



**PASITIKĖJIMO VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS IR  
ĮSTAIGOMIS  
IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

Tyrimo ataskaita

**UŽSAKOVAS:**

**VRM**

**ATLIKĖJAS:**

**UAB "Baltijos tyrimai"**

Smolensko 10A, Vilnius

Tel. +370 5 212 0104

Faks. +370 5 212 7145

El. paštas: [info@baltic-surveys.lt](mailto:info@baltic-surveys.lt)

Vilnius  
2012 m.

**TURINYS**

Tyrimo išvados.....	2
Tyrimo charakteristika.....	11
1. Valstybės ir savivaldybės institucijos .....	12
(kokia dalis gyventojų kreipėsi per 12 mėn., kaip kreipėsi ir kokiais klausimais kreipėsi)	
2. Valstybės ir savivaldybės tarnautojų darbo vertinimas .....	14
2.1. Aptarnavimo efektyvumo koeficientas .....	14
2.2. Reikiamo tarnautojo suradimo vertinimas .....	16
2.3. Priėmimo greičio vertinimas .....	17
2.4. Aptarnavimo greičio vertinimas .....	18
2.5. Mandagumo vertinimas .....	19
2.6. Reikiamos informacijos suteikimo vertinimas .....	20
2.7. Suteikiamos informacijos aiškumo vertinimas .....	21
2.8. Problemos sprendimo greičio vertinimas .....	22
2.9. Gautų atsakymų vertinimas .....	23
2.10. Aptarnavimo kokybės bendrai vertinimas .....	24
2.11. Lankytojų nuomonės teiravimasis .....	25
2.12. Lankytojų apkrovimas papildomų dokumentų rinkimu .....	26
2.13. Valstybės ir savivaldybių institucijų / įstaigų veiklos vertinimas .....	27
2.14. Turimos neviešinamos informacijos dalies vertinimas .....	28
3. Valstybės tarnautojų veiklos vertinimas.....	29
4. Vieno langelio aptarnavimo principo vertinimas .....	33
5. Pasitikėjimas valstybės ir savivaldybės institucijomis .....	34
6. Informuotumas apie institucijų veiklą, informacijos šaltiniai .....	49
7. Dalyvavimas savivaldybės ar seniūnijos organizuojamose apklausose .....	51
8. Priimtinausi nuomonės pareiškimo būdai .....	52
Priedai ( <i>klausimai ir statistinės lentelės</i> ) .....	55

## TYRIMO IŠVADOS

- Apklausą atliko bendra Lietuvos ir Didžiosios Britanijos rinkos ir viešosios nuomonės tyrimų kompanija "Baltijos Tyrimai". Apklausa vyko 2012 m. birželio mėnesį. Apklausti 1007 Lietuvos gyventojai 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 ketvirtadalis (25%) suaugusių šalies gyventojų kreipėsi į kokias nors valstybės ar savivaldybės institucijas (tiek pat, kiek ir prieš metus 2011 metais). Tai dažniau kiek dažniau moterys, nei vyrai, vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys kaime ar mažesniuose miestuose, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, vadovai, bedarbiai bei pensininkai. Rečiausiai į valstybės ir savivaldybės institucijas kreipėsi studentai ir moksleiviai (per 12 mėnesių kreipėsi tik 5%).
- Per paskutinius 12 mėnesių santykinai didžiausia dalis (15%) apklaustų Lietuvos gyventojų kokiais nors klausimais kreipėsi į seniūnijas, o kas dešimtas (11%) kreipėsi į savivaldybės institucijas ar įstaigas. Dar 3% suaugusių šalies gyventojų kreipėsi į ministerijas ar joms pavaldžias įstaigas, o apie 1% kreipėsi į Prezidentūrą, Vyriausybę, Seimą ir joms pavaldžias įstaigas.
- Kaip ir anksčiau, didžiausia dalis (devyni iš dešimties - 91%) iš besikreipusių į valstybės ar savivaldybės institucijas patys atvyko į tą instituciją ar įstaigą, penktadalis (21%) į jas kreipėsi telefonu, o po 4% besikreipusių savo prašymą ar kreipimąsi išsiuntė elektroniniu paštu arba paprastu paštu (4%).
- Keturi iš dešimties (43%) besikreipusių į valstybės ar savivaldybės institucijas norėjo gauti konsultaciją, trečdalis (32%) kreipėsi dėl informacijos pateikimo, trys iš dešimties (29%) pateikė prašymą gauti dokumentą ar jo kopiją, o penktadalis (20%) pateikė deklaraciją. Kitais klausimais kreipėsi mažesnė dalis lankytojų - 7% pateikė skundą, 5% pateikė prašymą leidimui ar licenzijai gauti, o dar 2% interesantų pateikė kokį nors pasiūlymą.

- Tyrimas parodė, kad bendras administracinių paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo efektyvumo koeficientas 2012 metais yra 0.85 (šis koeficientas apskaičiuojamas pagal 9 atskirus aptarnavimo aspektus). Lyginant su situacija prieš metus jis nepasikeitė, o lyginant su vertinimais 2010 metais šis koeficientas kiek pagerėjo (2010 metas buvo 0.83), tačiau šis pokytis yra galimos statistinės paklaidos ribose. Geriausiai valstybės ir savivaldybės institucijų lankytojai vertina šiuos keturis aspektus – kad yra lengva surasti skyrių, tarnybą ar reikiamą tarnautoją, kad aptarnaujama mandagiai, kad suteikiama reikiama informacija bei kad ši informacija yra aiški bei suprantama. Kaip ir anksčiau, mažiausiai lankytojai patenkinti, kad tenka ilgai laukti priėmimo bei per lėtu, jų nuomone, problemos ar prašymo išsprendimo greičiu.
- Per paskutinius metus šiek tiek pablogėjo tik dviejų aspektų vertinimas – pasitenkinimas priėmimo laukimo trukme (0.73, o 2011 metais buvo 0.79) bei aptarnavimo greičiu (0.79, o 2011 metais buvo 0.85). Visų kitų aspektų vertinimas išliko panašus kaip 2011 metais (svyravimai yra paklaidos ribose), o lyginant su situacija prieš 2 ar 3 metus, tai beveik visų aspektų vertinimai yra pagerėję (išskyrus pasitenkinimą priėmimo laukimo trukme).
- Bendras savivaldybių tarnautojų aptarnavimo efektyvumo koeficientas 2012 metais yra 0.84. Per paskutinius metus šis koeficientas nepasikeitė, o lyginant su 2010 metų vertinimais jis kiek pagerėjo.
- 92% lankytojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie **lengvai rado reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją** (46% mano, kad labai lengvai ir 46% kad greičiau lengvai). 7% lankytojų atsakė, kad jiems buvo sunku surasti reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją (6% nurodė, kad buvo greičiau sunku ir 1% atsakė, kad buvo labai sunku surasti).
- Kiek daugiau nei septyni iš dešimties (72%) klientų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie **trumpai laukė priėmimo** (18% mano, kad labai trumpai ir 54% kad greičiau trumpai). 27% lankytojų atsakė, kad jiems teko ilgai laukti, kol buvo priimti valstybės ar savivaldybės institucijose (24% nurodė, kad teko greičiau ilgai laukti ir 3% kad laukti reikėjo labai ilgai).
- Beveik aštuoni iš dešimties (78%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad juos tarnautojai **greitai aptarnavo** (20% mano, kad labai greitai ir 58% kad greičiau greitai). Penktadalis (20%) lankytojų atsakė, kad juos tarnautojai aptarnavo lėtai (19% nurodė, kad greičiau lėtai ir 1% kad labai lėtai).

- Devyni iš dešimties (90%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad juos šių institucijų tarnautojai **aptarnavo mandagiai** (27% mano, kad labai mandagiai ir 63% kad greičiau mandagiai). Kas dešimtas (9%) lankytojas atsakė, kad juos tarnautojai aptarnavo nemandagiai (8% nurodė, kad greičiau nemandagiai ir 1% kad labai nemandagiai).
- 87% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, mano, kad jie šiose institucijose **gavo reikiamą informaciją**, dėl kurios jie kreipėsi (43% atsakė, kad jie gavo visą reikiamą informaciją ir 44% kad greičiau gavo reikiamos informacijos). 12% lankytojų atsakė, kad jie valstybės ar savivaldybės institucijose negavo reikiamos informacijos (9% nurodė, kad greičiau negavo ir 3% kad visiškai negavo reikiamos informacijos).
- 88% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, teigia, kad jiems šiose institucijose **suteikė aiškia ir suprantamą informaciją** (40% atsakė, kad visiškai aiškia ir suprantamą informaciją ir 48% kad greičiau aiškia ir suprantamą). Dešimtadalis (11%) lankytojų atsakė, kad suteikta informacija nebuvo aiški ir suprantama (10% nurodė, kad suteikė greičiau neaiškia ir nesuprantamą informaciją ir 1% 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** (58% atsakė, kad buvo išspręsta iš karto ir 34% 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 (83%) 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 47% kad greičiau patenkino). Šeštadalis (16%) lankytojų atsakė, kad šių institucijų atsakymai į jų prašymus nepatenkino (13% nurodė, kad greičiau nepatenkino ir 3% 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 (31% atsakė, kad aptarnavimo kokybe visiškai patenkinti ir 50% kad greičiau patenkinti). 18% lankytojų atsakė, kad jie nepatenkinti šių institucijų aptarnavimo kokybe (15% greičiau nepatenkinti ir 3% visiškai nepatenkinti).
- Devyni iš dešimties (89%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybės institucijose, atsakė, kad šiose institucijose jų niekas neklausė apie pasitenkinimą aptarnavimo kokybe. 8% lankytojų atsakė, kad buvo pasidomėta jų nuomone apie aptarnavimo kokybę šiose institucijose, o dar 3% atsakė, kad neatsimena.
- Kiek daugiau nei trečdalis (37%) 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.). Dauguma (61%) lankytojų atsakė, kad papildomų dokumentų pateikti nereikėjo. Per paskutinius metus šio aspekto vertinimas pagerėjo 8 procentiniais punktais (tokia dalimi sumažėjo lankytojų dalis, kuriems nereikėjo papildomai rinkti ir pateikinti dokumentų).
- Du trečdaliai (67%) 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 keturi iš dešimties (38%) tokių lankytojų papildomų dokumentus turėjo gauti toje pačioje institucijoje ar jos padalinyje.
- Pusė (53%) 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 46% tokių lankytojų.
- Beveik pusė (46%) apklaustų gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, mano, kad pastaruoju metu institucijų veikla nepasikeitė. Keturi iš dešimties (41%) šių institucijų lankytojų atsakė, kad, jų nuomone, jų veikla pastaruoju metu pagerėjo, o kad šių institucijų veikla pablogėjo nurodė 8% lankytojų. 5% respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu. Per paskutinius 12 mėnesių šis vertinimas ženkliai pagerėjo - **15 procentinių punktų padidėjo teigiančių, kad valstybės ir savivaldybės institucijų ir įstaigų veikla gerėja.**

- Keturi iš dešimties (42%) Lietuvos gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių kreipėsi į kurias nors valstybės ar savivaldybės institucijas, sutinka su teiginiu, kad šių institucijų turima neviešinamos informacijos dalis yra per didelė (11% visiškai sutinka ir 31% greičiau sutinka), o ketvirtadalis (27%) apklaustų gyventojų atsakė, kad jie nesutinka su šiuo teiginiu (4% visiškai nesutinka ir 23% greičiau nesutinka). Trys iš dešimties (31%) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.
- Beveik pusė (48%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad pastaruju metu valstybės tarnautojų veikla nesikeitė. Penktadalis (21%) respondentų atsakė, kad, jų nuomone, valstybės tarnautojų veikla pastaruju metu pagerėjo, o mažesnė dalis (15%) mano, kad valstybės tarnautojų veikla pablogėjo. Šeštadalis (16%) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu. Per paskutinius metus šie vertinimai pagerėjo 7 procentiniais punktais (padidėjo gyventojų dalis, teigiančių, kad valstybės veikla gerėja).
- Beveik pusė (48%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad pastaruju metu savivaldybės tarnautojų veikla nepasikeitė. Dešimtadalis (11%) respondentų atsakė, kad, jų nuomone, savivaldybės tarnautojų veikla pastaruju metu pablogėjo, o dvigubai didesnė dalis (21%) nurodė, kad pastaruju metu jų veikla pagerėjo. Penktadalis (20%) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu. Per paskutinius metus, manančių, kad savivaldybės tarnautojų veikla gerėja padidėjo 6 procentiniais punktais.
- Daugiau nei pusė (57%) 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 (19% su tokia nuomone tikrai sutiko ir dar 38% greičiau sutiko). Kiek daugiau nei penktadalis (22%) iš besilankusių šiose institucijose mano, kad vieno langelio padaliniai nepadeda žmonėms greičiau išspręsti rūpimų klausimų valstybės ar savivaldybės įstaigose (14% greičiau nesutiko ir 8% tikrai nesutiko). Per paskutinius metus šio aspekto (vieno langelio principo) vertinimas nepasikeitė.
- Kas antras (49%) Lietuvos gyventojas nuo 15 iki 74 metų mano, kad vieno langelio padaliniai padeda žmonėms geriau išspręsti rūpimus klausimus valstybės ar savivaldybės institucijose, o penktadalis (20%) respondentų mano, kad žmonėms tai nepadeda. Kaip matome, tokių institucijų lankytojai vieno langelio principą vertina palankiau, nei bendrai Lietuvos gyventojai (tarp visų šalies gyventojų kiek daugiau neturinčių nuomonės). Vieno langelio principą palankiau vertina moterys, 30 – 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai su aukštoju išsilavinimu, vadovai, namų šeimininkės, specialistai ir tarnautojai.

