

**TURINYS**

Išvados.....	2
Tyrimo charakteristika.....	9
1. Valstybės ir savivaldybės institucijos ..... (kokia dalis gyventojų kreipėsi per 12 mėn., kaip kreipėsi ir kokiais klausimais kreipėsi)	10
2. Valstybės ir savivaldybės tarnautojų darbo vertinimas .....	12
2.1. Aptarnavimo efektyvumo koeficientas .....	12
2.2. Reikiamo tarnautojo suradimo vertinimas .....	14
2.3. Priėmimo greičio vertinimas .....	15
2.4. Aptarnavimo greičio vertinimas .....	16
2.5. Mandagumo vertinimas .....	17
2.6. Reikiamos informacijos suteikimo vertinimas .....	18
2.7. Suteikiamos informacijos aiškumo vertinimas .....	19
2.8. Problemos sprendimo greičio vertinimas .....	20
2.9. Gautų atsakymų vertinimas .....	21
2.10. Aptarnavimo kokybės bendrai vertinimas .....	22
2.11. Lankytojų nuomonės teiravimasis .....	23
2.12. Lankytojų apkrovimas papildomų dokumentų rinkimu .....	24
2.13. Valstybės ir savivaldybių institucijų tarnautojų veiklos vertinimas .....	25
3. „Vieno langelio“ aptarnavimo principo vertinimas .....	29
4. Pasitikėjimas valstybės ir savivaldybės institucijomis .....	30
5. Informuotumas apie institucijų veiklą, informacijos šaltiniai .....	36
6. Dalyvavimas savivaldybės ar seniūnijos organizuojamose apklausose .....	37
Priedai (klausimai ir statistinės lentelės) .....	39

## TYRIMO IŠVADOS

- Apklausą atliko bendra Lietuvos ir Didžiosios Britanijos rinkos ir viešosios nuomonės tyrimų kompanija "Baltijos Tyrimai". Apklausa vyko 2010 m. birželio mėnesį. Apklausta 1000 Lietuvos gyventojų nuo 15 iki 74 metų, 100 Lietuvos vietovių. Apklaustųjų žmonių nuomonė rodo 15 – 74 metų Lietuvos gyventojų nuomonę, rezultatų paklaida neviršija 3 procentų. Ataskaitoje analizuojami 990 respondentų atsakymai, kurie atsakė į pateiktus klausimus apie valstybės ir savivaldybės institucijas.
- Per paskutinius 12 mėnesių beveik trys iš dešimties (28%) suaugusių šalies gyventojų kreipėsi į kokias nors valstybės ar savivaldybės institucijas. Per paskutinius 12 mėnesių šeštadalis (16%) apklaustų Lietuvos gyventojų kokiais nors klausimais kreipėsi į seniūnijas, kiek daugiau nei dešimtadalis (12%) kreipėsi į savivaldybės institucijas ar įstaigas, vienas iš dvidešimties (5%) kreipėsi į ministerijas ar joms pavaldžias įstaigas, o 2% kreipėsi į savo apskrities viršininko administraciją. Mažiausiai besikreipusių yra į Prezidentūrą, Vyriausybę, Seimą ir joms pavaldžias įstaigas.
- Kaip ir anksčiau, devyni iš dešimties (90%) iš besikreipusių į valstybės ar savivaldybės institucijas patys atvyko į tą instituciją ar įstaigą, penktadalis (20%) į jas kreipėsi telefonu, vienas iš dvidešimties (5%) prašymą ar kreipimąsi išsiuntė elektroniniu paštu, o mažiausia dalis iš besikreipusių tai padarė paštu (4%). Per paskutinius 12 mėnesių padidėjo interesantų dalis, kuri į valstybės ar savivaldybės institucijas kreipėsi telefonu bei elektroniniu paštu, o sumažėjo tų, kurie prašymus siunčia paštu.
- Kas antras (50%) iš besikreipusių į valstybės ar savivaldybės institucijas pateikė prašymą leidimui, dokumentui ar jo kopijai gauti, o kiek mažiau nei pusė (45%) kreipėsi siekdami gauti administracinę paslaugą. Kas dešimtas (10%) kreipėsi norėdamas gauti informacijos apie tos institucijos veiklą, 6% pateikė skundus, 3% pateikė pasiūlymus, o dar 7% interesantų kreipėsi kitais klausimais. Per paskutinius 12 mėnesių sumažėjo interesantų dalis, siekianti gauti administracinę paslaugą.
- Tyrimas parodė, kad bendras administracinių paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo efektyvumo koeficientas 2010 metais yra 0.83 (šis koeficientas apskaičiuojamas pagal 9 atskirus aptarnavimo aspektus). Lyginant su situacija prieš metus jis pagerėjo (2009 metas buvo 0.81).
- Geriausiai valstybės ir savivaldybės institucijų lankytojai vertina šiuos tris aspektus – kad yra lengva surasti skyrių, tarnybą ar reikiamą tarnautoją, kad aptarnaujama mandagiai bei kad suteikiama reikiama informacija. Mažiausiai lankytojai patenkinti, kad tenka ilgai laukti priėmimo bei per lėtu, jų nuomone, problemos ar prašymo išsprendimo greičiu.

- Per paskutinius 12 mėnesių labiausiai pagerėjo šių trijų aspektų vertinimas – reikiamos informacijos suteikimas (0.86, o 2009 metais buvo 0.79), pasitenkinimas aptarnavimo kokybe (0.81, o 2009 metais buvo 0.76) bei pasitenkinimas atsakymais į prašymus (0.79, o 2009 metais buvo 0.75). Šiek tiek pagerėjo pasitenkinimas aptarnavimo mandagumu, pasitenkinimas suteiktos informacijos aiškumu ir suprantamumu bei kad lengva surasti reikiamą tarnautoją. Per paskutinius 12 mėnesių nepakito dviejų aspektų vertinimas (aptarnavimo greitis bei problemos išsprendimo greitis), o pablogėjo tik vienas iš 9 vertinamų aptarnavimo aspektų – pasitenkinimas priėmimo laukimo trukme (0.70, o 2009 metais buvo 0.78).
- Kaip rodo šio tyrimo rezultatai, ateityje daugiau dėmesio reikėtų skirti aptarnavimo bei klausimų sprendimo greičiui pagerinti (klientai mažiausiai patenkinti tuo, kad, jų nuomone, nėra pakankamai greitai sprendžiamos problemos, dėl ko jie kreipėsi į tarnautoją, kad per ilgai tenka laukti priėmimo bei pačiu aptarnavimo greičiu). Čia yra didžiausias neišnaudotas rezervas, norint pagerinti bendrą administracinių paslaugų teikimo bei aptarnavimo efektyvumo koeficientą.
- 91% lankytojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie **lengvai rado reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją** (41% mano, kad labai lengvai ir 50% kad greičiau lengvai). 8% lankytojų atsakė, kad jiems buvo sunku surasti reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją (8% nurodė, kad buvo greičiau sunku ir tik vienas respondentas atsakė, kad buvo labai sunku surasti).
- Septyni iš dešimties (70%) klientų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie **trumpai laukė priėmimo** (18% mano, kad labai trumpai ir 52% kad greičiau trumpai). 28% lankytojų atsakė, kad jiems teko ilgai laukti, kol buvo priimti valstybės ar savivaldybės institucijose (24% nurodė, kad teko greičiau ilgai laukti ir 4% kad laukti reikėjo labai ilgai).
- Trys ketvirtadaliai (76%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad juos **tarnautojai greitai aptarnavo** (21% mano, kad labai greitai ir 55% kad greičiau greitai). Ketvirtadalis (23%) lankytojų atsakė, kad juos tarnautojai aptarnavo lėtai (20% nurodė, kad greičiau lėtai ir 3% kad labai lėtai).

- Devyni iš dešimties (91%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad juos šių institucijų tarnautojai **aptarnavo mandagiai** (32% mano, kad labai mandagiai ir 59% kad greičiau mandagiai). 8% lankytojų atsakė, kad juos tarnautojai aptarnavo nemandagiai (7% nurodė, kad greičiau nemandagiai ir 1% kad labai nemandagiai).
- 86% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie šiose institucijose **gavo reikiamą informaciją**, dėl kurios kreipėsi (46% atsakė, kad jie gavo visą reikiamą informaciją ir 40% kad greičiau gavo reikiamos informacijos). 13% lankytojų atsakė, kad jie valstybės ar savivaldybės institucijose negavo reikiamos informacijos (11% nurodė, kad greičiau negavo ir 2% kad visiškai negavo reikiamos informacijos).
- 83% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, teigia, kad jiems šiose institucijose **suteikė aiškia ir suprantama informaciją** (42% atsakė, kad visiškai aiškia ir suprantama informaciją ir 41% kad greičiau aiškia ir suprantama). Šeštadalis (16%) lankytojų atsakė, kad suteikta informacija nebuvo aiški ir suprantama (13% nurodė, kad suteikė greičiau neaiškia ir nesuprantama informaciją ir 3% atsakė, kad suteikta informacija buvo visiškai neaiški ir nesuprantama).
- 92% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, nurodė, kad **problemos, dėl kurių jie kreipėsi į šias institucijas, buvo išspręstos** (52% atsakė, kad buvo išspręsta iš karto ir 40% kad buvo išspręsta per kelis kartus). 7% lankytojų atsakė, kad problemos nebuvo išspręstos (5% nurodė, kad dėl šių problemų reikėjo kreiptis į kitas institucijas, 2% nurodė kitus atsakymus).
- Aštuoni iš dešimties (79%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, nurodė, kad juos **patenkino šių institucijų pateikti atsakymai į jų prašymus, t.y. atsakymai buvo aiškūs ir išsamūs** (36% atsakė, kad atsakymai visiškai patenkino ir 43% kad greičiau patenkino). Penktadalis (19%) lankytojų atsakė, kad šių institucijų atsakymai į jų prašymus nepatenkino (15% nurodė, kad greičiau nepatenkino ir 4% atsakė, kad atsakymai į jų prašymus visiškai nepatenkino).

- Aštuoni iš dešimties (81%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, nurodė, kad jie **patenkinti šių institucijų aptarnavimo kokybe bendrai, t.y. ar juos aptarnavo laiku, mandagiai ir kvalifikuotai** (33% atsakė, kad aptarnavimo kokybe visiškai patenkinti ir 48% kad greičiau patenkinti). 18% lankytojų atsakė, kad jie nepatenkinti šių institucijų aptarnavimo kokybe (14% greičiau nepatenkinti ir 4% visiškai nepatenkinti).
- Devyni iš dešimties (90%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, atsakė, kad šiose institucijose jų niekas neklausė apie pasitenkinimą aptarnavimo kokybe. 9% lankytojų atsakė, kad buvo pasidomėta jų nuomone apie aptarnavimo kokybę šiose institucijose. Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo 3 procentiniais punktais.
- Keturi iš dešimties (42%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, nurodė, kad jiems patiems reikėjo gauti ir pateikti kokius nors dokumentus (pažymas, išrašus, kopijas ar pan.). Daugiau nei pusė (57%) lankytojų atsakė, kad papildomų dokumentų pateikti nereikėjo. Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo 11 procentinių punktų (tokia dalimi sumažėjo lankytojų dalis, kuriems nereikėjo papildomai rinkti ir pateikinti dokumentų).
- Du trečdaliai (64%) valstybės ir savivaldybių institucijų lankytojų, kuriems per paskutinius 12 mėnesių reikėjo papildomai rinkti ir pateikti dokumentus, nurodė, kad šiuos dokumentus jie turėjo gauti kitose institucijose, o trečdalis (57%) tokių lankytojų papildomų dokumentus turėjo gauti toje pačioje institucijoje ar jos padalinyje. Per paskutinius 12 mėnesių 10 procentinių punktų sumažėjo tokių respondentų, kurie papildomai reikalaujamų dokumentų turėjo eiti į kitas įstaigas.
- Keturi iš dešimties (39%) valstybės ir savivaldybių institucijų lankytojų, kuriems per paskutinius 12 mėnesių reikėjo papildomai rinkti ir pateikti dokumentus, nurodė, kad už šiuos dokumentus jie turėjo papildomai sumokėti (tai buvo mokamam paslauga). Kad už tokių papildomų dokumentų gavimą nereikėjo mokėti, nurodė 60% tokių lankytojų. Nuo 2009 metų 6 procentiniais punktais sumažėjo dalis respondentų, kurie turėjo mokėti už papildomai reikalaujamų dokumentų pateikimą.

