

---

# Švenčionių rajono savivaldybės gyventojų apklausos ataskaita

---

Švenčionių rajono savivaldybė 2017



Švenčionių rajono savivaldybės  
gyventojų apklausos ataskaita

## Turinys

Įvadas. Tyrimo metodologija	3
Tyrimo rezultatai	5
Švenčionių rajono savivaldybės paslaugų ir aptarnavimo vertinimas	5
IŠVADOS	12

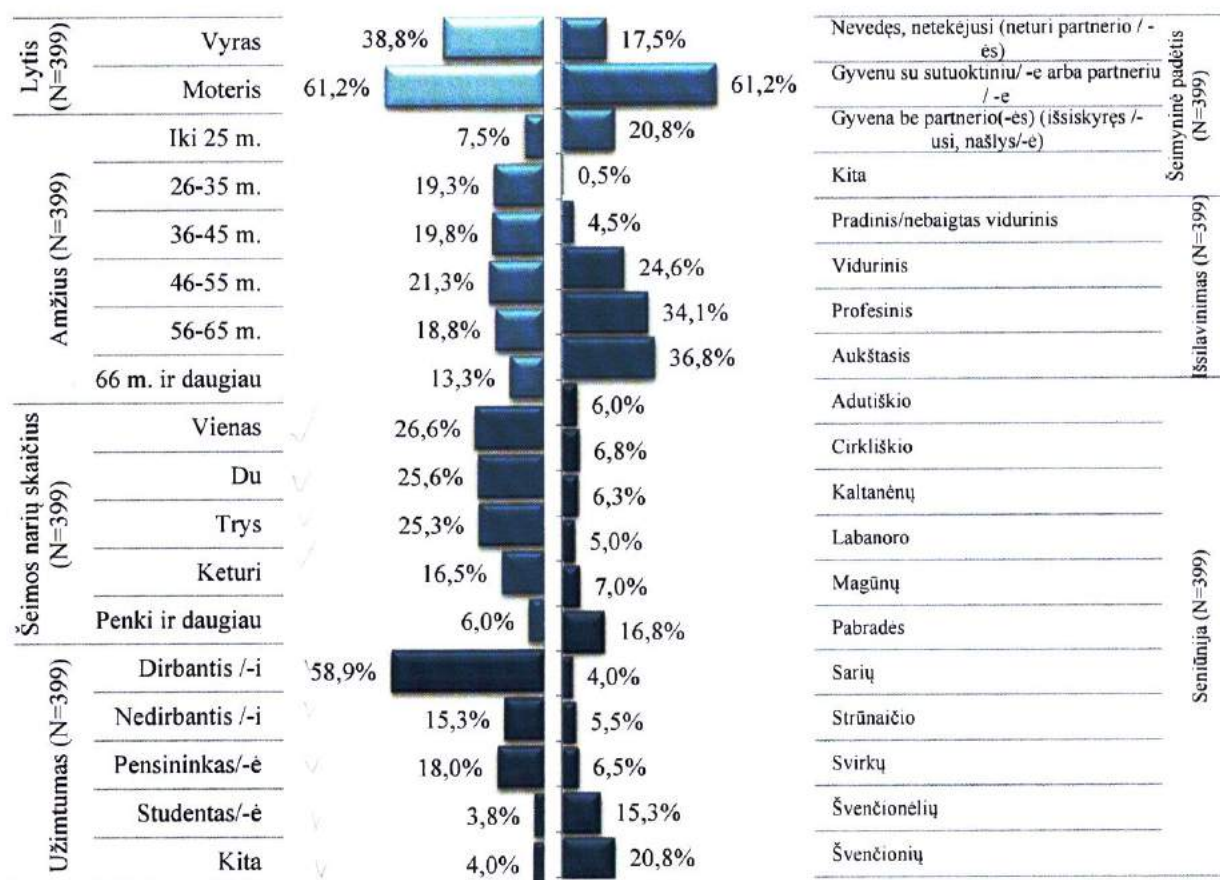
## Ivadas. Tyrimo metodologija

Šioje ataskaitoje pristatomi Švenčionių rajono savivaldybės gyventojų apklausos rezultatai. Apklausa buvo skirta įvertinti respondentų pasitenkinimą savivaldybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis.

Tyrimo tikslas	Šiuo tyrimu siekiama išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie viešąsias ir administracines paslaugas, teikiamas Švenčionių rajono savivaldybėje.
Tyrimo uždaviniai	Įvertinti Švenčionių rajono savivaldybės gyventojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis.
Tyrimo tikslinės grupės ir imtis	Švenčionių rajono savivaldybės gyventojai (N=399) vyresni nei 18 m. amžiaus, fiziniai asmenys, kurie tiesiogiai kreipėsi dėl paslaugų į Švenčionių raj. savivaldybę. Statistikos departamento duomenimis, 2016 m. sausio 1 d. Švenčionių rajone gyveno 25190 gyventojų. Taikant imties formulę nustatyta, kad siekiant duomenų tikslumo būtina apklausti ne mažiau nei 379 respondentus. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas parodytas 1 pav.
Tyrimo metodas	PAPI (tiesioginio interviu būdu, naudojant popierinę anketą) arba užpildant anketą elektroniniu būdu.
Tyrimo vykdymo laikotarpis	2017 m. liepos 1-18 d.