- Kiek daugiau nei pusė (51%) suaugusių Lietuvos gyventojų pasitiki valstybės ar savivaldybės institucijomis ir įstaigomis, o 49% jomis nepasitiki (čia procentai pateikti tik tarp tų respondentų, kurie turėjo nuomonę šiuo klausimu). Per paskutinius metus teigiamai vertinančių valstybės ir savivaldybės institucijas padidėjo net 12 procentinių punktų (paskutinį kartą daugiau teigiamai vertinančių institucijas, nei neigiamai buvo 2007 metais, t.y. prieš finansinę ir politinę 2008 metų krizę). Kaip parodė apklausa, galima daryti prielaidą, jog šių institucijų vertinimas atsistatė iki buvusio prieš krizę lygio).
- Labiausiai Lietuvos gyventojai pasitiki Prezidentūra, seniūnijomis bei savivaldybių institucijomis ir įstaigomis (jomis daugiau pasitikima, nei nepasitikima). Kaip ir anksčiau, labiausiai nepasitikima Seimu ir Vyriausybe bei joms pavaldžiomis įstaigomis. Per paskutinius 12 mėnesių pagerėjo visų apklausoje tiriamų institucijų vertinimai – labiausiai padidėjo pasitikėjimas ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis (12 procentinių punktų) bei Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis (8 procentiniais punktais). Pasitikėjimas kitomis institucijomis pagerėjo 4 - 6 procentiniais punktais.
- **Prezidentūra** pasitiki du trečdaliai (64%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o ketvirtadalis (25%) ja neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių šia institucija padidėjo 5 procentiniais punktais (panašus vertinimas buvo ir 2010 metais). Dažniau už kitus Prezidentūra pasitiki moterys, kaimo gyventojai, namų šeimininkės ir pensininkai, o santykinai dažniau šia institucija nepasitiki vyrai, 30 – 49 metų žmonės, miestų gyventojai.
- **Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o beveik aštuoni iš dešimties (78%) neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių Seimu gyventojų dalis padidėjo 5 procentiniais punktais (panašus Seimo vertinimas buvo 2006 – 2007 metais). Dažniau už kitus Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis pasitiki jaunimas iki 30 metų, mažesnių miestų gyventojai, respondentai su nebaigtu viduriniu ar aukštuoju išsilavinimu, vadovai ir besimokantis jaunimas o labiausiai nepasitiki vyresni nei 30 metų žmonės, namų šeimininkės, darbininkai ir bedarbiai.
- **Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki kiek daugiau nei penktadalis (22%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o du trečdaliai (68%) ja neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių Vyriausybe gyventojų dalis padidėjo 8 procentiniais punktais (panašus vertinimas buvo 2008 metais). Palankiau už kitus Vyriausybę ir jai pavaldžias įstaigas įvertino jaunimas iki 30 metų, respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (virš 2500 litų), vadovai, o labiausiai Vyriausybe nepasitiki 30 - 49 metų žmonės, namų šeimininkės, darbininkai ir bedarbiai.



- **Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki trys iš dešimties (30%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o kiek daugiau nei pusė (55%) jomis neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių ministerijomis gyventojų dalis padidėjo ženkliausiai 12 procentiniais punktais (panašus vertinimas buvo 2007 metais). Palankiau už kitus ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas įvertino moterys, jaunimas iki 30 metų, kaimo gyventojai, vadovai bei pensininkai, o labiausiai jomis nepasitiki 30 - 49 metų žmonės, darbininkai ir bedarbiai.
- **Savivaldybės ir joms pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki kiek didesnė dalis (46%) apklaustų Lietuvos gyventojų, nei jomis nepasitiki (41%). Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių savivaldybėmis gyventojų dalis padidėjo 6 procentiniais punktais (panašūs vertinimai buvo 2005 – 2008 metais, kai savivaldybėmis irgi kiek didesnė dalis gyventojų pasitikėjo, nei nepasitikėjo). Palankiau už kitus savivaldybes ir joms pavaldžias įstaigas įvertino moterys, 15 – 29 metų jaunimas ir vyresni nei 50 metų žmonės, kaimo ir mažesnių miestų gyventojai (ne didmiesčių), pensininkai ir vadovai, o dažniau už kitus jomis nepasitiki vyrai, 30 - 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis (virš 2500 litų per mėnesį), darbininkai.
- **Seniūnijomis** pasitiki daugiau nei pusė (52%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o trečdalis (33%) jomis neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių seniūnijomis gyventojų dalis padidėjo 4 procentiniais punktais (panašūs vertinimai buvo 2006 – 2007 metais). Palankiau už kitus seniūnijas įvertino moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, kaimo ir mažesnių miestų gyventojai, vadovai, pensininkai ir bedarbiai, o santykinai daugiau jomis nepasitiki 30 - 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (virš 2500 litų).
- Pirmą kartą per paskutinius 4 metus gyventojai tarp labiausiai patikimų institucijų dažniausiai paminėjo seniūnijas (14%), o anksčiau dažniausiai minėtą Prezidentą / Prezidento kanceliariją šį kartą nurodė tik vienas iš dvidešimties (6%). Dar tarp dešimties dažniausiai paminėtų yra savivaldybės ir joms pavaldžias įstaigos, SODRA, Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, Policijos departamentas, Valstybinė mokesčių inspekcija, švietimo bei sveikatos apsaugos įstaigos.

- Apibendrinus respondentų atsakymus, kodėl jie labiausiai pasitiki kuria nors institucija, galima išskirti tokius dažniausius motyvus – nes gerai atlieka savo darbą (4 iš dešimties), ten dirbantys darbuotojai dėmesingi lankytojams / dirba žmonėms (penktadalis), darbuotojai sąžiningi / laikosi įstatymų (septintadalis), dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, mandagiai ir maloniai aptarnavo, greitai aptarnavo, gerai vertina tos įstaigos vadovą, toje įstaigoje dirba pažįstami, tai įstaiga, kurioje dažnai lankosi bei į ją arti, patogiu nuvykti.
- Labiausiai nepasitikima šiomis institucijomis (spontaninis paminėjimas) – Seimu (penktadalis respondentų), teismais, savivaldybėmis ir joms pavaldžiomis įstaigomis, Policijos departamentu, Vyriausybe ir jomis pavaldžiomis įstaigomis, teisėsaugos institucijomis (bendrai – nenurodė konkrečių), SODRA, Energetikos ministerija, prokuratūra, seniūnijomis, žemėtvarka ir Darbo birža. Visas šias institucijas paminėjo ne mažiau kaip vienas procentas respondentų. Neigiamų Seimo ir Vyriausybės pasirinkimų per paskutinius metus sumažėjo, o labiausiai nepasitikinčių teismais padidėjo dvigubai.
- Svarbiausi apibendrinti motyvai, kodėl labiausiai nepasitiki kuria nors institucija (nurodė ne mažiau 3 procentų nepasitikinčių) – nes ten dirba korumpuoti darbuotojai, ima kyšius, siekia sau naudos (kas ketvirtas atsakymas), tiesiog jie blogai dirba (nenurodė konkrečiau), nes ten dirbantiems nerūpi parasti žmonės / nenori padėti, nesąžiningi darbuotojai / meluoja, nekvalifikuoti darbuotojai / nežino savo funkcijų, brangios paslaugos / reikia mokėti už paslaugas, neskaidri veikla / trūksta viešumo, nesilaiko įstatymų / daug pažeidimų, neobjektyvūs / neteisingi, nemandagūs / pikti, nesiskaito su žmonėmis, lėtai dirba bei daugiau šneka, nei ką realiai daro.
- Keturi iš dešimties (39%) 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 58% atsakė, kad tokios informacijos jie nėra gavę. Palyginus su 2011 metų apklausos rezultatais matyti, kad per paskutinius 12 mėnesių gaunančių ar sužinančių tokią svarbią informaciją gyventojų dalis nepakito.
- Kaip ir anksčiau, svarbiausias informacijos šaltinis apie savivaldybių ar seniūnijų veiklą yra laikraščiai (sužino kas penktas - 21%), o apie septintadalį gyventojų apie tai sužino iš TV ar radijo (14%). Kas dešimtas (9%) respondentas nurodė, kad tokia informacija jiems buvo suteikta atvykus į savivaldybę ar seniūniją, 7% tokią informaciją sužino iš savivaldybės tinklapio, 5% iš interneto bendrai (be savivaldybės tinklapio), o 3% nurodė kokius nors kitus būdus (sužinojo paskambinę į tas institucijas telefonu, iš savo draugų ar pažįstamų, gavo informaciją paštu, buvo pakabintas skelbimas namo laiptinėje ar sužinojo per vykdomą apklausą).

- Beveik dešimtadalis (8%) respondentų per paskutinius 12 mėnesių dalyvavo nors vienoje savivaldybės ar seniūnijos organizuotoje apklausoje kokiu nors svarbiu klausimu (2011 metais tokių buvo 5%).
- Aštuoni iš dešimties (83%) 15 – 74 metų Lietuvos gyventojų nurodė, kad per paskutinius 12 mėnesių jei nėra pareiškę savo nuomonės sprendžiant kokius nors vietos reikalus jiems svarbiais klausimais, o dar 3% apklaustų gyventojų neatsakė į šį klausimą (neatsiminė).
- Vienas iš dvidešimties (5%) apklaustų gyventojų nurodė, kad tokią nuomonę jiems svarbiais vietos klausimais jie pareiškė toje vietovėje vykdytos gyventojų apklausos metu, panaši dalis (4%) dalis gyventojų dėl to nuvyko tiesiai į tą instituciją ir pareiškė savo nuomonę, po 2% respondentų nurodė, kad jie savo nuomonę išsakė viešų renginių metu ar internete. Mažiausiai Lietuvos gyventojai per paskutinius 12 mėnesių pasinaudojo tokiais savo nuomonės pareiškimo būdais – per žiniasklaidos priemones (1%) ir pateikiant skundą / prašymą (1%).
- Lietuvos gyventojams priimtinausi savo nuomonės pareiškimo būdai yra šie – apklausa internetu (kas ketvirtam – 24%), savo nuomonės pareiškimas sueigoje balsuojant (22%) ar pasirašant apklausos dalyvių sąrašo lapuose (22%). Kiek mažesnė dalis (penktadalis – 20%) apklaustųjų nurodė, kad jiems priimtinas nuomonės pareiškimo būdas būtų dalyvavimas atrankinėje gyventojų apklausoje savo būste. Ketvirtadalis (25%) respondentų neturėjo aiškios nuomonės šiuo klausimu.
- Beveik keturi iš dešimties (38%) apklaustų Lietuvos gyventojų atsakė, kad, jei jie dabar nuspręstų pateikti savo pasiūlymus jiems svarbiais klausimais kuriai nors valstybės ar savivaldybės institucijai, tai jie žinotų kokiu būdu tai padaryti. Kas antras (50%) gyventojas šalyje nežinotų kaip pateikti savo siūlymus institucijoms svarbiais klausimais, o dar 12% respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

## TYRIMO CHARAKTERISTIKA

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

Apklausa vyko 2012 m. birželio mėnesį. Apklausti 1007 Lietuvos gyventojai 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.

### Apklaustųjų demografinė ir socialinė charakteristika:

#### Lytis:

Vyrai -	50%
Moterys -	50%

#### Amžius:

15 - 29 metų	26%
30 - 49 metų	30%
50 - 74 metų	44%

#### Išsilavinimas:

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

#### Šeimos pajamos per mėnesį:

Iki 1500 litų	21%
1501 – 2500 litų	27%
Virš 2500 litų	25%
Neatsakė	27%

#### Gyvenvietės tipas:

Didmiesčiai	42%
Miestai	27%
Kaimas, vienkiemiai	31%

#### Socialinė struktūra:

Darbininkai, ūkininkai	27%
Specialistai, tarnautojai	19%
Vadovai, turi savo verslą	4%
Pensininkai (nedirbantys)	25%
Moksleiviai, studentai	15%
Bedarbiai	8%
Namų šeimininkės	2%

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

Per paskutinius 12 mėnesių ketvirtadalis (25%) suaugusių šalies gyventojų kreipėsi į kokias nors valstybės ar savivaldybės institucijas (tiek pat, kiek ir prieš metus 2011 metais). Tai dažniau kiek dažniau moterys, nei vyrai, vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys kaime ar mažesniuose miestuose, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, vadovai, bedarbiai bei pensininkai. Rečiausiai į valstybės ir savivaldybės institucijas kreipėsi studentai ir moksleiviai (per 12 mėnesių kreipėsi tik 5%).

Per paskutinius 12 mėnesių santykinai didžiausia dalis (15%) apklaustų Lietuvos gyventojų kokiais nors klausimais kreipėsi į seniūnijas, o kas dešimtas (11%) kreipėsi į savivaldybės institucijas ar įstaigas. Dar 3% suaugusių šalies gyventojų kreipėsi į ministerijas ar joms pavaldžias įstaigas, o apie 1% kreipėsi į Prezidentūrą, Vyriausybę, Seimą ir joms pavaldžias įstaigas.

Į seniūnijas dažniau kreipėsi gyvenantys kaimo vietovėse, pensininkai bei bedarbiai. Į savivaldybės įstaigas ir įmonės dažniau kreipėsi vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys savivaldybių centruose ar mažuose miesteliuose, vadovai, bedarbiai ir pensininkai. Į ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas santykinai dažniau kreipėsi 30 - 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, vadovai, dirbantys privačiame sektoriuje bei respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis (virš 2500 litų).

1 lentelė

KL. "AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS  
INSTITUCIJAS? ČIA KALBAMA APIE VISUS ATVEJUS, KAI JŪS, NORĖDAMAS GAUTI  
PASLAUGĄ, KREIPĖTĖS Į KORTELĖJE PATEIKTAS INSTITUCIJAS."