- Didesnė dalis (44%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad pastaruoju metu valstybės tarnautojų veikla nepasikeitė. Penktadalis (19%) respondentų atsakė, kad, jų nuomone, valstybės tarnautojų veikla pastaruoju metu pablogėjo, o kiek mažesnė dalis (17%) mano, kad valstybės tarnautojų veikla pagerėjo. Kas penktas (20%) respondentas neturėjo nuomonės šiuo klausimu.
- Daugiau nei pusė (53%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad dauguma valstybės tarnautojų gerai išmano savo darbą. Trys iš dešimties (31%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė, o šeštadalis (16%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).
- Kiek daugiau nei trečdalis (36%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad dauguma valstybės tarnautojų gerbia žmones. Didesnė dalis (43%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė, o penktadalis (21%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).
- Kas trečias (34%) apklaustas Lietuvos gyventojas mano, kad dauguma valstybės tarnautojų sąžiningai atlieka savo darbą. Beveik pusė (46%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė, o penktadalis (20%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).
- Apklausa parodė, kad Lietuvos gyventojų nuomonė apie valstybės ir savivaldybės tarnautojus yra vienoda tiek vertinant jų veiklos pokyčius į gerą ar blogą pusę, tiek ir vertinant jų savybes (kompetenciją, sąžiningumą bei pagarbą žmonėms). Nors žymiai didesnė dalis gyventojų daug dažniau susiduria su savivaldos lygio tarnautojais (savivaldybės įstaigose ar seniūnijose), tačiau jų vertinimas nesiskiria nuo valstybės tarnautojų apibūdinimo (dirbančių Seimo, Vyriausybės, ministerijų ar apskrities pavaldumo institucijose). Remiantis kelių metų apklausų rezultatais galima daryti prielaidą, kad toks valstybės ir savivaldybės institucijų tarnautojų vertinimas gyventojų daromas ne tiek savo asmenine patirtimi (konkrečių tarnautojų, su kuriais susidūrė per 12 mėnesių, vertinimai yra dažniau teigiami ir gerėja), o bendru visuomenėje ir žiniasklaidoje vyraujančiu neigiamu požiūriu į šių institucijų darbuotojus.
- Du iš trijų (67%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad „vieno langelio“ padaliniai padeda žmonėms geriau išspręsti jiems rūpimus klausimus valstybės ar savivaldybės institucijose (26% su tokia nuomone tikrai sutiko ir 41% greičiau sutiko). Mažiau nei penktadalis (18%) tokių lankytojų mano, kad „vieno langelio“ padaliniai nepadeda žmonėms greičiau išspręsti rūpimų klausimų valstybės ar savivaldybės įstaigose (16% greičiau sutiko ir 2% tikrai sutiko su tokia nuomone).

- Daugiau nei pusė (54%) suaugusių Lietuvos gyventojų nepasitiki valstybės ar savivaldybės institucijomis ir įstaigomis, 46% jomis pasitiki (čia procentai pateikti tik tarp tų respondentų, kurie turėjo teigiamą ar neigiamą vertinimą). Per paskutinius 12 mėnesių teigiamai vertinančių valstybės ir savivaldybės institucijas padidėjo 2 procentiniais punktais.
- Labiausiai Lietuvos gyventojai pasitiki Prezidentūra ir seniūnijomis (tai vienintelės iš vertinamų institucijų, kuriomis labiau pasitikima, nei nepasitikima). Kaip ir anksčiau, labiausiai nepasitikimas Seimu bei Vyriausybe (ir joms pavaldžiomis įstaigomis). Per paskutinius 12 mėnesių pagerėjo tik trijų institucijų vertinimai – Prezidentūros, apskričių viršininkų administracijų bei ministerijų (pagal teigiamų ir neigiamų vertinimų santykį). Lyginant su 2009 metų tyrimu, nepasitikinčių kitomis institucijomis (Seimu, Vyriausybe, savivaldybėmis ir seniūnijomis) padidėjo 5 procentiniais punktais kiekviena.
- **Prezidentūra** pasitiki du trečdaliai (67%) apklaustų Lietuvos gyventojų, penktadalis (21%) ja neapsitiki, 12% nežinojo kaip ją įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių šia institucija padidėjo 10 procentinių punktų.
- **Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki mažiau nei dešimtadalis (9%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o net aštuoni iš dešimties (82%) juo neapsitiki. 9% nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių Seimu gyventojų dalis nepakito, o nepasitikinčių šia institucija padidėjo 5 procentiniais punktais.
- **Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki šeštadalis (17%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o septyni iš dešimties (72%) ja neapsitiki. Dar 11% nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių Vyriausybe gyventojų dalis nepakito, o nepasitikinčių padidėjo 5 procentiniais punktais.
- **Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki ketvirtadalis (25%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o šeši iš dešimties (61%) jomis neapsitiki. Dar 14% nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių ministerijomis gyventojų dalis padidėjo 9 procentiniais punktais, o nepasitikinčių liko tiek pat kaip ir 2009 metais.
- **Apskričių viršininkų administracijomis** pasitiki kiek daugiau nei penktadalis (22%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o pusė (52%) jomis neapsitiki. Dar ketvirtadalis (26%) nežinojo kaip jas įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių šiomis institucijomis padidėjo 9 procentiniais punktais, o nepasitikinčių dalis nepakito.

- **Savivaldybės ir joms pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki trečdalis (34%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o daugiau nei pusė (53%) jomis neapsitiki. Dar 13% nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių savivaldybėmis gyventojų dalis nepakito, o nepasitikinčių padidėjo 5 procentiniais punktais.
- **Seniūnijomis** pasitiki beveik pusė (46%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o keturi iš dešimties (38%) jomis neapsitiki. Šeštadalis (16%) nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių seniūnijomis gyventojų dalis nepakito, o nepasitikinčių padidėjo 5 procentiniais punktais.
- Ketvirtadalis (25%) apklaustų Lietuvos gyventojų atsakė, kad per paskutinius 12 mėnesių jie gavo ar kitaip sužinojo informaciją apie jų savivaldybėje ar seniūnijoje ruošiamus gyventojams svarbius projektus ar klausimus, o 69% atsakė, kad tokios informacijos jie nėra gavę. Palyginus su 2009 metų apklausos rezultatais matyti, kad per paskutinius 12 mėnesių gaunančių ar sužinančių tokią svarbią informaciją gyventojų dalis padidėjo 7 procentiniais punktais.
- Kiek daugiau nei pusė (52%) suaugusių Lietuvos gyventojų atsakė, kad per paskutinius 12 mėnesių jie negavo ar nepastebėjo jokios informacijos apie jų savivaldybės ar seniūnijos veiklą. Svarbiausias informacijos šaltinis apie savivaldybių ar seniūnijų veiklą yra laikraščiai (26%), o per pus mažesnė dalis apie tai sužino iš TV ar radijo (13%). 7% respondentų nurodė, kad tokia informacija jiems buvo suteikta atvykus į savivaldybę ar seniūniją, 6% tokią informaciją sužino iš savivaldybės tinklapio, 4% iš interneto bendrai (be savivaldybės tinklapio), o 1% nurodė, kad tokią informaciją sužinojo paskambinę į tas institucijas telefonu.
- Vienas iš dešimties (10%) respondentų per paskutinius 12 mėnesių dalyvavo nors vienoje savivaldybės ar seniūnijos organizuotoje apklausoje kokiu nors svarbiu klausimu (2009 metais tokių buvo 4%).
- Du trečdaliai (67%) suaugusių Lietuvos gyventojų mano, kad tokios savivaldybės ar seniūnijos organizuojamos apklausos gyventojams svarbiais klausimais yra reikalingos (24% mano, kad labai reikalingos ir 43% kad greičiau reikalingos). Šeštadalis (16%) respondentų mano, kad tokios apklausos yra nereikalingos (12% mano, kad greičiau nereikalingos ir 4% kad visiškai nereikalingos).



## TYRIMO CHARAKTERISTIKA

Apklausą atliko bendra Lietuvos ir Didžiosios Britanijos rinkos ir viešosios nuomonės tyrimų kompanija "Baltijos Tyrimai".

Apklausa vyko 2010 m. birželio mėnesį. Apklausta 1000 Lietuvos gyventojų nuo 15 iki 74 metų, 100 Lietuvos vietovių (atrankos taškų). Apklaustųjų sudėtis atitinka 15 - 74 metų Lietuvos gyventojų sudėtį pagal lytį, amžių, išsimokslinimą, tautybę, gyvenvietės tipą. Apklaustųjų žmonių nuomonė rodo 15 - 74 metų Lietuvos gyventojų nuomonę, rezultatų paklaida neviršija 3 procentų. Ataskaitoje analizuojami 990 respondentų atsakymai, kurie atsakė į pateiktus klausimus apie valstybės ir savivaldybės institucijas.

### Apklaustųjų demografinė ir socialinė charakteristika:

#### Lytis:

Vyrai -	50%
Moterys -	50%

#### Amžius:

15 - 29 metų	30%
30 - 49 metų	30%
50 - 74 metų	40%

#### Išsilavinimas:

Nebaigtas vidurinis, pradinis	22%
Vidurinis	25%
Spec. vidurinis, kolegija	38%
Aukštasis	15%

#### Šeimos pajamos per mėnesį:

Iki 1200 litų	22%
1201 – 2000 litų	25%
Virš 2000 litų	27%
Neatsakė	26%

#### Gyvenvietės tipas:

Didmiesčiai	42%
Miestai	25%
Kaimas, vienkiemiai	33%

#### Socialinė struktūra:

Darbininkai, ūkininkai	24%
Specialistai, tarnautojai	17%
Vadovai, turi savo verslą	3%
Pensininkai (nedirbantys)	24%
Moksleiviai, studentai	17%
Bedarbiai	12%
Namų šeimininkės	3%

## 1. VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOS – KOKIA DALIS GYVENTOJŲ KREIPĖSI PER 12 MĖNESIŲ, KAIP KREIPĖSI IR KOKIAIS KLAUSIMAIS KREIPĖSI

Per paskutinius 12 mėnesių beveik trys iš dešimties (28%) suaugusių šalies gyventojų kreipėsi į kokias nors valstybės ar savivaldybės institucijas. Tai dažniau moterys, 30 – 49 metų žmonės, respondentai su aukštauoju išsilavinimu, vadovai, specialistai ir tarnautojai, bedarbiai bei namų šeimininkės. Rečiausiai į valstybės ir savivaldybės institucijas kreipėsi studentai ir moksleiviai (per 12 mėnesių kreipėsi tik 12%, o 88% nesikreipė).