Šioje tyrimo ataskaitoje atspindėta Švenčionių raj. gyventojų nuomonė pagal pirminius pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis rodiklius (klausimus). Šie klausimai atspindi labai įvairius pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis aspektus. Jų įvertiniai pateikti reitingo pavidalu kaip vieninga visuma. Apklausos rezultatai gali būti naudojami vietos valdžios, jos administracinių organų taip pat kontroliuojamų įmonių, ūkinių subjektų, viešųjų įstaigų veikloje, pvz. rengiant strateginius ir bendruosius planus, sprendimų monitoringui ir koregavimui, investicijų bei paraiškų LR vyriausybės ir ES fondams pagrindimui, savivaldybės padalinių, skyrių ir tarnybų darbo kontrolei bei išteklių panaudojimo efektyvumo didinimui, dialogo tarp gyventojų ir vietos valdžios plėtojimui, gyventojų įsitraukimo ir pilietinio dalyvavimo didinimui, grįžtamojo ryšio su gyventojais palaikymui. Gyventojų nuomonės analizė yra svarbi ir naudinga kuriant bei atnaujinant savivaldybės klientų aptarnavimo standartą, priimant sprendimus, kaip stiprinti gyventojų pasitikėjimą savivaldybės sprendimais bei sprendžiant kitus aktualius klausimus.

**1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas**

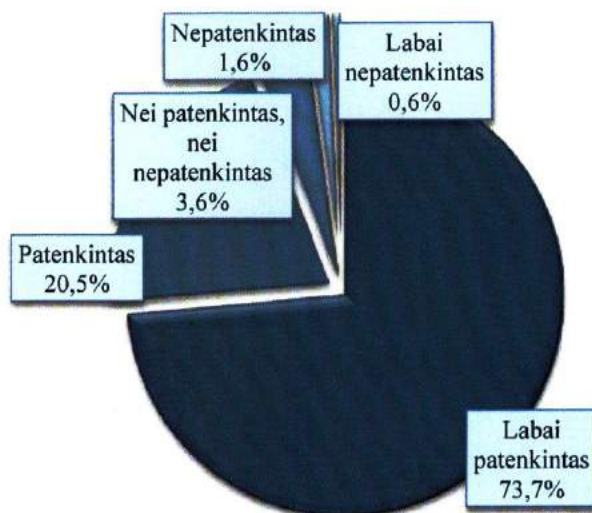


Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas parodytas 1 pav. Iš viso tyrime dalyvavo 399 asmenys, iš kurių 38,8 proc. buvo vyrai, 61,2 proc. – moterys. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas taip pat atspindi tyrime dalyvavusių respondentų pasiskirstymą pagal amžių, šeimos narių skaičių, užsiėmimo ir darbo pobūdį, šeiminei padėčiai, išsilavinimą, pajamas ir seniūniją. Daugiausia apklaustųjų buvo dirbantys asmenys, turintys šeimą. Didesnė dalis apklaustųjų gyveno kurioje nors Švenčionių raj. kaimiškoje seniūnijoje, turėjo aukštąjį ir aukštesnįjį/profesinį išsilavinimą.

## Tyrimo rezultatai

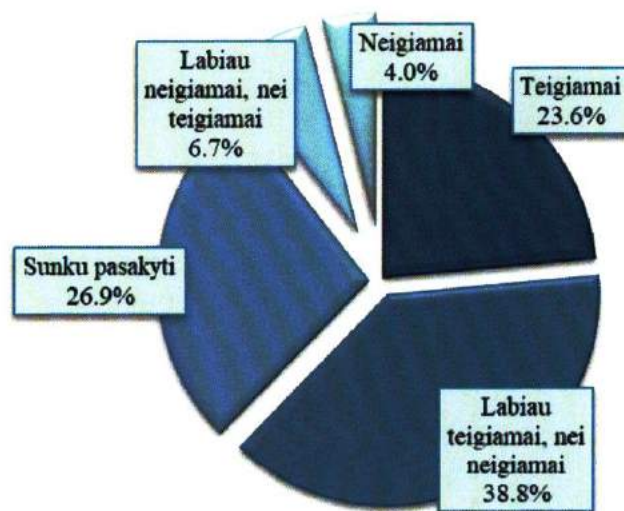
### Švenčionių rajono savivaldybės paslaugų ir aptarnavimo vertinimas

1 pav. Ar esate patenkintas(-a) savivaldybės aptarnavimu 2017 metais?