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Savivaldybės seniūnijas	15	15	16	23
2. Savivaldybės institucijas ir įstaigas	11	13	12	19
3. Ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas	3.4	2	5	3
4. Vyriausybę ir jai pavaldžias įstaigas	0.5	1	0.3	0.6
5. Seimą ir jam pavaldžias įstaigas	0.2	0.4	-	0.6
6. Prezidentūrą	0.1	0.1	-	0.3
7. Apskritis viršininko administraciją (iki 2010)	-	-	2	3
8. Nesikreipė niekur / neatsakė	75	75	72	67

Kaip ir anksčiau, didžiausia dalis (devyni iš dešimties - 91%) iš besikreipusių į valstybės ar savivaldybės institucijas patys atvyko į tą instituciją, penktadalis (21%) į jas kreipėsi telefonu, o po 4% besikreipusių savo prašymą ar kreipimąsi išsiuntė elektroniniu paštu arba paprastu paštu (4%).

Telefonu dažniau kreipėsi 30 - 49 metų žmonės, gyvenantys kaime, respondentai, kurių šeimos pajamos didžiausios (virš 2500 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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Atvykote į instituciją ar įstaigą	91	90	90	92
2. Kreipėtės telefonu	21	14	20	15
3. Išsiuntėte prašymą / kreipimąsi elektroniniu paštu	4.0	4	5	3
4. Išsiuntėte prašymą / kreipimąsi paštu	3.6	4	4	9
5. Kita	-	-	-	-
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	0.4	1	1	-

Keturi iš dešimties (43%) besikreipusių į valstybės ar savivaldybių institucijas norėjo gauti konsultaciją, trečdalis (32%) kreipėsi dėl informacijos pateikimo, trys iš dešimties (29%) pateikė prašymą gauti dokumentą ar jo kopiją, o penktadalis (20%) pateikė deklaraciją. Kitais klausimais kreipėsi mažesnė dalis lankytojų - 7% pateikė skundą, 5% pateikė prašymą leidimui ar licenzijai gauti, o dar 2% interesantų pateikė kokį nors pasiūlymą.

## 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 = 251

	2012 m. (%)
1. Kreipėtės konsultacijos	43
2. Kreipėtės dėl informacijos pateikimo	32
3. Pateikėte prašymą dokumentui ar jo kopijai gauti	29
4. Pateikėte deklaraciją	20
5. Pateikėte skundą	7.2
6. Pateikėte prašymą leidimui (licenzijai) gauti	5.2
7. Pateikėte pasiūlymą	2.0
8. Kita	-
<i>Neatsakė</i>	2.0

## 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 skaičiaus. 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 2012 metais yra 0.85 (šis koeficientas apskaičiuojamas pagal 9 atskirus aptarnavimo aspektus). Lyginant su situacija prieš metus jis nepasikeitė, o lyginant su vertinimais 2010 metais šis koeficientas kiek pagerėjo (2010 metas buvo 0.83), tačiau šis pokytis yra galimos statistinės paklaidos ribose. Geriausiai valstybės ir savivaldybės institucijų lankytojai vertina šiuos keturis aspektus – kad yra lengva surasti skyrių, tarnybą ar reikiamą tarnautoją, kad aptarnaujama mandagiai, kad suteikiama reikiama informacija bei kad ši informacija yra aiški bei suprantama. Kaip ir anksčiau, 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 - 2011 METŲ VERTINIMAIS (pagal visų respondentų vertinimus, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ir savivaldybės institucijose)*

<b>Atskiri aptarnavimo aspektai:</b>	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Ar lengva surasti (skyrių, tarnybą ar tarnautoją)	0.93	0.95	0.91	0.89
Mandagumas	0.92	0.92	0.90	0.87
Reikiamos informacijos suteikimas	0.89	0.89	0.86	0.79
Suteiktos informacijos aiškumas ir suprantamumas	0.89	0.90	0.83	0.81
Pasitenkinimas atsakymais į prašymus	0.85	0.85	0.79	0.75
Pasitenkinimas aptarnavimo kokybe	0.82	0.85	0.81	0.76
Aptarnavimo greitis	0.79	0.85	0.76	0.76
Priėmimo laukimo trukmė	0.73	0.79	0.70	0.78
Problemos ar prašymo išsprendimo greitis	0.60	0.61	0.52	0.51
<b>Bendras administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas</b>	<b>0.85</b>	<b>0.85</b>	<b>0.83</b>	<b>0.81</b>

Per paskutinius metus šiek tiek pablogėjo tik dviejų aspektų vertinimas – pasitenkinimas priėmimo laukimo trukme (0.73, o 2011 metais buvo 0.79) bei aptarnavimo greičiu (0.79, o 2011 metais buvo 0.85). Visų kitų aspektų vertinimas išliko panašus kaip 2011 metais (svyravimai yra paklaidos ribose), o lyginant su situacija prieš 2 ar 3 metus, tai beveik visų aspektų vertinimai yra pagerėję (išskyrus pasitenkinimą priėmimo laukimo trukme).

Nuo 2010 metų yra papildomai analizuojamas tų lankytojų, kurie per 12 mėnesių lankėsi savivaldybėse ar joms pavaldžiose įstaigose, efektyvumo koeficientas. Bendras savivaldybių tarnautojų aptarnavimo efektyvumo koeficientas 2012 metais yra 0.84 (4b lentelė). Per paskutinius metus šis koeficientas nepasikeitė, o lyginant su 2010 metų vertinimais jis kiek pagerėjo.

4b lentelė

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

<b>Atskiri aptarnavimo aspektai:</b>	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)
Ar lengva surasti (skyrių, tarnybą ar tarnautoją)	0.94	0.95	0.88
Mandagumas	0.93	0.92	0.87
Reikiamos informacijos suteikimas	0.90	0.90	0.82
Suteiktos informacijos aiškumas ir suprantamumas	0.90	0.90	0.79
Pasitenkinimas atsakymais į prašymus	0.86	0.86	0.75
Pasitenkinimas aptarnavimo kokybe	0.84	0.86	0.75
Aptarnavimo greitis	0.79	0.86	0.74
Priėmimo laukimo trukmė	0.76	0.80	0.71
Problemos ar prašymo išsprendimo greitis	0.61	0.62	0.41
<b>Bendras administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas</b>	<b>0.84</b>	<b>0.85</b>	<b>0.81</b>



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

92% lankytojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, mano, kad jie lengvai rado reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją (46% mano, kad labai lengvai ir 46% kad greičiau lengvai).

7% lankytojų atsakė, kad jiems buvo sunku surasti reikiamą skyrių, tarnybą ar tarnautoją (6% nurodė, kad buvo greičiau sunku ir 1% atsakė, kad buvo labai sunku surasti).

Per paskutinius 4 metus šio aspekto vertinimas išlieka stabilus (devyni iš dešimties vertina teigiamai), o nedideli pasvyravimai yra paklaidos ribose. Palankiausiai šį aspektą vertina jaunimas iki 30 metų, o santykinai kiek daugiau nepatenkinti yra vyresni nei 50 metų žmonės, bedarbiai ir namų šeimininkės.

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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Labai lengvai	46	55	41	54
2. Greičiau lengvai	46	39	50	35
3. Greičiau sunkiai	6	5	8	9
4. Labai sunkiai	1	0.2	-	1
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	2

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Lengvai	92	94	91	89
Sunkiai	7	5	8	10
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	2

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

Kiek daugiau nei septyni iš dešimties (72%) klientų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, mano, kad jie trumpai laukė priėmimo (18% mano, kad labai trumpai ir 54% kad greičiau trumpai).

27% lankytojų atsakė, kad jiems teko ilgai laukti, kol buvo priimti valstybės ar savivaldybių institucijose (24% nurodė, kad teko greičiau ilgai laukti ir 3% kad laukti reikėjo labai ilgai).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pablogėjo 7 procentiniais punktais (panašus kaip dabar vertinimas buvo prieš du metus). Kad priėmimo teko laukti ilgai kiek dažniau nurodė vyresni nei 30 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai, kurių šeimos pajamos didžiausios (virš 2500 litų per mėnesį), namų šeimininkės 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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Labai trumpai	18	32	18	34
2. Greičiau trumpai	54	47	52	44
3. Greičiau ilgai	24	16	24	17
4. Labai ilgai	3	4	4	4
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	2	2

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Trumpai	72	79	70	77
Ilgai	27	20	28	21
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	2	2

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

Beveik aštuoni iš dešimties (78%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, mano, kad juos tarnautojai greitai aptarnavo (20% mano, kad labai greitai ir 58% kad greičiau greitai).

Penktadalis (20%) lankytojų atsakė, kad juos tarnautojai aptarnavo lėtai (19% nurodė, kad greičiau lėtai ir 1% kad labai lėtai).

Per paskutinius 12 mėnesių šio aspekto vertinimas pablogėjo 7 procentiniais punktais (panašūs vertinimai buvo prieš 2 metus – 2010 metais). Aptarnavimo greičiu kiek daugiau nepatenkinti vyrai, 30 – 49 metų žmonės, bedarbiai, darbininkai ir specialistai bei tarnautojai.

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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Labai greitai	20	36	21	34
2. Greičiau greitai	58	50	55	41
3. Greičiau lėtai	19	12	20	20
4. Labai lėtai	1	2	3	3
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	2

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Greitai	78	86	76	75
Lėtai	21	14	23	23
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	2

## 2.5. Mandagumo vertinimas (ar mandagiai aptarnavo)

Devyni iš dešimties (90%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, mano, kad juos šių institucijų tarnautojai aptarnavo mandagiai (27% mano, kad labai mandagiai ir 63% kad greičiau mandagiai).

Kas dešimtas (9%) lankytojas atsakė, kad juos tarnautojai aptarnavo nemandagiai (8% nurodė, kad greičiau nemandagiai ir 1% kad labai nemandagiai).

Per paskutinius 3 metus šio aspekto vertinimai nesikeičia (pokyčiai paklaidos ribose). Kad tarnautojai juos aptarnavo nemandagiai kiek dažniau nurodė 30 - 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, bedarbiai.

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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Labai mandagiai	27	42	32	36
2. Greičiau mandagiai	63	50	59	51
3. Greičiau nemandagiai	8	6	7	11
4. Labai nemandagiai	1	1	1	1
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	2

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Mandagiai	90	92	91	87
Nemandagiai	9	7	8	12
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	2

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

87% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, mano, kad jie šiose institucijose gavo reikiamą informaciją, dėl kurios jie kreipėsi (43% atsakė, kad jie gavo visą reikiamą informaciją ir 44% kad greičiau gavo reikiamos informacijos).

12% lankytojų atsakė, kad jie valstybės ar savivaldybių institucijose negavo reikiamos informacijos (9% nurodė, kad greičiau negavo ir 3% kad visiškai negavo reikiamos informacijos).

Per paskutinius 3 metus šio aspekto vertinimai nesikeičia (pokyčiai paklaidos ribose). Kad institucijose negavo reikiamos informacijos kiek daugiau nurodė vyrai, didmiesčių gyventojai, 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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Gavau visą reikiamą informaciją	43	52	46	47
2. Greičiau gavau	44	37	40	32
3. Greičiau negavau	9	9	11	16
4. Visai negavau reikiamos informacijos	3	1	2	5
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	1

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Gavo reikiamą informaciją	87	89	86	79
Negavo reikiamos informacijos	12	10	13	21
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	1

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

88% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, teigia, kad jiems šiose institucijose suteikė aiškią ir suprantamą informaciją (40% atsakė, kad visiškai aiškią ir suprantamą informaciją ir 48% kad greičiau aiškią ir suprantamą).

Dešimtadalis (11%) lankytojų atsakė, kad suteikta informacija nebuvo aiški ir suprantama (10% nurodė, kad suteikė greičiau neaiškią ir nesuprantamą informaciją ir 1% atsakė, kad suteikta informacija buvo visiškai neaiški ir nesuprantama).

Lyginant su 2011 metais šio rodiklio vertinimas nepakito, o per paskutinius 2 metus vertinimai pagerėjo 5 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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Visiškai aiškią ir suprantamą	40	48	42	44
2. Greičiau aiškią ir suprantamą	48	41	41	37
3. Greičiau neaiškią ir nesuprantamą	10	9	13	13
4. Visiškai neaiškią ir nesuprantamą	1	1	3	4
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	2

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Suteikė aiškią ir suprantamą informaciją	88	89	83	81
Nesuteikė aiškios ir suprantamos informacijos	11	10	16	17
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	2

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

92% respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, nurodė, kad problemos, dėl kurių jie kreipėsi į šias institucijas, buvo išspręstos (58% atsakė, kad buvo išspręsta iš karto ir 34% 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 3 metus šio aspekto vertinimai nesikeičia (pokyčiai paklaidos ribose). Kad problemos buvo išspręstos iš pirmo karto dažniau nurodė moterys, jaunimas iki 30 metų, respondentai su nebaigtu viduriniu išsilavinimu, darbininkai ir pensininkai. Šiuo aspektu santykinai daugiau nepatenkinti kaimo gyventojai, bedarbiai bei specialistai ir tarnautojai.

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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Išspręstos iš karto	58	61	52	51
2. Per kelis kartus	34	30	40	36
3. Reikėjo kreiptis į aukštesnę instanciją	5	2	5	7
4. Kita	2	7	2	7
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-	1	-

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Išsprendė	92	91	92	87
Reikėjo kreiptis kitur / neišsprendė	7	9	7	14
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	-	1	-

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

Aštuoni iš dešimties (83%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių 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 47% kad greičiau patenkino).

Šeštadalis (16%) lankytojų atsakė, kad šių institucijų atsakymai į jų prašymus nepatenkino (13% nurodė, kad greičiau nepatenkino ir 3% atsakė, kad atsakymai į jų prašymus visiškai nepatenkino).

