.68
		N	149	149	67	43	63	56	69
	5. Žiniasklaida	Vidurkis	2.87	2.88	3.15	3.07	2.85	2.68	2.65
		N	149	148	67	43	62	56	69
	6. Valstybės tarnautojai	Vidurkis	3.37	3.30	3.27	3.18	3.46	3.36	3.36
		N	150	149	67	44	63	56	69
	7. Teismai	Vidurkis	3.79	3.58	4.00	3.27	3.70	3.59	3.71
		N	150	149	67	44	63	56	69
	8. Nevyriausybinės organizacijos (NVO)	Vidurkis	3.02	3.00	3.01	2.77	3.08	3.00	3.10
		N	150	149	67	44	63	56	69
	9. Bažnyčia	Vidurkis	2.09	2.03	2.40	2.05	2.10	1.95	1.78
		N	150	148	67	43	63	56	69
	10. Kariuomenė	Vidurkis	2.20	2.21	2.61	2.14	2.13	2.13	2.00
		N	149	149	66	44	63	56	69
	11. Švietimo sistema	Vidurkis	3.04	3.01	3.16	2.86	2.84	3.09	3.10
		N	150	149	67	44	63	56	69
	12. Savivaldybė	Vidurkis	2.82	2.84	2.73	2.86	2.83	2.80	2.93
		N	150	149	67	44	63	56	69

Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo didesnis gyventojų manymu yra korupcijos lygis. N žymi imties dydį.

**Lentelė Nr. 29. Korupcijos lygio įvairiose institucijose ir organizacijose vertinimas pagal išsimokslinimą ir pajamas**

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas is	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
<b>Vilniaus m. sav.</b>	1. Politinės partijos	Vidurkis	4.45	4.39	4.44	4.40	4.36	4.53	4.39
		N	44	87	108	20	33	49	103
	2. Seimas (įstatymų leidėjai)	Vidurkis	4.40	4.41	4.44	4.58	4.21	4.49	4.37
		N	48	86	109	19	33	51	104
	3. Policija	Vidurkis	3.32	3.45	3.67	3.90	3.25	3.47	3.55
		N	53	86	108	20	32	47	106
	4. Verslas/ privatus sektorius	Vidurkis	3.38	3.61	3.58	3.32	3.73	3.64	3.44
		N	26	75	102	19	22	39	94
	5. Žiniasklaida	Vidurkis	2.85	3.39	3.68	3.05	3.32	3.54	3.52
		N	40	85	110	20	31	48	98
	6. Valstybės tarnautojai	Vidurkis	3.32	4.86	3.58	3.57	5.24	3.67	3.94
		N	40	80	109	21	29	46	102
	7. Teismai	Vidurkis	3.96	4.03	4.17	4.14	4.06	4.31	4.01
		N	56	86	108	22	35	45	105
	8. Nevyriausybinių organizacijos (NVO)	Vidurkis	1.90	2.41	2.47	2.25	2.68	2.11	2.41
		N	40	54	85	16	22	36	68
	9. Bažnyčia	Vidurkis	1.51	1.92	2.51	2.33	1.96	1.92	2.15
		N	49	72	88	18	23	48	84
	10. Kariuomenė	Vidurkis	1.84	2.49	2.23	2.39	2.06	2.31	2.26
		N	25	55	74	18	18	29	68
	11. Švietimo sistema	Vidurkis	2.68	3.13	3.02	2.63	3.14	3.29	2.95
		N	34	62	96	19	22	35	82
	12. Savivaldybė	Vidurkis	3.36	3.93	4.08	3.95	3.73	3.98	3.87
		N	42	76	106	20	26	43	94
<b>Kretingo s raj. sav.</b>	1. Politinės partijos	Vidurkis	4.26	4.19	4.00	4.02	4.28	4.23	4.20
		N	144	117	30	62	130	64	35
	2. Seimas (įstatymų leidėjai)	Vidurkis	4.30	4.16	4.23	3.91	4.31	4.47	4.14
		N	146	119	30	64	130	66	35
	3. Policija	Vidurkis	2.68	2.77	2.53	2.84	2.75	2.33	3.00
		N	146	119	30	64	130	66	35
	4. Verslas/ privatus sektorius	Vidurkis	2.86	2.97	2.93	2.94	2.96	2.69	3.15
		N	145	117	30	63	129	65	34
	5. Žiniasklaida	Vidurkis	2.38	2.48	2.70	2.58	2.37	2.36	2.74
		N	146	118	30	64	129	66	34
	6. Valstybės tarnautojai	Vidurkis	2.97	3.03	2.97	3.00	2.93	3.03	3.23
		N	147	119	29	64	130	65	35

