

**Tvirtinu:**

Švenčionių rajono savivaldybės  
administracijos direktorė

Jovita Rudėnienė

Švenčionių rajono savivaldybės  
gyventojų apklausos ataskaita

## Turinys

Ivadas.	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=410) vyresni nei 18 m. amžiaus, fiziniai asmenys, kurie tiesiogiai kreipėsi dėl paslaugų į Švenčionių raj. Savivaldybę. Statistikos departamento duomenimis, 2022 m. sausio 1 d. Švenčionių rajone gyveno 22478 gyventojų. Taikant imties formulę nustatyta, kad siekiant duomenų tikslumo būtina apklausti ne mažiau nei 378 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	2023 m. vasario 1d. – kovo 17d.

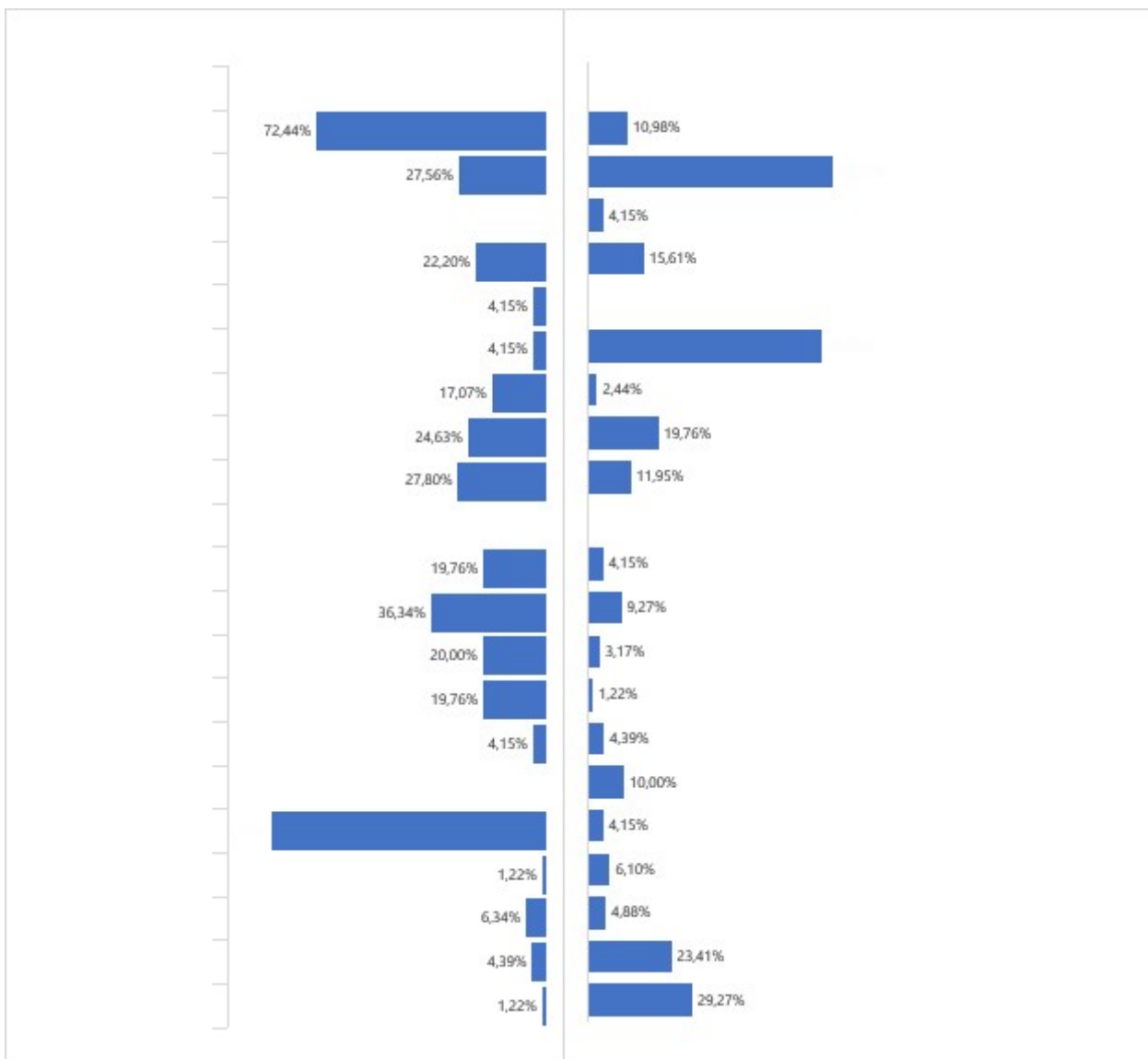
Šioje tyrimo ataskaitoje atspindėta Švenčionių raj. gyventojų nuomonė pagal pirminius pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis rodiklius (klausimus). Šie klausimai atspindi labai įvairius pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis aspektus. Jų įverčiai pateikti reitingo pavidalu kaip vieninga visuma. Apklausos 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.