Per paskutinius metus šio aspekto vertinimai nepakito, o lyginant su 2010 metais pagerėjo 4 procentiniais punktais. Kad institucijų pateikti atsakymai jų nepatenkino kiek dažniau nurodė 30 - 49 metų žmonės, gyvenantys didmiesčiuose, bedarbiai bei specialistai ir tarnautojai.

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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Visiškai patenkino	36	42	36	34
2. Greičiau patenkino	47	43	43	41
3. Greičiau nepatenkino	13	9	15	14
4. Visiškai nepatenkino	3	5	4	11
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	2	-

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Patenkino	83	85	79	75
Nepatenkino	16	14	19	25
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	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 savivaldybių institucijose, nurodė, kad jie patenkinti šių institucijų aptarnavimo kokybe bendrai, t.y. ar juos aptarnavo laiku, mandagiai ir kvalifikuotai (31% atsakė, kad aptarnavimo kokybe visiškai patenkinti ir 50% kad greičiau patenkinti).

18% lankytojų atsakė, kad jie nepatenkinti šių institucijų aptarnavimo kokybe (15% greičiau nepatenkinti ir 3% visiškai nepatenkinti).

Per paskutinius metus šio aspekto vertinimas sumažėjo 4 procentiniais punktais (2012 metais yra toks pat, koks buvo 2010 metais). Kad institucijų aptarnavimo kokybė jų netenkina dažniau nurodė 30 – 49 metų žmonės, gyvenantys didmiesčiuose ir kaime, respondentai su viduriniu išsilavinimu, bedarbiai bei specialistai ir tarnautojai.

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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Visiškai patenkintas	31	39	33	36
2. Greičiau patenkintas	50	46	48	40
3. Greičiau nepatenkintas	15	10	14	16
4. Visiškai nepatenkintas	3	4	4	7
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	1

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Patenkintas	81	85	81	76
Nepatenkintas	18	14	18	23
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	1	1	1

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

Devyni iš dešimties (89%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, atsakė, kad šiose institucijose jų niekas neklausė apie pasitenkinimą aptarnavimo kokybe. 8% lankytojų atsakė, kad buvo pasidomėta jų nuomone apie aptarnavimo kokybę šiose institucijose, o dar 3% atsakė, kad neatsimena.

Kad buvo teirautasi jų nuomonės apie aptarnavimo kokybę kiek dažniau nurodė moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, miestų gyventojai.

14 lentelė

KL. "AR KURIOJE NORS VALSTYBIŲ AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOJE / ĮSTAIGOJE, Į KURIĄ JŪS KREIPĖTĒS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ, TEIRAVOSI JŪSŲ NUOMONĒS APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĒ ŠIOSE INSTITUCIJOSE / ĮSTAIGOSE?"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Taip	8	6	9	6
Ne	89	92	90	94
Neatsimena, neatsakė	3	2	1	-

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

Kiek daugiau nei trečdalis (37%) respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių lankėsi valstybės ar savivaldybių institucijose, nurodė, kad jiems patiems reikėjo gauti ir pateikti kokius nors dokumentus (pažymas, išrašus, kopijas ar pan.). Dauguma (61%) lankytojų atsakė, kad papildomų dokumentų pateikti nereikėjo.

Per paskutinius metus šio aspekto vertinimas pagerėjo 8 procentiniais punktais (tokia dalimi sumažėjo lankytojų dalis, kuriems nereikėjo papildomai rinkti ir pateikinti dokumentų). Papildomus dokumentus dažniau turėjo gauti jaunesni nei 50 metų žmonės, miestų gyventojai, respondentai su aukštuoju išsilavinimu bei tie, kurių šeimos pajamos didžiausios (virš 2500 litų per mėnesį).

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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Taip, reikėjo	37	45	42	53
Ne, nereikėjo	61	52	57	47
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	2	3	1	-

Du trečdaliai (67%) 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 keturi iš dešimties (38%) tokių lankytojų papildomų dokumentus turėjo gauti toje pačioje institucijoje ar jos padalinyje.

16 lentelė

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

Procentai tarp tų, kam reikėjo gauti ir pateikti papildomų dokumentų, N = 94

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Iš tos pačios institucijos ar jos padalinių	38	42	33	25
2. Iš kitų institucijų / įstaigų	67	59	64	74
3. Kitur	-	3	-	4
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	5	3	-

Pusė (53%) 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 46% tokių lankytojų.

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 = 94

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Taip, reikėjo	53	25	39	45
Ne, nereikėjo	46	71	60	55
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	1	4	1	-

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

Beveik pusė (46%) apklaustų gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, mano, kad pastaruju metu šių institucijų veikla nepasikeitė. Keturi iš dešimties (41%) šių institucijų lankytojų atsakė, kad, jų nuomone, jų veikla pastaruju metu pagerėjo, o kad jų veikla pablogėjo nurodė 8% lankytojų. 5% respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Per paskutinius 12 mėnesių šis vertinimas ženkliai pagerėjo - 15 procentinių punktų padidėjo teigiančių, kad valstybės ir savivaldybių institucijų veikla gerėja.

Kad valstybės tarnautojų veikla pastaruju metu gerėja dažniau nurodė moterys, 15 – 29 metų jaunimas, mažesnių miestų gyventojai, moksleiviai ir studentai, vadovai, namų šeimininkės bei pensininkai. Kad valstybės tarnautojų veikla blogėja santykinai dažniau mano šių institucijų lankytojai nuo 30 – 49 metų, gyvenantys kaime, respondentai, baigę kolegiją ar technikumą, specialistai ir tarnautojai.

18 lentelė

KL. “KAIP JŪS MANOTE, AR PASTARUOJU METU VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ VEIKLA GERĖJA, BLOGĖJA AR NESIKEIČIA ?”

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)
1. Gerėja	41	26
2. Blogėja	8	13
3. Nesikeičia	46	56
<i>Nežino, neatsakė</i>	5	5

## 2.14. Turimos neviešinamos informacijos dalies vertinimas

Keturi iš dešimties (42%) Lietuvos gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėnesių kreipėsi į kurias nors valstybės ar savivaldybių institucijas, sutinka su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų turima neviešinamos informacijos dalis yra per didelė (11% visiškai sutinka ir 31% greičiau sutinka), o ketvirtadalis (27%) apklaustų gyventojų atsakė, kad jie nesutinka su šiuo teiginiu (4% visiškai nesutinka ir 23% greičiau nesutinka). Trys iš dešimties (31%) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Su tuo, kad institucijų turima neviešinamos informacijos dalis yra per didelė, dažniau sutinka vyrai, vyresni nei 30 metų žmonės, bedarbiai ir dirbantys gyventojai bei tie, kurių šeimos pajamos per mėnesį yra didžiausios (virš 2500 litų). Labiausiai su šiuo teiginiu sutinka valstybės ir savivaldybių institucijomis nepasitikintys gyventojai (62% iš jų sutinka su šiuo teiginiu ir 22% nesutinka), o pasitikinčių institucijomis nuomonė šiuo klausimu pasidalina po lygiai (32% sutinka su teiginiu ir 32% nesutinka).

19 lentelė

KL. "AR JŪS SUTINKATE SU TEIGINIU, KAD VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ BEI ĮSTAIGŲ TURIMA NEVIEŠINAMOS INFORMACIJOS DALIS YRA PER DIDELĖ?"

Procentai tarp tų gyventojų, kurie per 12 mėnesių kreipėsi į institucijas, N = 251

	Viso (%)
1. Visiškai nesutinku	4
2. Greičiau nesutinku	23
3. Greičiau sutinku	31
4. Visiškai sutinku	11
<i>Nežino, neatsakė</i>	31

	Viso (%)
1. Nesutinku	27
2. Sutinku	42
<i>Nežino, neatsakė</i>	31

### 3. Valstybės tarnautojų veiklos vertinimas

Beveik pusė (48%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad pastaruju metu valstybės tarnautojų veikla nesikeitė. Penktadalis (21%) respondentų atsakė, kad, jų nuomone, valstybės tarnautojų veikla pastaruju metu pagerėjo, o mažesnė dalis (15%) mano, kad valstybės tarnautojų veikla pablogėjo. Šeštadalis (16%) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Per paskutinius metus šie vertinimai pagerėjo 7 procentiniais punktais (padidėjo gyventojų dalis, teigiančių, kad valstybės veikla gerėja).

Kad valstybės tarnautojų veikla pastaruju metu gerėja dažniau nurodė mažesnių miestų gyventojai, respondentai su aukštesniu nei viduriniu išsilavinimu, vadovai bei specialistai ir tarnautojai. Kad valstybės tarnautojų veikla blogėja santykinai dažniau mano 30 – 49 metų žmonės, darbininkai ir namų šeimininkės, o kad jų veikla nesikeičia dažniau nurodė kaimo gyventojai.

#### 20 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Valstybės tarnautojų veikla gerėja	21	14	17	14
2. Valstybės tarnautojų veikla blogėja	15	17	19	17
3. Nesikeičia	48	53	44	41
<i>Nežino, neatsakė</i>	16	16	20	28

Daugiau nei pusė (56%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad dauguma valstybės tarnautojų gerai išmano savo darbą. Kas ketvirtas (27%) apklaustas gyventojas tokiai nuomonei nepritarė, o šeštadalis (17%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).

Per paskutinius metus Lietuvos gyventojų nuomonė apie valstybės tarnautojų kompetenciją pagerėjo 9 procentiniais punktais (2011 metais tam pritarė 47% respondentų). Kad valstybės tarnautojai gerai išmano savo darbą daugiau mano moterys, vyresni nei 50 metų žmonės. Tokiam vertinimui santykinai dažniau nepritarė 30 – 49 metų žmonės, gyvenantys kaimo vietovėje, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu bei tie, kurių šeimos pajamos per mėnesį didžiausios (virš 2500 litų).

#### 21 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Pritaria	56	47	53	35
Nepritaria	27	38	31	40
<i>Nežino, neatsakė</i>	17	14	16	25

Kiek didesnė dalis (42%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad dauguma valstybės tarnautojų gerbia žmones, o 41% apklaustų gyventojų tokiai nuomonei nepritarė. 17% respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).

Per paskutinius metus šio aspekto (gerbia žmones) vertinimas pagerėjo 8 procentiniais punktais (pirmą kartą nuo 2009 metų daugiau tam pritariančių, nei nepritariančių). Kad valstybės tarnautojai gerbia žmones daugiau sutinka moterys, gyvenantys kaime ar mažesniuose miestuose, respondentai su aukštuoju išsilavinimu, vadovai bei specialistai ir tarnautojai, o kad valstybės tarnautojai negerbia žmonių dažniau mano vyrai, 30 - 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, bedarbiai bei darbininkai.

## 22 lentelė

KL. "PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ GERBIA ŽMONES? "

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Pritaria	42	34	36	29
Nepritaria	41	51	43	47
Nežino, neatsakė	17	15	21	23

37% apklaustų Lietuvos gyventojų nurodė, kad dauguma valstybės tarnautojų sąžiningai atlieka savo darbą, o 44% gyventojų tokiai nuomonei nepritarė. Penktadalis (19%) neturėjo nuomonės šiuo klausimu (nevertino).

Per paskutinius metus šio aspekto (sąžiningai atlieka savo darbą) vertinimas pagerėjo 8 procentiniais punktais, o netikinčių sąžiningu valstybės tarnautojų darbu sumažėjo net 11 procentinių punktų (2011 metais netikinčių jų sąžiningu darbu buvo daugiau nei pusė). Su tokiu teiginiu, kad dauguma valstybės tarnautojų sąžiningai atlieka savo darbą, labiau sutinka moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, mažesnių miestų gyventojai bei tie, kurių šeimos pajamos pačios mažiausios (iki 1500 litų per mėnesį). Kad valstybės tarnautojai nesąžiningai atlieka darbą dažniau įvertino 30 – 49 metų žmonės, darbininkai ir ūkininkai.

## 23 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Pritaria	37	29	34	26
Nepritaria	44	55	46	47
Nežino, neatsakė	19	16	20	27

Beveik pusė (48%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad pastaruoju metu savivaldybės tarnautojų veikla nepasikeitė. Dešimtadalis (11%) respondentų atsakė, kad, jų nuomone, savivaldybės tarnautojų veikla pastaruoju metu pablogėjo, o dvigubai didesnė dalis (21%) nurodė, kad pastaruoju metu jų veikla pagerėjo. Penktadalis (20%) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Per paskutinius metus, manančių, kad savivaldybės tarnautojų veikla gerėja padidėjo 6 procentiniais punktais.

Savivaldybės tarnautojų veiklą kaip gerėjančią dažniau įvertino mažesnių miestų gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu, vadovai. Kad savivaldybės tarnautojų veikla pastaruoju metu blogėja santykinai dažniau nurodė 30 – 49 metų žmonės, o kad ji nesikeičia dažniau nurodė gyvenantys kaime, darbininkai, pensininkai ir namų šeimininkės.

## 24 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)
1. Savivaldybių tarnautojų veikla gerėja	21	15	17
2. Savivaldybių tarnautojų veikla blogėja	11	12	19
3. Nesikeičia	48	56	46
<i>Nežino, neatsakė</i>	20	17	18

Daugiau nei pusė (57%) apklaustų Lietuvos gyventojų mano, kad dauguma savivaldybių tarnautojų gerai išmano savo darbą. Kas ketvirtas (26%) apklaustas gyventojas tokiai nuomonei nepritarė, o šeštadalis (17%) neatsakė į šį klausimą. Kad savivaldybių tarnautojai gerai išmano savo darbą dažniau nurodė moterys, mažesnių miestų gyventojai, vadovai ir darbininkai, o su tuo linkę nesutikti kiek labiau 30 – 49 metų žmonės, respondentai su aukštesniu išsilavinimu bei tie, kurių šeimos pajamos didžiausios (virš 2500 litų)..