Savivaldybė		Išsimokslinimas			Pajamos vienam šeimos nariui				
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštas is	Iki 600 Lt	601 - 800 Lt	801 - 1000 Lt	1001 ir daugiau Lt	
Savivaldybė	7. Teismai	Vidurkis	3.74	3.77	3.78	3.68	3.77	3.71	3.91
		N	144	114	27	60	128	63	34
	8. Nevyriausybines organizacijos (NVO)	Vidurkis	1.92	1.95	2.32	1.93	1.90	2.07	2.18
		N	134	108	28	60	117	59	33
	9. Bažnyčia	Vidurkis	1.28	1.54	1.69	1.47	1.36	1.46	1.56
		N	145	116	29	64	128	63	34
	10. Kariuomenė	Vidurkis	2.20	2.27	2.19	2.18	2.15	2.31	2.45
		N	142	111	26	62	123	61	33
	11. Švietimo sistema	Vidurkis	1.82	2.13	1.87	2.19	1.82	1.86	2.17
		N	142	117	30	63	127	63	35
	12. Savivaldybė	Vidurkis	2.38	2.67	2.67	2.83	2.37	2.32	2.94
		N	147	118	30	64	129	66	35
Pagėgių sav.	1. Politines partijos	Vidurkis	4.23	4.19	4.27	4.25	4.29	4.08	3.67
		N	133	134	30	152	91	36	15
	2. Seimas (įstatymų leidėjai)	Vidurkis	4.43	4.30	4.40	4.48	4.38	4.14	3.67
		N	134	134	30	153	91	36	15
	3. Policija	Vidurkis	3.54	3.58	3.90	3.51	3.69	3.69	3.47
		N	134	134	30	153	91	36	15
	4. Verslas/ privatus sektorius	Vidurkis	2.93	3.01	3.13	2.94	2.98	3.11	3.07
		N	134	133	30	152	91	36	15
	5. Žiniasklaida	Vidurkis	2.87	2.84	3.00	2.73	3.01	3.11	2.87
		N	133	133	30	151	91	36	15
	6. Valstybes tarnautojai	Vidurkis	3.32	3.39	3.17	3.20	3.48	3.56	3.27
		N	134	134	30	153	91	36	15
	7. Teismai	Vidurkis	3.68	3.68	3.73	3.67	3.80	3.78	3.00
		N	134	134	30	153	91	36	15
	8. Nevyriausybines organizacijos (NVO)	Vidurkis	3.01	3.05	2.80	2.84	3.22	3.28	3.00
		N	134	134	30	153	91	36	15
	9. Bažnyčia	Vidurkis	1.93	2.18	2.00	1.97	2.05	2.39	2.33
		N	134	134	29	152	91	36	15
	10. Kariuomenė	Vidurkis	2.20	2.22	2.07	2.17	2.19	2.33	2.53
		N	133	134	30	152	91	36	15
	11. Švietimo sistema	Vidurkis	3.08	3.01	2.80	2.99	3.13	3.03	2.80
		N	134	134	30	153	91	36	15
	12. Savivaldybė	Vidurkis	2.81	2.91	2.53	2.76	2.93	2.92	2.80
		N	134	134	30	153	91	36	15

Pateikiami vidurkiai 5 balų skalėje. Kuo aukštesnis balas, tuo didesnis gyventojų manymu yra korupcijos lygis. N žymi imties dydį.



## Priedas Nr. 2. Klausimynas

Gerbiami xxx<sup>13</sup> gyventojai,

Maloniai kviečiame dalyvauti gyventojų apklausoje, kurią LR Vidaus reikalų ministerijos užsakymu atlieka UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“ ir UAB „Rinkos tyrimų centras“. Šio tyrimo tikslas – išsiaiškinti Jūsų nuomonę apie viešąsias/ administracines paslaugas, teikiamas Jūsų gyvenamojoje vietovėje.

