

LIETUVOS GYVENTOJŲ NUOMONĖS APIE VALSTYBĖS INSTITUCIJAS TYRIMAS

ATASKAITA

1. INFORMACIJA APIE TYRIMĄ

UAB „Baltijos tyrimai“ Lietuvos gyventojų apklausą apie valstybės institucijas atliko Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos užsakymu. Apklausa vyko 2008 m. rugpjūčio 13-21 d. Apklausta 1013 suaugusių Lietuvos gyventojų (18 m. ir vyresnių), atrinktų pagal nacionalinę reprezentatyvią atranką. Rezultatų paklaida neviršija 3,5 proc.

Respondentų sudėtis:

	Respondentų skaičius	%
Visi	1013	100
Lytis:		
Vyrai	505	50
Moterys	508	50
Amžius:		
18-29 m.	255	25
30-50 m.	315	31
50 m. ir vyresni	443	44
Gyvena:		
Kaime	309	30
Mieste	260	26
Didmiestyje	444	44
Šeimos mėnesio pajamos:		
Iki 1500 lt	231	23
1501-2500 lt	216	21
2501 lt ir daugiau	285	28
Neatsakė	281	27

2. PAGRINDINIAI APKLAUSOS REZULTATAI

2.1. Patirtis

Iš visų apklaustų Lietuvos gyventojų per paskutinius dvylika mėnesių į kokią nors valstybės ar savivaldybės instituciją kreipėsi 23 proc. Daugiausiai gyventojų yra kreipęsi į seniūnijas (12 proc.) ir savivaldybės institucijas ir įstaigas (12 proc.). Į kitas institucijas kreipiasi daug mažiau gyventojų (1 lentelė).

1 lentelė

AR JŪS KREIPĖTES Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIUS ? (proc.)

	2008
Savivaldybės seniūnijas	12
Savivaldybės institucijas ir įstaigas	12
Ministerijas ir joms pavaldžias įstaigas	3
Apskritis viršininko administraciją	2
Vyriausybę ir jai pavaldžias įstaigas	1
Prezidentūrą	0,1
Seimą ir jam pavaldžias įstaigas	0,1
Nė vieną iš jų	77

Kaimo gyventojai dažniau nei miestiečiai kreipiasi į seniūnijas. Moterys į valstybės ar savivaldybės institucijas kreipiasi kiek dažniau, nei vyrai. Aktyvesni šiuo požiūriu yra vidutinio amžiaus žmonės (30-49 m.) .

Dažniausiai gyventojai asmeniškai atvyksta į instituciją, į kurią kreipiasi (81 proc. iš visų besikreipusių). Kas ketvirtas besikreipiantis tai darė telefonu, tuo tarpu laišakai bei elektroninis paštas mažiau naudojami kreipimuisi (2 lentelė).

2 lentelė

KOKIA FORMA JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIAS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ?

(proc. iš tu, kas kreipėsi į kokią nors instituciją per 12 mėnesių)

	2008	2007	2006	2005
Atvyko į instituciją ar įstaigą	81	88	90	87
Kreipėsi telefonu	20	16	14	25
Išsiuntė (išdėstė) prašymą raštu	9	5	5	7
Pareiškimą išsiuntė elektroniniu paštu	2	2	2	5

Kaimo gyventojai labiau nei miesto gyventojai yra linkę į valstybės ar savivaldybių institucijas kreiptis telefonu. Moterys kiek dažniau nei vyrai savo prašymus dėsto raštu ar elektroniniu paštu, tačiau asmeniškai į įstaigas tiek vyrai, tiek moterys vyksta tiek pat dažnai (asmeniškai vyko į įstaigą 83 proc. į kurią nors įstaigą per metus besikreipusių vyrų ir 80 proc. moterų). Telefonu reikalus valstybės ir savivaldybių įstaigose dažniau tvarko vyresnio amžiaus žmonės (25 proc.).

Per pastaruosius ketverius metus įpročiai kito nedaug – gyventojai vis dar labiausiai linkę asmeniškai vykti į instituciją spręsti reikalą.

Į valstybės ir savivaldybių įstaigas gyventojai dažniausiai kreipiasi, ieškodami informacijos (45 proc. iš visų besikreipusiųjų) ir gauti viešąją paslaugą (41 proc. visų besikreipusiųjų).