*Tyrimą atliko:*

*Bendrojo skyriaus vedėja Jadvyga Samuilevičienė*

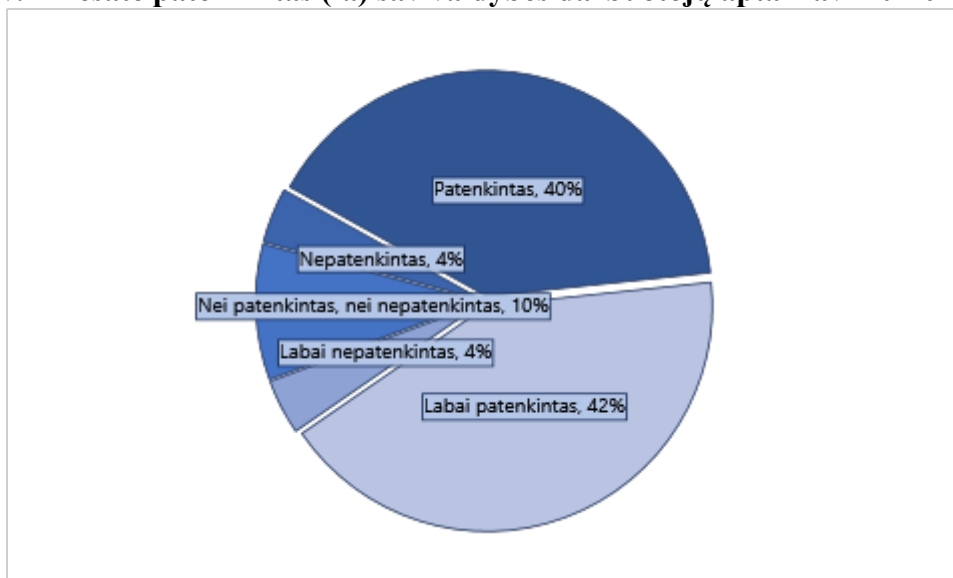
*Bendrojo skyriaus vyriausioji specialistė Brigita Klusaitytė*

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



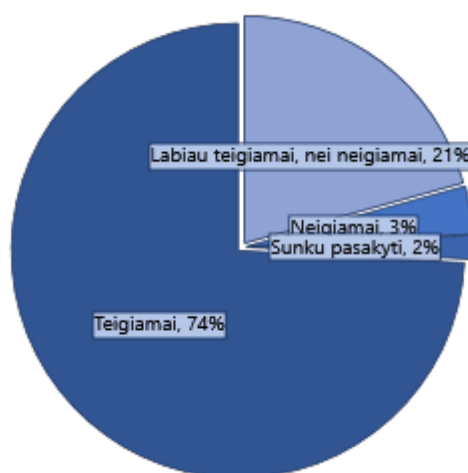
Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas parodytas 1 pav. Iš viso tyrime dalyvavo 410 asmenys, iš kurių 72,44 proc. buvo moterys, 27,56 proc. – vyrai. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas taip pat atspindi tyrime dalyvavusių respondentų pasiskirstymą pagal amžių, šeimos narių skaičių, užsiėmimo ir darbo pobūdį, šeimines padėtis, išsilavinimą, pajamas ir seniūniją. Daugiausia apklaustųjų buvo dirbantys asmenys, turintys šeimą. Didesnė dalis apklaustųjų gyveno kurioje nors Švenčionių rajono miestų seniūnijoje ir turėjo aukštąjį išsilavinimą.