Apklausoje duomenys rodo, kad didžioji dauguma respondentų yra labai patenkinti arba patenkinti savivaldybės aptarnavimu (atitinkamai 20,5 proc. ir 73,7 proc.). Tai labai palankus vertinimas viršijantis 90 proc. Toks aukštas klientų pasitenkinimas rodo, kad savivaldybės darbuotojai laikosi aukštų gyventojų aptarnavimo standartų ir jie atitinka gyventojų lūkesčius savivaldybės atžvilgiu.

2 pav. Kaip Jūs vertinate savo gyvenamąją seniūniją?



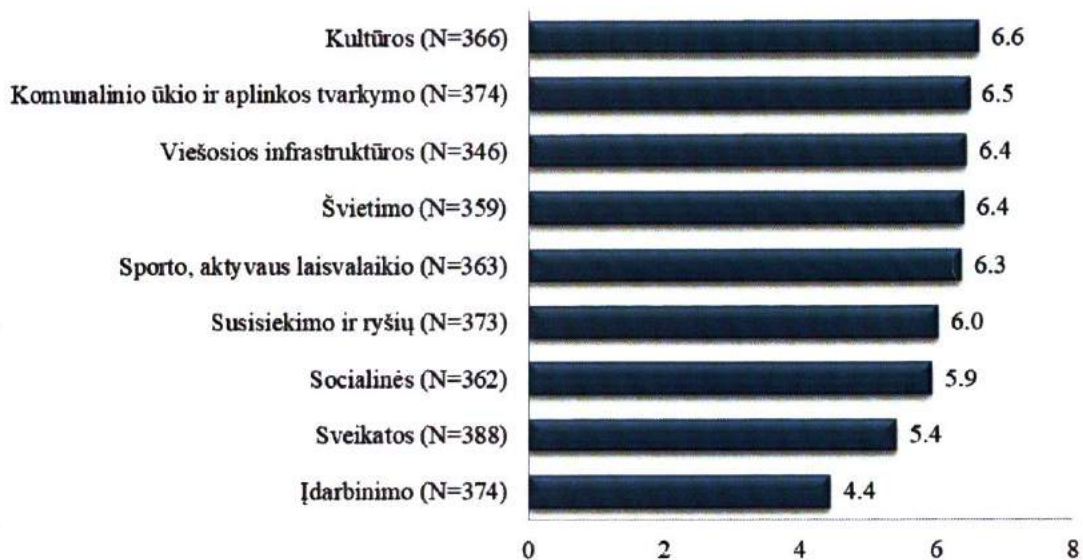
Teigiamai seniūniją įvertino 23,6 proc. respondentų, o neigiamai įvertino tik 4,0 proc. apklausoje dalyvių. Visgi, daugiausia respondentų savo gyvenamąją seniūniją įvertino labiau teigiamai, nei neigiamai (38,8 proc.).

### 3 pav. Kiek Jums yra svarbios išvardintos viešosios paslaugos?



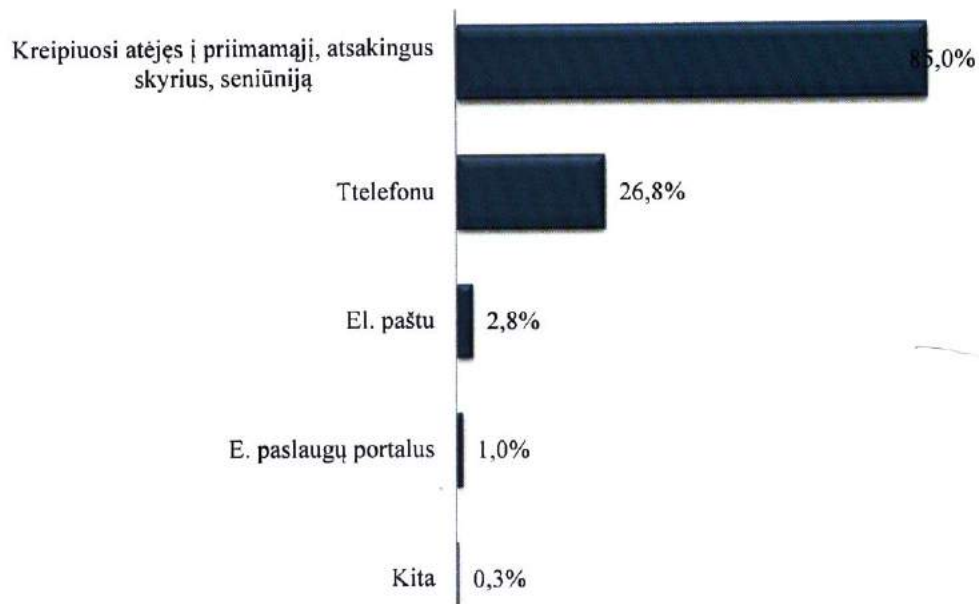
Didžioji dauguma respondentų, Švenčionių rajono gyventojų, viešąsias paslaugas pagal svarbą vertina taip: svarbiausios jiems yra sveikatos (8,7 balo), komunalinio ūkio bei aplinkos tvarkymo (8,2 balo) bei įdarbinimo (8,1 balo) paslaugas. Toliau pagal svarbą rikiuojasi susisiekimo ir ryšių bei švietimo (po 7,9 balo), socialinės (7,8 balo), kultūros (7,8 balo) bei viešosios infrastruktūros (7,6 balo). Žemiausiai įvertinta sporto bei aktyvaus laisvalaikio paslauga (7,4 balo).