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

Šis klausimynas apima tokias sritis:

- Bendras gyvenamosios vietovės, savivaldybės ir seniūnijų darbo vertinimas,
- Komunalinis ūkis ir aplinkos tvarkymas,
- Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos,
- Socialinės paslaugos,
- Švietimas,
- Bei klausimus apie korupciją.

Ši apklausa yra anoniminė ir visi Jūsų pateikti atsakymai bus panaudoti tik statistinei analizei kartu su kitų apklaustųjų atsakymais. Apklausos trukmė – iki 30 min.

Dėkojame už sutikimą dalyvauti apklausoje!

### **0. Ar Jūs nuolat gyvenate<sup>14</sup> ... ar esate atvykęs/-usi ... (esate ... svečias)?**

1. Nuolatinis gyventojas → TĖSTI
2. Atvykęs/ -usi (svečias) → BAIGTI

---

<sup>13</sup> Vilniaus miesto, Kretingos rajono, Pagėgių

<sup>14</sup> Vilniaus mieste/ Kretingos rajone/ Pagėgiuose

**BENDROJI KLAUSIMYNO DALIS  
(VISIEMS RESPONDENTAMS)**

**I. BENDRAS GYVENAMOSIOS VIETOVĖS VERTINIMAS**

1. Kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę (Vilniaus miestą, Kretingos rajoną, Pagėgius, kuriuose gyvenate)? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatinka, 10 – labai patinka:

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

2. Kaip Jūs vertinate savo gyvenamąją vietovę (*Vilniaus miestą, Kretingos rajoną, Pagėgius*) lyginant su kitais Lietuvos miestais/ rajonais? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai:

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

3. Kiek metų gyvenate šioje vietovėje (Vilniaus mieste, Kretingos rajone, Pagėgiuose)?

1. Penkis ir mažiau metų;
2. 6-10 metų;
3. Daugiau kaip 10 metų.

## II. BENDRAS SAVIVALDYBĖS DARBO VERTINIMAS

4. Kaip Jūs bendrai vertinate savo (Vilniaus miesto, Kretingos rajono, Pagėgių) savivaldybės darbą? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai:

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

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

Nr.	Paslaugos	Visiškai nesvarbu										Labai svarbu		N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1.	<b>Komunalinio ūkio paslaugos</b> (atliekų tvarkymo paslaugos, vandens tiekimas, nuotekų valymas, būsto ir pastatų ūkio administravimas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
2.	<b>Aplinkos tvarkymo paslaugos</b> (švara, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
3.	<b>Kultūros paslaugos</b> (kultūros įstaigų paslaugos, valstybinių švenčių renginiai (pavyzdžiui, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena), miesto švenčių renginiai, bibliotekos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
4.	<b>Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos</b> (skverai, stadionai, pasivaikščiojimo ir dviračių takai, sporto renginiai, sporto įstaigų paslaugos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
5.	<b>Socialinės paslaugos ir pašalpos</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
6.	<b>Švietimo įstaigų (t.y., darželių, mokyklų) teikiamos paslaugos</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
7.	<b>Paslaugos verslui</b> (licenzijų verstitis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų išdavimas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
8.	<b>Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos</b> (konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimų tvarkos, statybos leidimų išdavimas, teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos, statinio adreso suteikimas/keitimas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
9.	<b>Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos</b> (civilinės būklės aktų	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

	<i>registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas ir pan.)</i>												
10.	<b>Seniūnijų teikiamos paslaugos</b> <i>(pažymų, leidimų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas, socialinių paslaugų skyrimas, asmens specialiųjų poreikių nustatymas, pasiūlymo/prašymo/skundo teikimas)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

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

Nr.	Paslaugos	Labai blogai										N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	<b>Komunalinio ūkio paslaugos</b> <i>(atliekų tvarkymo paslaugos, vandens tiekimas, nuotekų valymas, būsto ir pastatų ūkio administravimas)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	<b>Aplinkos tvarkymo paslaugos</b> <i>(švara, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	<b>Kultūros paslaugos</b> <i>(kultūros įstaigų paslaugos, valstybinių švenčių renginiai (pavyzdžiui, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena), miesto švenčių renginiai, bibliotekos)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	<b>Aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugos</b> <i>(skverai, stadionai, pasivaikščiojimo ir dviračių takai, sporto renginiai, sporto įstaigų paslaugos)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	<b>Socialinės paslaugos ir pašalpos</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	<b>Švietimo įstaigų (t.y. darželių, mokyklų) teikiamos paslaugos</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	<b>Paslaugos verslui</b> <i>(licenzijų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų išdavimas)</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	<b>Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos</b> <i>(konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimų tvarkos, statybos leidimų išdavimas, teritorijų ir</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