Per paskutinius 12 mėnesių šeštadalis (16%) apklaustų Lietuvos gyventojų kokiais nors klausimais kreipėsi į seniūnijas, kiek daugiau nei dešimtdalis (12%) kreipėsi į savivaldybės institucijas ar įstaigas, vienas iš dvidešimties (5%) kreipėsi į ministerijas ar joms pavaldžias įstaigas, o 2% kreipėsi į savo apskrities viršininko administraciją. Kaip ir anksčiau mažiausiai besikreipusių yra į Prezidentūrą, Vyriausybę, Seimą ir joms pavaldžias įstaigas.

Į seniūnijas labiau už kitus kreipėsi moterys, 30 – 49 metų žmonės, gyvenantys kaimo vietovėse, vadovai bei namų šeimininkės. Į savivaldybės įstaigas ir įmonės labiau linkę kreiptis 30 – 49 metų žmonės, gyvenantys rajonų centruose ar mažuose miesteliuose, turintys aukštąjį išsilavinimą. Į ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas santykinai dažniau kreipėsi jaunimas iki 30 metų, didmiesčių gyventojai bei turintys aukštąjį išsilavinimą.

### 1 lentelė

KL. "AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS? ČIA KALBAMA APIE VISUS ATVEJUS, KAI JŪS KREIPĖTĖS SU SKUNDU, NORĖJOTE GAUTI VIEŠĄJĄ PASLAUGĄ, PATEIKĖTE PASIŪLYMĄ / PRAŠYMĄ AR SIEKĖTE GAUTI INFORMACIJĄ IŠ KORTELEJE PATEIKTŲ INSTITUCIJŲ BEI ĮSTAIGŲ."

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Savivaldybės seniūnijas	16	23
2. Savivaldybės institucijas ir įstaigas	12	19
3. Ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas	5	3
4. Apskrities viršininko administraciją	2	3
5. Vyriausybę ir jai pavaldžias įstaigas	0.3	0.6
6. Seimą ir jam pavaldžias įstaigas	-	0.6
7. Prezidentūrą	-	0.3
8. Nesikreipė niekur / neatsakė	72	67

Kaip ir anksčiau, devyni iš dešimties (90%) iš besikreipusių į valstybės ar savivaldybės institucijas patys atvyko į tą instituciją ar įstaigą, penktadalis (20%) į jas kreipėsi telefonu, vienas iš dvidešimties (5%) prašymą ar kreipimąsi išsiuntė elektroniniu paštu, o mažiausia dalis iš besikreipusių tai padarė paštu (4%). Per paskutinius 12 mėnesių padidėjo interesantų dalis, kuri į valstybės ar savivaldybės institucijas kreipėsi telefonu bei elektroniniu paštu, o sumažėjo tų, kurie prašymus siunčia paštu.

Telefonu labiau linkusios kreiptis moterys, jaunesni nei 50 metų žmonės, respondentai, kurių šeimos pajamos didžiausios (virš 2000 litų per mėnesį) bei respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu.

## 2 lentelė

KL. "KOKIA FORMA JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? NURODYKITE, KOKIĄ KREIPIMOSI FORMĄ JŪS PASIRINKOTE? (PERSKAITYTI ATSAKYMUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Atvykote į instituciją ar įstaigą	90	92
2. Kreipėtės telefonu	20	15
3. Išsiuntėte prašymą / kreipimąsi elektroniniu paštu	5	3
4. Išsiuntėte prašymą / kreipimąsi paštu	4	9
5. Kita	-	-
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-

Kas antras (50%) iš besikreipusių į valstybės ar savivaldybės institucijas pateikė prašymą leidimui, dokumentui ar jo kopijai gauti, o kiek mažiau nei pusė (45%) kreipėsi siekdami gauti administracinę paslaugą. Kas dešimtas (10%) kreipėsi norėdamas gauti informacijos apie tos institucijos veiklą, 6% pateikė skundus, 3% pateikė pasiūlymus, o dar 7% interesantų kreipėsi kitais klausimais. Per paskutinius 12 mėnesių sumažėjo interesantų dalis, siekianti gauti administracinę paslaugą.

## 3 lentelė

KL. "KOKIAIS KLAUSIMAIS JŪS KREIPĖTĖS Į VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Pateikėte prašymą leidimui, dokumentui ar jo kopijai gauti	50	49
2. Siekėte gauti administracinę paslaugą	45	59
3. Siekėte gauti informaciją apie tos institucijos veiklą	10	14
4. Pateikėte skundą	6	7
5. Pateikėte pasiūlymą	3	4
6. Kita	7	-
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-

## 2. VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJŲ DARBO VERTINIMAS

### 2.1. Aptarnavimo efektyvumo koeficientas

Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas skaičiuojamas atsižvelgiant į respondentų aptarnavimo aspektų valstybės ir savivaldybės institucijose ir įstaigose vertinimus. Atskirų aptarnavimo aspektų koeficientas skaičiuojamas pagal formulę, kur teigiamai aptarnavimo aspektą įvertinusių respondentų skaičius dalinamas iš besikreipusiųjų į valstybės ir savivaldybės institucijas ir įstaigas per paskutiniuosius 12 mėnesių skaičius. Atskirų aptarnavimo aspektų koeficientai ir bendras administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas pateikti lentelėje (4a lentelė). Maksimali galima koeficiento reikšmė  $K = 1$ . Kuo didesnė koeficiento reikšmė, tuo didesnis aptarnavimo aspekto efektyvumas.

Tyrimas parodė, kad bendras administracinių paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo efektyvumo koeficientas 2010 metais yra 0.83 (šis koeficientas apskaičiuojamas pagal 9 atskirus aptarnavimo aspektus). Lyginant su situacija prieš metus jis šiek tiek pagerėjo – 2009 metas jis buvo 0.81.

Geriausiai valstybės ir savivaldybės institucijų lankytojai vertina šiuos tris aspektus – kad yra lengva surasti skyrių, tarnybą ar reikiamą tarnautoją, kad aptarnaujama mandagiai bei kad suteikiama reikiama informacija. Mažiausiai lankytojai patenkinti, kad tenka ilgai laukti priėmimo bei per lėtu, jų nuomone, problemos ar prašymo išsprendimo greičiu.

#### 4a lentelė

*APTARNAVIMO EFEKTYVUMO KOEFICIENTAS – PALYGINIMAS SU 2009 METŲ VERTINIMAIS (pagal visų respondentų vertinimus, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ir savivaldybės institucijose)*

<b>Atskiri aptarnavimo aspektai:</b>	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Ar lengva surasti (skyrių, tarnybą ar tarnautoją)	<b>0.91</b>	0.89
Mandagumas	<b>0.90</b>	0.87
Reikiamos informacijos suteikimas	<b>0.86</b>	0.79
Suteiktos informacijos aiškumas ir suprantamumas	<b>0.83</b>	0.81
Pasitenkinimas aptarnavimo kokybe	<b>0.81</b>	0.76
Pasitenkinimas atsakymais į prašymus	<b>0.79</b>	0.75
Aptarnavimo greitis	0.76	0.76
Priėmimo laukimo trukmė	0.70	<b>0.78</b>
Problemos ar prašymo išsprendimo greitis	<b>0.52</b>	0.51
<b>Bendras administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas</b>	<b>0.83</b>	0.81

Per paskutinius 12 mėnesių labiausiai pagerėjo šių trijų aspektų vertinimas – reikiamos informacijos suteikimas (0.86, o 2009 metais buvo 0.79), pasitenkinimas aptarnavimo kokybe (0.81, o 2009 metais buvo 0.76) bei pasitenkinimas atsakymais į prašymus (0.79, o 2009 metais buvo 0.75). Šiek tiek pagerėjo pasitenkinimas aptarnavimo mandagumu, pasitenkinimas suteiktos informacijos aiškumu ir suprantamumu bei kad lengva surasti reikiamą tarnautoją. Per paskutinius 12 mėnesių nepakito dviejų aspektų vertinimas (aptarnavimo greitis bei problemos išsprendimo greitis), o pablogėjo tik vienas iš 9 vertinamų aptarnavimo aspektų – pasitenkinimas priėmimo laukimo trukme (0.70, o 2009 metais buvo 0.78).

2010 metais papildomai buvo efektyvumo koeficientas (administracinių paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo efektyvumo) buvo paskaičiuotas tik tų lankytojų, kurie per 12 mėnesių lankėsi savivaldybėse ar joms pavaldžiose įstaigose. **Bendras savivaldybių tarnautojų aptarnavimo efektyvumo koeficientas yra 0.81** (4b lentelė). Lyginant su bendru visų valstybės ir savivaldybių lankytojų vertinimais (4a lentelė) jis šiek tiek mažesnis.

#### 4b lentelė

##### APTARNAVIMO EFEKTYVUMO KOEFICIENTAS – TIK SAVIVALDYBIŲ IR JOMS PAVALDŽIŲ ĮSTAIGŲ LANKYTOJŲ VERTINIMAI

Atskiri aptarnavimo aspektai:	Savivaldybių institucijų lankytojų vertinimai (%)	Visų lankytojų vertinimai (%)
Ar lengva surasti (skyrių, tarnybą ar tarnautoją)	0.88	0.91
Mandagumas	0.87	0.90
Reikiamos informacijos suteikimas	0.82	0.86
Suteiktos informacijos aiškumas ir suprantamumas	0.79	0.83
Pasitenkinimas aptarnavimo kokybe	0.75	0.81
Pasitenkinimas atsakymais į prašymus	0.75	0.79
Aptarnavimo greitis	0.74	0.76
Priėmimo laukimo trukmė	0.71	0.70
Problemos ar prašymo išsprendimo greitis	0.41	0.52
<b>Bendras administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas</b>	<b>0.81</b>	<b>0.83</b>

Kaip rodo šio tyrimo rezultatai, ateityje daugiau dėmesio reikėtų skirti aptarnavimo bei klausimų sprendimo greičiui pagerinti (klientai mažiausiai patenkinti tuo, kad jų nuomone, nėra pakankamai greitai sprendžiamos problemos, dėl ko jie kreipėsi į tarnautoją, kad per ilgai tenka laukti priėmimo bei pačiu aptarnavimo greičiu). Čia yra didžiausias neišnaudotas rezervas, norint pagerinti bendrą administracinių paslaugų teikimo bei aptarnavimo efektyvumo koeficientą.

## 2.2. Reikiamo tarnautojo suradimo vertinimas (ar lengva rasti)

91% lankytojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie lengvai rado reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją (41% mano, kad labai lengvai ir 50% kad greičiau lengvai).

8% lankytojų atsakė, kad jiems buvo sunku surasti reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją (8% nurodė, kad buvo greičiau sunku ir tik vienas respondentas atsakė, kad buvo labai sunku surasti).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo 2 procentiniais punktais. Visos gyventojų grupės mano, kad buvo lengva surasti reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją.

### 5 lentelė

KL. "AR JŪS **LENGVAI RADOTE SKYRIŲ, TARNYBĄ BEI VALSTYBĖS / SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJĄ, KURIS TURĖJO JUS APTARNAUTI?** "

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Labai lengvai	41	54
2. Greičiau lengvai	50	35
3. Greičiau sunkiai	8	9
4. Labai sunkiai	-	1
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	2

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Lengvai	91	89
Sunkiai	8	10
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	2

### 2.3. Priėmimo greičio vertinimas (ar ilgai teko laukti kol priėmė tarnautojas)

Septyni iš dešimties (70%) klientų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie trumpai laukė priėmimo (18% mano, kad labai trumpai ir 52% kad greičiau trumpai).