### 4 pav. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas



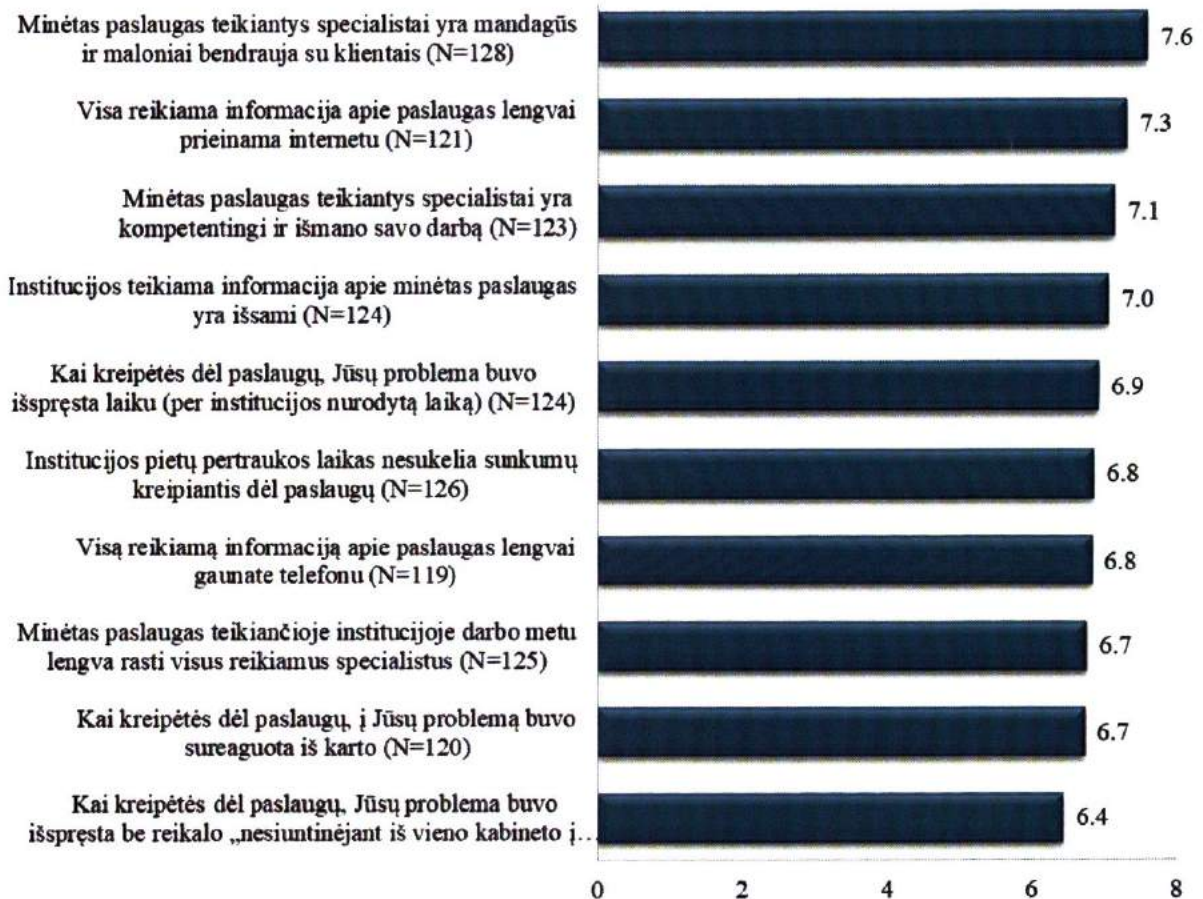
Šias paslaugas vertinant pagal kokybę, įvertinimai kiek kito bei buvo žemesni: aukščiausiai įvertintos kultūros (6,6 balo), komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo (6,5 balo), viešosios infrastruktūros ir švietimo (po 6,4 balus) bei sporto, aktyvaus laisvalaikio (6,3 balo) paslaugos. Vidutiniškai įvertintos susisiekimo (6,0 balo), socialinės (5,9 balo) bei sveikatos (5,4 balo) paslaugos. Žemiausiai įvertinta įdarbinimo paslauga (4,4 balo).