**1 pav. Ar esate patenkintas (-a) savivaldybės darbuotojų aptarnavimu 2022 m.?**



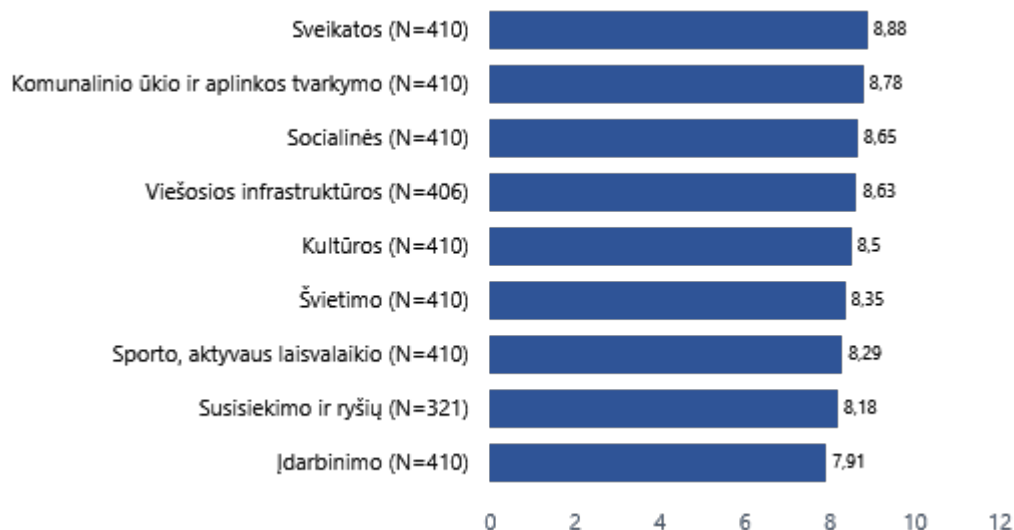
Apklauso duomenys rodo, kad didžioji dauguma respondentų yra labai patenkinti arba patenkinti savivaldybės aptarnavimu (atitinkamai 42 proc. ir 40 proc.). Tai labai palankus vertinimas viršijantis 80 proc. Toks aukštas klientų pasitenkinimas rodo, kad savivaldybės darbuotojai laikosi aukštų gyventojų aptarnavimo standartų ir jie atitinka gyventojų lūkesčius savivaldybės atžvilgiu.

**2 pav. Kaip Jūs vertinate savo gyvenamąją seniūniją?**



Teigiamai seniūniją įvertino 74 proc. respondentų, o neigiamai įvertino tik 3 proc. apklauso dalyvių.

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



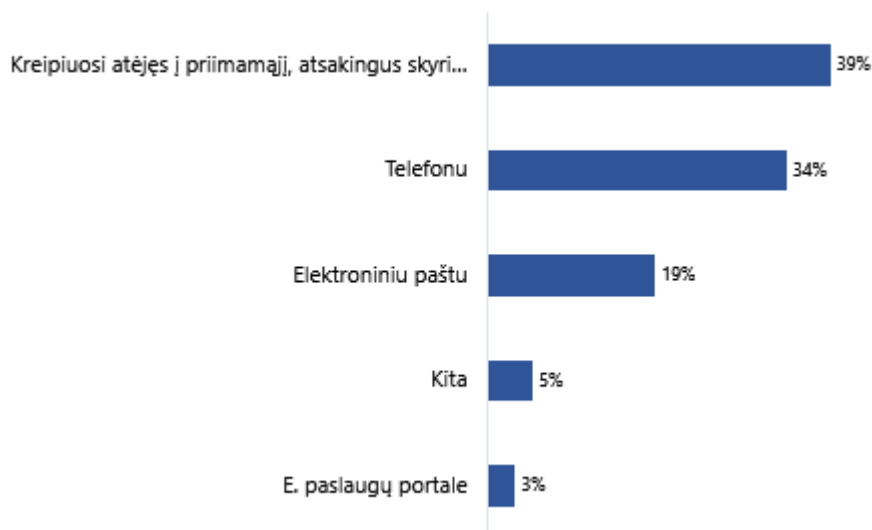
Didžioji dauguma respondentų, Švenčionių rajono gyventojų, viešąsias paslaugas pagal svarbą vertina taip: svarbiausios jiems yra sveikatos (8,88 balo), komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo (8,78 balo), socialinės (8,65 balo.) bei viešosios infrastruktūros (8,63 balo) paslaugos. Toliau pagal svarbą rikiuojasi, kultūros (8,5 balo), švietimo (8,35 balo), sporto, aktyvaus laisvalaikio (8,29 balo) bei susisiekimo ir ryšių (8,18) paslaugos. Žemiausiai įvertinta įdarbinimo (7,91 balo) paslauga.

