



VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS

Anykščių rajono savivaldybės gyventojų apklausos ataskaita

VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS

Anykščių rajono savivaldybės gyventojų
apklausos ataskaita

Turinys

1. Tyrimo metodologija	3
2. Imties skaičiavimo metodika	4
3. Tyrimo instrumento/klausimyno parengimas	5
4. Indeksų skaičiavimo metodika	6
5. Respondentų sociodemografinė charakteristika	7
6. Bendras viešųjų paslaugų vertinimas	9
6. Susisiekimo ir ryšių paslaugų vertinimas	13
7. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas	18
8. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas	22
9. Viešosios infrastruktūros paslaugų vertinimas	26
10. Socialinių paslaugų vertinimas	30
11. Paslaugų verslui vertinimas	35
BENDROSIOS IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	39

1. Tyrimo metodologija

Viešojo paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas.¹² Atkreiptinas dėmesys, kad paslaugos yra svarbios visuomenės ar teritorinės bendruomenės narių ar jų grupių gyvenimo kokybei. Tai tokios gėrybės, kurios teikiamos siekiant įgyvendinti teisingumo principą³.

Mokslinėje literatūroje⁴ pažymima, kad kokybiška viešojo paslauga turi pasižymėti pastovumu, vienoda prieiga visiems, efektyvumu ir galimybe tobulinti paslaugos kokybę. Todėl atliekant vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimą Anykščių rajono savivaldybėje, pasirinktos šios viešųjų paslaugų grupės⁵:

- ♦ **Susisiekimo ir ryšių paslaugos** – viešojo transporto paslaugos, automobilių parkavimo ir pašto teikiamos paslaugos.
- ♦ **Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos** – atliekų tvarkymo, vandens, dujų, elektros, šilumos tiekimo ir nuotekų valymo, būsto ir pastatų ūkio administravimo, viešosios aplinkos tvarkymo ir priežiūros paslaugos (*švara viešosiose vietose, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės ir kt.*).
- ♦ **Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos** – kultūros įstaigų ir sporto organizacijų teikiamos paslaugos, kultūros ir sporto renginiai bei infrastruktūra, skirta gyventojų kultūriniais ir sporto poreikiams tenkinti (*muziejai, teatrai, parkai, sporto aikštynai, renginiams skirtos vietos*).
- ♦ **Viešosios infrastruktūros paslaugos** – bendrąja prasme, tarpusavyje susijusių struktūrinių elementų visuma, įgalinanti ar palaikanti visą struktūrą bei jos funkcionavimą, kuri apima parkus, skverus, pėsčiųjų takus, vaikų žaidimo aikšteles ir t.t.).
- ♦ **Socialinės paslaugos** – paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (*šeimai*), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (*šeimos*) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime; ši paslaugų grupė taip pat apima socialines išmokas ir kompensacijas, socialinį draudimą, lengvatas.
- ♦ **Paslaugos verslui** - licencijų ir leidimų išdavimas verslo subjektams, paramos suteikimas, paslaugos, susijusios su smulkiojo ir vidutinio verslo skatinimu ir plėtra, mokymai ir konsultacijos smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams.

Tikslas – ištirti Anykščių rajono savivaldybės gyventojų nuomonę apie Anykščių rajono savivaldybės, jos struktūrinių padalinių ir tarnybų teikiamų viešųjų paslaugų kokybę.

Uždaviniai:

- ♦ Nustatyti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą viešosioms paslaugoms ir apskaičiuoti šių paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą.
- ♦ Nustatyti tobulintinas Anykščių rajono savivaldybės, jos struktūrinių padalinių ir tarnybų veiklos sritis.

1 Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2015. Prieiga per internetą: https://www.google.lt/?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjNwr7A5pDYAhUNSS5oKHa8yASgQFggNMAA&url=http%3A%2F%2Fvakokybe.vrm.lt%2Fget.php%3Ff.428&usg=AOvVaw1tUP_UZc59W2xBp8yFEhPN

2 Ar valstybės ir savivaldybių dalyvavimas valdant viešąsias įstaigas užtikrina naudą visuomenei, 2017. Prieiga per internetą: https://www.google.lt/?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwizj6Pn6JoQFgg9MAI&url=https%3A%2F%2Fwww.vkontrole.lt%2Ffailas.aspx%3Fid%3D3700&usg=AOvVaw0sHL22rhr2_Tieo3U9b3G