3 lentelė

*KOKIAIS KLAUSIMAIS JŪS KREIPĖTĖS Į VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ ?
(proc. iš tų, kas kreipėsi į kokią nors instituciją per 12 mėnesių)*

	2008	2005
Siekė gauti informacijos	45	58
Kreipėsi, kad gautų viešąją paslaugą	41	53
Kita	3	6
Pateikė pasiūlymą	2	4
Neatsakė	18	1

Palyginus su situacija prieš ketverius metus, kiek mažiau kreipiamasi informacijos ir viešųjų paslaugų.

Dauguma gyventojų, besikreipusių į valstybės ar savivaldybių institucijas per paskutinius 12 mėnesių, buvo patenkinti šių institucijų darbuotojų atsakymais (79 proc.).

4 lentelė

AR JUS PATENKINO ŠIŲ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJŲ DARBUOTOJŲ ATSAKYMAS Į JŪSŲ KREIPIMĄSI ? (proc. iš tų, kas kreipėsi į kokią nors instituciją per 12 mėnesių)

	2008	2007	2006	2005
Patenkino	79	75	60	77
Nepatenkino	20	23	30	23
Neatsakė	2	2	10	0

Kaimo ir miesto gyventojų, vyrų ir moterų požiūris šiuo klausimu nesiskiria. Jaunimas dažniau patenkintas gautu atsakymu, nei vidutinio ir vyresnio amžiaus žmonės.

Per pastaruosius trejus metus padaugėjo patenkintų gautu atsakymu dalis tarp besikreipiančių į valstybės ar savivaldybės institucijas.

Per paskutinius 12 mėnesių į valstybės ar savivaldybių institucijas su skundu kreipėsi 14 proc. apklaustųjų.

5 lentelė

AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS KREIPĖTĖS Į VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJAS BEI ĮSTAIGAS SU SKUNDU? (proc. Iš tų, kas kreipėsi į kokią nors instituciją per 12 mėnesių)

	2008	2007
Taip	14	5
Ne	83	95
Neatsakė	3	0

Per metus besikreipiančių su skundu skaičius išaugo beveik tris kartus.

Su skundu dažniau kreipiasi vyrai, vyriausi gyventojai, kaimo ir nedidelių miestų gyventojai.

45 proc. Besikreipusių su skundu liko patenkinti atsakymu, 54 proc. – ne.

6 lentelė

AR JUS PATENKINO GAUTAS ATSAKYMAS Į JŪSŲ SKUNDĄ? (proc. Iš tų, kas kreipėsi į kokią nors instituciją su skundu 12 mėnesių)

	2008	2007
Patenkino	45	49
Nepatenkino	54	49

Nepaisant to, kad besiskundžiančių padaugėjo, patenkintų skundo nagrinėjimu ir nepatenkintų proporcijos beveik nepakito.

Moterys dažniau nepatenkintos gautu atsakymu, nei vyrai. Kaimo gyventojai dažniau, nei miestų, patenkinti gautu atsakymu.

Dažniausiai nurodomos tokios nepasitenkinimo gautu atsakymu priežastys: priimtas nepalankus besiskundžiančiajam sprendimas, sprendimas nepagrįstas teisiškai.

Tik kas trečias nepatenkintas pateikto skundo nagrinėjimu kreipėsi į kitą instanciją dėl pakartotino nagrinėjimo.

7 lentelė

AR JŪS KREIPĖTĖS Į KITĄ INSTANCIJĄ DĖL PAKARTOTINIO SKUNDO NAGRINĖJIMO? (proc. iš tų, kas kreipėsi į kokią nors instituciją su skundu 12 mėnesių, bet skundo nagrinėjimas netenkino)

	2008	2007
Taip	28	29
Ne	72	71

Nors besiskundžiančiųjų dalis padidėjo, tačiau kaip ir prieš metus, nepatenkinti gautu atsakymu į savo skundą retai kreipiasi į kitą instituciją pakartotinai nagrinėti skundo.

Kaip minėjome, 77 proc. apklaustųjų per metus nesikreipė nė į vieną valstybės ar savivaldybės instituciją. Dažniausiai nurodoma priežastis – „nebuvo poreikio“ (93 proc. iš nesikreipusiųjų).