### 4 pav. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas



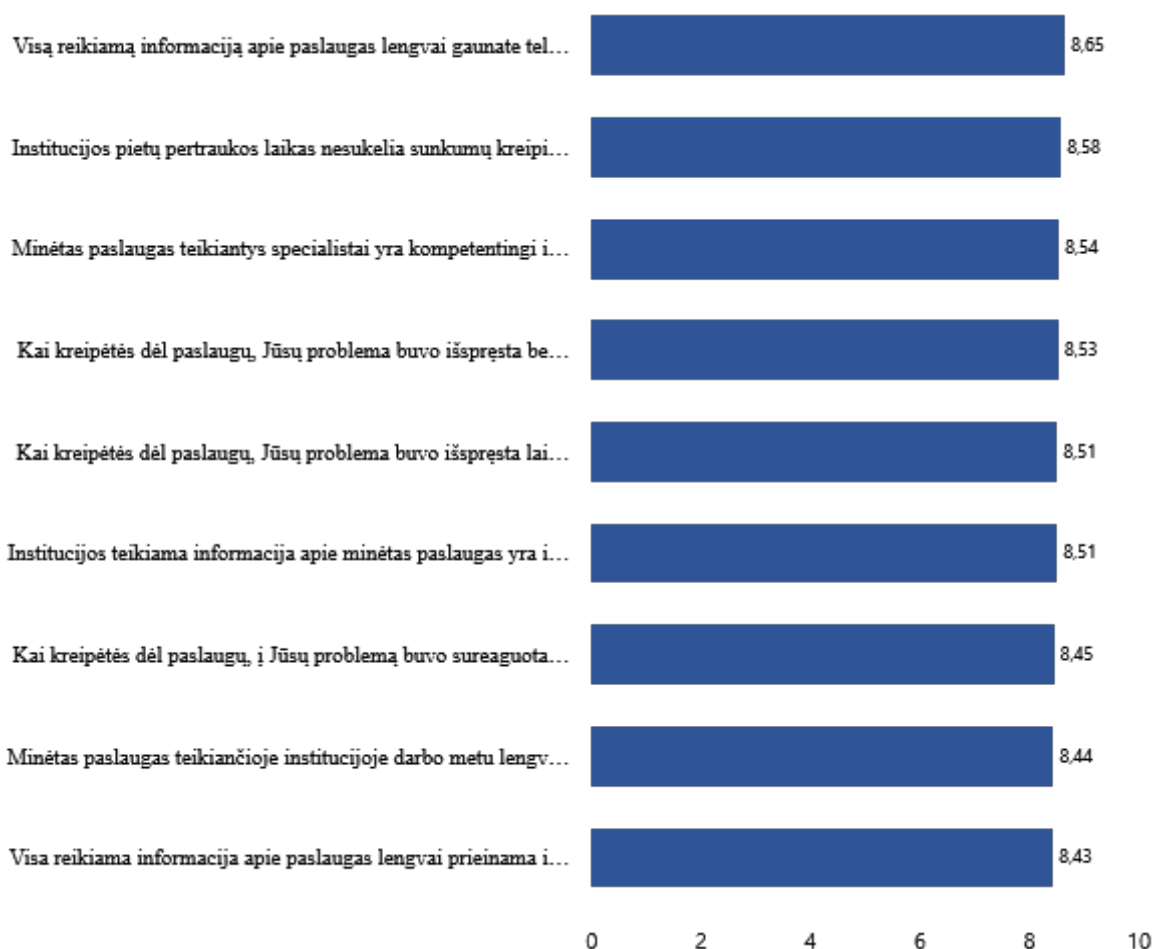
Šias paslaugas vertinant pagal kokybę, įvertinimai kiek kito bei buvo aukštesni: aukščiausiai įvertintos socialinės (8,1 balo) ir kultūros (8,07 balo) paslaugos. Vidutiniškai įvertintos viešosios infrastruktūros (7,94 balo), sporto, aktyvaus laisvalaikio (7,87 balo), švietimo (7,81 balo), komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo įdarbinimo (7,8 balo) bei susisiekimo ir ryšių (7,79 balo) paslaugos. Žemiausiai įvertinta sveikatos (7,36 balo) ir įdarbinimo (7,22 balo) paslaugos.