28% lankytojų atsakė, kad jiems teko ilgai laukti, kol buvo priimti valstybės ar savivaldybės institucijose (24% nurodė, kad teko greičiau ilgai laukti ir 4% kad laukti reikėjo labai ilgai).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pablogėjo 7 procentiniais punktais (tai vienintelis tarnautojų darbo aspektas, kurio vertinimas nuo 2009 metų pablogėjo). Kad priėmimo teko laukti ilgai dažniau nurodė vyrai, didmiesčių gyventojai, respondentai, kurių šeimos pajamos didžiausios (virš 2000 litų per mėnesį), vadovai ir bedarbiai.

#### 6 lentelė

KL. "AR JUMS **ILGAI TEKO LAUKTI**, KOL BUVOTE PRIIMTI VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS? "

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Labai trumpai	18	34
2. Greičiau trumpai	52	44
3. Greičiau ilgai	24	17
4. Labai ilgai	4	4
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	2	2

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Trumpai	70	77
Ilgai	28	21
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	2	2

## 2.4. Aptarnavimo greičio vertinimas (ar greitai aptarnavo)

Trys ketvirtadaliai (76%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad juos tarnautojai greitai aptarnavo (21% mano, kad labai greitai ir 55% kad greičiau greitai).

Ketvirtadalis (23%) lankytojų atsakė, kad juos tarnautojai aptarnavo lėtai (20% nurodė, kad greičiau lėtai ir 3% kad labai lėtai).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas nepakito (1 procentiniu punktu padidėjo teigiamai vertinančių, tačiau nepatenkintų aptarnavimo greičiu liko tokia pat dalis, kaip 2009 metais). Aptarnavimo greičiu labiau nepatenkinti vyrai, 30 – 49 metų žmonės, kaimo gyventojai, respondentai su aukštuoju išsilavinimu.

### 7 lentelė

KL. "AR GREITAI JUS APTARNAVO VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS?"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Labai greitai	21	34
2. Greičiau greitai	55	41
3. Greičiau lėtai	20	20
4. Labai lėtai	3	3
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	2

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Greitai	76	75
Lėtai	23	23
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	2



## 2.5. Mandagumo vertinimas (ar mandagiai aptarnavo)

Devyni iš dešimties (91%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad juos šių institucijų tarnautojai aptarnavo mandagiai (32% mano, kad labai mandagiai ir 59% kad greičiau mandagiai).

8% lankytojų atsakė, kad juos tarnautojai aptarnavo nemandagiai (7% nurodė, kad greičiau nemandagiai ir 1% kad labai nemandagiai).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo 4 procentiniais punktais. Kad tarnautojai aptarnauja nemandagiai kiek labiau nurodė jaunesni nei 50 metų žmonės, kaimo gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu, vadovai bei namų šeimininkės.

### 8 lentelė

KL. "AR MANDAGIAI JUS APTARNAVO VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS?"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Labai mandagiai	32	36
2. Greičiau mandagiai	59	51
3. Greičiau nemandagiai	7	11
4. Labai nemandagiai	1	1
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	2

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Mandagiai	91	87
Nemandagiai	8	12
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	2

## 2.6. Reikiamos informacijos suteikimo vertinimas (ar gavo reikiamą informaciją)

86% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie šiose institucijose gavo reikiamą informaciją, dėl kurios jie kreipėsi (46% atsakė, kad jie gavo visą reikiamą informaciją ir 40% kad greičiau gavo reikiamos informacijos).

13% lankytojų atsakė, kad jie valstybės ar savivaldybės institucijose negavo reikiamos informacijos (11% nurodė, kad greičiau negavo ir 2% kad visiškai negavo reikiamos informacijos).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo labiausiai iš 9 vertinamų rodiklių (padidėjo 8 procentiniais punktais). Kad institucijose negavo reikiamos informacijos dažniau nurodė vyrai, 30 - 49 metų žmonės, respondentai neturintys vidurinio išsilavinimo, bedarbiai.

### 9 lentelė

KL. "AR JUMS SUTEIKĖ VISĄ REIKIAMĄ INFORMACIJĄ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS? "

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Gavau visą reikiamą informaciją	46	47
2. Greičiau gavau	40	32
3. Greičiau negavau	11	16
4. Visai negavau reikiamos informacijos	2	5
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Gavo reikiamą informaciją	86	79
Negavo reikiamos informacijos	13	21
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1

## 2.7. Suteiktos informacijos aiškumo vertinimas (ar suteikta informacija buvo aiški ir suprantama)

83% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, teigia, kad jiems šiose institucijose suteikė aiškią ir suprantamą informaciją (42% atsakė, kad visiškai aiškią ir suprantamą informaciją ir 41% kad greičiau aiškią ir suprantamą).

Šeštadalis (16%) lankytojų atsakė, kad suteikta informacija nebuvo aiški ir suprantama (13% nurodė, kad suteikė greičiau neaiškią ir nesuprantamą informaciją ir 3% atsakė, kad suteikta informacija buvo visiškai neaiški ir nesuprantama).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas šiek tiek pagerėjo (2 procentiniais punktais). Kad institucijose suteikta informacija buvo neaiški ir nesuprantama dažniau nurodė vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys kaime, respondentai neturintys vidurinio išsilavinimo, bedarbiai.

### 10 lentelė

KL. "AR JUMS SUTEIKĖ AIŠKIĄ IR SUPRANTAMĄ INFORMACIJĄ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS? "

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Visiškai aiškią ir suprantamą	42	44
2. Greičiau aiškią ir suprantamą	41	37
3. Greičiau neaiškią ir nesuprantamą	13	13
4. Visiškai neaiškią ir nesuprantamą	3	4
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	2

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Suteikė aiškią ir suprantamą informaciją	83	81
Nesuteikė aiškios ir suprantamos informacijos	16	17
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	2

## 2.8. Problemos sprendimo greičio vertinimas (ar išsprendė iš karto)

92% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, nurodė, kad problemos, dėl kurių jie kreipėsi į šias institucijas, buvo išspręstos (52% atsakė, kad buvo išspręsta iš karto ir 40% kad buvo išspręsta per kelis kartus).

7% lankytojų atsakė, kad problemos nebuvo išspręstos (5% nurodė, kad dėl šių problemų reikėjo kreiptis į kitas institucijas, 2% nurodė kitus atsakymus).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas nepakito (kad problemos buvo išspręstos iš karto nurodė tik 1 procentiniu punktu daugiau). Kad problemos buvo išspręstos iš pirmo karto dažniau nurodė moterys bei jaunimas iki 30 metų.

### 11 lentelė

KL. "KAIP BUVO IŠSPRĘSTOS JŪSŲ PROBLEMOS, DĖL KURIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS / ĮSTAIGAS? "

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Išspręstos iš karto	52	51
2. Per kelis kartus	40	36
3. Reikėjo kreiptis į aukštesnę instanciją	5	7
4. Kita	2	7
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Išsprendė	92	87
Reikėjo kreiptis kitur / neišsprendė	7	14
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-

## 2.9. Gautų atsakymų vertinimas (ar atsakymai į prašymus buvo aiškūs ir išsamūs)

Aštuoni iš dešimties (79%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, nurodė, kad juos patenkino šių institucijų pateikti atsakymai į jų prašymus, t.y. atsakymai buvo aiškūs ir išsamūs (36% atsakė, kad atsakymai visiškai patenkino ir 43% kad greičiau patenkino).

Penktadalis (19%) lankytojų atsakė, kad šių institucijų atsakymai į jų prašymus nepatenkino (15% nurodė, kad greičiau nepatenkino ir 4% atsakė, kad atsakymai į jų prašymus visiškai nepatenkino).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo 4 procentiniais punktais. Kad institucijų pateikti atsakymai jų nepatenkino dažniau nurodė vyrai, 30 - 49 metų žmonės, gyvenantys kaime, respondentai neturintys vidurinio išsilavinimo, bedarbiai.

### 12 lentelė

KL. "AR JUS PATENKINO VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ ATSAKYMAI Į JŪSŲ PRAŠYMUS, T.Y. ATSAKYMAI BUVO AIŠKŪS IR IŠSAMŪS?"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Visiškai patenkino	36	34
2. Greičiau patenkino	43	41
3. Greičiau nepatenkino	15	14
4. Visiškai nepatenkino	4	11
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	2	-

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Patenkino	79	75
Nepatenkino	19	25
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	2	-

## 2.10. Aptarnavimo kokybės bendrai vertinimas (ar aptarnavo laiku, mandagiai ir kvalifikuotai)

Aštuoni iš dešimties (81%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, nurodė, kad jie patenkinti šių institucijų aptarnavimo kokybe bendrai, t.y. ar juos aptarnavo laiku, mandagiai ir kvalifikuotai (33% atsakė, kad aptarnavimo kokybe visiškai patenkinti ir 48% kad greičiau patenkinti).

18% lankytojų atsakė, kad jie nepatenkinti šių institucijų aptarnavimo kokybe (14% greičiau nepatenkinti ir 4% visiškai nepatenkinti).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo 5 procentiniais punktais. Kad institucijų aptarnavimo kokybė jų netenkina dažniau nurodė gyvenantys kaime, respondentai su aukštuoju išsilavinimu, vadovai ir bedarbiai.

### 13 lentelė

KL. "AR JŪS BUVOTE PATENKINTAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ APTARNAVIMO KOKYBE BENDRAI, T.Y. JŪS APTARNAVO LAIKU, MANDAGIAI IR KVALIFIKUOTAI?"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Visiškai patenkintas	33	36
2. Greičiau patenkintas	48	40
3. Greičiau nepatenkintas	14	16
4. Visiškai nepatenkintas	4	7
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Patenkintas	81	76
Nepatenkintas	18	23
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1

## 2.11. Lankytojų nuomonės teiravimasis (ar teiravosi jų nuomonės apie aptarnavimo kokybę)

Devyni iš dešimties (90%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, atsakė, kad šiose institucijose jų niekas neklausė apie pasitenkinimą aptarnavimo kokybe. 9% lankytojų atsakė, kad buvo pasidomėta jų nuomone apie aptarnavimo kokybę šiose institucijose.

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo 3 procentiniais punktais. Kad buvo teirautasi jų nuomonės apie aptarnavimo kokybę dažniau nurodė miestų gyventojai.

Viena iš galimų priemonių, kuri paprastai pagerina klientų pasitenkinimą paslaugomis, yra parodytas dėmesys (lankytojų apklausas, pasiteiravimas apie pasitenkinimą aptarnavimo kokybe pokalbio pabaigoje). Svarbu parodyti susidomėjimą ne tik neigiamais kliento aptarnavimo aspektais (kuo buvo nepatenkinti), bet kartu pastiprinti teigiamus vertinimų aspektus (klausiant kokiais aptarnavimo aspektais yra patenkinti – tai padeda lankytojams susivokti savo vertinimuose, geriau atsimena teigiamus momentus, o ne vien tik neigiamus, galu gale tai ir papildomas motyvacinis aspektas valstybės ir savivaldybės tarnautojams pagerinti pasitenkinimą savo darbu, jo svarba). Tai, kad tik vienas iš dešimties lankytojų atsimena apie tokį dėmesį jų vertinimams, rodo dar labai mažą tokios priemonės taikymą.

### 14 lentelė

KL. *“AR KURIOJE NORS VALSTYBIŲ AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOJE / ĮSTAIGOJE, Į KURIĄ JŪS KREIPĖTĖS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ, TEIRAVOSI JŪSŲ NUOMONĖS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ ŠIOSE INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE ?”*

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Taip	9	6
Ne	90	94
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-

## 2.12. Lankytojų apkrovimas papildomų dokumentų rinkimu (ar buvo reikalaujama papildomų dokumentų – pažymų, išrašų, kopijų ar pan.)

Keturi iš dešimties (42%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, nurodė, kad jiems patiems reikėjo gauti ir pateikti kokius nors dokumentus (pažymas, išrašus, kopijas ar pan.). Daugiau nei pusė (57%) lankytojų atsakė, kad papildomų dokumentų pateikti nereikėjo.