**5 pav. Kokių būdu dažniausiai kreipėtės į Švenčionių rajono savivaldybę?**



Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama kokių būdu jie kreipėsi į savivaldybę. Didžioji dalis gyventojų į savivaldybę kreipėsi atėjęs/-usi į atitinkamą priimamąjį, skyrių ar seniūniją (85 proc.). Maždaug kas ketvirtas gyventojas kreipėsi telefonu (26,8 proc.). Tik labai maža dalis gyventojų buvo aptarnauti elektroniniu paštu ar per elektroninių paslaugų portalus.

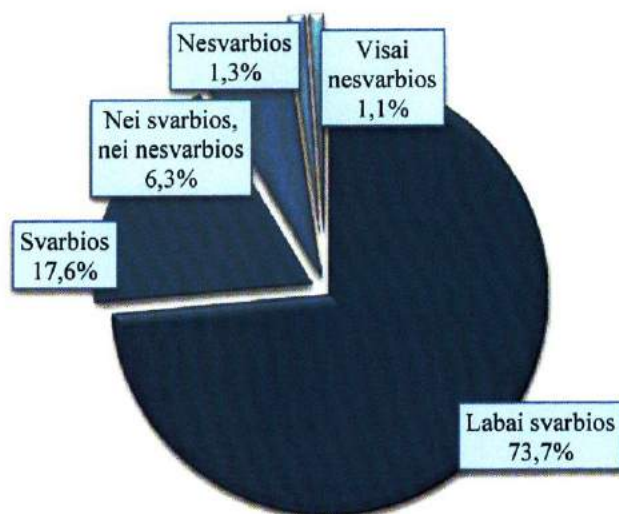
**6 pav. Vertindami Švenčionių rajono savivaldybės administracijos darbą bei jos teikiamas paslaugas, nurodykite, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?**





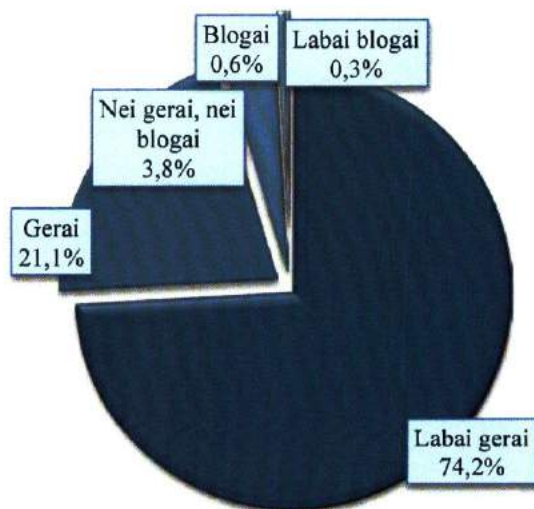
Vertindami Švenčionių rajono savivaldybės administracijos darbą bei jos teikiamas paslaugas, respondentai geriausiai įvertino tai, kad minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais (7,6 balo), patiko ir tai, kad visa reikiama informacija lengvai prieinama internetu (7,3 balo), taip pat, kad minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą (7,1 balo). Dar buvo vertinama tai, kad institucijos teikiama informacija apie paslaugas yra išsami, problemos išsprendimo laikas, ar patogus institucijos pietų pertraukos laikas, informacija apie paslaugas telefonu, specialistų prieinamumą darbo metu ir laiko tarpas, per kurį sureaguojama į problemą. Žemiausiai buvo įvertintas kreipimasis dėl paslaugų be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ (6,4 balo).

**7 pav. Kiek jums svarbios savivaldybės teikiamos administracinės paslaugos?**



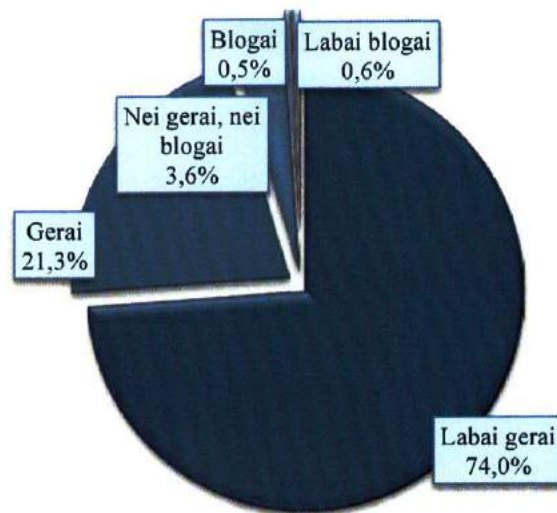
Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo klausiama kiek jiems yra svarbios savivaldybės teikiamos paslaugos. Didžiajai daugumai respondentų šios paslaugos yra labai svarbios (73,7 proc.) arba svarbios (17,6 proc.).