### 5 pav. Koku būdu dažniausiai kreipiatės į Švenčionių rajono savivaldybę?



Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama koku būdu jie kreipėsi į savivaldybę. Didžioji dalis gyventojų kreipėsi atėjęs/-usi į atitinkamą priimamąjį, skyrių ar seniūniją (39 proc.). Panaši dalis gyventojų kreipėsi telefonu (35 proc.). Kiek mažiau gyventojų į savivaldybę kreipiasi elektroniniu paštu (19 proc.) ir tik labai maža dalis gyventojų buvo aptarnauti per elektroninių paslaugų portalus.

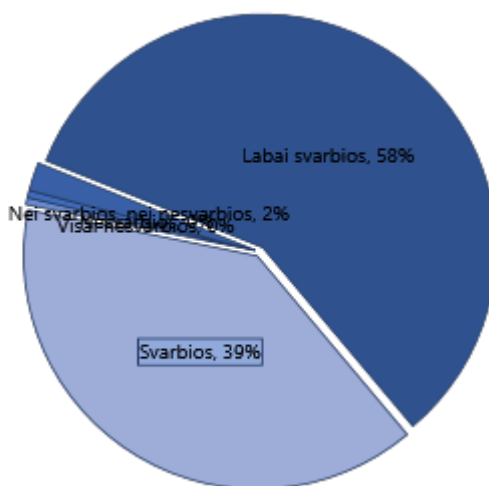
### 6 pav. Vertindami Švenčionių rajono savivaldybės administracijos darbą bei jos teikiamas paslaugas, nurodykite, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?





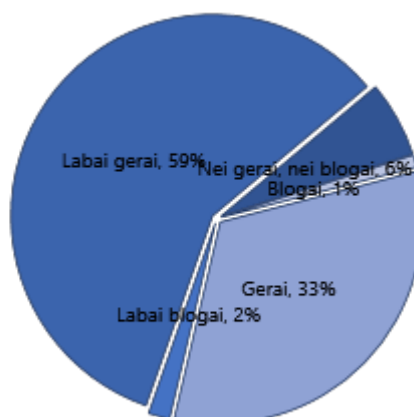
Vertindami Švenčionių rajono savivaldybės administracijos darbą bei jos teikiamas paslaugas, respondentai geriausiai įvertino tai, kad visą reikiamą informaciją apie paslaugas lengvai gauna telefonu (8,65 balo), patiko ir tai, kad institucijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų (8,58 balo), taip pat, kad minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą (8,54 balo). Dar buvo įvertintas kreipimasis dėl paslaugų be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ (8,53 balo), problemos išsprendimo laikas ir, kad institucijos teikiama informacija apie minėtas paslaugas yra išsami (8,51 balo). Žemiausiai buvo įvertinta, kad į problemą buvo sureaguota iš karto (8,45 balo), minėtas paslaugas teikiančioje institucijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus (8,44 balo) bei visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai prieinama internetu (8,43 balo).

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



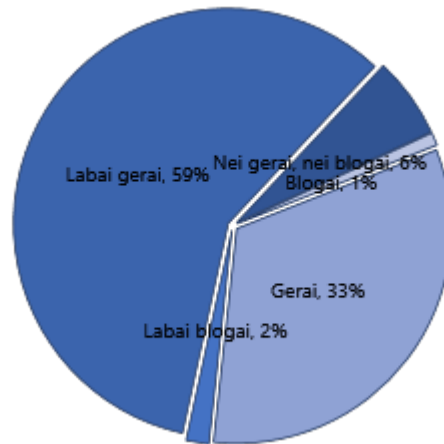
Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama kiek jiems yra svarbios savivaldybės teikiamos paslaugos. Didžiajai daugumai respondentų šios paslaugos yra labai svarbios (58 proc.) arba svarbios (39 proc.).