	<i>žemės sklypų planavimo paslaugos, statinio adreso suteikimas/keitimas)</i>											
9.	<b>Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos</b> ( <i>civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas ir pan.</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	<b>Seniūnijų teikiamos paslaugos</b> ( <i>pažymų, leidimų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas, socialinių paslaugų skyrimas, asmens specialiųjų poreikių nustatymas, pasiūlymo/prašymo/skundo teikimas</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7. Galvodami apie ... savivaldybę, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku			Visiškai sutinku			N/A
		1	2	3	4	5	99	
1.	Savivaldybė yra <b>lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje</b>	1	2	3	4	5	99	
2.	Visą reikiamą informaciją iš savivaldybės <b>lengvai gaunate telefonu</b>	1	2	3	4	5	99	
3.	Visa reikiama informacija apie savivaldybės teikiamas paslaugas <b>lengvai prieinama internetu</b>	1	2	3	4	5	99	
4.	<b>Pakanka viešos informacijos</b> , apie savivaldybės nuveiktus darbus Jūsų gyvenamojoje vietovėje	1	2	3	4	5	99	

8. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į savivaldybę?

1. Taip
2. Ne (eikite prie 11 klausimo).

9. Koku būdu kreipėtės į savivaldybę Jums rūpimais klausimais?

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

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

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

11. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės **seniūnijų teikiamomis paslaugomis**:

Nr.	Paslaugos	TAIP, naudojausi	NE, nesinaudojau
1.	Pažymų išdavimas	1	2
2.	Leidimų išdavimas	1	2
3.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	1	2
4.	Socialinių paslaugų skyrimas	1	2
5.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas	1	2
6.	Teikėte pasiūlymą, prašymą ir/ar skundą	1	2
7.	Kita (įrašykite): _____	1	2

Jei visi atsakymai „NE“, eiti prie III teminio bloko

12. Kokioje seniūnijoje gyvenate? Įvardinkite: \_\_\_\_\_

*INTERVIUOTOJUI: įrašyti*

13. Vertindami seniūnijos teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku			Visiškai sutinku		N/A
		1	2	3	4	5	
1.	Seniūnija yra <b>lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje</b>	1	2	3	4	5	99
2.	Seniūnijos <b>darbo laikas Jums yra patogus</b>	1	2	3	4	5	99

3.	Seniūnijos <b>pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų</b>	1	2	3	4	5	99
4.	Visą reikiamą informaciją iš seniūnijos <b>lengvai gaunate telefonu</b>	1	2	3	4	5	99
5.	Visa reikiama informacija apie seniūnijos teikiamas paslaugas <b>lengvai prieinama internetu</b>	1	2	3	4	5	99
6.	Kai kreipėtės į seniūniją, <b>į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto</b>	1	2	3	4	5	99
7.	Kai kreipėtės į seniūniją, <b>Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“</b>	1	2	3	4	5	99
8.	Kai kreipėtės į seniūniją, <b>Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)</b>	1	2	3	4	5	99
9.	Seniūnijoje <b>darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus</b>	1	2	3	4	5	99
10.	Seniūnijoje paslaugas teikiantys <b>specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą</b>	1	2	3	4	5	99
11.	Seniūnijoje dirbantys <b>specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais</b>	1	2	3	4	5	99
12.	Seniūnijoje <b>teikiama informacija yra išsami</b>	1	2	3	4	5	99

### III. KOMUNALINIO ŪKIO IR APLINKOS TVARKYMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

**14. Kiek Jums yra svarbios komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos ... teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu):**

Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu										N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Atliekų tvarkymo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Vandens tiekimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Nuotekų valymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Švara	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Apšvietimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Vaikų žaidimo aikštelės	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**15. Kaip vertinate komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas ... teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):**

Nr.	Viešoji paslauga	Labai blogai										N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Atliekų tvarkymo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Vandens tiekimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Nuotekų valymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Būsto ir pastatų ūkio administravimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Švara	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Apšvietimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Vaikų žaidimo aikštelės	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**16. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į ... įstaigą, teikiančią komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas?**