**8 pav. Kaip jūs vertinate savivaldybės teikiamas administracines (dokumentų priėmimo ir išdavimo) paslaugas?**



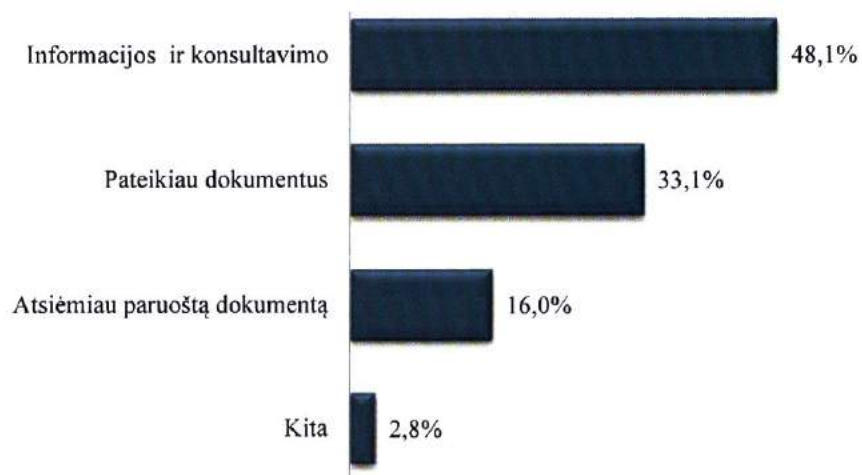
Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo klausiama kaip jie vertina savivaldybės teikiamas administracines (dokumentų priėmimo ir išdavimo) paslaugas. Didžioji dauguma respondentų šias paslaugas vertina labai gerai (74,2 proc.).

9 pav. Kaip jūs vertinate savivaldybės teikiamas informavimo paslaugas?



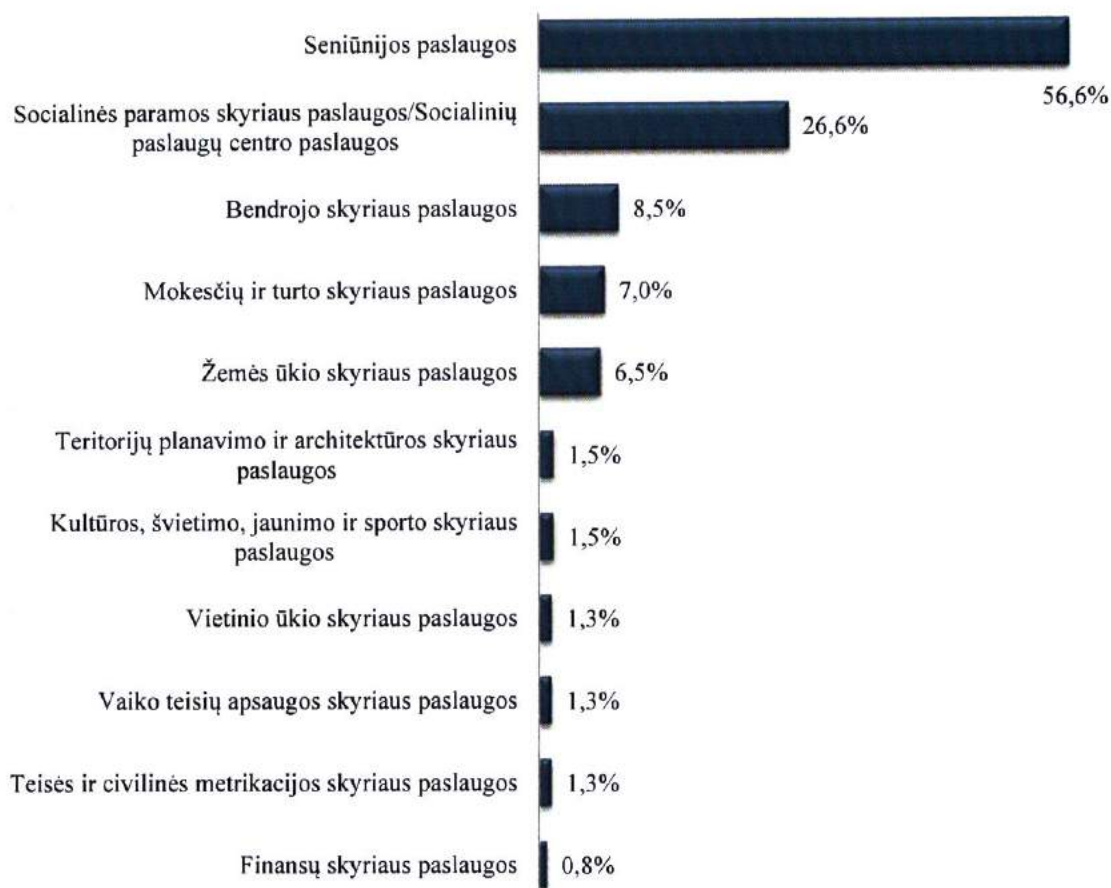
Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo klausiama kaip jie vertina savivaldybės teikiamas informavimo paslaugas. Didžioji dauguma respondentų šias paslaugas vertina labai gerai ir gerai (atitinkamai 74 proc. ir 21,3 proc.).