3 Ten pat.

4 Stumraitė Vilkišienė, E. (2010), Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas. Jaunųjų mokslininkų darbai Nr. 4 (29). Prieiga per internetą: https://www.google.lt/?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&ved=0ahUKEwizj6Pn6JDYAhXqPZoKHbEvA_oQFghmMAG&url=http%3A%2F%2Fwww.su.lt%2Fbylos%2Fmokslo_leidiniai%2Fjmd%2F10_4_29%2Fstumraite.pdf&usg=AOvVaw1k76A6RBsBIZWwoXhY5nm4

5 Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2015. Prieiga per internetą: https://www.google.lt/?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwimuGkipDYAhWMFZoKHbEvA_oQFggNMAA&url=http%3A%2F%2Fvakokybe.vrm.lt%2Fget.php%3Ff.843&usg=AOvVaw0U-Jyk-ZZakan9FHMPiwkj

2. Imties skaičiavimo metodika

Tyrime dalyvaus ne mažiau kaip 474 Anykščių rajono savivaldybės (*Andrioniškio, Anykščių, Debeikių, Kavarsko, Kurklių, Skiemonių, Svėdasų, Traupio, Troškūnų, Viešintų seniūnijų*) gyventojai, kurie yra vyresni nei 18 metų. Tyrimo imtis nustatyta 95 proc. tikslumu su 5 proc. paklaida.

Imties skaičiavimai atlikti naudojant internete esančią (<http://www.apklauses.lt/imties-dydis>) imties dydžio nustatymo skaičiuoklę. Skaičiuojant imtį atsižvelgta į Anykščių rajono savivaldybės gyventojų populiaciją, 2017 metų statistikos departamento duomenimis⁶ gyventojų skaičius siekė 25 000. Pagal atliktus skaičiavimus, numatyta reprezentatyvi imtis ($n=378$). Tačiau vertinant atskirų seniūnijų² pateiktus statistinius duomenis, bendras gyventojų skaičius siekia 30 000 gyventojų, atsižvelgiant į santykį su populiacija, būtina apklausti ne mažiau respondentų, nei nurodyta 2.1 lentelėje, todėl bendras respondentų skaičius $n=474$.

Pasirinktas imties sudarymo būdas - tikimybinis. Taikytas lizdinės (*klasterinės*) imties sudarymo būdas, kai vyresni nei 18 metų Anykščių rajono savivaldybės gyventojai buvo suskirstyti į 10 grupių (*t.y. Andrioniškio, Anykščių, Debeikių, Kavarsko, Kurklių, Skiemonių, Svėdasų, Traupio, Troškūnų, Viešintų seniūnijų*), tada iš visų lizdų aibės paprastosios atsitiktinės imties būdu buvo atrinkta respondentų dalis.⁷

a. lentelė

Gyventojų skaičius Anykščių rajono savivaldybėje

Seniūnijos	Gyventojų populiacija ⁷
Andrioniškio	N=625
Anykščių	N=12883
Debeikių	N=2114
Kavarsko	N=4105
Kurklių	N=1733
Skiemonių	N=1558
Svėdasų	N=2882
Traupio	N=990
Troškūnų	N=2949
Viešintų	N=1114

⁶ Statistikos departamentas <https://www.stat.gov.lt/documents/10180/3329771/Population.pdf/05f3c4d4-dbe1-49db-8710-be4fb41918a1?version=1.3>

⁷ https://lt.wikipedia.org/wiki/Anyk%C5%A1%C4%8Di%C5%B3_rajono_savivaldyb%C4%97

3. Tyrimo instrumento/klausimyno parengimas

Klausimynas Anykščių rajono savivaldybės gyventojams yra sudarytas iš 8 teminių blokų:

- ♦ demografinis gyventojų pasas - klausimai apie respondentą (*lytis, amžius, socialinis statusas, išsilavinimas, šeimos narių skaičius, gyvenamoji vieta, šeimyninė padėtis*);
- ♦ viešųjų paslaugų bendras vertinimas - skirta bendram paslaugos bei jos sudedamųjų dalių vertinimui;
- ♦ susisieikimo ir ryšių paslaugų vertinimas – skirta įvertinti vartotojų pasitenkinimą suteikta viešąja paslauga, išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis, nustatyti svarbiausių vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių vertinimą;
- ♦ komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas - skirta įvertinti vartotojų pasitenkinimą suteikta viešąja paslauga, išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis, nustatyti svarbiausių vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių vertinimą;
- ♦ kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas - skirta įvertinti vartotojų pasitenkinimą suteikta viešąja paslauga, išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis, nustatyti svarbiausių vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių vertinimą;
- ♦ viešosios infrastruktūros paslaugų vertinimas – skirta įvertinti vartotojų pasitenkinimą suteikta viešąja paslauga, išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis, nustatyti svarbiausių vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių vertinimą;
- ♦ socialinių paslaugų vertinimas - skirta įvertinti vartotojų pasitenkinimą suteikta viešąja paslauga, išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis, nustatyti svarbiausių vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių vertinimą;
- ♦ paslaugų verslui vertinimas - skirta įvertinti vartotojų pasitenkinimą suteikta viešąja paslauga, išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis, nustatyti svarbiausių vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių vertinimą.