1. Taip
2. Ne (eikite prie 19 klausimo).

**17. Koku būdu kreipėtės dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų?**

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

**18. Vertindami komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo įstaigų darbą ir jų teikiamas paslaugas ... savivaldybėje, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):**

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku	Visiškai sutinku	N/A



1.	Istaiga, teikianti komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas, yra <b>lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje</b>	1	2	3	4	5	99
2.	Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančios įstaigos <b>darbo laikas Jums yra patogus</b>	1	2	3	4	5	99
3.	Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančios įstaigos <b>pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų</b>	1	2	3	4	5	99
4.	Visą reikiamą informaciją apie komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas <b>lengvai gaunate telefonu</b>	1	2	3	4	5	99
5.	Visa reikiama informacija apie komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas <b>lengvai prieinama internetu</b>	1	2	3	4	5	99
6.	Kai kreipėtės dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų, <b>į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto</b>	1	2	3	4	5	99
7.	Kai kreipėtės dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų, <b>Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“</b>	1	2	3	4	5	99
8.	Kai kreipėtės dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų, <b>Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)</b>	1	2	3	4	5	99
9.	Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančioje įstaigoje <b>darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus</b>	1	2	3	4	5	99
10.	Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiantys <b>specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą</b>	1	2	3	4	5	99
11.	Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiantys <b>specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais</b>	1	2	3	4	5	99
12.	Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų įstaigos <b>teikiama informacija yra išsami</b>	1	2	3	4	5	99

#### IV. DETALUS KOMUNALINIO ŪKIO IR APLINKOS TVARKYMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

##### 19. Kokia šilumos tiekimo sistema naudojate?

1. Centrinis šildymas
2. Individualus šildymas (eiti prie 21 klausimo)

**20. Galvodami apie šilumos tiekimą, kaip Jūs vertinate (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – labai blogai, 5 – labai gerai)**

*Kiekvienoje eilutėje – po atsakymą*

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			Než.
		1	2	3	4	5		
							99	
1.	Tiekiamos šilumos sistemos pajungimo/išjungimo laiką	1	2	3	4	5	99	
2.	Palaikomos šilumos pakankamumą	1	2	3	4	5	99	
3.	Sąskaitų pateikimo laiką (sąskaitos pateikiamos laiku, nevėluoja)	1	2	3	4	5	99	
4.	Sąskaitų tikslumą ir informatyvumą (aiškiai apibūdintos šilumos tiekimo paslaugos, už kurias reikia mokėti)	1	2	3	4	5	99	

**21. Galvodami apie būsto ir pastatų ūkio administravimą, kaip Jūs vertinate (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – labai blogai, 5 – labai gerai):**

Nr.	<i>Kiekvienoje eilutėje – po atsakymą</i>	Labai blogai			Labai gerai			Než.
		1	2	3	4	5		
1.	Sąskaitų pateikimo laiką (sąskaitos pateikiamos laiku, nevėluoja)	1	2	3	4	5	99	
2.	Sąskaitų tikslumą ir informatyvumą (aiškiai apibūdintos paslaugos, už kurias reikia mokėti)	1	2	3	4	5	99	
3.	Informacijos pateikimą (apie būsimus remonto darbus ir kitą aktualią su būsto ir pastatų administravimu susijusią veiklą)	1	2	3	4	5	99	
4.	Reagavimą į avarinius atsitikimus susijusius dėl būsto	1	2	3	4	5	99	
5.	Kita (įrašykite) _____	1	2	3	4	5	99	

**22. Galvodami apie tvarkingumą ir švarą, kaip Jūs vertinate (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – labai blogai, 5 – labai gerai):**

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			Než.
		1	2	3	4	5		
							99	
1.	Jūsų gyvenamosios laiptinės švarą	1	2	3	4	5	99	
2.	Jūsų gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švarą ir tvarkingumą	1	2	3	4	5	99	
3.	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūrą	1	2	3	4	5	99	
4.	Šaligatvių, gatvių dangos kokybę	1	2	3	4	5	99	

*Kiekvienoje eilutėje – po atsakymą*

**23. Galvodami apie apšvietimą, kaip Jūs vertinate (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – labai blogai, 5 – labai gerai):**