8 lentelė

KODĖL JŪS NESIKREIPĖTE NĖ Į VIENĄ IŠ VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS INSTITUCIJŲ AR ĮSTAIGŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? (proc. iš tų, kas nesikreipė į jokią instituciją per 12 mėnesių)

	2008
Nereikėjo	93
Netiki, kad problema būtų išspręsta	2
Nepasitiki valstybės ar savivaldybių įstaigomis, institucijomis	1
Netiki, kad į jo/jos teikiamus pasiūlymus būtų atsižvelgta	1
Neatsakė	4

2.2. Veikla nevyriausybinių ir visuomeninių organizacijų darbe

7 proc. apklaustųjų dalyvauja nevyriausybinių ar visuomeninių organizacijų (interesų grupių) veikloje. Reikšmingų skirtumų tarp atskirų socialinių grupių šiuo požiūriu nėra.

9 lentelė

AR JŪS DALYVAUJATE NEVYRIAUSYBINIŲ AR KITŲ VISUOMENINIŲ ORGANIZACIJŲ (INTERESŲ GRUPIŲ) VEIKLOJE? (proc.)

	2008	2007	2006	2005
Taip	7	10	8	7
Ne	90	84	86	90
Neatsakė	3	6	6	2

Dalyvaujančių nevyriausybinių organizacijų ar kitų visuomeninių organizacijų, interesų grupių dalis per ketverius metus nekito.

Kas galėtų paskatinti žmones dalyvauti nevyriausybinių organizacijų darbe? Tie, kas šiuo metu tokioje veikloje nedalyvauja, dažniausiai minėjo tokius stimulus:

- norą dalyvauti kokioje nors kolektyvinėje veikloje,
- norą dalyvauti valstybės ar savivaldybės institucijų sprendimų priėmime.

62 proc. nedalyvaujančių tokioje veikloje nenurodė jokių priemonių, kurios juos paskatintų tokioje veikloje dalyvauti.

10 lentelė

*KAS JUS GALĖTŲ PASKATINTI DALYVAUTI TOKIOJE VEIKLOJE ?
(proc. iš nedalyvaujančių)*

	2008
Noras dalyvauti kokioje nors kolektyvinėje veikloje	22
Noras dalyvauti valstybės ar savivaldybės sprendimų priėmime	11
Kita	6
Niekas	8
Nežino/neatsakė	54

Jaunimas dažniau nei kitos gyventojų grupės teigia, kad dalyvauti nevyriausybinių organizacijų veikloje juos paskatintų noras dalyvauti priimant sprendimus. Šį motyvą dažniau nurodo didmiesčių nei kaimo ar miestelių gyventojai.

2.3. Informacijos apie sprendimus ar jų projektus paieška

Kas penktas respondentas teigia ieškojęs informacijos apie valstybės ar savivaldybių institucijų sprendimus ar jų projektus.

11 lentelė

*AR JŪS IEŠKOTE INFORMACIJOS APIE KOKIUS NORS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ RENGIAMŲ SPRENDIMŲ PROJEKTUS
(2005 m. ir „PRIIMTUS SPRENDIMUS“ ? (proc.)*

	2008	2007	2006	2005
Taip	19	25	23	20
Ne	78	75	77	73
Neatsakė	3	0	0	8

Šįmet kiek mažiau, nei prieš metus ir dvejus, gyventojų teigė, kad ieško informacijos apie valstybės ar savivaldybių institucijų rengiamų sprendimų projektus.

Didmiesčių gyventojai šiuo požiūriu aktyviausi, o rečiausiai tokiais sprendimais ar projektais domisi kaimo gyventojai.

Vidutinio amžiaus žmonės šiais klausimais domisi labiau nei vyriausi gyventojai (amžiaus grupėje iki 30 metų ieško tokios informacijos 18 proc., 30-49 m. amžiaus grupėje – 22 proc., tarp 50 m. ir vyresnių – 16 proc.). Aktyviausi – aukštesnes nei vidutines pajamas gaunantys gyventojai (tarp jų šiais klausimais domisi 21 proc., tarp gaunančių mažesnes nei vidutines pajamas – 13 proc.).

Dažniausiai tokios informacijos ieškoma internete, visuomenės informavimo priemonėse ir specializuotuose leidiniuose.