Didžiąją klausimyno dalį sudarė uždaro tipo klausimai, naudojant vertinimą balais (*pvz.. nuo 1 labai blogai iki 10 labai gerai, arba nuo 1 labai blogai iki 5 labai gerai*) (3.1 lentelė).

Kiekviename viešųjų paslaugų vertinimo bloke pateiktas atviras klausimas, siekiant įvertinti Anykščių rajono savivaldybės gyventojų nuomonę dėl viešųjų paslaugų ir jų teikimo gerinimo.

3.1 lentelė
Uždaro klausimo pateikimas anketoje

Paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	visiškai nesvarbi									labai svarbi
Paslauga 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Paslauga 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Paslauga 3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ir t.t	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. Indeksų skaičiavimo metodika

Vartotojų pasitenkinimo indekso VPII skaičiavimo metodika

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo rezultatų apibendrinimas – tai vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimas, t. y. vartotojų pasitenkinimo matematinė išraiška (*rodiklis – vartotojų pasitenkinimo indeksas – tiriamuoju laikotarpiu*).

Vartotojų pasitenkinimo indeksas (*toliau – VPII*) – tai indeksas, išreiškiantis vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis dešimtbalėje skalėje, kur 10 reiškia visišką pasitenkinimą.

VPII indeksas apskaičiuotas pagal⁸:

$$\frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right) \quad \text{VPII} =$$

$i = 2, \dots, n$ – klausimo numeris;

$j = 1, \dots, k_i$ – i -tojo klausimo sudedamosios dalies numeris (*respondentų atsakymai „nežinau“ nėra įtraukiami į indekso apskaičiavimą*);

x_{ij} – i -tojo klausimo j -tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (*respondentų atsakymai „nežinau“ nėra įtraukiami į indekso apskaičiavimą*);

a – klausimų skaičius klausimyno atitinkamoje dalyje.

VPII rodiklių interpretacija

Vertinant VPII rodiklio gautus rezultatus vadovautasi žemiau pateiktais įverčiais:

- ♦ $VPII > 8,5$ – labai gerai;
- ♦ $6,5 < VPII \leq 8,5$ – gerai;
- ♦ $4,5 < VPII \leq 6,5$ – patenkinamai;
- ♦ $2,5 < VPII \leq 4,5$ – blogai;
- ♦ $VPII \leq 2,5$ – labai blogai;

Vidurkio skaičiavimas (M)

Aritmetinis vidurkis (M) – gaunamas sudedant visus įverčius ir padalinant juos iš atsakiusiųjų skaičiaus⁹. Vidurkis teoriškai galėjo svyruoti nuo 1 iki 5 balų, jeigu vertinimo skalė 5 gradacijos arba nuo 1 iki 10, jeigu vertinimo skalė 10 gradacijų.

Standartizuota Z reikšmė

Ataskaitoje vertinant paslaugas buvo naudojamas Z-įvertis¹⁰. Z reikšmė rodo, per kiek imties standartinių nuokrypių pradinė reikšmė nutolusi nuo visų standartizavimo imties reikšmių. Įverčiai, įgaunantys teigiamas reikšmes rodo, jog gyventojai yra labiau patenkinti paslaugomis, o neigiamas įvertis parodo, kad gyventojai sąlyginai mažiau patenkinti paslaugomis. Z įvertis skaičiuojamas atimant populiacijos vidutinę reikšmę iš atskiros reikšmės ir skirtumą dalijant iš populiacijos standartinio nuokrypio.

8 Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2015. Prieiga per internetą:

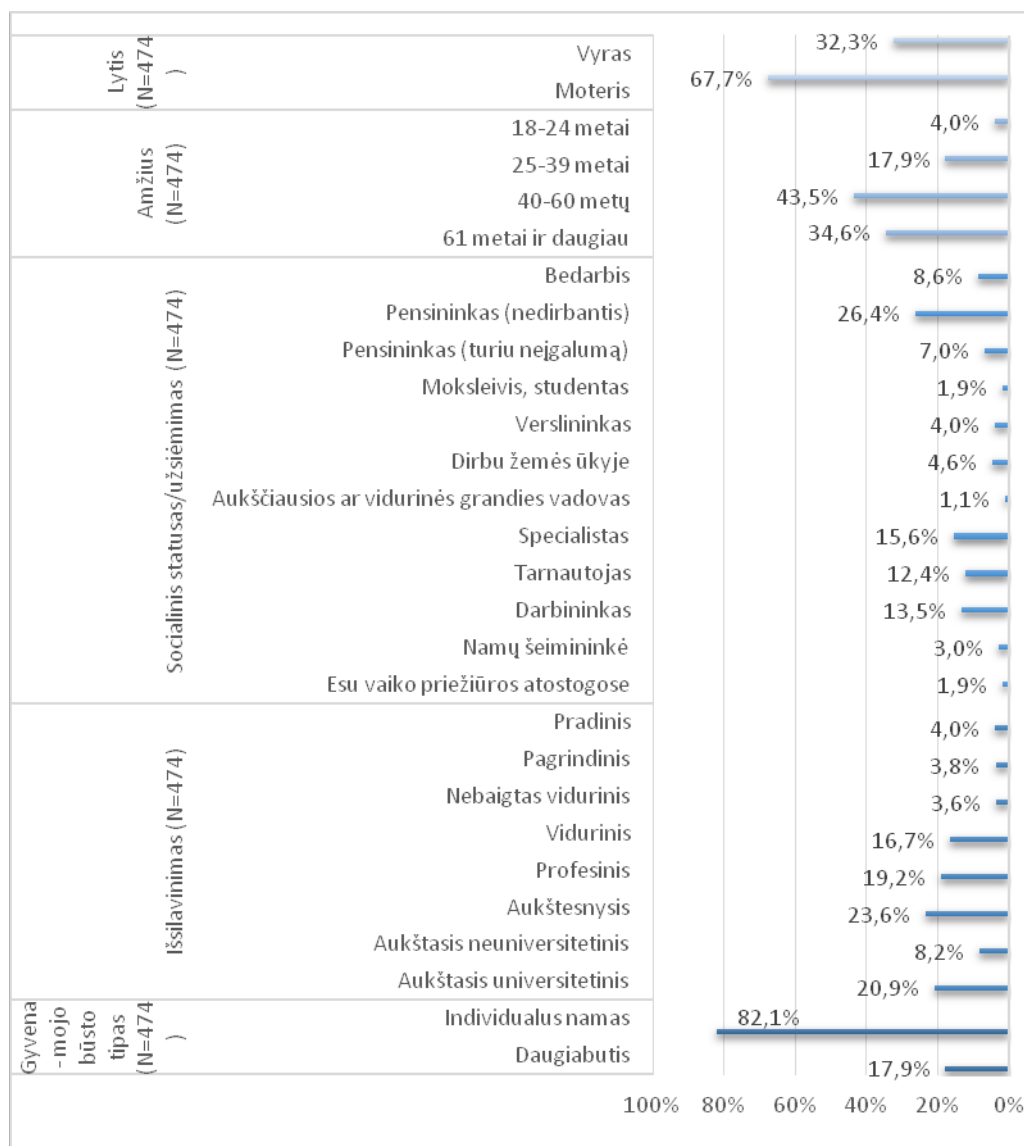
https://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwimu_GkipDYAhWMFZoKHeDQB44QFggsMAA&url=http%3A%2F%2Fvakokybe.vrm.lt%2Fget.php%3Ff.843&usg=AOvVaw0U-Jyk-ZZakan9FHMPiwkj

9 Čekanavičius, V., Murauskas, G. (2000). Statistika ir jos taikymai. I. Vilnius: TEV.