## 25 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)
Pritaria	57	52	51
Nepritaria	26	33	30
<i>Nežino, neatsakė</i>	17	15	19



Beveik pusė (48%) respondentų mano, kad dauguma savivaldybių tarnautojų gerbia žmones, o kas trečias (35%) apklaustas gyventojų tokiai nuomonei nepritarė. 17% neatsakė į šį klausimą. Kad dauguma savivaldybių tarnautojų gerbia žmones dažniau mano moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, mažesnių miestų gyventojai, vadovai bei specialistai ir tarnautojai.

## 26 lentelė

KL. “PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJŲ GERBIA ŽMONES? ”  
Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)
Pritaria	48	41	38
Nepritaria	35	43	42
<i>Nežino, neatsakė</i>	17	16	20

Keturi iš dešimties (39%) respondentų mano, kad dauguma savivaldybių tarnautojų sąžiningai atlieka savo darbą, o kiek didesnė dalis (41%) gyventojų tokiai nuomonei nepritarė. 20% neatsakė į šį klausimą. Per paskutinius metus šiek tiek sumažėjo gyventojų dalis, kuri tokiai nuomonei nepritaria (manančių, kad savo darbą savivaldybės tarnautojai atlieka nesąžiningai sumažėjo 5 procentiniais punktais). Kad savivaldybių tarnautojai sąžiningai atlieka savo darbą dažniau nurodė moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, mažesnių miestų gyventojai, respondentai su aukštu išsilavinimu, vadovai, specialistai ir tarnautojai bei pensininkai.

## 27 lentelė

KL. “PASAKYKITE, AR, JŪSŲ MANYMU, DAUGUMA SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJŲ SĄŽININGAI ATLIEKA SAVO DARBĄ? ”  
Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)
Pritaria	39	37	34
Nepritaria	41	46	45
<i>Nežino, neatsakė</i>	20	18	21

#### 4. VIENO LANGELIO APTARNAVIMO PRINCIPO VERTINIMAS (AR TAI PADEDA GREIČIAU IŠSPRĘSTI RŪPIMUS KLAUSIMUS)

Daugiau nei pusė (57%) 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 (19% su tokia nuomone tikrai sutiko ir dar 38% greičiau sutiko). Kiek daugiau nei penktadalis (22%) iš besilankusių šiose institucijose mano, kad vieno langelio padaliniai nepadeda žmonėms greičiau išspręsti rūpimų klausimų valstybės ar savivaldybės įstaigose (14% greičiau nesutiko ir 8% tikrai nesutiko). Per paskutinius metus šio aspekto (vieno langelio principo) vertinimas nepasikeitė.

28 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 = 251

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Tikrai taip	19	21	26	20
2. Greičiau taip	38	37	41	32
3. Greičiau ne	14	15	16	11
4. Tikrai ne	8	5	2	12
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	21	22	15	25

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
Padeda greičiau išspręsti	57	58	67	52
Nepadeda greičiau išspręsti	22	20	18	23
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	21	22	15	25

Kas antras (49%) Lietuvos gyventojas nuo 15 iki 74 metų mano, kad vieno langelio padaliniai padeda žmonėms geriau išspręsti rūpimus klausimus valstybės ar savivaldybės institucijose, o penktadalis (20%) respondentų mano, kad žmonėms tai nepadeda. Kaip matome, tokių institucijų lankytojai vieno langelio principą vertina palankiau, nei bendrai Lietuvos gyventojai (tarp visų šalies gyventojų kiek daugiau neturinčių nuomonės). Vieno langelio principą palankiau vertina moterys, 30 – 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai su aukštesniu išsilavinimu, vadovai, namų šeimininkės, specialistai ir tarnautojai.

29 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų 15 - 74 metų Lietuvos gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2010 m. (%)
Padeda greičiau išspręsti	49	50
Nepadeda greičiau išspręsti	20	20
<i>Nežino, neatsakė</i>	31	30

## 5. PASITIKĖJIMAS VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJOMIS

Kiek daugiau nei pusė (51%) suaugusių Lietuvos gyventojų pasitiki valstybės ar savivaldybės institucijomis ir įstaigomis, o 49% jomis nepasitiki (čia procentai pateikti tik tarp tų respondentų, kurie turėjo nuomonę šiuo klausimu). Per paskutinius metus teigiamai vertinančių valstybės ir savivaldybės institucijas padidėjo net 12 procentinių punktų (paskutinį kartą daugiau teigiamai vertinančių institucijas, nei neigiamai buvo 2007 metais, t.y. prieš finansinę ir politinę 2008 metų krizę). Kaip parodė apklausa, galima daryti prielaidą, jog valstybės institucijų vertinimas iki buvusio prieš krizinio lygio).

30 lentelė

KL. "AR JŪS BENDRAI PASITIKITE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS / ĮSTAIGOMIS?"

Procentai tarp respondentų, kurie atsakė į šį klausimą, N = 784

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)	2008 m. (%)	2007 m. (%)	2006 m. (%)
Pasitiki	51	39	46	44	49	51	48
Nepasitiki	49	61	54	56	51	49	52

Valstybės ir savivaldybės institucijomis kiek daugiau pasitiki moterys, kaimo bei mažesnių miestų gyventojai, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, lietuvių tautybės gyventojai, vadovai specialistai ir tarnautojai bei pensininkai, o jomis dažniau nepasitiki vyrai, 30 – 49 metų žmonės, gyvenantys didmiesčiuose, respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis (virš 2500 litų per mėnesį), lenkų ir rusų tautybių gyventojai, darbininkai ir bedarbiai.

Labiausiai Lietuvos gyventojai pasitiki Prezidentūra, seniūnijomis bei savivaldybių institucijomis ir įstaigomis (jomis daugiau pasitikima, nei nepasitikima). Kaip ir anksčiau, labiausiai nepasitikima Seimu ir Vyriausybe bei joms pavaldžiomis įstaigomis.

Per paskutinius 12 mėnesių pagerėjo visų 31 lentelėje pateiktų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų vertinimai – labiausiai padidėjo pasitikėjimas ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis (12 procentinių punktų) bei Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis (8 procentiniais punktais). Pasitikėjimas kitomis institucijomis pagerėjo 4 - 6 procentiniais punktais.

31 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 = 1007

	Pasitiki	Nepasitiki	Nežino
1. Prezidentūra	64	25	11
2. Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis	13	78	9
3. Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis	22	68	10
4. Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis	30	55	15
5. Savivaldybės institucijomis ir įstaigomis	46	41	13
6. Savivaldybės seniūnijomis	52	33	15

32 lentelė

<b>Teigiami vertinimai:</b>	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)	2008 m. (%)	2007 m. (%)	2006 m. (%)	2005 m. (%)
1. Prezidentūra	64	59	67	57	56	58	53	58
2. Seniūnijos	52	48	46	44	50	52	53	48
3. Savivaldybės	46	40	34	32	47	44	46	44
4. Ministerijos	30	18	25	16	41	29	21	35
5. Vyriausybė	22	14	17	16	38	32	20	32
6. Seimas	13	8	9	8	26	12	12	21

33 lentelė

<b>Teigiamų ir neigiamų vertinimų santykis:</b>	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Prezidentūra	+ 39	+ 27	+ 46	+ 34
2. Savivaldybės seniūnijomis	+ 19	+ 8	+ 8	+ 11
3. Savivaldybės institucijomis ir įstaigomis	+ 5	- 10	- 19	- 16
4. Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis	- 25	- 52	- 36	- 45
5. Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis	- 46	- 63	- 55	- 51
6. Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis	- 75	- 75	- 73	- 69
7. Apskritis viršininko administracija	n. d.	n. d.	- 30	- 41

**Prezidentūra** pasitiki du trečdaliai (64%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o ketvirtadalis (25%) ja neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių šia institucija padidėjo 5 procentiniais punktais (panašus vertinimas buvo ir 2010 metais). Dažniau už kitus Prezidentūra pasitiki moterys, kaimo gyventojai, namų šeimininkės ir pensininkai, o santykinai dažniau šia institucija nepasitiki vyrai, 30 – 49 metų žmonės, miestų gyventojai.

**Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki kiek daugiau nei dešimtadalis (13%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o beveik aštuoni iš dešimties (78%) neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių Seimu gyventojų dalis padidėjo 5 procentiniais punktais (panašus Seimo vertinimas buvo 2006 – 2007 metais). Dažniau už kitus Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis pasitiki jaunimas iki 30 metų, mažesnių miestų gyventojai, respondentai su nebaigtu viduriniu ar aukštuoju išsilavinimu, vadovai ir besimokantis jaunimas o labiausiai nepasitiki vyresni nei 30 metų žmonės, namų šeimininkės, darbininkai ir bedarbiai.

**Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki kiek daugiau nei penktadalis (22%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o du trečdaliai (68%) ja neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių Vyriausybe gyventojų dalis padidėjo 8 procentiniais punktais (panašus vertinimas buvo 2008 metais). Palankiau už kitus Vyriausybę ir jai pavaldžias įstaigas įvertino jaunimas iki 30 metų, respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (virš 2500 litų), vadovai, o labiausiai Vyriausybe nepasitiki 30 - 49 metų žmonės, namų šeimininkės, darbininkai ir bedarbiai.

**Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki trys iš dešimties (30%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o kiek daugiau nei pusė (55%) jomis neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių ministerijomis gyventojų dalis padidėjo ženkliausiai 12 procentiniais punktais (panašus vertinimas buvo 2007 metais). Palankiau už kitus ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas įvertino moterys, jaunimas iki 30 metų, kaimo gyventojai, vadovai bei pensininkai, o labiausiai jomis nepasitiki 30 - 49 metų žmonės, darbininkai ir bedarbiai.

**Savivaldybės ir joms pavaldžiomis įstaigomis** pasitiki kiek didesnė dalis (46%) apklaustų Lietuvos gyventojų, nei jomis nepasitiki (41%). Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių savivaldybėmis gyventojų dalis padidėjo 6 procentiniais punktais (panašūs vertinimai buvo 2005 – 2008 metais, kai savivaldybėmis irgi kiek didesnė dalis gyventojų pasitikėjo, nei nepasitikėjo). Palankiau už kitus savivaldybes ir joms pavaldžias įstaigas įvertino moterys, 15 – 29 metų jaunimas ir vyresni nei 50 metų žmonės, kaimo ir mažesnių miestų gyventojai (ne didmiesčių), pensininkai ir vadovai, o dažniau už kitus jomis nepasitiki vyrai, 30 - 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis (virš 2500 litų per mėnesį), darbininkai.

**Seniūnijomis** pasitiki daugiau nei pusė (52%) apklaustų Lietuvos gyventojų, o trečdalis (33%) jomis neapsitiki. Per paskutinius 12 mėnesių pasitikinčių seniūnijomis gyventojų dalis padidėjo 4 procentiniais punktais (panašūs vertinimai buvo 2006 – 2007 metais). Palankiau už kitus seniūnijas įvertino moterys, vyresni nei 50 metų žmonės, kaimo ir mažesnių miestų gyventojai, vadovai, pensininkai ir bedarbiai, o santykinai daugiau jomis nepasitiki 30 - 49 metų žmonės, didmiesčių gyventojai, respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (virš 2500 litų).

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.

Pirmą kartą per paskutinius 4 metus gyventojai tarp labiausiai patikimų institucijų dažniausiai paminėjo seniūnijas (14%), o anksčiau dažniausiai minėtą Prezidentą / Prezidento kanceliariją šį kartą nurodė tik vienas iš dvidešimties (6%). Dar tarp dešimties dažniausiai paminėtų yra savivaldybės ir joms pavaldžias įstaigas, SODRA, Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, Policijos departamentas, Valstybinė mokesčių inspekcija, švietimo bei sveikatos apsaugos įstaigos.

34 lentelė

KL. "KURIA VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJA / ĮSTAIGA JŪS LABIAUSIAI PASITIKITE?"  
Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Seniūnija	14	11	12	12
2. Prezidentė / Prezidento kanceliarija	5.9	12	16	13
3. Savivaldybė, joms pavaldžios įstaigos	5.2	8	7.7	8
4. SODRA	4.1	2	3.1	9
5. Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba	4.0	2	2.7	-
6. Policijos departamentas, policija	3.6	4	1.9	2
7. Valstybinė mokesčių inspekcija	1.5	0.4	1.0	1
8. Sveikatos apsaugos įstaigos (ligoninės, poliklinikos)	1.4	-	1.0	2
9 - 11. Švietimo įstaigos (mokyklos, darželiai)	1.3		2.0	0.9
9 - 11. Krašto apsaugos ministerija	1.3	-	-	-
9 - 11. Kultūros ministerija	1.3	-	-	-
12 - 15. Susisiekimo ministerija	0.8	-	-	-
12 - 15. Aplinkos ministerija	0.8	-	-	-
12 - 15. Konstitucinis teismas	0.8	-	0.2	2
12 - 15. Vyriausybė ir jai pavaldžios įstaigos	0.8	0.4	3.5	-
16 - 18. Švietimo ir mokslo ministerija	0.6	-	-	-
16 - 18. Darbo birža	0.6	0.1	0.7	0.1
16 - 18. Specialiųjų tyrimų tarnyba	0.6	0.2	0.3	-
19 - 21. Teismai	0.5	0.2	0.3	0.8
19 - 21. Registrų centras	0.5	-	0.4	-
19 - 21. Valstybės sienos apsaugos tarnyba	0.5	-	-	-
22 - 25. Užsienio reikalų ministerija	0.4	-	-	-
22 - 25. Finansų ministerija	0.4	-	-	-
22 - 25. Valstybės kontrolė	0.4	-	-	-
22 - 25. Seimas	0.4	0.3	0.3	0.1
26. FNTT (Finansinių nusikaltimų tyrimų tarnyba)	0.3	-	0.1	-
27 - 34. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija	0.2	-	-	-
27 - 34. Sveikatos apsaugos ministerija	0.2	-	-	-
27 - 34. Žemės ūkio ministerija	0.2	-	-	-
27 - 34. Muitinės	0.2	-	-	-