12 lentelė

*KUR JŪS IEŠKOTE INFORMACIJOS APIE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ RENGIAMUS SPRENDIMŲ PROJEKTUS?
(proc. iš ieškančių)*

	2008	2007	2006	2005
Internetė	56	54	49	43
Visuomenės informavimo priemonėse (TV, radijas, spauda)	52	59	61	55
Specializuotuose leidiniuose („Valstybės žinios“ ir pan.)	17	33	32	32
Gauna informaciją apsilankę įstaigoje ar institucijoje	17	13	15	18
Valstybės ar savivaldybių institucijų leidiniuose	13	12	33	12
Neatsakė	1	0	0	2

Per ketverius metus padidėjo interneto kaip informacijos šaltinio svarba, sumažėjo specializuotų leidinių vaidmuo.

Internetė informacijos dažniau ieško vyrai, jaunimas, miestų gyventojai. Visuomenės informavimo priemonėse tokios informacijos dažniau ieško moterys, vyriausi, mažiau pasiturintys gyventojai.

22 proc. gyventojų mano, kad verta kreiptis į valstybės ir savivaldybių institucijas norint pateikti savo pasiūlymus dėl jų darbo ar rengiamų sprendimų projektų.

13 lentelė

KAIP JŪS MANOTE, AR VERTA KREIPTIS Į VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJAS, NORINT PATEIKTI SAVO PASIŪLYMUS DĖL JŪ DARBO AR JŪ RENGIAMŲ SPRENDIMŲ? (proc.)

	2008	2007	2006	2005
Taip	22	25	28	16
Ne	49	44	48	55
Neatsakė	29	31	23	29

Nuo 2005 iki 2006 metų manančių, kad verta kreiptis į valstybės ar savivaldybių institucijas, norint pateikti savo pasiūlymus dėl jų darbo ar rengiamų sprendimų projektų, padidėjo. Tačiau per pastaruosius trejus metus šis skaičius nebekito.

Moterys kiek dažniau nei vyrai mano, kad su tokiais pasiūlymais verta kreiptis į institucijas. Kaimo ir miesto gyventojų, įvairių amžiaus grupių vertinimai šiuo klausimu nesiskiria.

Tie, kas teigia, kad verta šiais klausimais kreiptis, dažniau pagrindiniu motyvu nurodo norą įtakoti valstybėje priimamus sprendimus.

Tie, kas mano, kad šiais klausimais kreiptis neverta, dažniausiai mano, kad institucijos yra korumpuotos, nepadedą žmonėms.

Dauguma apklaustųjų negalėjo nurodyti jokių priemonių, kurios paskatintų juos kreiptis į valstybės ar savivaldybių institucijas ir pateikti savo pasiūlymus dėl jų darbo ir rengiamų projektų (46 proc.). Dar 15 proc. apklaustųjų teigė, kad jokios priemonės jų nepaskatintų kreiptis į valstybės ar savivaldybių institucijas su pasiūlymais.

Patraukliausios priemonės, galinčios paskatinti kreiptis su pasiūlymais, yra asmeniniai interesai, pasitikėjimas institucija ir asmeninė patirtis.

2.4. Pasitikėjimas institucijomis

2.4.1. Institucijos, keliančios didžiausią pasitikėjimą

Lietuvos gyventojai iš tirtų septynių institucijų ir įstaigų labiausiai pasitiki Prezidentūra, savivaldybėmis ir seniūnijomis, labiausiai nepasitiki – Seimu ir Vyriausybe.

18 lentelė

AR JŪS PASITIKITE ŠIOMIS INSTITUCIJOMIS AR ĮSTAIGOMIS ? (proc.)

	Pasitiki	Nepasitiki	Neatsakė
Prezidentūra			
2005	58	32	10
2006	53	35	13
2007	58	31	12
2008	56	30	14
Seniūnijos			
2005	48	36	16
2006	53	29	18
2007	52	30	18
2008	50	36	14
Savivaldybės institucijos ir įstaigos			
2005	44	43	13
2006	46	41	14
2007	44	44	13
2008	47	42	11
Seimas ir jam pavaldžios įstaigos			
2005	21	68	11
2006	12	79	9
2007	12	78	10
2008	26	61	13

	Pasitiki	Nepasitiki	Neatsakė
Vyriausybė ir jai pavaldžios įstaigos			
2005	32	56	12
2006	20	69	12
2007	32	57	11
2008	38	51	11
Apskritis viršininko administracija			
2005	32	43	25
2006	21	45	35
2007	19	50	30
2008	40	41	19
Ministerijos ir joms pavaldžios įstaigos			
2005	35	50	15
2006	21	64	15
2007	29	57	16
2008	41	44	15

Prezidentūra labiau pasitiki moterys nei vyrai, jaunesni gyventojai, gaunantys vidutines pajamas, kaimo gyventojai. Pasitikėjimas Prezidentūra per pastaruosius ketverius metus išliko stabilus.