*Kiekvienoje eilutėje – po atsakymą*

Nr.		Labai blogai					Labai gerai	Než.
		1	2	3	4	5		
1.	Laiptinių apšvietimo pakankamumą	1	2	3	4	5	99	
2.	Kiemų Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	1	2	3	4	5	99	
3.	Gatvių Jūsų gyvenamajame rajone apšvietimo pakankamumą	1	2	3	4	5	99	
4.	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų gyvenamojoje aplinkoje apšvietimo pakankamumą	1	2	3	4	5	99	

**V.KULTŪROS, LAISVALAIKIO IR SPORTO PASLAUGŲ VERTINIMAS**

**24.** Kiek Jums yra svarbios **kultūros ir aktyvaus laisvalaikio/ sporto** paslaugos ... savivaldybės teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu):

Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu					Labai					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Bibliotekos paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Valstybinių švenčių renginiai (pavyzdžiui, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Miesto švenčių renginiai (pavyzdžiui, miesto šventės, amatų dienos, mugės ir kt.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Sporto renginiai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė (tinkamumas lankymui)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Mėgėjų meno kolektyvų veikla (dalyvavimas, stebėjimas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Profesionalaus meno sklaida (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Viešosios erdvės laisvalaikio poreikiams (skverai, stadionai, pasivaikščiavimo, dviračių takai)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**25.** Kaip vertinate **kultūros ir sporto** paslaugas ... savivaldybės teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	Labai blogai					Labai gerai					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Bibliotekos paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Valstybinių švenčių renginiai (pavyzdžiui, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Miesto švenčių renginiai (pavyzdžiui, miesto šventės, amatų dienos, mugės ir kt.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Sporto renginiai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė (tinkamumas lankymui)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Mėgėjų meno kolektyvų veikla (dalyvavimas, stebėjimas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Profesionalaus meno sklaida (teatras, parodos, ekspozicijos ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Viešosios erdvės, pritaikytos laisvalaikio poreikiams (skverai, stadionai, pasivaikščiavimo, dviračių takai)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**26.** Galvodami apie **kultūros ir sporto** paslaugas, ko Jums trūksta ... savivaldybės teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – labai trūksta, 5 – visiškai pakanka):

Nr.	Teiginys	Labai trūksta			Visiškai pakanka			N/A
		1	2	3	4	5		
1.	Kultūros ir sporto įstaigų paslaugų	1	2	3	4	5	99	
2.	Bibliotekos paslaugų	1	2	3	4	5	99	
3.	Valstybinių švenčių renginių (pavyzdžiui, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena)	1	2	3	4	5	99	
4.	Miesto švenčių renginių (pavyzdžiui, miesto šventės, amatų dienos, mugės ir kt.)	1	2	3	4	5	99	
5.	Sporto renginių	1	2	3	4	5	99	
6.	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybių (tinkamumo lankymui)	1	2	3	4	5	99	
7.	Mėgėjų meno kolektyvų veiklos (dalyvavimas, stebėjimas)	1	2	3	4	5	99	
8.	Profesionalaus meno sklaidos (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)	1	2	3	4	5	99	
9.	Viešųjų erdvių, pritaiktų laisvalaikio poreikiams (skverai, stadionai, pasivaikščiavimo, dviračių takai)	1	2	3	4	5	99	
10.	Kita (detalizuokite): _____ _____	1	2	3	4	5	99	

**SPECIFINĖ KLAUSIMYNO DALIS  
(DĖL TAM TIKRŲ PASLAUGŲ BESIKREIPUSIEMS RESPONDENTAMS)**

**VI. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS**

27. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų, tai yra: (SKAITYTI KIEKVIENĄ VARIANTĄ)

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

Jei visi atsakymai „NE“, eiti prie kitos teminės klausimyno dalies.