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



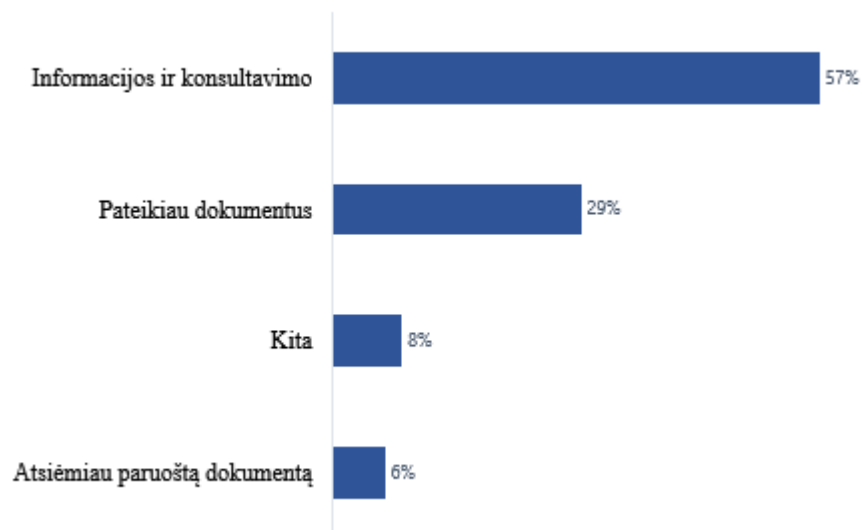
Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama kaip jie vertina savivaldybės teikiamas administracines (dokumentų priėmimo ir išdavimo) paslaugas. Didžioji dauguma respondentų šias paslaugas vertina labai gerai (58 proc.) ir (33 proc.) vertina gerai.

### 9 pav. Kaip jūs vertinate savivaldybės teikiamas informavimo paslaugas?



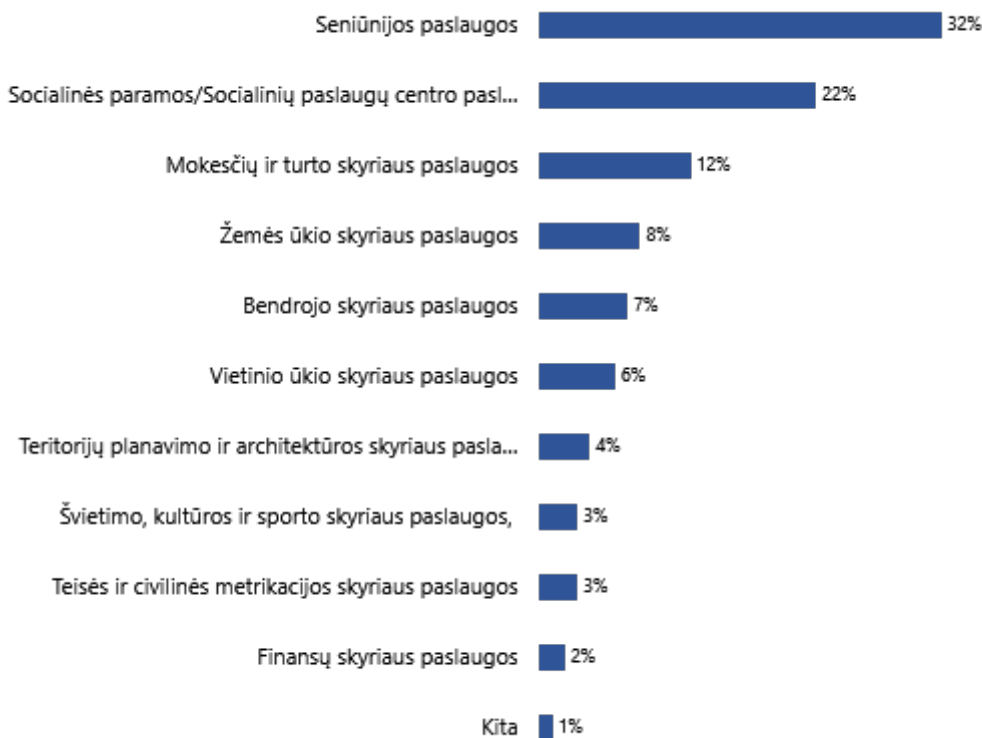
Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama kaip jie vertina savivaldybės teikiamas informavimo paslaugas. Didžioji dauguma respondentų šias paslaugas vertina labai gerai ir gerai (atitinkamai 58 proc. ir 33 proc.).