27 – 34. Nacionalinė mokėjimų agentūra	0.2	-	-	-
27 – 34. Lietuvos bankas	0.2	-	-	-
27 – 34. LRT	0.2	-	-	-
27 - 34. Vyriausioji rinkimų komisija	0.2	-	0.1	-
35 – 46. Teisingumo ministerija	0.1	-	-	-
35 – 46. Ūkio ministerija	0.1	-	-	-
35 – 46. Energetikos ministerija	0.1	-	-	-
35 - 46. Prokuratūra	0.1	-	0.1	0.1
35 - 46. Migracijos departamentas	0.1	-	0.2	-
35 - 46. Valstybinė ligonių kasa	0.1	-	0.1	-
35 - 46. VĮ „Regitra“	0.1	-	0.1	0.1
35 - 46. Asmens dokumentų išrašymo centras	0.1	-	0.1	-
35 – 46. Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba	0.1	-	-	-
35 – 46. Valstybinė lietuvių kalbos komisija	0.1	-	-	-
35 – 46. Statistikos departamentas	0.1	-	-	-
35 – 46. Valstybės saugumo departamentas	0.1	-	-	-
47. Apskritis viršininko administracija	-	-	0.9	0.1
48. Maisto ir veterinarijos tarnyba	-	-	0.3	-
49. Bibliotekos	-	-	0.1	-
50. Aplinkos apsaugos agentūra	-	-	0.1	-
51. Vaikų teisių apsaugos kontrolierė	-	-	0.1	-
52. Tautinių mažumų ir išeivijos departamentas	-	-	0.1	-
<i>Nėra tokių</i>	6.9	12	-	-
<i>Nežino, neatsakė/</i>	39	40	44	36

Labiausiai nepasitikima šiomis institucijomis (spontaniškas paminėjimas) – Seimu (penktadalis respondentų), teismais, savivaldybėmis ir joms pavaldžiomis įstaigomis, Policijos departamentu, Vyriausybe ir joms pavaldžiomis įstaigomis, teisėsaugos institucijomis (bendrai – nenurodė konkrečių), SODRA, Energetikos ministerija, prokuratūra, seniūnijomis, žemėtvarka ir Darbo birža. Visas šias institucijas paminėjo ne mažiau kaip vienas procentas respondentų

Neigiamų Seimo ir Vyriausybės pasirinkimų per paskutinius metus sumažėjo, o labiausiai nepasitikinčių teismais padidėjo dvigubai.

## 35 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Seimas	20	28	26	31
2. Teismai	6.6	3	3.8	9
3. Savivaldybė, joms pavaldžios įstaigos	4.7	3	8.9	5
4. Policijos departamentas, policija	4.1	3	2.4	5
5. Vyriausybė ir jai pavaldžios įstaigos	3.8	6	6.1	6
6. Teisėsaugos institucijos ( <i>bendrai – nenurodė konkrečiai</i> )	1.9	1	-	-
7. SODRA	1.8	2	2.1	0.1
8. Energetikos ministerija	1.7	-	-	-
9 - 10. Prokuratūra	1.6	0.3	3.0	0.1
9 - 10. Seniūnija	1.6	0.9	1.7	1
11. Žemėtvarka	1.2	1	-	-
12. Darbo birža	1.0	0.3	1.2	0.1
13 - 14. Sveikatos apsaugos įstaigos (ligoninės, poliklinikos)	0.9	1.0	1.4	4
13 - 14. Sveikatos apsaugos ministerija	0.9	0.1	-	-
15 - 16. Valstybinė mokesčių inspekcija	0.7	0.6	1.2	0.1
15 - 16. Vaikų teisių apsaugos kontrolierė	0.7	0.1	0.5	-
17 - 18. Švietimo įstaigos (darželiai, mokyklos)	0.5	-	0.2	0.1
17 - 18. Finansų ministerija	0.5	-	-	-
19 - 21. Teisingumo ministerija	0.4	-	-	-
19 - 21. Švietimo ir mokslo ministerija	0.4	-	-	-
19 - 21. Valstybinė ligonių kasa	0.4	0.1	0.9	-
21 - 26. Kultūros ministerija	0.3	-	-	-
21 - 26. Muitinės	0.3	0.2	0.4	-
21 - 26. Lietuvos bankas	0.3	-	0.2	-
21 - 26. Notarinės kontoros / antstoliai	0.3	0.2	-	-
21 - 26. Valstybės saugumo departamentas	0.3	-	-	-
21 - 26. LRT	0.3	-	-	-
27 - 30. Prezidentė / Prezidento kanceliarija	0.2	0.2	0.4	0.1
27 - 30. Valstybinė darbo inspekcija	0.2	0.2	0.2	-



27 - 30. Aplinkos ministerija	0.2	-	-	-
27 - 30. Susisiekimo ministerija	0.2	-	-	-
31 - 39. Specialiųjų tyrimų tarnyba	0.1	-	0.1	-
31 - 39. Tabako ir alkoholio kontrolės tarnyba	0.1	-	0.2	-
31 - 39. Viešųjų pirkimų tarnyba	0.1	-	0.5	-
31 - 39. Maisto ir veterinarijos tarnyba	0.1	-	-	-
31 - 39. Migracijos departamentas	0.1	-	-	-
31 - 39. Priešgaisrine gelbėjimo tarnyba	0.1	-	-	-
31 - 39. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija	0.1	-	-	-
31 - 39. Užsienio reikalų ministerija	0.1	-	-	-
31 - 39. Vidaus reikalų ministerija	0.1	-	-	-
41. Aplinkos apsaugos agentūra	-	0.1	0.4	-
42. Seimo kontrolieriai	-	0.1	0.1	-
43. Apskritis viršininko administracija	-	-	2.0	1.4
44. Registrų centras	-	-	0.3	-
45. Konstitucinis teismas	-	-	0.1	0.1
46. Litesco	-	-	0.1	-
<i>Nėra tokių, pasitiki visais</i>	0.6	8	-	-
<i>Nežino, neatsakė</i>	41	38	35	33

Apibendrinus respondentų atsakymus, kodėl jie labiausiai pasitiki kuria nors institucija, galima išskirti tokius dažniausius motyvus – nes gerai atlieka savo darbą (4 iš dešimties), ten dirbantys darbuotojai dėmesingi lankytojams / dirba žmonėms (penktadalis), darbuotojai sąžiningi / laikosi įstatymų (septintadalis), dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, mandagiai ir maloniai aptarnavo, greitai aptarnavo, gerai vertina tos įstaigos vadovą, toje įstaigoje dirba pažįstami, tai įstaiga, kurioje dažnai lankosi bei į ją arti, patogiu nuvykti.

## 36 lentelė

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

Procentai tarp tų apklaustų gyventojų, kurie nurodė instituciją, N = 549

	2012 m. (%)
1. Gerai atlieka savo darbą	38
2. Dėmesingi lankytojams, dirba žmonėms	22
3. Sąžiningi, laikosi įstatymų	14
4. Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai	7.1
5. Mandagiai, maloniai aptarnavo	6.2
6. Greitai aptarnauja, greitai sureagoja	6.2
7. Gerai vertina šios įstaigos vadovą, pasitiki juo / ja	5.3
8. Ten dirba pažįstami, vietiniai (supranta esamą padėtį)	5.1
9. Dažnai lankosi, tik į ją ir kreipiasi (pasitiki)	3.3
10. Arti, patogiu nuvykti	2.9
11. Visada gauna reikiamą informaciją	2.0
12. Tai aukščiausia šalies institucija (reikia pasitikėti)	1.5
13. Surengia daug nemokamų renginių	1.1
14. Gerai atstovauja Lietuvai	0.9
15. Nemokamas mokslas	0.2
16. Bendrauja su žiniasklaida, nevengia viešumo	0.2
17. Gerai panaudoja ES lėšas	0.2
18. Sėkmingai plėtoja kaimo turizmą	0.2
19. Išrinkta tautos, o ne partijų	0.2
20. Patinka aplinka, gražios patalpos	-
<i>Nežino, neatsakė</i>	6.6

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **seniūnijomis** (spontaniniai atsakymai):

- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 45%
- Ten dirba pažįstami, vietiniai (gerai supranta padėtį) - 14%
- Gerai atlieka savo darbą - 13%
- Mandagiai, maloniai aptarnavo - 11%
- Greitai aptarnauja - 10%
- Arti, patogiu nuvykti - 9%
- Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kompetentingi - 9%
- Tik į šią kreipiasi, dažnai lankosi - 7%
- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 6%
- Ten visada gauna reikiamą informaciją - 4%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **Prezidente / prezidento kanceliarija** (spontaniniai atsakymai):

- Pasitiki, gerai vertina Prezidentę - 29%
- Gerai atlieka savo darbą - 25%
- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 19%
- Nes tai aukščiausia šalies institucija - 9%
- Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kompetentingi - 3%
- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 2%
- Prezidentė išrinkta tautos, o ne partijų - 2%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **savivaldybėmis ir jos įstaigomis** (spontaniniai atsakymai):

- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 29%
- Tik į šią kreipiasi, dažnai lankosi - 12%
- Mandagiai, maloniai aptarnavo - 12%
- Gerai atlieka savo darbą - 12%
- Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kompetentingi - 10%
- Ten dirba pažįstami, vietiniai (gerai supranta padėtį) - 8%
- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 8%
- Pasitiki, gerai vertina institucijos vadovą - 6%
- Arti, patogiu nuvykti - 6%
- Greitai aptarnauja - 4%
- Surengia daug nemokamų renginių - 2%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **Policijos departamentu / policija** (spontaniniai atsakymai):

- Gerai atlieka savo darbą - 69%
- Greitai aptarnauja, greitai sureaguoja - 17%
- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 14%
- Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kompetentingi - 8%
- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 6%
- Ten visada gauna reikiamą informaciją - 3%
- Ten dirba pažįstami, vietiniai (gerai supranta padėtį) - 3%
- Mandagiai, maloniai aptarnavo - 3%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **SODRA** (spontaniniai atsakymai):

- Gerai atlieka savo darbą - 71%
- Greitai aptarnauja - 12%
- Mandagiai, maloniai aptarnavo - 12%
- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 10%
- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 10%
- Ten visada gauna reikiamą informaciją - 2%
- Pasitiki, gerai vertina institucijos vadovą - 2%
- Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kompetentingi - 2%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba** (spontaniniai atsakymai):

- Gerai atlieka savo darbą - 63%
- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 25%
- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 15%
- Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kompetentingi - 8%
- Greitai aptarnauja, greitai sureaguoja - 5%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **Valstybine mokesčių inspekcija** (spontaniniai atsakymai):

- Gerai atlieka savo darbą - 67%
- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 27%
- Mandagiai, maloniai aptarnavo - 20%
- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 20%
- Greitai aptarnauja - 13%
- Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kompetentingi - 7%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **švietimo įstaigomis** (spontaniniai atsakymai):

- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 39%
- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 23%
- Gerai atlieka savo darbą - 15%
- Mandagiai, maloniai aptarnavo - 8%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **sveikatos apsaugos įstaigomis** (spontaniniai atsakymai):

- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 50%
- Gerai atlieka savo darbą - 29%
- Dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kompetentingi - 7%
- Greitai aptarnauja, greitai sureaguoja - 7%
- Tik į šias kreipėsi - 7%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie pasitiki **Darbo birža** (spontaniniai atsakymai):

- Gerai atlieka savo darbą - 50%
- Dėmesingi klientams, dirba žmonėms - 33%
- Mandagiai, maloniai aptarnavo - 17%
- Dirba sąžiningi darbuotojai, laikosi įstatymų - 17%

Svarbiausi apibendrinti motyvai, kodėl labiausiai nepasitiki kuria nors institucija (nurodė ne mažiau 3 procentų nepasitikinčių) – nes ten dirba korumpuoti darbuotojai, ima kyšius, siekia sau naudos (kas ketvirtas atsakymas), tiesiog jie blogai dirba (nenurodė konkrečiau), nes ten dirbantiems nerūpi paprasti žmonės / nenori padėti, nesąžiningi darbuotojai / meluoja, nekvalifikuoti darbuotojai / nežino savo funkcijų, brangios paslaugos / reikia mokėti už paslaugas, neskaidri veikla / trūksta viešumo, nesilaiko įstatymų / daug pažeidimų, neobjektyvūs / neteisingi, nemandagūs / pikti, nesiskaito su žmonėmis, lėtai dirba bei daugiau šneka, nei ką realiai daro.