Seimu ir jam pavaldžiomis įstaigomis kiek labiau pasitiki jaunimas ir kaimo gyventojai. Seimu 2008 metais pasitikima kiek labiau, nei anksčiau.

Vyriausybė ir jai pavaldžiomis įstaigomis kiek labiau pasitiki jaunimas ir kaimo gyventojai. 2008 metais Vyriausybė buvo pasitikima kiek labiau, nei ankstesniais metais.

Ministerijomis ir joms pavaldžiomis įstaigomis labiau pasitiki moterys, jaunimas, kaimo gyventojai. Pasitikėjimas ministerijomis per paskutinius metus reikšmingai padidėjo.

Apskritis viršininko administracija labiau pasitiki jaunesni žmonės, kaimo gyventojai. Per pastaruosius dvejus metus pasitikėjimas šia institucija labai padidėjo.

Savivaldybių institucijomis ir įstaigomis labiau pasitiki kaimo ir rajonų centrų gyventojai. Pasitikėjimas šiomis institucijomis išlieka stabilus.

Seniūnijomis labiau pasitiki moterys, vyresni gyventojai, kaimo gyventojai. Pasitikėjimo jomis lygis per pastaruosius ketverius metus išlieka stabilus.

2.4.2. Pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių institucijomis

Pasitikinčių ir nepasitikinčių valstybės ir savivaldybių institucijomis dalis tarp gyventojų išlieka apylygė.

19 lentelė

AR JŪS PASITIKITE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOMIS BENDRAI ? (proc.)

	2008	2007	2006
Pasitiki	49	51	48
Nepasitiki	51	49	52

Valstybės ir savivaldybių institucijomis bendrai labiau pasitiki moterys, jauni ir vyriausi gyventojai, gaunantys vidutines pajamas, kaimo gyventojai.

Dažniausiai minimi tokio pasitikėjimo motyvai – „daugiau nėra kur kreiptis, patys išsirinkom“, jie sprendžia įvairius klausimus ir padeda žmonėms, teigiama asmeninė patirtis.

20 lentelė

*KODĖL JŪS PASITIKITE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ
INSTITUCIJOMIS / ĮSTAIGOMIS ? (proc.)*

	2008
Nes daugiau nėra kur kreiptis, patys išsirinkom	24
Spendžia įvairius klausimus, padeda žmonėms	24
Pasitiki	15
Gerai dirba, teigiama patirtis	13
Yra sąžiningų darbuotojų	6
Neatsakė	9

Šiomis institucijomis dažniausiai nepasitikima dėl to, kad jos laikomos korumpuotomis, nedirbančiomis paprastiems žmonėms, biurokatiškomis.

21 lentelė

*KODĖL JŪS NEPASITIKITE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ
INSTITUCIJOMIS/ĮSTAIGOMIS ? (proc.)*

	2008
Korumpuoti	30
Nedirba paprastiems žmonėms	26
Biurokratai	17
Nepasitiki valdininkais, politikais	13
Netiki, kad gali padėti	5
Trūksta kompetencijos	5
Problema galima išspręsti tik turint pažįstamų	3
Neigiama asmeninė patirtis	2
Neatsakė	9

Dažniausiai manoma, kad valstybės tarnautojų veikla nei gerėja, nei blogėja – nesikeičia. Taip dažniau mano vyrai, vidutinio amžiaus ir vyresni gyventojai.

22 lentelė

*KAIP JŪS MANOTE, AR PASTARUOJU METU VALSTYBĖS
TARNAUTOJŲ VEIKLA GERĖJA, BLOGĖJA R NESIKEIČIA ? (proc.)*

	2008	2007	2006	2005
Valstybės tarnautojų veikla gerėja	16	19	14	15
Valstybės tarnautojų veikla blogėja	22	13	29	29
Nesikeičia	48	48	44	41
Neatsakė	14	19	14	15

Palyginus su praėjusių metų vertinimais, šįmet kiek daugiau apklaustųjų atsakė, kad valstybės tarnautojų veikla blogėja. Kiek rečiau nei pernai buvo teigiama, kad ji gerėja.