### 10 pav. Dėl kokių priežasčių paskutinį kartą kreipėtės



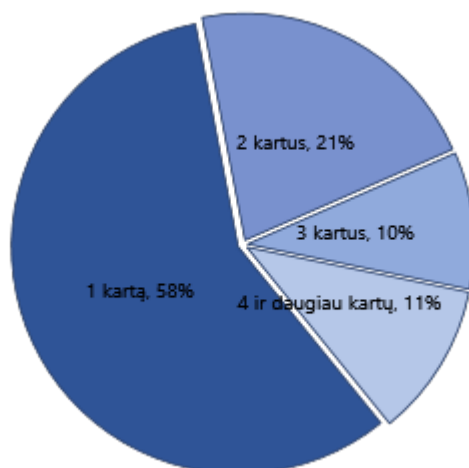
Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama dėl kokių priežasčių jie paskutinį kartą kreipėsi. Daugiausiai respondentų kreipėsi dėl informacijos ir konsultavimo (57 proc.), per pus mažiau respondentų (29 proc.) pateikė dokumentus, o 6 proc. – atsiėmė dokumentus.

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



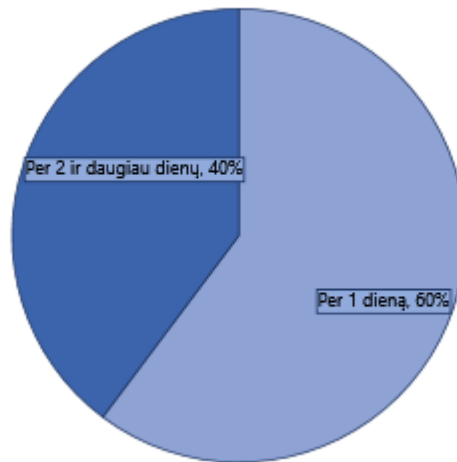
Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama kokios srities/skyriaus paslaugos jiems buvo suteiktos. Daugumai respondentų (32 proc.) suteiktos seniūnijos teikiamos paslaugos, kas penktam (22 proc.) respondentui suteiktos socialinės paramos skyriaus ar socialinių paslaugų centro paslaugos. Toks pasiskirstymas rodo, kad šių paslaugų teikimas yra dažniausia ir reikalingiausia paslauga, dėl kurių respondentai apsilanko savivaldybėje ir jos padaliniuose.

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



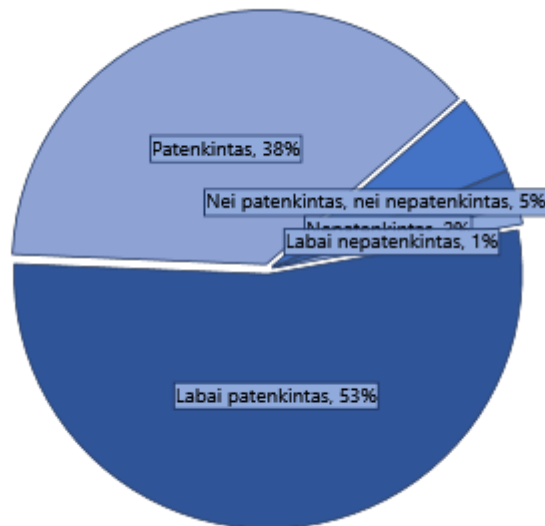
Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama, kelintą kartą jie kreipėsi (tiesiogiai, telefonu, internetu) dėl savo šiandieninio (arba paskutinio) reikalo. Didžioji dauguma respondentų nurodė 1 kartą (58 proc.). Tai rodo, kad paslaugas respondentai gauna labai operatyviai.

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



Tyrime 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 (60 proc.).

**14. pav. Ar esate patenkintas gautos paslaugos rezultatu?**



Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama ar jie liko patenkinti gautos paslaugos rezultatu. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad liko labai patenkinti gauta paslauga (54 proc.) ir patenkinti (38 proc.).

Šioje tyrimo anketoje atspindėta Švenčionių raj. gyventojų nuomonė pagal pirminių pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis rodiklius (klausimus). Tie klausimai atspindi labai įvairius pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis aspektus. Jų įverčiai pateikti statistiškai reitingo pavidalu kaip vieninga visuma. Apklausoje rezultatai gali būti naudojami vietos valdžios, jos administracinių organų taip pat kontroliuojamų įmonių, ūkinių subjektų, viešųjų įstaigų veikloje, pvz. rengiant strateginius planus, sprendimų monitoringui ir koregavimui, investicijų bei paraiškų LR vyriausybei 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.