37 lentelė

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

Procentai tarp tų apklaustų gyventojų, kurie nurodė instituciją, N = 589

	2012 m. (%)
1. Korumpuoti – ima kyšius, siekia naudoti tik sau	27
2. Blogai dirba ( <i>bendras vertinimas nekonkretizuojant</i> )	19
3. Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti	18
4. Nesąžiningi, meluoja	15
5. Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų	6.8
6. Brangios paslaugos, reikia mokėti už paslaugas	6.1
7. Neskaidri veikla, trūksta viešumo	5.4
8. Nesilaiko įstatymų, daug pažeidimų	4.2
9. Neobjektyvūs, neteisingi	4.1
10. Nemandagūs, pikti, nesiskaito su žmonėmis	4.1
11. Lėtai aptarnauja	3.9
12. Daugiau šneka nei daro	3.2
13. Nevykdo savo įsipareigojimų prieš rinkėjus	2.4
14. Švaisto lėšas ne pagal paskirtį	2.2
15. Nepasitiki šios įstaigos vadovu	1.2
16. Nebaudžiami už prasižengimus, valdo vietos klanai	1.2
17. Darbe daug biurokratizmo	0.5
18. Nesuteikia tikslios informacijos	0.5
19. Netinkami įstatymai, nevykusi reforma	0.5
20. Didina biudžeto deficitą	0.5
21. Dėl paskutinių įvykių su N. Venckiene	0.5
22. Mažėja socialinės išmokos, keičiama jų mokėjimo tvarka	0.2
23. Toli važiuoti	0.2
24. Netinkamai atstovauja Lietuvą	0.2
25. Pataikauja Gazpromui	0.2
26. Dėl Visagino AE projekto	0.2
18. Daugėja bedarbių, didėja emigracija	-
20. Priekabūs dėl smulkmenų	-
<i>Nežino, neatsakė</i>	4.6

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **Seimu** (spontaniniai atsakymai):

- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudos tik sau - 31%
- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 28%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 25%
- Nekvalifikuoti, nekompetentingi, nežino savo funkcijų - 14%
- Nesąžiningi, meluoja - 13%
- Daugiau šneka, nei daro - 7%
- Nevykdo savo įsipareigojimų prieš rinkėjus - 6%
- Švaisto lėšas ne pagal paskirtį - 3%
- Nemandagūs, pikti, nesiskaito su žmonėmis - 3%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 1%
- Neobjektyvūs, neteisingi - 1%
- Nepasitiki šios įstaigos vadovu - 1%
- Nebaudžiami už įvairius prasižengimus - 1%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **Vyriausybe** (spontaniniai atsakymai):

- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 37%
- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudos tik sau - 16%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 16%
- Nesąžiningi, meluoja - 13%
- Nekvalifikuoti, nekompetentingi, nežino savo funkcijų - 8%
- Brangios paslaugos, reikia mokėti už paslaugas - 8%
- Nevykdo savo įsipareigojimų prieš rinkėjus - 5%
- Daugiau šneka, nei daro - 5%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 5%
- Nepasitiki šios įstaigos vadovu - 3%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **teismais** (spontaniniai atsakymai):

- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudos tik sau - 46%
- Nesąžiningi, meluoja - 30%
- Nesilaiko įstatymų, daug pažeidimų - 15%
- Neobjektyvūs, neteisingi - 11%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 9%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 6%
- Lėtai dirba, per ilgai užtrunka bylos nagrinėjimas - 6%
- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 2%
- Nepasitiki šios įstaigos vadovu - 2%
- Dėl paskutinių įvykių su N. Venckiene - 1%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **teisėsaugos institucijomis (bendrai)**:

- Neobjektyvūs, neteisingi - 32%
- Lėtai dirba, per ilgai užtrunka nusikaltimų nagrinėjimas - 21%
- Nesilaiko įstatymų, daug pažeidimų - 16%
- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudoti tik sau - 16%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 11%
- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 11%
- Nebaudžiami už įvairius prasižengimus - 5%
- Dėl paskutinių įvykių su N. Venckiene - 5%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **Policijos departamentu / policija** (spontaniniai atsakymai):

- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudoti tik sau - 34%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 24%
- Nemandagūs, pikti, nesiskaito su žmonėmis - 20%
- Nesilaiko įstatymų, daug pažeidimų - 15%
- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 10%
- Nesąžiningi, meluoja - 10%
- Nebaudžiami už įvairius prasižengimus - 5%
- Lėtai dirba, per ilgai užtrunka nusikaltimų nagrinėjimas - 5%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 5%
- Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų - 2%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **prokuratūra** (spontaniniai atsakymai):

- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudoti tik sau - 31%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 25%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 19%
- Nesąžiningi, meluoja - 13%
- Lėtai dirba, per ilgai užtrunka nusikaltimų nagrinėjimas - 6%
- Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų - 6%
- Neobjektyvūs, neteisingi - 6%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **savivaldybėmis** (spontaniniai atsakymai):

- Brangios paslaugos, reikia mokėti už paslaugas - 26%
- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudoti tik sau - 19%
- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 17%
- Nesąžiningi, meluoja - 15%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 15%
- Lėtai dirba, ilgai reikia laukti - 6%
- Nemandagūs, pikti, nesiskaito su žmonėmis - 6%
- Nepasitiki tos savivaldybės vadovais - 4%
- Daugiau šneka, nei daro - 4%
- Nesilaiko įstatymų, daug pažeidimų - 4%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 4%
- Nebaudžiami už įvairius prasižengimus - 2%
- Neobjektyvūs, neteisingi - 2%
- Švaisto lėšas ne pagal paskirtį - 2%
- Nevykdo savo įsipareigojimų prieš rinkėjus - 2%
- Nepatogu, toli važiuoti - 2%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **seniūnijomis** (spontaniniai atsakymai):

- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 25%
- Nemandagūs, pikti, nesiskaito su žmonėmis - 19%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 19%
- Lėtai dirba, ilgai reikia laukti - 13%
- Daugiau šneka, nei daro - 13%
- Švaisto lėšas ne pagal paskirtį - 12%
- Brangios paslaugos, reikia mokėti už paslaugas - 6%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 6%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **žemėtvarkos skyriais** (spontaniniai atsakymai):

- Brangios paslaugos, reikia mokėti už paslaugas - 26%
- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudoti tik sau - 42%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 25%
- Lėtai dirba, ilgai reikia laukti - 33%
- Darbe daug biurokratizmo - 8%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 8%
- Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų - 8%
- Nesąžiningi, meluoja - 8%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **Darbo birža** (spontaniniai atsakymai):

- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 60%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 50%
- Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų - 10%



Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **SODRA** (spontaniniai atsakymai):

- Nesąžiningi, meluoja - 22%
- Didina biudžeto deficitą - 17%
- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudoti tik sau - 17%
- Brangios paslaugos, reikia mokėti už paslaugas - 11%
- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 11%
- Neskaidri veikla, trūksta viešumo - 11%
- Švaisto lėšas ne pagal paskirtį - 6%
- Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų - 6%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 6%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **Valstybinė mokesčių inspekcija** (spontaniniai atsakymai):

- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 43%
- Korumpuoti, ima kyšius, siekia naudoti tik sau - 29%
- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 14%
- Nesuteikia tikslios informacijos - 14%
- Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų - 14%
- Neobjektyvūs, neteisingi - 14%
- Nemandagūs, pikti, nesiskaito su žmonėmis - 14%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **Vaiko teisių apsaugos kontroliere** (spontaniniai atsakymai):

- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 57%
- Nesąžiningi, meluoja - 29%
- Dėl paskutinių įvykių su N. Venckiene - 14%
- Nebaudžiami už įvairius prasižengimus - 14%
- Nemandagūs, pikti, nesiskaito su žmonėmis - 14%
- Nekvalifikuoti darbuotojai, nežino savo funkcijų - 14%
- Nesilaiko įstatymų, daug pažeidimų - 14%

Svarbiausi apklaustų gyventojų motyvai, kodėl jie labiausiai nepasitiki **sveikatos apsaugos įstaigomis** (spontaniniai atsakymai):

- Korumpuoti, ima kyšius - 33%
- Brangios paslaugos, reikia mokėti už paslaugas - 22%
- Blogai dirba (bendrai – nenurodė konkrečiau) - 22%
- Nerūpi paprasti žmonės, nenori padėti - 11%
- Lėtai dirba, ilgai reikia laukti - 11%
- Darbe daug biurokratizmo - 11%

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

Keturi iš dešimties (39%) 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 58% atsakė, kad tokios informacijos jie nėra gavę. Palyginus su 2011 metų apklausos rezultatais matyti, kad per paskutinius 12 mėnesių gaunančių ar sužinančių tokią svarbią informaciją gyventojų dalis nepakito.

Tokia respondentų gyvenamajai vietai svarbi informacija lengviau pasiekia (aktyviau ja domisi) vyresnius nei 30 metų žmones, miestų gyventojus, respondentus su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu, vadovus, specialistus ir tarnautojus.

38 lentelė

KL. "AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS IŠ KUR NORŠ GAVOTE AR SUŽINOJOTE INFORMACIJĄ APIE SAVO SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS VEIKLĄ JUMS AKTUALIAIS KLAUSIMAIS?"

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Taip	39	37	25	18
2. Ne	58	55	69	64
<i>Nežino, neatsakė</i>	3	8	6	18

Kaip ir anksčiau, svarbiausias informacijos šaltinis apie savivaldybių ar seniūnijų veiklą yra laikraščiai (sužino kas penktas - 21%), o apie septintadalį gyventojų apie tai sužino iš TV ar radijo (14%). Kas dešimtas (9%) respondentas nurodė, kad tokia informacija jiems buvo suteikta atvykus į savivaldybę ar seniūniją, 7% tokią informaciją sužino iš savivaldybės tinklapio, 5% iš interneto bendrai (be savivaldybės tinklapio), o 3% nurodė kokius nors kitus būdus (sužinojo paskambinę į tas institucijas telefonu, iš savo draugų ar pažįstamų, gavo informaciją paštu, buvo pakabintas skelbimas namo laiptinėje ar sužinojo per vykdomą apklausą).

**Informacija laikraščiuose** dažniau naudojasi vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys mažesniuose miestuose (ne didmiesčiuose), turintys aukštesnį nei vidurinis išsilavinimą, vadovai, specialistai ir tarnautojai, respondantai su vidutinėmis šeimos pajamomis (1500 – 2500 litų per mėnesį), lietuvių tautybės gyventojai.

Apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą sužinoti **iš TV ar radijo** labiausiai linkę didmiesčių gyventojai (kas ketvirtas - 23%), vadovai, specialistai ir tarnautojai, namų šeiminės, nelietuvių tautybės gyventojai.

Informacija apie savivaldybes ar seniūnijas **internete** dažniau naudojasi jaunesni nei 50 metų žmonės, miestų gyventojai, turintys aukštąjį išsilavinimą, vadovai, specialistai ir tarnautojai, respondantai su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (virš 2500 litų).

Sužinoti reikiamą informaciją **nuėjus į šias institucijas** (apie savivaldybių ir seniūnijų veiklą jiems rūpimais klausimais) daugiau linkę vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys kaime, respondantai su mažiausiomis ar vidutinėmis šeimos pajamomis, bedarbiai, pensininkai ir vadovai.

39 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)
1. Sužinojau iš laikraščių	21	17	26
2. Sužinojau iš TV ar radijo	14	10	13
3. Buvo teikiama atvykus į savivaldybę ar seniūniją	9	6	7
4. Iš tos savivaldybės tinklapio internete	7	7	6
5. Iš interneto (be savivaldybės tinklapio)	5	6	4
6. Iš draugų, pažįstamų	1	-	-
7. Buvo teikiama telefonu	1	1	1
8. Kitaip (paštu, info namo laiptinėje, iš apklausos)	1	3	2
Per 12 mėn. negavo / nesužinojo	58	55	52
<i>Nežino, neatsakė</i>	3	8	6

Kaip parodė apklausa, kas dešimtas (11%) respondentas, kuris naudojasi internetu, informaciją jiems aktualiais klausimais sužino iš savo savivaldybės tinklapio internete, o dar 8% interneto vartotojų tokią informaciją susiranda bendroje interneto paieškoje.

40 lentelė

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

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	Naudojasi internetu (%)	Nesinaudoja internetu (%)	Visi 15 – 74 metų (%)
1. Sužinojau iš laikraščių	21	21	21
2. Sužinojau iš TV ar radijo	16	12	14
3. Buvo teikiama atvykus į savivaldybę ar seniūniją	7	12	9
4. Iš tos savivaldybės tinklapio internete	<b>11</b>	-	7
5. Iš interneto (be savivaldybės tinklapio)	<b>8</b>	-	5
6. Iš draugų, pažįstamų	1	1	1
7. Buvo teikiama telefonu	1	-	1
8. Kitaip (paštu, info namo laiptinėje, iš apklausos)	1	1	1
Per 12 mėn. negavo / nesužinojo	56	61	58
<i>Nežino, neatsakė</i>	3	3	3

## 7. DALYVAVIMAS SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS ORGANIZUOJAMOSE APKLAUSOSE

Beveik dešimtadalis (8%) respondentų per paskutinius 12 mėnesių dalyvavo nors vienoje savivaldybės ar seniūnijos organizuotoje apklausoje koku nors svarbiu klausimu (2011 metais tokių buvo 5%).

Tokiose savivaldybės ar seniūnijos organizuotose apklausose kiek dažniau dalyvavo vyresni nei 30 metų žmonės, respondentai su aukštesniu nei vidurinis išsilavinimu.

41 lentelė

KL. “AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS DALYVAVOTE NORS VIENOJE JŪSŲ SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS ORGANIZUOTOJE APKLAUSOJE SVARBIU KLAUSIMU?”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)	2010 m. (%)	2009 m. (%)
1. Taip	8	5	10	4
2. Ne	89	89	85	96
<i>Neatsimena, neatsakė</i>	3	6	5	-

## 8. PRIIMTINAUSI NUOMONĖS PAREIŠKIMO BŪDAI IR AR ŽINOTŲ, KAIP TAI PADARYTI

Aštuoni iš dešimties (83%) 15 – 74 metų Lietuvos gyventojų nurodė, kad per paskutinius 12 mėnesių jei nėra pareiškę savo nuomonės sprendžiant kokius nors vietos reikalus jiems svarbiais klausimais, o dar 3% apklaustų gyventojų neatsakė į šį klausimą (neatsiminė).

Vienas iš dvidešimties (5%) apklaustų gyventojų nurodė, kad tokią nuomonę jiems svarbiais vietos klausimais jie pareiškė toje vietovėje vykdytos gyventojų apklausos metu, panaši dalis (4%) dalis gyventojų dėl to nuvyko tiesiai į tą instituciją ir pareiškė savo nuomonę, po 2% respondentų nurodė, kad jie savo nuomonę išsakė viešų renginių metu ar internete. Mažiausiai Lietuvos gyventojai per paskutinius 12 mėnesių pasinaudojo tokiais savo nuomonės pareiškimo būdais – per žiniasklaidos priemones (1%) ir pateikiant skundą / prašymą (1%).