28. Kiek Jums yra svarbios **socialinės paslaugos ir pašalpos** ... savivaldybės teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu):

Nr.	Socialinės paslaugos	Vertinimas										N/A
		Visiškai nesvarbu					Labai svarbu					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.	Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos (dienos metu teikiamos paslaugos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Nr.	Socialinės paslaugos	Visiškai nesvarbu				Labai svarbu						N/A 99
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<i>savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose)</i>											
4.	Pagalba į namus ( <i>pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Transporto organizavimo paslaugos ( <i>galimybė už mokestį naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, rehabilitacijos, chemoterapijos atvejais</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Vaiko teisių apsaugos tarnyba	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo (pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Kita (įrašykite):	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**29.** Kaip vertinate **socialines paslaugas ir pašalpas** ... savivaldybės teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Socialinės paslaugos	Labai blogai					Labai gerai					N/A 99
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos ( <i>pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos ( <i>dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Pagalba į namus ( <i>pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Transporto organizavimo paslaugos ( <i>galimybė už mokestį naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, rehabilitacijos, chemoterapijos atvejais</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais,	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Nr.	Socialinės paslaugos	Labai blogai					Labai gerai					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	ramentais ir kt.)											
8.	Vaiko teisių apsaugos tarnyba	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo (pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Kita (įrašykite): _____	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**30.** Vertindami socialines paslaugas ir pašalpas teikiančio skyriaus/padalinio darbą ... savivaldybėje, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku			Visiškai sutinku			N/A
		1	2	3	4	5		
1.	Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų, <b>į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto</b>	1	2	3	4	5	99	
2.	Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų, <b>Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“</b>	1	2	3	4	5	99	
3.	Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų, <b>Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)</b>	1	2	3	4	5	99	
4.	Socialines paslaugas ir pašalpas teikiančiame skyriuje/ padalinyje <b>darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus</b>	1	2	3	4	5	99	
5.	Socialines paslaugas ir pašalpas teikiantys <b>specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą</b>	1	2	3	4	5	99	
6.	Socialines paslaugas ir pašalpas teikiantys <b>specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais</b>	1	2	3	4	5	99	
7.	Socialines paslaugas ir pašalpas teikiančio skyriaus/ padalinio <b>teikiama informacija yra išsami</b>	1	2	3	4	5	99	



## VII. ŠVIETIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

**31. Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės (Jūs arba Jūsų šeimos nariai) švietimo paslaugomis?**

Nr.	Švietimo įstaigų teikiamos paslaugos	TAIP, naudojausi	NE, nesinaudojau
1.	Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)	1	2
2.	Bendrojo lavinimo mokyklos	1	2
3.	Neformaliojo ugdymo įstaigos (vaikų ir jaunimo klubai)	1	2
4.	Užklasinė veikla (būreliai mokykloje)	1	2
5.	Suaugusiųjų švietimo paslaugos	1	2
6.	Kita (įrašykite): _____	1	2

*Jei visi atsakymai „NE“, eiti prie kitos anketos teminės dalies*

**32. Kiek Jums yra svarbios švietimo įstaigų teikiamos paslaugos ... teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu):**

Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Bendrojo lavinimo mokyklos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Neformaliojo ugdymo įstaigos (vaikų ir jaunimo klubai)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Užklasinė veikla (būreliai mokykloje)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Suaugusiųjų švietimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Kita (įrašykite): _____											

**33. Kaip vertinate švietimo įstaigų teikiamas paslaugas ... teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):**

*/INTERVIUOTOJUI - klausti apie tas, kuriomis naudojosi/*

Nr.	Viešoji paslauga	Labai blogai					Labai gerai					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Bendrojo lavinimo mokyklos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Neformaliojo ugdymo įstaigos (vaikų ir jaunimo klubai)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Užklasinė veikla (būreliai mokykloje)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Suaugusiųjų švietimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**34. Galvodami apie švietimo paslaugas .... savivaldybėje, įvertinkite žemiau pateiktus teiginius skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):**

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku			Visiškai sutinku		N/A
		1	2	3	4	5	
1.	.. savivaldybėje yra pakankamai ikimokyklinio ugdymo įstaigų (vaikų-lopšelių darželių)	1	2	3	4	5	99
2.	... savivaldybėje yra pakankamai bendrojo	1	2	3	4	5	99

	lavavimo mokyklų						
3.	... savivaldybėje veikia pakankamai neformaliojo ugdymo įstaigų (vaikų ir jaunimo klubų)	1	2	3	4	5	99
4.	... savivaldybėje organizuojama pakankamai užklausinės veiklos moksleiviams (būrelių mokyklose)	1	2	3	4	5	99
5.	.. savivaldybėje yra pakankamai suaugusiųjų švietimui skirtų paslaugų	1	2	3	4	5	99

## VIII. KLAUSIMAI APIE KORUPCIJĄ

**35.** Kaip manote, kiek institucijos Lietuvoje yra veikiamos korupcijos? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nekorumpuotos, 5 – labai korumpuotos?