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo 11 procentinių punktų (tokia dalimi sumažėjo lankytojų dalis, kuriems nereikėjo papildomai rinkti ir pateikti dokumentų). Papildomus dokumentus dažniau turėjo pateikti moterys, 30 – 49 metų žmonės, miestų gyventojai, respondentai neturintys vidurinio išsilavinimo.

### 15 lentelė

KL. "AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JUMS PAČIAM REIKĖJO PAPILDOMAI GAUTI IR PATEIKTI DOKUMENTUS (PAŽYMAS, IŠRAŠAS, KOPIJAS IR PAN.) IŠ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS?"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Taip, reikėjo	42	53
Ne, nereikėjo	57	47
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-

Du trečdaliai (64%) valstybės ir savivaldybių institucijų lankytojų, kuriems per paskutinius 12 mėnesių reikėjo papildomai rinkti ir pateikti dokumentus, nurodė, kad šiuos dokumentus jie turėjo gauti kitose institucijose, o trečdalis (57%) tokių lankytojų papildomų dokumentus turėjo gauti toje pačioje institucijoje ar jos padalinyje. Per paskutinius 12 mėnesių 10 procentinių punktų sumažėjo tokių respondentų, kurie papildomai reikalaujamų dokumentų turėjo eiti į kitas įstaigas.

### 16 lentelė

KL. "IŠ KUR JUMS REIKĖJO GAUTI IR PATEIKTI PAPILDOMŲ DOKUMENTŲ?"

Procentai tarp tų, kam reikėjo gauti ir pateikti papildomų dokumentų, N = 115

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Iš tos pačios institucijos ar jos padalinių	33	25
2. Iš kitų institucijų / įstaigų	64	74
3. Kitur	-	4
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	3	-



Keturi iš dešimties (39%) valstybės ir savivaldybių institucijų lankytojų, kuriems per paskutinius 12 mėnesių reikėjo papildomai rinkti ir pateikti dokumentus, nurodė, kad už šiuos dokumentus jie turėjo papildomai sumokėti (tai buvo mokama paslauga). Kad už tokių papildomų dokumentų gavimą nereikėjo mokėti nurodė 60% tokių lankytojų. Nuo 2009 metų 6 procentiniais punktais sumažėjo dalis respondentų, kurie turėjo mokėti už papildomai reikalaujamų dokumentų pateikimą. Kad reikėjo mokėti už papildomų dokumentų gavimą dažniau nurodė vyrai bei vyresni nei 50 metų žmonės.

#### 17 lentelė

KL. "AR JUMS REIKĖJO MOKĖTI UŽ TOKIUS PAPILDOMAI GAUTUS IR PATEIKTUS DOKUMENTUS (PAŽYMAS, IŠRAŠUS, KOPIJAS IR PAN.)?"

Procentai tarp tų, kam reikėjo gauti ir pateikti papildomų dokumentų, N = 115

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Taip, reikėjo	39	45
Ne, nereikėjo	60	55
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-

### 2.13. Valstybės ir savivaldybių institucijų tarnautojų veiklos vertinimas

Didesnė dalis (44%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad pastaruoju metu valstybės tarnautojų veikla nepasikeitė. Penktadalis (19%) respondentų atsakė, kad, jų nuomone, valstybės tarnautojų veikla pastaruoju metu pablogėjo, o kiek mažesnė dalis (17%) mano, kad valstybės tarnautojų veikla pagerėjo. Kas penktas (20%) respondentas neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Per paskutinius 12 mėnesių šie vertinimai pakito labai nežymiai – 3 procentiniais punktais padidėjo dalis, teigiančių, kad valstybės veikla gerėja arba nesikeičia, dar 2 procentiniais punktais padidėjo matančių veiklos pablogėjimą (gyventojai labiau nei anksčiau linkę reikšti savo nuomonę nei 2009 metais – sumažėjo 8 procentiniais punktais neturinčių nuomonės).

Kad valstybės tarnautojų veikla pastaruoju metu gerėja dažniau nurodė moterys, didmiesčių gyventojai, vadovai. Kad valstybės tarnautojų veikla blogėja labiau mano kaimo gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu.

#### 18 lentelė

KL. "KAIP JŪS MANOTE, AR PASTARUOJU METU VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ VEIKLA GERĖJA, BLOGĖJA AR NESIKEIČIA?"

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Valstybės tarnautojų veikla gerėja	17	14
2. Valstybės tarnautojų veikla blogėja	19	17
3. Nesikeičia	44	41
<i>Nežino, neatsakė</i>	20	28

Daugiau nei pusė (53%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad dauguma valstybės tarnautojų gerai išmano savo darbą. Trys iš dešimties (31%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė, o šeštadalis (16%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).

Per paskutinius 12 mėnesių ženkliai pagerėjo Lietuvos gyventojų nuomonė apie valstybės tarnautojų kompetenciją – net 18 procentinių punktų padidėjo dalis žmonių, kurie juos apibūdina kaip išmanančius savo darbą (2009 metais daugiau buvo tų, kurie labiau nepritarė tokiai nuomonei). Kad valstybės tarnautojai gerai išmano savo darbą labiau mano moterys, didmiesčių gyventojai, namų šeimininkės, vadovai, specialistai ir tarnautojai. Tokiam vertinimui dažniau nepritarė vyrai, gyvenantys kaimo vietovėje, darbininkai, ūkininkai ir bedarbiai.

#### 19 lentelė

KL. “*PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ GERAI IŠMANO SAVO DARBĄ?*”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Pritaria	53	35
Nepritaria	31	40
<i>Nežino, neatsakė</i>	16	25

Kiek daugiau nei trečdalis (36%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad dauguma valstybės tarnautojų gerbia žmones. Didesnė dalis (43%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė, o penktadalis (21%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto (gerbia žmones) vertinimas pagerėjo 7 procentiniais punktais, tačiau kaip ir 2009 metais išlieka bendra nuostata, kad valstybės tarnautojai labiau negerbia žmonių, nei gerbia. Su tokiu teiginiu labiau sutinka respondentai su specialiu viduriniu išsilavinimu ir neuniversitetiniu aukštuoju, namų šeimininkės ir vadovai, o kad valstybės tarnautojai negerbia žmonių labiau mano vyrai, vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys kaimo vietovėje, bedarbiai bei specialistai ir tarnautojai.

#### 20 lentelė

KL. “*PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ GERBIA ŽMONES?*”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Pritaria	36	29
Nepritaria	43	47
<i>Nežino, neatsakė</i>	21	23

Kas trečias (34%) apklaustas Lietuvos gyventojas mano, kad dauguma valstybės tarnautojų sąžiningai atlieka savo darbą. Beveik pusė (46%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė, o penktadalis (20%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto (sąžiningai atlieka savo darbą) vertinimas pagerėjo 8 procentiniais punktais (netikinčių sąžiningu darbu liko tiek pat, kaip ir anksčiau, tačiau sumažėjo neturinčių nuomonės). Kaip ir 2009 metais daugiau šalies gyventojų nepasitiki valstybės tarnautojų sąžiningumu, nei pasitiki. Su tokiu teiginiu, kad dauguma valstybės tarnautojų sąžiningai atlieka savo darbą, labiau sutinka moterys, didmiesčių gyventojai, namų šeimininkės ir vadovai, o kad nesąžiningai atlieka darbą labiau įvertino vyrai, vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys kaimo vietovėje, turintys aukštąjį išsilavinimą, bedarbiai bei specialistai ir tarnautojai.

#### 21 lentelė

KL. "PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ SAŽININGAI ATLIEKA SAVO DARBĄ?"

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Pritaria	34	26
Nepritaria	46	47
Nežino, neatsakė	20	27

46% apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad pastaruoju metu savivaldybės tarnautojų veikla nepasikeitė. 19% respondentų atsakė, kad, jų nuomone, savivaldybės tarnautojų veikla pastaruoju metu pablogėjo, o 17% mano, kad ū veikla pagerėjo. 18% respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Savivaldybės tarnautojų veiklą kaip gerėjančią dažniau įvertino moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, vadovai. Kad savivaldybės tarnautojų veikla pastaruoju metu blogėja labiau mano respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, darbininkai, specialistai ir tarnautojai.

#### 22 lentelė

KL. "KAIP JŪS MANOTE, AR PASTARUOJU METU SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJŲ VEIKLA GERĖJA, BLOGĖJA AR NESIKEIČIA?"

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)
1. Savivaldybių tarnautojų veikla gerėja	17
2. Savivaldybių tarnautojų veikla blogėja	19
3. Nesikeičia	46
Nežino, neatsakė	18

Pusė (51%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad dauguma savivaldybių tarnautojų gerai išmano savo darbą. Trys iš dešimties (30%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė, o penktadalis (19%) neatsakė į šį klausimą.

## 23 lentelė

KL. "PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJŲ GERAI IŠMANO SAVO DARBĄ?" Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)
Pritaria	51
Nepritaria	30
Nežino, neatsakė	19

Beveik keturi iš dešimties (38%) respondentų mano, kad dauguma savivaldybių tarnautojų gerbia žmones, o kiek didesnė dalis (42%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė. Penktadalis (20%) neatsakė į šį klausimą.

## 24 lentelė

KL. "PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJŲ GERBIA ŽMONES?" Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)
Pritaria	38
Nepritaria	42
Nežino, neatsakė	20

34% respondentų mano, kad dauguma savivaldybių tarnautojų sąžiningai atlieka savo darbą, o 45% gyventojų tokiai nuomonei nepritarė. 21% neatsakė į šį klausimą.

## 25 lentelė

KL. "PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJŲ SAŽININGAI ATLIEKA SAVO DARBĄ?" Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)
Pritaria	34
Nepritaria	45
Nežino, neatsakė	21

Apklausa parodė, kad Lietuvos gyventojų nuomonė apie valstybės ir savivaldybės tarnautojus yra vienoda tiek vertinant jų veiklos pokyčius į gerą ar blogą pusę, tiek ir vertinant jų savybes (kompetenciją, sąžiningumą bei pagarbą žmonėms). Nors žymiai didesnė dalis gyventojų daug dažniau susiduria su savivaldos lygio tarnautojais (savivaldybės įstaigose ar seniūnijose), tačiau jų vertinimas nesiskiria nuo valstybės tarnautojų apibūdinimo (dirbančių Seimo, Vyriausybės, ministerijų ar apskrities pavaldumo institucijose). Remiantis kelių metų apklausų rezultatais galima daryti prielaidą, kad toks valstybės ir savivaldybės institucijų tarnautojų vertinimas gyventojų daromas ne tiek savo asmenine patirtimi (konkrečių tarnautojai, su kuriais susidūrė per 12 mėnesių, vertinimai yra dažniau teigiami ir gerėja), o bendru visuomenėje ir žiniasklaidoje vyraujančiu neigiamu požiūriu į šių institucijų darbuotojus.

### 3. „VIENO LANGELIO“ APTARNAVIMO PRINCIPŲ VERTINIMAS (AR TAI PADEDA GREIČIAU IŠSPRĘSTI RŪPIMUS KLAUSIMUS)

Du iš trijų (67%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad „vieno langelio“ padaliniai padeda žmonėms geriau išspręsti jiems rūpimus klausimus valstybės ar savivaldybės institucijose (26% su tokia nuomone tikrai sutiko ir 41% greičiau sutiko).