Pareikšti savo nuomonę nuvykus tiesiai į instituciją kiek daugiau linkę vyresni nei 30 metų žmonės, gyvenantys kaime. Kaimo gyventojai pareikšti savo nuomonę kiek dažniau už kitus linkę ir viešų renginių metu ar per žiniasklaidos priemones, o 30 – 49 metų žmonės bei didmiesčių gyventojai dažniau už kitus linkę pareikšti savo nuomonę jiems svarbiais vietos reikalais pasinaudodami internetu.

42 lentelė

KL. “AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS PAREIŠKĖTE NUOMONĘ SPRENDŽIANT VIETOS REIKALUS JUMS SVARBIU / RŪPIMU KLAUSIMU?? JEI TAIP, TAI KOKIAIS BŪDAIS JŪS TAI PADARĖTE ?”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)
1. Gyventojų apklausos metu	5	7
2. Atvyko tiesiai į instituciją	4	2
3. Viešų renginių metu	2	2
4. Internetu	2	4
5. Per žiniasklaidos priemones	1	1
6. Pateikė skundą / prašymą	1	1
Per 12 mėn. nepareiškė nuomonės	83	83
<i>Nežino, neatsakė</i>	3	3

Lietuvos gyventojams priimtinausi savo nuomonės pareiškimo būdai yra šie – apklausa internetu (kas ketvirtam – 24%), savo nuomonės pareiškimas sueigoje balsuojant (22%) ar pasirašant apklausos dalyvių sąrašo lapuose (22%). Kiek mažesnė dalis (penktadalis – 20%) apklaustųjų nurodė, kad jiems priimtinas nuomonės pareiškimo būdas būtų dalyvavimas atrankinėje gyventojų apklausoje savo būste. Ketvirtadalis (25%) respondentų neturėjo aiškios nuomonės šiuo klausimu.

**Apklausa internetu** daugiau priimtina 15 – 29 metų jaunimui (47%), didmiesčių gyventojams (37%), respondentams su aukštuoju išsilavinimu (46%) bei respondentams su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (41%). Apklausa parodė, kad šis būdas yra priimtinas keturiems iš dešimties (39%) Lietuvos gyventojams, kurie naudojami internetu.

Savo nuomonės pareiškimas sueigoje balsuojant ar pasirašant apklausos dalyvių sąrašo lapuose daugiau tinka vyresniems nei 30 metų žmonėms, gyvenantiems kaime (32%), o atrankinė apklausa savo būste kiek priimtinesnė yra vyresniems nei 50 metų žmonėms (25%).

## 43 lentelė

KL. “KOKIE NUOMONĖS PAREIŠKIMO BŪDAI APIE JŪSŲ VIETOVĖS VIEŠUOSIUS REIKALUS JUMS BŪTŲ PRIIMTINI ?”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)	2011 m. (%)
1. Apklausa internetu (pvz., savivaldybės tinklapyje)	24	19
2. Nuomonės pareiškimas sueigoje balsuojant	22	14
3. Pasirašant apklausos dalyvių sąrašo lapuose	22	-
4. Atrankinė apklausa Jūsų gyvenamajame būste	20	7
5. Kita (apsilankyti seniūnijoje)	0.1	-
<i>Nežino, neatsakė</i>	25	20

Beveik keturi iš dešimties (38%) apklaustų Lietuvos gyventojų atsakė, kad, jei jie dabar nuspręstų pateikti savo pasiūlymus jiems svarbiais klausimais kuriai nors valstybės ar savivaldybės institucijai, tai jie žinotų koku būdu tai padaryti. Kas antras (50%) gyventojas šalyje nežinotų kaip pateikti savo siūlymus institucijoms svarbiais klausimais, o dar 12% respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Kad žinotų koku būdu pateikti institucijoms savo siūlymus dažniau nurodė 30 – 49 metų žmonės (46%), didmiesčių gyventojai (43%), respondentai su aukštuoju (62%) išsilavinimu ar baigę kolegiją / technikumą, vadovai (72%), specialistai ir tarnautojai (60%), respondentai su didžiausiomis šeimos pajamomis per mėnesį (45%) bei gyventojai, kurie naudojami internetu (45%).

## 44 lentelė

KL. “JEIGU JŪS DABAR NUSPRĘSTUMĖTE PATEIKTI SAVO SIŪLYMUS JUMS SVARBIU KLAUSIMU KURIAI NORS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAI / ĮSTAIGAI, TAI AR JŪS ŽINOTUMĖTE, KOKIU BŪDU TAI PADARYTI”

Procentai tarp visų apklaustų gyventojų, N = 1007

	2012 m. (%)
1. Taip	38
2. Ne	50
<i>Nežino, neatsakė</i>	12

# **PRIEDAI**

*(klausimai)*



<b>KLAUSIMAI APIE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGAS</b>
--

**S1. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS? ČIA KALBAMA APIE VISUS ATVEJUS, KAI JŪS NORĖDAMAS GAUTI PASLAUGĄ, KREIPĖTĖS Į KORTELĖJE S1 PATEIKTAS INSTITUCIJAS. (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. Savivaldybės institucijas ir įstaigas
6. Savivaldybės seniūnijas
8. *(Neskaityti)* Nesikreipė niekur
9. *(Neskaityti)* Nežino, neatsakė

**TOLIAU KLAUSIMUS S2 – S18 KLAUSTI TIK TUOS, KAS KUR NORS KREIPĖSI PER 12 MĖN. (S1 = 1, 2, 3, 4, 5 ar 6). JEI NESIKREIPĖ (S1 = 8 arba 9), TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S19.**

JEI PER 12 MĖNESIŲ KREIPĖTĖS IR Į VALSTYBĖS IR Į SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TARNAUTOJUS, TOLIAU **KLAUSIMUOSE S2 – S18** VERTINKITE JUOS BENDRAI, O JEI PER ŠĮ LAIKOTARPĮ KREIPĖTĖS TIK Į VALSTYBĖS TARNAUTOJUS (S1 = 1, 2, 3 ar 4) AR TIK Į SAVIVALDYBIŲ TARNAUTOJUS (S1 = 5 ar 6), 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. *(Neskaityti)* Nežino, neatsakė

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

1. Pateikėte pasiūlymą
2. Pateikėte prašymą leidimui (licenzijai) gauti
3. Pateikėte prašymą dokumentui ar jo kopijai gauti
4. Pateikėte deklaraciją
5. Kreipėtės dėl informacijos pateikimo
6. Kreipėtės konsultacijos
7. Pateikėte skundą
8. Kita – Kas? *(Nurodyti)* \_\_\_\_\_
90. *(Neskaityti)* Dėl to nesikreipė
99. *(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 INSTITUCIJOS / ĮSTAIGOS, 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. AR JŪS SUTINKATE SU TEIGINIU, KAD VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ BEI ĮSTAIGŲ TURIMA NEVIEŠINAMOS INFORMACIJOS DALIS YRA PER DIDELĖ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

1. Visiškai nesutinku
2. Greičiau nesutinku
3. Greičiau sutinku
4. Visiškai sutinku
9. (Neskaityti) *Nežino, neatsakė*

**S11. KAIP BUVO IŠSPRĖSTOS JŪSŲ PROBLEMOS, DĖL KURIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS / ĮSTAIGAS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

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

**S12. 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*

**S13. AR JŪS BUVOTE PATENKINTAS (-A) VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ APTARNAVIMO KOKYBE BENDRAI, T.Y. JŪS APTARNAVO LAIKU, MANDAGIAI IR KVALIFIKUOTAI? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS)**

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

**S14. KAIP JŪS MANOTE, AR PASTARUOJU METU VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ VEIKLA GERĖJA, BLOGĖJA AR NESIKEIČIA ? (TIK VIENAS ATSAKYMAS)**

1. Gerėja
2. Blogėja
3. Nesikeičia
9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

**S15. 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 |
|---------|-------|-------------|

**S16. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JUMS PAČIAM REIKĖJO PAPILDOMAI GAUTI IR PATEIKTI DOKUMENTŲ (PAŽYMA, IŠRAŠUS, KOPIJAS IR PAN.) IŠ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJŲ / ĮSTAIGŲ, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS?**

- |                  |                  |             |
|------------------|------------------|-------------|
| 1. Taip, reikėjo | 2. Ne, nereikėjo | 9. Neatsakė |
|------------------|------------------|-------------|

**KLAUSIMUS S17 IR S18 KLAUSTI TIK TUOS, KURIEMS REIKĖJO PAPILDOMAI GAUTI (S16 = 1)**

**S17. 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. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

**S18. 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**

**S19. 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

**S20. 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. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

**S21. 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

**S22. 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. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

**S23. 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

**S24. AR JŪS BENDRAI PASITIKITE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS / ĮSTAIGOMIS?**

1. Pasitiki
2. Nepasitiki
9. Nežino, neatsakė

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

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

**S27. KURIA VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJA / ĮSTAIGA JŪS LABIAUSIAI NEPASITIKITE?**

---

**S28. KODĖL JŪS LABIAUSIAI NEPASITIKITE ŠIA INSTITUCIJA / ĮSTAIGA?**

---



---

**S29. PASAKYKITE, AR JŪS LABAI PASITIKITE, GREIČIAU PASITIKITE, GREIČIAU NEPASITIKITE AR LABAI NEPASITIKITE ŠIOMIS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS / ĮSTAIGOMIS? (KORTELĖ 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. Vyriausybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis	1	2	3	4	9
4. Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis	1	2	3	4	9
5. Savivaldybės institucijomis ir įstaigomis	1	2	3	4	9
6. Savivaldybės seniūnijomis	1	2	3	4	9

**S30. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS IŠ KUR NORS GAVOTE AR SUŽINOJOTE INFORMACIJĄ APIE SAVO SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS VEIKLĄ JUMS AKTUALIAIS KLAUSIMAIS? JEI TAIP, TAI IŠ KOKIŲ ŠALTINIŲ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)**

0. Per 12 mėn. tokios informacijos negavo / nesužinojo
1. Buvo teikiama atvykus į savivaldybę ar seniūniją
2. Buvo teikiama telefonu
3. Sužinojo iš TV ar radijo
4. Sužinojo iš laikraščių
5. Sužinojo iš tos savivaldybės tinklapio internete
6. Iš interneto (išskyrus savivaldybės tinklapį)
7. Kitaip – Kaip? \_\_\_\_\_
9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

**S31.** AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS PAREIŠKĖTE NUOMONĘ SPRENDŽIANT VIEŠUOSIUS VIETOS REIKALUS JUMS SVARBIU / RŪPIMU KLAUSIMU? JEI TAIP, TAI KOKIAIS BŪDAIS JŪS TAI PADARĖTE ? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI*)

0. Per 12 mėn. savo nuomonės nepareiškė
1. Gyventojų apklausos metu
2. Per žiniasklaidos priemones
3. Viešų renginių metu
4. Pateikė skundą / prašymą
5. Atvyko tiesiai į instituciją / įstaigą
6. Internetu
7. Kitaip – Kaip? \_\_\_\_\_
9. (*Neskaityti*) *Nežino, neatsakė*

**S32.** AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS DALYVAVOTE NORS VIENOJE JŪSŲ SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS ORGANIZUOTOJE APKLAUSOJE SVARBIU KLAUSIMU?

1. Taip

2. Ne

9. *Neatsakė*

**S33.** KOKIE NUOMONĖS PAREIŠKIMO BŪDAI APIE JŪSŲ VIETOVĖS VIEŠUOSIUS REIKALUS JUMS BŪTŲ PRIIMTINI? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI*)

1. Pasirašant apklausos dalyvių sąrašo lapuose
2. Nuomonės pareiškimas sueigoje balsuojant
3. Atrankinė apklausa Jūsų gyvenamajame būste
4. Apklausa internetu (pvz., savivaldybės tinklapyje)
5. Kita – Kas? (*Nurodyti*) \_\_\_\_\_
9. (*Neskaityti*) *Nežino, neatsakė*

**S34.** JEIGU JŪS DABAR NUSPREŠTUMĖTE PATEIKTI SAVO SIŪLYMUS JUMS SVARBIU KLAUSIMU KURIAI NORS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAI / ĮSTAIGAI, TAI AR JŪS ŽINOTUMĖTE, KOKIU BŪDU TAI PADARYTI?

1. Taip

2. Ne

9. *Neatsakė*

## KORTELE S1

### 1. Prezidentūra

### 2. LR Seimas ir jam pavaldžios įstaigos:

Tame tarpe Seimo kontrolierių įstaiga, Specialiųjų tyrimų tarnyba, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba, Vaikų teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga, Vyriausioji rinkimų komisija, Valstybinė kultūros paveldo komisija, Generalinė prokuratūra ir kitos

### 3. LR Vyriausybė ir jai pavaldžios įstaigos:

Tame tarpe Statistikos departamentas, Tautinių mažumų ir išeivijos departamentas, Maisto ir veterinarijos tarnyba, Tabako ir alkoholio kontrolės tarnyba ir kitos

### 4. Ministerijos ir jai pavaldžios įstaigos:

Tame tarpe SODRA, Lietuvos darbo birža, Valstybinė ligonių kasa, Valstybinė darbo inspekcija, Registrų centras, Gyventojų registro tarnyba, Asmens dokumentų išrašymo centras, Migracijos departamentas, Aplinkos apsaugos agentūra, Valstybinė mokesčių inspekcija, LR draudimo priežiūros komisija, Policijos departamentas, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas ir kitos

### 5. Savivaldybė ir jai pavaldžios įstaigos:

Tame tarpe meras, miesto ar rajono taryba, savivaldybės administracija, įmonės ir įstaigos, teikiančios įvairias viešąsias paslaugas (švietimo, socialines, kultūros, sporto ir kitas), taip pat įmonės, teikiančios komunalines paslaugas (šildymas, vanduo, šiukšlių surinkimas ir pan.)

### 6. Savivaldybių seniūnijos