10 pav. Dėl kokių priežasčių paskutinį kartą kreipėtės?



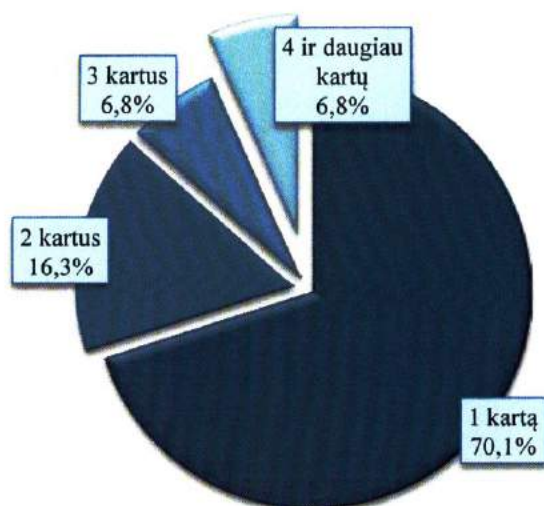
Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo klausiama dėl kokių priežasčių jie paskutinį kartą kreipėsi. Beveik pusė respondentų kreipėsi dėl informacijos ir konsultavimo (48,1 proc.), kiek daugiau nei trečdalis (33,1 proc.) pateikė dokumentus, o 16 proc. - atsiėmė dokumentus.

### 11 pav. Kokios srities/skyriaus paslaugos jums buvo suteiktos?



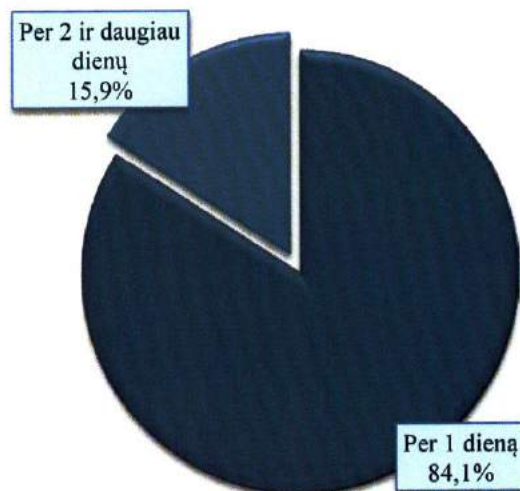
Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama kokios srities/skyriaus paslaugos jiems buvo suteiktos. Daugiau nei pusei respondentų (56,6 proc.) suteiktos seniūnijos teikiamos paslaugos, kas ketvirtam (26,6 proc.) respondentui suteiktos socialinės paramos skyriaus ar socialinių paslaugų centro paslaugos. Toks pasiskirstymas rodo, kad šių paslaugų teikimas yra dažniausia ir reikalingiausia paslauga, dėl kurių respondentai apsilanko savivaldybėje ir jos padalinuose.

### 12 pav. Kelintą kartą kreipiatės (tiesiogiai, telefonu, internetu) dėl šiandieninio (arba paskutinio) reikalo?



Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama, kelintą kartą jie kreipėsi (tiesiogiai, telefonu, internetu) dėl savo šiandieninio (arba paskutinio) reikalo. Didžioji dauguma respondentų nurodė 1 kartą (70,1 proc.). Tai rodo, kad paslaugas respondentai gauna labai operatyviai.

13 pav. Jei jūs ką tik (arba paskutinio apsilankymo metu) atsiėmėte dokumentą / gavote paslaugą, prašome pasakyti per kiek dienų jis buvo paruoštas



Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo klausiama per kiek laiko jie atsiėmė dokumentą / gavo paslaugą. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad jie atsiėmė dokumentą / gavo paslaugą per vieną dieną (84,1 proc.).

14 pav. Ar esate patenkintas gautos paslaugos rezultatu?



Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo klausiama ar jie liko patenkinti gautos paslaugos rezultatu. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad liko patenkinti suteikta paslauga (98,1 proc.).