Kiek mažiau nei penktadalis (18%) iš besilankiusių valstybės ir savivaldybės institucijose mano, kad „vieno langelio“ padaliniai nepadeda žmonėms greičiau išspręsti rūpimų klausimų valstybės ar savivaldybės įstaigose (16% greičiau nesutiko ir 2% tikrai nesutiko).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pagerėjo net 15 procentinių punktų (5 procentiniais punktais sumažėjo netikinčių tokių padalinių efektyvumu ir dar 10 procentinių punktų sumažėjo neturinčių nuomonės šiuo klausimu).

#### 26 lentelė

KL. „AR, JŪSŲ NUOMONE, „VIENO LANGELIO“ PADALINIAI PADEDA ŽMONĖMS GREIČIAU IŠSPRĘSTI JIEMS RŪPIMUS KLAUSIMUS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE?“

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 272

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Tikrai taip	26	20
2. Greičiau taip	41	32
3. Greičiau ne	16	11
4. Tikrai ne	2	12
<i>Nežino, neatsakė</i>	15	25

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Padeda greičiau išspręsti rūpimus klausimus	67	52
Nepadeda greičiau išspręsti	18	23
<i>Nežino, neatsakė</i>	15	25

Kas antras (50%) suaugęs Lietuvos gyventojas mano, kad „vieno langelio“ padaliniai padeda žmonėms geriau išspręsti rūpimus klausimus valstybės ar savivaldybės institucijose, o penktadalis (20%) respondentų mano, kad žmonėms tai nepadeda. Taigi, institucijų lankytojai „vieno langelio“ principą vertina daug palankiau, nei bendrai Lietuvos gyventojai.

	Visų gyventojų vertinimai, N = 990 (%)	Lankytojų vertinimai, N = 272 (%)
Padeda greičiau išspręsti rūpimus klausimus	50	67
Nepadeda greičiau išspręsti	20	18
<i>Nežino, neatsakė</i>	30	15

#### 4. PASITIKĖJIMAS VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOMIS

Daugiau nei pusė (54%) suaugusių Lietuvos gyventojų nepasitiki valstybės ar savivaldybės institucijomis ir įstaigomis, 46% jomis pasitiki (čia procentai pateikti tik tarp tų respondentų, kurie turėjo teigiamą ar neigiamą vertinimą). Per paskutinius 12 mėnesių teigiamai vertinančių valstybės ir savivaldybės institucijas padidėjo 2 procentiniais punktais.

##### 27 lentelė

KL. *“AR JŪS BENDRAI PASITIKITE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS / ĮSTAIGOMIS?”*

Procentai tarp respondentų, kurie atsakė į šį klausimą, N = 757

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
Pasitiki	46	44
Nepasitiki	54	56

Valstybės ir savivaldybės institucijomis kiek labiau pasitiki didmiesčių gyventojai, respondentai su viduriniu išsilavinimu, vadovai bei namų šeimininkės, o jomis dažniau nepasitiki vyrai, 30 – 49 metų žmonės, gyvenantys kaimo vietovėje, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, specialistai ir tarnautojai, darbininkai ir bedarbiai.

Lietuvos gyventojai, kurie pasitiki valstybės ir savivaldybės institucijomis per paskutinius 12 mėnesių daug dažniau jose lankėsi bei labiau domisi informacija apie šių institucijų veiklą (ypač informacija per TV, radiją, internete bei atvykus į tas institucijas).

##### 28 lentelė

KL. *“AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS? ČIA KALBAMA APIE VISUS ATVEJUS, KAI JŪS KREIPĖTĖS SU SKUNDU, NORĖJOTE GAUTI VIEŠĄJĄ PASLAUGĄ, PATEIKĖTE PASIŪLYMĄ / PRAŠYMĄ AR SIEKĖTE GAUTI INFORMACIJĄ IŠ KORTELEJE PATEIKTŲ INSTITUCIJŲ BEI ĮSTAIGŲ.”*

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	Pasitiki institucijomis (%)	Nepasitiki institucijomis (%)
1. Savivaldybės seniūnijas	27	10
2. Savivaldybės institucijas ir įstaigas	18	10
3. Ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas	8	3
4. Apskritis viršininko administraciją	4	1
5. Vyriausybę ir jai pavaldžias įstaigas	0.3	0.5
6. Seimą ir jam pavaldžias įstaigas	-	-
7. Prezidentūrą	-	-
8. Nesikreipė niekur / neatsakė	55	80

Labiausiai Lietuvos gyventojai pasitiki Prezidentūra ir seniūnijomis (tai vienintelės iš vertinamų institucijų, kuriomis labiau pasitikima, nei nepasitikima). Kaip ir anksčiau, labiausiai nepasitikima Seimu bei Vyriausybe (ir joms pavaldžiomis įstaigomis).

Per paskutinius 12 mėnesių pagerėjo tik trijų institucijų vertinimai – Prezidentūros, apskričių viršininkų administracijų bei ministerijų (pagal teigiamų ir neigiamų vertinimų santykį). Lyginant su 2009 metų tyrimu, nepasitikinčių kitomis institucijomis (Seimu, Vyriausybe, savivaldybėmis ir seniūnijomis) padidėjo 5 procentiniais punktais kiekviena.

### 29 lentelė

KL. *“PASAKYKITE, AR JŪS LABAI PASITIKITE, GREIČIAU PASITIKITE, GREIČIAU NEPASITIKITE AR LABAI NEPASITIKITE ŠIOMIS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS / ĮSTAIGOMIS?”*

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	Pasitiki	Nepasitiki	Nežino
1. Prezidentūra	67	21	12
2. Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis	9	82	9
3. Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis	17	72	11
4. Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis	25	61	14
5. Apskritis viršininko administracija	22	52	26
6. Savivaldybės institucijomis ir įstaigomis	34	53	13
7. Savivaldybės seniūnijomis	46	38	16

### 30 lentelė

<b>Teigiamų ir neigiamų vertinimų santykis:</b>	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Prezidentūra	+ <b>56</b>	+ 34
2. Savivaldybės seniūnijomis	+ 8	+ <b>11</b>
3. Savivaldybės institucijomis ir įstaigomis	- 19	- <b>16</b>
4. Apskritis viršininko administracija	- <b>30</b>	- 41
5. Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis	- <b>36</b>	- 45
6. Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis	- 55	- <b>51</b>
7. Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis	- 73	- <b>69</b>

**Prezidentūra** pasitiki du trečdaliai (67%) apklaustų Lietuvos gyventojų, penktadalis (21%) ja neapsitiki, 12% nežinojo kaip ją įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių šia institucija padidėjo 10 procentinių punktų. Labiau už kitus Prezidentūra pasitiki jaunimas iki 30 metų, miestų gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu, moksleiviai ir studentai, specialistai ir tarnautojai.

**Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki mažiau nei dešimtadalis (9%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o net aštuoni iš dešimties (82%) juo neapsitiki. 9% nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių Seimu gyventojų dalis nepakito, o nepasitikinčių šia institucija padidėjo 5 procentiniais punktais. Labiau už kitus Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis pasitiki besimokantis jaunimas, o labiausiai nepasitiki respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, specialistai ir tarnautojai, bedarbiai.

**Vyriausybė ir jai pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki šeštadalis (17%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o septyni iš dešimties (72%) ja neapsitiki. Dar 11% nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių Vyriausybė gyventojų dalis nepakito, o nepasitikinčių padidėjo 5 procentiniais punktais. Palankiau už kitus Vyriausybę ir jai pavaldžias įstaigas įvertino jaunimas iki 30 metų, didmiesčių gyventojai, vadovai, o labiausiai Vyriausybė nepasitiki vyresni nei 30 metų žmonės, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, specialistai ir tarnautojai, darbininkai.

**Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki ketvirtadalis (25%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o šeši iš dešimties (61%) jomis neapsitiki. Dar 14% nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių ministerijomis gyventojų dalis padidėjo 9 procentiniais punktais, o nepasitikinčių liko tiek pat kaip ir 2009 metais. Palankiau už kitus ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas įvertino jaunimas iki 30 metų, didmiesčių gyventojai, o labiausiai jomis nepasitiki vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys rajonų centruose ir mažuose miesteliuose, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, specialistai ir tarnautojai, darbininkai.

**Apskričių viršinių administracijomis** pasitiki kiek daugiau nei penktadalis (22%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o pusė (52%) jomis neapsitiki. Dar ketvirtadalis (26%) nežinojo kaip jas įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių šiomis institucijomis padidėjo 9 procentiniais punktais, o nepasitikinčių dalis nepakito. Palankiau už kitus apskričių viršinių administracijas įvertino jaunesni nei 50 metų žmonės, gyvenantys kaimo vietovėje.

**Savivaldybės ir joms pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki trečdalis (34%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o daugiau nei pusė (53%) jomis neapsitiki. Dar 13% nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių savivaldybėmis gyventojų dalis nepakito, o nepasitikinčių padidėjo 5 procentiniais punktais. Palankiau už kitus savivaldybes ir joms pavaldžias įstaigas įvertino rajonų centrų ir mažų miestelių gyventojai, namų šeimininkės, o labiausiai jomis nepasitiki vyresni nei 30 metų žmonės, vadovai, darbininkai bei bedarbiai.

**Seniūnijomis** pasitiki beveik pusė (46%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o keturi iš dešimties (38%) jomis neapsitiki. Šeštadalis (16%) nežinojo kaip įvertinti. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių seniūnijomis gyventojų dalis nepakito, o nepasitikinčių padidėjo 5 procentiniais punktais. Palankiau už kitus seniūnijas įvertino rajonų centrų ir mažų miestelių gyventojai, namų šeimininkės, vadovai, specialistai ir tarnautojai, o labiausiai jomis nepasitiki vyresni nei 30 metų žmonės, kaimo gyventojai, bedarbiai.



Apklausos dalyvių buvo prašoma nurodyti valstybės ir savivaldybės institucijas ar įstaigas, kuriomis jie labiausiai pasitiki ar labiausiai nepasitiki. Sąrašas respondentams nebuvo pateiktas, institucijas jie turėjo pasakyti spontaniškai.

Kaip ir prieš metus, patys gyventojai tarp labiausiai patikimų institucijų dažniausiai paminėjo Prezidentę / Prezidento tarnyba, seniūnijas, savivaldybes ir joms pavaldžias įstaigas. Dar tarp dešimties dažniausiai paminėtų yra Vyriausybė ir ministerijos (bendrai), SODRA, Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, švietimo įstaigos, Policijos departamentas, Valstybinė mokesčių inspekcija ir sveikatos apsaugos įstaigos. Per paskutinius metus tarp patikimiausios buvo mažiau mainėta SODRA ir Konstitucinis teismas.

### 31 lentelė

KL. "KURIA VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJA / ĮSTAIGA JŪS LABIAUSIAI PASITIKITE?"

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Prezidentė / Prezidento tarnyba	16	13
2. Seniūnija	12	12
3. Savivaldybė, joms pavaldžios įstaigos	7.7	8
4. Vyriausybė ir ministerijos bendrai	3.5	-
5. SODRA	3.1	9
6. Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba	2.7	-
7. Švietimo įstaigos	2.0	0.9
8. Policijos departamentas, policija	1.9	2
9. Valstybinė mokesčių inspekcija	1.0	1
10. Sveikatos apsaugos įstaigos	1.0	2
11. Apskritis viršininko administracija	0.9	0.1
13. Darbo birža	0.7	0.1
14. Registrų centras	0.4	-
15. Specialiųjų tyrimų tarnyba	0.3	-
16. Maisto ir veterinarijos tarnyba	0.3	-
17. Teismai	0.3	0.8
18. Seimas	0.3	0.1
19. Konstitucinis teismas	0.2	2
20. Migracijos departamentas	0.2	-
21. Prokuratūra	0.1	0.1
22. Bibliotekos	0.1	-
23. Valstybinė ligonių kasa	0.1	-
24. Aplinkos apsaugos agentūra	0.1	-
25. Finansinių nusikaltimų tyrimų centras	0.1	-
26. Vaikų teisių apsaugos kontrolierė	0.1	-
27. Vyriausioji rinkimų komisija	0.1	-
28. Tautinių mažumų ir išeivijos departamentas	0.1	-
29. Asmens dokumentų išrašymo centras	0.1	-
30. VĮ „Regitra“	0.1	0.1
Nežino, neatsakė	44	36

Labiausiai nepasitikima šiomis institucijomis (spontaniškas paminėjimas) – Seimu, savivaldybėmis ir joms pavaldžiomis įstaigomis, Vyriausybe ir ministerijomis (bendrai), teismais, prokuratūra, Policijos departamentu, SODRA, apskričių viršininkų administracijomis, seniūnijomis, sveikatos apsaugos įstaigomis, Darbo birža ir Valstybine mokesčių inspekcija.