	Visiškai nekorumpuotos			Labai korumpuotos		
	1	2	3	4	5	N/A
1. Politinės partijos	1	2	3	4	5	99
2. Seimas (įstatymų leidėjai)	1	2	3	4	5	99
3. Policija	1	2	3	4	5	99
4. Verslas/ privatus sektorius	1	2	3	4	5	99
5. Žiniasklaida	1	2	3	4	5	99
6. Valstybės tarnautojai	1	2	3	4	5	99
7. Teismai	1	2	3	4	5	99
8. Nevyriausybinių organizacijos (NVO)	1	2	3	4	5	99
9. Bažnyčia	1	2	3	4	5	99
10. Kariuomenė	1	2	3	4	5	99
11. Švietimo sistema	1	2	3	4	5	99
12. Savivaldybė	1	2	3	4	5	99

**36.** Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs ar Jūsų šeimos nariai turėjo kontaktą su žemiau išvardintomis institucijomis?

	TAIP	NE	N/A
1. Švietimo sistema	1	2	99
2. Teismai	1	2	99
3. Sveikatos priežiūros paslaugos	1	2	99
4. Policija	1	2	99
5. Registras ir leidimai (civilinė metrikacija: gimimo, santuokos registravimas, licenzijų, leidimų išdavimas)	1	2	99
6. Komunalinės įstaigos (telefonas, elektra, vanduo ir pan.)	1	2	99
7. Mokesčiai	1	2	99
8. Žemės paslaugos (pirkimas, pardavimas, paveldėjimas, renta)	1	2	99
9. Muitinės	1	2	99
10. Savivaldybė	1	2	99

**37.** Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs ar Jūsų šeimos nariai davėte kyšį (bet kokia forma) žemiau išvardintoms institucijoms?

	TAIP	NE	N/A
1. Švietimo sistema	1	2	99
2. Teismai	1	2	99
3. Sveikatos priežiūros paslaugos	1	2	99
4. Policija	1	2	99
5. Registras ir leidimai (civilinė metrikacija: gimimo, santuokos registravimas, licenzijų, leidimų išdavimas)	1	2	99
6. Komunalinės įstaigos (telefonas, elektra, vanduo ir pan.)	1	2	99
7. Mokesčiai	1	2	99
8. Žemės paslaugos (pirkimas, pardavimas, paveldėjimas, renta)	1	2	99
9. Muitinės	1	2	99
10. Savivaldybė	1	2	99

**38.** Jeigu per pastaruosius 12 mėnesių Jūs arba Jūsų šeimos nariai davėte kyšį, tai paskutinis duotas kyšis buvo skirtas:

1. Pagreitinti teikiamą paslaugą,
2. Siekiant išvengti nemalonumų su kompetentingomis institucijomis,
3. Siekiant gauti Jums priklausančią paslaugą
4. Per pastaruosius 12 mėn. nedaviau kyšio
5. Neatsimenu

## DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

### 1. Respondento lytis:

- 1.1. Vyras.
- 1.2. Moteris.

### 2. Amžius (suėję metai): \_\_\_\_\_

### 3. Išslavinimas:

- 3.1. Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis.
- 3.2. Aukštesnysis / spec. vidurinis.
- 3.3. Aukštasis.

### 4. Užsiėmimas:

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

### 5. Šeimos narių skaičius (įskaitant Jus):

- 5.1. 1 asmuo.
- 5.2. 2 asmenys.
- 5.3. 3 asmenys.
- 5.4. 4 asmenys.
- 5.5. 5 asmenys.
- 5.6. 6 asmenys ir daugiau.

### 7. Jūsų šeimyninė padėtis:

- 7.1. Netekėjusi / nevedęs.
- 7.2. Ištekėjusi / vedęs / gyvename nesusituokę.
- 7.3. Išsiskyrusi / (-ęs) / gyvenu atskirai.
- 7.4. Našlė / (-ys).

### 8. Kokia suma tenka vienam Jūsų šeimos nariui per mėnesį?

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

### Priedas Nr. 3. Statistinių paklaidų lentelė

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

#### Kaip naudotis lentele:

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