## IŠVADOS

Šioje tyrimo ataskaitoje atspindėta Švenčionių raj. gyventojų nuomonė pagal pirminius pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis rodiklius (klausimus). Tie klausimai atspindi labai įvairius pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis aspektus. Jų įvertiniai pateikti statistiškai reitingo pavidalu kaip vieninga visuma. Apklausos rezultatai gali būti naudojami vietos valdžios, jos administracinių organų taip pat kontroliuojamų įmonių, ūkinių subjektų, viešųjų įstaigų veikloje, pvz. rengiant strateginius ir bendruosius planus, sprendimų monitoringui ir koregavimui, investicijų bei paraiškų LR vyriausybės ir ES fondams pagrindimui, savivaldybės padalinių, skyrių ir tarnybų darbo kontrolei bei išteklių panaudojimo efektyvumo didinimui, dialogo tarp gyventojų ir vietos valdžios plėtojimui, gyventojų įsitraukimo ir pilietinio dalyvavimo didinimui, grįžtamojo ryšio su gyventojais palaikymui.

Apklausos duomenys rodo, kad didžioji dauguma respondentų yra labai patenkinti arba patenkinti savivaldybės aptarnavimu (atitinkamai 20,5 proc. ir 73,7 proc.). Tai labai palankus vertinimas viršijantis 90 proc. Toks aukštas klientų pasitenkinimas rodo, kad savivaldybės darbuotojai laikosi aukštų gyventojų aptarnavimo standartų ir jie atitinka gyventojų lūkesčius savivaldybės atžvilgiu. Daugiau nei pusė respondentų (56,6 proc.) suteiktos seniūnijos teikiamos paslaugos, kas ketvirtam (26,6 proc.) respondentui suteiktos socialinės paramos skyriaus ar socialinių paslaugų centro paslaugos. Toks pasiskirstymas rodo, kad šių paslaugų teikimas yra dažniausia ir reikalingiausia paslauga, dėl kurių respondentai apsilanko savivaldybėje ir jos padaliniuose. Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama, kelintą kartą jie kreipėsi (tiesiogiai, telefonu, internetu) dėl savo paskutinio reikalo. Didžioji dauguma respondentų nurodė 1 kartą (70,1 proc.). Tai rodo, kad **paslaugas gyventojai gauna labai operatyviai**. Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama per kiek laiko jie atsėmė dokumentą / gavo paslaugą. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad jie atsėmė dokumentą / gavo paslaugą per vieną dieną (84,1 proc.). Absoliuti dauguma respondentų nurodė, kad liko patenkinti suteikta paslauga (98,1 proc.).

Apklausos duomenys rodo, kad didžioji dauguma respondentų, kurie kreipėsi dėl viešųjų paslaugų Švenčionių raj. **savivaldybės administracijos darbą vertina teigiamai**. Kiek mažesniais balais įvertintas problemų sprendimo laikas, informacijos teikimas/gavimas telefonu ir reagavimas į problemą. Respondentai geriausiai vertina savo gyvenamąją seniūniją (labiau teigiamai, nei neigiamai - 38,8 proc., teigiamai - 23,6 proc. apklausos dalyvių).

**Svarbiausios gyventojams yra sveikatos priežiūros paslaugos, komunalinio ūkio ir atliekų tvarkymo paslaugos**. Didžioji dauguma respondentų, Švenčionių rajono gyventojų, viešąsias paslaugas pagal svarbą vertina gerai: geriausiai įvertintos sveikatos (8,7 balo), komunalinio ūkio bei aplinkos tvarkymo (8,2 balo) bei įdarbinimo (8,1 balo) paslaugos. Labai panašiai, įvertintos susisiekimo ir ryšių bei švietimo (po 7,9 balo), socialinės (7,8 balo), kultūros (7,8 balo) bei viešosios infrastruktūros (7,6 balo). Žemiausiai įvertintos sporto bei aktyvaus laisvalaikio paslaugos (7,4 balo). Apibendrinant, matome, kad **pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis reiškia palankų vertinimą**. Kita vertus, didesnis dėmesys turėtų būti skiriamas grįžtamojo ryšio su gyventojais užtikrinimui ir gyventojų įtraukimui į sprendimų priėmimą, paslaugų elektroniniu būdu populiarinimui.

Vertindami Švenčionių rajono savivaldybės administracijos darbą bei jos teikiamas paslaugas, respondentai aukščiausiai įvertino tai, kad minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais (7,6 balo), ir tai, kad visa reikiama informacija lengvai prieinama internetu (7,3 balo). Apklausos duomenys leidžia teigti, kad teikiama informacija apie savivaldybės administracijos darbą bei jos teikiamas paslaugas yra išsami, problemos išsprendimo laikas tinkamas, patogus institucijos pietų pertraukos laikas, teikiama tinkama informacija apie paslaugas telefonu, specialistų prieinamumas darbo metu ir laiko tarpas per kurį sureaguojama į problemą taip pat tinkamas. Žemiausiai buvo įvertintas tik kreipimasis dėl paslaugų be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“.