## 32 lentelė

KL. “KURIA VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJA / ĮSTAIGA JŪS LABIAUSIAI NEPASITIKITE?”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Seimas	26	31
2. Savivaldybė, joms pavaldžios įstaigos	8.9	5
3. Vyriausybė ir ministerijos bendrai	6.1	6
4. Teismai	3.8	9
5. Prokuratūra	3.0	0.1
6. Policijos departamentas, policija	2.4	5
7. SODRA	2.1	0.1
8. Apskritis viršininko administracija	2.0	1.4
9. Seniūnija	1.7	1
10. Sveikatos apsaugos įstaigos	1.4	4
11. Valstybinė mokesčių inspekcija	1.2	0.1
12. Darbo birža	1.2	0.1
13. Valstybinė ligonių kasa	0.9	-
14. Viešųjų pirkimų tarnyba	0.5	-
15. Vaikų teisių apsaugos kontrolierė	0.5	-
16. Muitinės	0.4	-
17. Aplinkos apsaugos agentūra	0.4	-
18. Prezidentė / Prezidento tarnyba	0.4	0.1
19. Registrų centras	0.3	-
20. Švietimo įstaigos	0.2	0.1
21. Lietuvos bankas	0.2	-
22. Tabako ir alkoholio kontrolės tarnyba	0.2	-
23. Valstybinė darbo inspekcija	0.2	-
24. Specialiųjų tyrimų tarnyba	0.1	-
25. Konstitucinis teismas	0.1	0.1
26. Seimo kontrolieriai	0.1	-
27. Litesco	0.1	-
Nežino, neatsakė	35	33

## 33 lentelė

KL. “KODĖL JŪS LABIAUSIAI PASITIKITE ŠIA INSTITUCIJA / ĮSTAIGA?”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)
1. Gerai atlieka savo darbą	34
2. Dėmesingi lankytojams	27
3. Gerai vertina šios įstaigos vadovą, pasitiki juo / ja	11
4. Sąžiningi, nekorumpuoti darbuotojai	10
5. Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai	9.6
6. Dažnai lankosi, pasitiki	4.9
7. Ten dirba pažįstami, vietiniai (supranta esamą padėtį)	4.0
8. Mandagiai, maloniai aptarnavo	3.5
9. Tai aukščiausia šalies institucija (reikia pasitikėti)	0.7
10. Arti, nesunku atvykti	0.2
11. Patinka aplinka, gražios patalpos	0.2
<i>Nežino, neatsakė</i>	4.9

## 34 lentelė

KL. “KODĖL JŪS LABIAUSIAI NEPASITIKITE ŠIA INSTITUCIJA / ĮSTAIGA?”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)
1. Blogai dirba ( <i>bendras vertinimas nekonkretizuojant</i> )	33
2. Korumpuoti – ima kyšius, siekia naudos tik sau	25
3. Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti	17
4. Nesąžiningi, meluoja	10
5. Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų	7.8
6. Nevykdo savo įsipareigojimų prieš rinkėjus	6.9
7. Brangios paslaugos, reikia mokėti už paslaugas	3.1
8. Neobjektyvūs, neteisingi	3.0
9. Nepasitiki šios įstaigos vadovu	2.3
10. Darbe daug biurokratizmo	2.3
11. Nemandagūs, pikti	2.2
13. Lėtai aptarnauja	1.9
14. Nebaudžiami už prasižengimus	1.9
15. Daugiau šneka nei daro	1.2
16. Švaisto lėšas ne pagal paskirtį	0.8
17. Neskaidri veikla, trūksta viešumo	0.8
18. Daugėja bedarbių, didėja emigracija	0.5
19. Mažėja socialinės išmokos, keičiama jų mokėjimo tvarka	0.3
20. Priekabūs dėl smulkmenų	0.2
<i>Nežino, neatsakė</i>	3.7

## 5. INFORMUOTUMAS APIE SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS VEIKLĄ, INFORMACIJOS ŠALTINIAI

Ketvirtadalis (25%) apklaustų Lietuvos gyventojų atsakė, kad per paskutinius 12 mėnesių jie gavo ar kitaip sužinojo informaciją apie jų savivaldybėje ar seniūnijoje gyventojams svarbius projektus ar klausimus, o 69% atsakė, kad tokios informacijos jie nėra gavę. Palyginus su 2009 metų apklausos rezultatais matyti, kad per paskutinius 12 mėnesių gaunančių ar sužinančių tokią svarbią informaciją gyventojų dalis padidėjo 7 procentiniais punktais

Tokia respondentų gyvenamajai vietai svarbi informacija lengviau pasiekia (aktyviau ja domisi) vyresnius nei 30 metų žmones, respondentus su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, gyvenančius ne didmiesčiuose (kaime ar mažesniuose miestuose).

### 35 lentelė

KL. "AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS GAVOTE AR KITAIP SUŽINOJOTE INFORMACIJĄ APIE JŪSŲ SAVIVALDYBĖJE AR SENIŪNIJOJE VISIEMS TOS VIETOVĖS GYVENTOJAMS SVARBIUS PROJEKTUS AR KLAUSIMUS?"

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Taip	25	18
2. Ne	69	64
Nežino, neatsakė	6	18

Kiek daugiau nei pusė (52%) suaugusių Lietuvos gyventojų atsakė, kad per paskutinius 12 mėnesių jie negavo ar nepastebėjo jokios informacijos apie jų savivaldybės ar seniūnijos veiklą. Tai dažniau jaunimas iki 30 metų, respondantai su viduriniu ar žemesniu išsilavinimu.

Svarbiausias informacijos šaltinis apie savivaldybių ar seniūnijų veiklą yra laikraščiai (26%), o per pus mažesnė dalis apie tai sužino iš TV ar radijo (13%). 7% respondentų nurodė, kad tokia informacija jiems buvo suteikta atvykus į savivaldybę ar seniūniją, 6% tokią informaciją sužino iš savivaldybės tinklapio, 4% iš interneto bendrai (be savivaldybės tinklapio), o 1% nurodė, kad tokią informaciją sužinojo paskambinę į tas institucijas telefonu.

Informacija laikraščiuose dažniau naudojasi vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys kaime ar mažesniuose miestuose (ne didmiesčiuose), turintys aukštesnį nei vidurinis išsilavinimą.

Apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą sužinoti iš TV ar radijo labiausiai linkę didmiesčių gyventojai (24%), vyrai, vyresni nei 50 metų žmonės.

Informacija apie savivaldybes ar seniūnijas internete labiau naudojasi jaunesni nei 50 metų žmonės, turintys aukštąjį išsilavinimą.

### 36 lentelė

KL. "AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS IŠ KUR NORŠ GAVOTE AR SUŽINOJOTE INFORMACIJĄ APIE SAVO SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS VEIKLĄ? JEI TAIP, TAI KAIP IŠ KOKIŲ ŠALTINIŲ?"

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)
1. Sužinojau iš laikraščių	26
2. Sužinojau iš TV ar radijo	13
3. Buvo teikiama atvykus į savivaldybę ar seniūniją	7
4. Iš tos savivaldybės tinklapio internete	6
5. Iš interneto (be savivaldybės tinklapio)	4
6. Buvo teikiama telefonu	1
7. Kitaip	2
Per 12 mėn. negavo / nesužinojo	52
Nežino, neatsakė	6

## 6. DALYVAVIMAS SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS ORGANIZUOJAMOSE APKLAUOSE

Vienas iš dešimties (10%) respondentų per paskutinius 12 mėnesių dalyvavo nors vienoje savivaldybės ar seniūnijos organizuotoje apklausoje koku nors svarbiu klausimu (2009 metais tokių buvo 4%).

Tokiose savivaldybės ar seniūnijos organizuotose apklausose kiek dažniau dalyvavo vyresni nei 30 metų žmonės, rajonų centrų ar mažų miestelių gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu.

### 37 lentelė

KL. "AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS DALYVAVOTE NORŠ VIENOJE JŪSŲ SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS ORGANIZUOTOJE APKLAUSOJE SVARBIU KLAUSIMU?"

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)	2009 metai (%)
1. Taip	10	4
2. Ne	85	96
Neatsimena, neatsakė	5	-

Du trečdaliai (67%) suaugusių Lietuvos gyventojų mano, kad tokios savivaldybės ar seniūnijos organizuojamos apklausos gyventojams svarbiais klausimais yra reikalingos (24% mano, kad labai reikalingos ir 43% kad greičiau reikalingos). Kad tokios apklausos reikalingos labiau nurodė moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu.

Šeštadalis (16%) respondentų mano, kad tokios apklausos yra nereikalingos (12% mano, kad greičiau nereikalingos ir 4% kad visiškai nereikalingos). Kad tokios apklausos nereikalingos kiek labiau atsakė kaimo gyventojai (22%), bedarbiai (21%) bei namų šeimininkės (20%).

### 38 lentelė

KL. "KAIP JŪS MANOTE, AR TOKIOS SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS ORGANIZUOJAMOS APKLAUSOS GYVENTOJAMS SVARBIAIS KLAUSIMAIS YRA REIKALINGOS? "

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 990

	2010 metai (%)
1. Labai reikalingos	24
2. Greičiau reikalingos	43
3. Greičiau nereikalingos	12
4. Visiškai nereikalingos	4
<i>Nežino, neatsakė</i>	17

	2010 metai (%)
Reikalingos	67
Nereikalingos	16
<i>Nežino, neatsakė</i>	17

# **PRIEDAI**

*(klausimai ir  
statistinės lentelės)*

**KLAUSIMAI APIE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGAS**

**S1.** AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS? ČIA KALBAMA APIE VISUS ATVEJUS, KAI JŪS KREIPĖTĖS SU SKUNDU, NORĖJOTE GAUTI VIEŠĄJĄ PASLAUGĄ, PATEIKĖTE PASIŪLYMĄ / PRAŠYMĄ AR SIEKĖTE GAUTI INFORMACIJĄ IŠ KORTELĖJE PATEIKTŲ INSTITUCIJŲ BEI ĮSTAIGŲ. (*KORTELĖ S1. GALIMI KELI ATSAKYMAI*)

1. Prezidentūrą
2. Seimą ir jam pavaldžias įstaigas
3. Vyriausybę ir jai pavaldžias įstaigas
4. Ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas
5. Apskritis viršininko administraciją
6. Savivaldybės institucijas ir įstaigas
7. Savivaldybės seniūnijas
8. (*Neskaityti*) Nesikreipė niekur
9. (*Neskaityti*) Nežino, neatsakė

**TOLIAU KLAUSIMUS S2 – S16 KLAUSTI TIK TUOS, KAS KUR NORS KREIPĖSI PER 12 MĖN.**  
(*S1 = 1, 2, 3, 4, 5, 6 ar 7*). **JEI NESIKREIPĖ (S1 = 8 arba 9), TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S17.**

JEI PER 12 MĖNESIŲ KREIPĖTĖS IR Į VALSTYBĖS IR Į SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TARNAUTOJUS, TOLIAU **KLAUSIMUOSE S2 – S16** VERTINKITE JUOS BENDRAI, O JEI PER ŠĮ LAIKOTARPĮ KREIPĖTĖS TIK Į VALSTYBĖS TARNAUTOJUS (*S1 = 1, 2, 3, 4 ar 5*) AR TIK Į SAVIVALDYBIŲ TARNAUTOJUS (*S1 = 6 ar 7*), TAI ATSAKINĖDAMI VERTINKITE BŪTENT JUOS (JEI KREIPĖTĖS KELETA KARTŲ, NURODYKITE, **KAIP BUVO DAŽNIAUSIAI**).