Apklausoje duomenys rodo, kad didžioji dauguma respondentų yra labai patenkinti arba patenkinti savivaldybės aptarnavimu (atitinkamai 42 proc. ir 40 proc.). Tai labai palankus vertinimas viršijantis 80 proc. Toks aukštas klientų pasitenkinimas rodo, kad savivaldybės darbuotojai laikosi aukštų gyventojų aptarnavimo standartų ir jie atitinka gyventojų lūkesčius savivaldybės atžvilgiu. Trečdaliui respondentų (32 proc.) suteiktos seniūnijos teikiamos paslaugos, kas ketvirtam (22 proc.) respondentui suteiktos socialinės paramos skyriaus ar socialinių paslaugų centro paslaugos. Toks pasiskirstymas rodo, kad šių paslaugų teikiamas 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 (58 proc.). Tai rodo, kad paslaugas gyventojai gauna labai operatyviai. Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama per kiek laiko jie atsiėmė dokumentą / gavo paslaugą. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad atsiėmė dokumentą / gavo paslaugą per vieną dieną (60 proc.) ir liko labai patenkinti gautos paslaugos rezultatu (54 proc.).

Apklausoje 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 (teigiamai – 74 proc. apklausoje dalyvių).

Svarbiausios gyventojams yra sveikatos priežiūros paslaugos, komunalinio ūkio ir socialinės paslaugos. Didžioji dauguma respondentų, Švenčionių rajono gyventojų, viešąsias paslaugas pagal svarbą vertina gerai: geriausiai įvertintos sveikatos (8,88 balo), komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo (8,78 balo), socialinės (8,65 balo), viešosios infrastruktūros (8,63 balo) bei kultūros (8,5 balo). Labai panašiai įvertintos švietimo (8,35 balo), sporto, aktyvaus laisvalaikio (8,29 balo) bei susisiekiama ir ryšių (8,18 balo). Žemiausiai įvertinta įdarbinimo paslauga (7,91 balo). Apibendrinant, matome, kad pasitenkinimas savivaldybės teikiama paslaugomis reiškia palakų vertinimą. Kita vertus, didesnis dėmesys turėtų būti skiriamas grįžtamojo ryšio su gyventojais užtikrinimui ir gyventojų įsitraukimui į sprendimų priėmimą, paslaugų elektroniniu būdu populiarinimui.

Vertindami Švenčionių rajono savivaldybės administracijos darbą bei jos teikiamas paslaugas, respondentai aukščiausiai įvertino tai, kad visą reikiamą informaciją apie paslaugas lengvai gauna telefonu (8,65 balo), ir tai, kad institucijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų (8,58 balo). Apklausoje duomenys leidžia teigti, kad minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą, be reikalo „nesiuntinėja“ iš vieno kabinėto į kitą, problemos išsprendimo laikas tinkamas, o institucijos teikiama informacija apie minėtas paslaugas yra išsami. Žemiausiai buvo įvertinta, kad į problemą buvo sureaguota iš karto, minėtas paslaugas teikiančioje institucijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus bei visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai prieinama internetu.

**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Švenčionių rajono savivaldybės administracija
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	Švenčionių rajono savivaldybės gyventojų apklausos ataskaita
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2023-05-31 Nr. (4.23 E) A4-703
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	-
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Jadvyga Samuilevičienė Vedėja
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-05-30 09:25
<b>Parašo formatas</b>	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2023-05-16 17:12 - 2028-05-14 23:59
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Brigita Klusaitytė Vyriausioji specialistė
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-05-30 09:28
<b>Parašo formatas</b>	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2022-03-29 12:46 - 2027-03-28 23:59
<b>Parašo paskirtis</b>	Tvirtinimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Jovita Rudėnienė Administracijos direktorius
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-05-30 16:28
<b>Parašo formatas</b>	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2023-05-30 16:29
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	ADIC CA-B
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2023-04-27 09:22 - 2026-04-26 09:22
<b>Parašo paskirtis</b>	Registravimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Ernesta Lissauskienė Raštinės administratorė
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-05-31 08:58
<b>Parašo formatas</b>	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2023-05-31 08:59
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2023-05-11 12:02 - 2028-05-09 23:59
<b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>	-
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	0
<b>Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius</b>	0
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	Elpako v.20230525.1
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2023-05-31)
<b>Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas</b>	2023-05-31 nuorašą suformavo Jadvyga Samuilevičienė
<b>Paieškos nuoroda</b>	-
<b>Papildomi metaduomenys</b>	-