**S2.** KOKIA FORMA JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? NURODYKITE, KOKIĄ KREIPIMOSI FORMĄ JŪS PASIRINKOTE? (*PERSKAITYTI ATSAKYMUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI*)

1. Atvykote į instituciją ar įstaigą
2. Išsiuntėte prašymą / kreipimąsi paštu
3. Kreipėtės telefonu
4. Išsiuntėte prašymą / kreipimąsi elektroniniu paštu
5. Kita – Kokia? \_\_\_\_\_
9. *Nežino, neatsakė*

**S3.** KOKIAIS KLAUSIMAIS JŪS KREIPĖTĖS Į VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI*)

1. Siekėte gauti informaciją apie tos institucijos veiklą
2. Pateikėte pasiūlymą
3. Siekėte gauti administracinę paslaugą
4. Pateikėte skundą
5. Pateikėte prašymą leidimui, dokumentui ar jo kopijai gauti
6. Kita – Kas? \_\_\_\_\_
8. (*Neskaityti*) Dėl to nesikreipė
9. (*Neskaityti*) Nežino, neatsakė



**S4. AR JŪS LENGVAI RADOTE SKYRIŲ, TARNYBĄ BEI VALSTYBĖS / SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJĄ, KURIS TURĖJO JUS APTARNAUTI? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Labai lengvai
2. Greičiau lengvai
3. Greičiau sunkiai
4. Labai sunkiai
9. *(Neskaityti) Nežino, neatsakė*

**S5. AR JUMS ILGAI TEKO LAUKTI, KOL BUVOTE PRIIMTI VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Labai trumpai
2. Greičiau trumpai
3. Greičiau ilgai
4. Labai ilgai
9. *(Neskaityti) Nežino, neatsakė*

**S6. AR GREITAI JUS APTARNAVO VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Labai greitai
2. Greičiau greitai
3. Greičiau lėtai
4. Labai lėtai
9. *(Neskaityti) Nežino, neatsakė*

**S7. AR MANDAGIAI JUS APTARNAVO VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Labai mandagiai
2. Greičiau mandagiai
3. Greičiau nemandagiai
4. Labai nemandagiai
9. *(Neskaityti) Nežino, neatsakė*

**S8. AR JUMS SUTEIKĖ VISĄ REIKIAMĄ INFORMACIJĄ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Gavau visą reikiamą informaciją
2. Greičiau gavau
3. Greičiau negavau
4. Visai negavau reikiamos informacijos
9. *(Neskaityti) Nežino, neatsakė*

**S9. AR JUMS SUTEIKĖ AIŠKIĄ IR SUPRANTAMĄ INFORMACIJĄ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Visiškai aiškiai ir suprantamą informaciją
2. Greičiau aiškiai ir suprantamą
3. Greičiau neaiškiai ir nesuprantamą
4. Visiškai neaiškiai ir nesuprantamą
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

**S10. KAIP BUVO IŠSPRĖSTOS JŪSŲ PROBLEMOS, DĖL KURIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS / ĮSTAIGAS? (PERSKAITYTI ATSAKYMUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)**

1. Išspręstos iš karto
2. Per kelis kartus
3. Reikėjo kreiptis į aukštesnę instanciją
4. Kita – Kas? \_\_\_\_\_
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

**S11. AR JUS PATENKINO VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ ATSAKYMAI Į JŪSŲ PRAŠYMUS, T.Y. ATSAKYMAI BUVO AIŠKŪS IR IŠSAMŪS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Visiškai patenkino
2. Greičiau patenkino
3. Greičiau nepatenkino
4. Visiškai nepatenkino
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

**S12. AR JŪS BUVOTE PATENKINTAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ APTARNAVIMO KOKYBE BENDRAI, T.Y. JŪS APTARNAVO LAIKU, MANDAGIAI IR KVALIFIKUOTAI? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Visiškai patenkintas
2. Greičiau patenkintas
3. Greičiau nepatenkintas
4. Visiškai nepatenkintas
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

**S13. AR KURIOJE NORS VALSTYBIŲ AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOJE / ĮSTAIGOJE, Į KURIA JŪS KREIPĖTĖS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ, TEIRAVOSI JŪSŲ NUOMONĖS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ ŠIOSE INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE ?**

1. Taip

2. Ne

9. *Neatsakė*

**S14.** AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JUMS PAČIAM REIKĖJO PAPILDOMAI GAUTI IR PATEIKTI DOKUMENTUS (PAŽYMAS, IŠRAŠAS, KOPIJAS IR PAN.) IŠ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS?

1. Taip, reikėjo

2. Ne, nereikėjo

9. Neatsakė

**KLAUSIMUS S15 IR S16 KLAUSTI TIK TUOS, KURIEMS REIKĖJO PAPILDOMAI GAUTI (S14 = 1)**

**S15.** IŠ KUR JUMS REIKĖJO GAUTI IR PATEIKTI PAPILDOMŲ DOKUMENTŲ? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI*).

1. Iš tos pačios institucijos ar jos padalinių

2. Iš kitų institucijų / įstaigų

3. Kitur – Kur? \_\_\_\_\_

9. Nežino, neatsakė

**S16.** AR JUMS REIKĖJO MOKĖTI UŽ TOKIUS PAPILDOMAI GAUTUS IR PATEIKTUS DOKUMENTUS (PAŽYMAS, IŠRAŠUS, KOPIJAS IR PAN.) ?

1. Taip, reikėjo

2. Ne, nereikėjo

9. Neatsakė

**TOLIAU KLAUSTI VISUS**

**S17.** AR, JŪSŲ NUOMONE, „VIENO LANGELIO“ PADALINIAI PADEDA ŽMONĖMS GREIČIAU IŠSPRĘSTI JIEMS RŪPIMUS KLAUSIMUS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS*)

1. Tikrai taip

2. Greičiau taip

3. Greičiau ne

4. Tikrai ne

9. (*Neskaityti*) Nežino, neatsakė

**S18.** KAIP JŪS MANOTE, AR PASTARUOJU METU VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ VEIKLA GERĖJA, BLOGĖJA AR NESIKEIČIA ? (*TIK VIENAS ATSAKYMAS*)

1. Valstybės tarnautojų veikla gerėja

2. Valstybės tarnautojų veikla blogėja

3. Nesikeičia

9. Nežino, neatsakė

**S19.** PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ ...? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE*)

	Visiškai pritariu	Greičiau pritariu	Greičiau nepritariu	Visiškai nepritariu	N/N
1. ... gerai išmano savo darbą	1	2	3	4	9
2. ... gerbia žmones	1	2	3	4	9
3. ... sąžiningai atlieka savo pareigas	1	2	3	4	9

**S20. KAIP JŪS MANOTE, AR PASTARUOJU METU SAVIVALDYBIŲ TARNAUTOJŲ VEIKLA GERĖJA, BLOGĖJA AR NESIKEIČIA ? (*TIK VIENAS ATSAKYMAS*)**

1. Savivaldybių tarnautojų veikla gerėja
2. Savivaldybių tarnautojų veikla blogėja
3. Nesikeičia
9. *Nežino, neatsakė*

**S21. PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA SAVIVALDYBIŲ TARNAUTOJŲ ...? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE*)**

	Visiškai pritariu	Greičiau pritariu	Greičiau nepritariu	Visiškai nepritariu	N/ N
1. ... gerai išmano savo darbą	1	2	3	4	9
2. ... gerbia žmones	1	2	3	4	9
3. ... sąžiningai atlieka savo pareigas	1	2	3	4	9

**S22. AR JŪS BENDRAI PASITIKITE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS / ĮSTAIGOMIS?**

1. Pasitiki

2. Nepasitiki

9. *Nežino, neatsakė*

**S23. KURIA VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJA / ĮSTAIGA JŪS LABIAUSIAI PASITIKITE?**

**S24. KODĖL JŪS LABIAUSIAI PASITIKITE ŠIA INSTITUCIJA / ĮSTAIGA?**

**S25. KURIA VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJA / ĮSTAIGA JŪS LABIAUSIAI NEPASITIKITE?**

**S26. KODĖL JŪS LABIAUSIAI NEPASITIKITE ŠIA INSTITUCIJA / ĮSTAIGA?**

**S27. PASAKYKITE, AR JŪS LABAI PASITIKITE, GREIČIAU PASITIKITE, GREIČIAU NEPASITIKITE AR LABAI NEPASITIKITE ŠIOMIS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS / ĮSTAIGOMIS? (KORTELE ŠI. TIK VIENAS ATSAKYMAS KIEKVIENOJE EILUTĖJE)**

	Labai pasitiki	Greičiau pasitiki	Greičiau nepasitiki	Labai nepasitiki	N/ N
1. Prezidentūra	1	2	3	4	9
2. Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis	1	2	3	4	9
3. Vyriausybė ir jai pavaldžiomis įstaigomis	1	2	3	4	9
4. Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis	1	2	3	4	9
5. Apskritis viršininko administracija	1	2	3	4	9
6. Savivaldybės institucijomis ir įstaigomis	1	2	3	4	9
7. Savivaldybės seniūnijomis	1	2	3	4	9

**S28. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS IŠ KUR NORS GAVOTE AR SUŽINOJOTE INFORMACIJĄ APIE SAVO SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS VEIKLĄ? JEI TAIP, TAI KAIP IŠ KOKIŲ ŠALTINIŲ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)**

0. Per 12 mėn. negavo / nesužinojo

1. Buvo teikiama atvykus į savivaldybę ar seniūniją
2. Buvo teikiama telefonu
3. Sužinojau iš TV ar radijo
4. Sužinojau iš laikraščių
5. Iš tos savivaldybės tinklapio internete
6. Iš interneto (be savivaldybės tinklapio)
7. Kitaip – Kaip? \_\_\_\_\_
9. *Nežino, neatsakė*

**S29. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS GAVOTE AR KITAIP SUŽINOJOTE INFORMACIJĄ APIE JŪSŲ SAVIVALDYBĖJE AR SENIŪNIJOJE VISIEMS TOS VIETOVĖS GYVENTOJAMS SVARBIUS PROJEKTUS AR KLAUSIMUS?**

1. Taip

2. Ne

9. *Neatsakė*

**S30. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS DALYVAVOTE NORS VIENOJE JŪSŲ SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS ORGANIZUOTOJE APKLAUSOJE SVARBIU KLAUSIMU?**

1. Taip

2. Ne

9. *Neatsakė*

**S31. KAIP JŪS MANOTE, AR TOKIOS SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS ORGANIZUOJAMOS APKLAUSOS GYVENTOJAMS SVARBIAIS KLAUSIMAIS YRA REIKALINGOS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Labai reikalingos
2. Greičiau reikalingos
3. Greičiau nereikalingos
4. Visiškai nereikalingos
9. *(Neskaityti) Nežino, neatsakė*