10 Vaitkevičius, R. ir Saudargienė, A. (2006). Statistika su SPSS psichologiniuose tyrimuose. Kaunas: VDU leidykla.

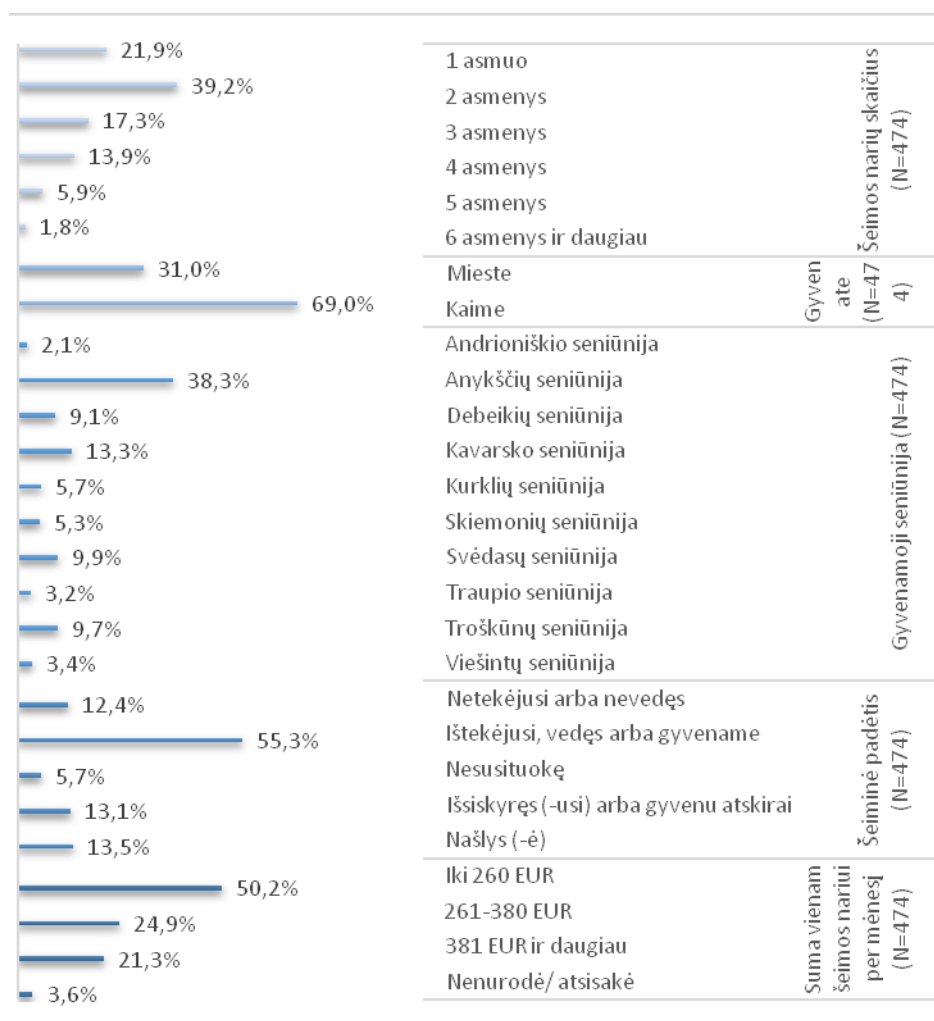
5. Respondentų sociodemografinė charakteristika

Tyrimo dalyvavo visas Anykščių rajono savivaldybės seniūnijas atstovaujantys gyventojai (*Andrioniškio, Anykščių, Debeikių, Kavarsko, Kurklių, Skiemonių, Svėdasų, Traupio, Troškūnų, Viešintų seniūnijų*) turintys 18 metų (5.1 pav.).



5.1 pav. Respondentų demografiniai duomenys

Anykščių rajono savivaldybėje buvo apklausti 474 gyventojai. Diagramoje (5.1 pav.) parodyta kaip Anykščių rajono savivaldybės gyventojai yra pasiskirstę pagal lytį, amžių, socialinį statusą/užsiėmimą, išsilavinimą ir gyvenamojo būsto tipą. Daugumą apklaustų gyventojų buvo moterys, tai 40-60 metų amžiaus dirbantys asmenys arba pensininkai, turintys aukštesnįjį arba profesinį išsilavinimą ir gyvenantys individualiame name.



5.2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal šeimines padėtis, išsilavinimą, pajamas ir seniūniją

Duomenų analizė (5.2 pav.) parodė, kad didesnė dalis apklaustųjų (69 proc.) gyvena kaimo vietovėse (apklausoje dalyvavo 58 kaimų gyventojai) iš kurių aktyviausiai dalyvavo: Svėdasų ($n=44$), Debeikių ($n=29$), Kurklių ($n=27$) ir Skiemonių ($n=19$) gyventojai. Tuo tarpu miestuose gyvenančių respondentų buvo 31 proc. iš 7 miestų, daugiausiai respondentų gyvena: Anykščiuose ($n=79$), Kavarske ($n=28$), Troškūnuose ($n=20$) ir Andrioniškyje ($n=10$). Daugiau negu pusė buvo ištekęje/ vedę arba gyvena kartu - 55,3 proc., daugumos apklaustųjų respondentų (39,2 proc.) šeimos susideda iš dviejų narių, kiek mažiau apklaustųjų sudarė vieniši asmenys (21,9 proc.). Daugiau negu pusės (50,2 proc.) apklaustųjų pajamos nesiekia 206 eurų vienam šeimos nariui per mėnesį ir tik penktadalio apklaustųjų (21,3 proc.) pajamos yra didesnės negu 381 eurų vienam šeimos nariui per mėnesį.

6. Bendras viešųjų paslaugų vertinimas

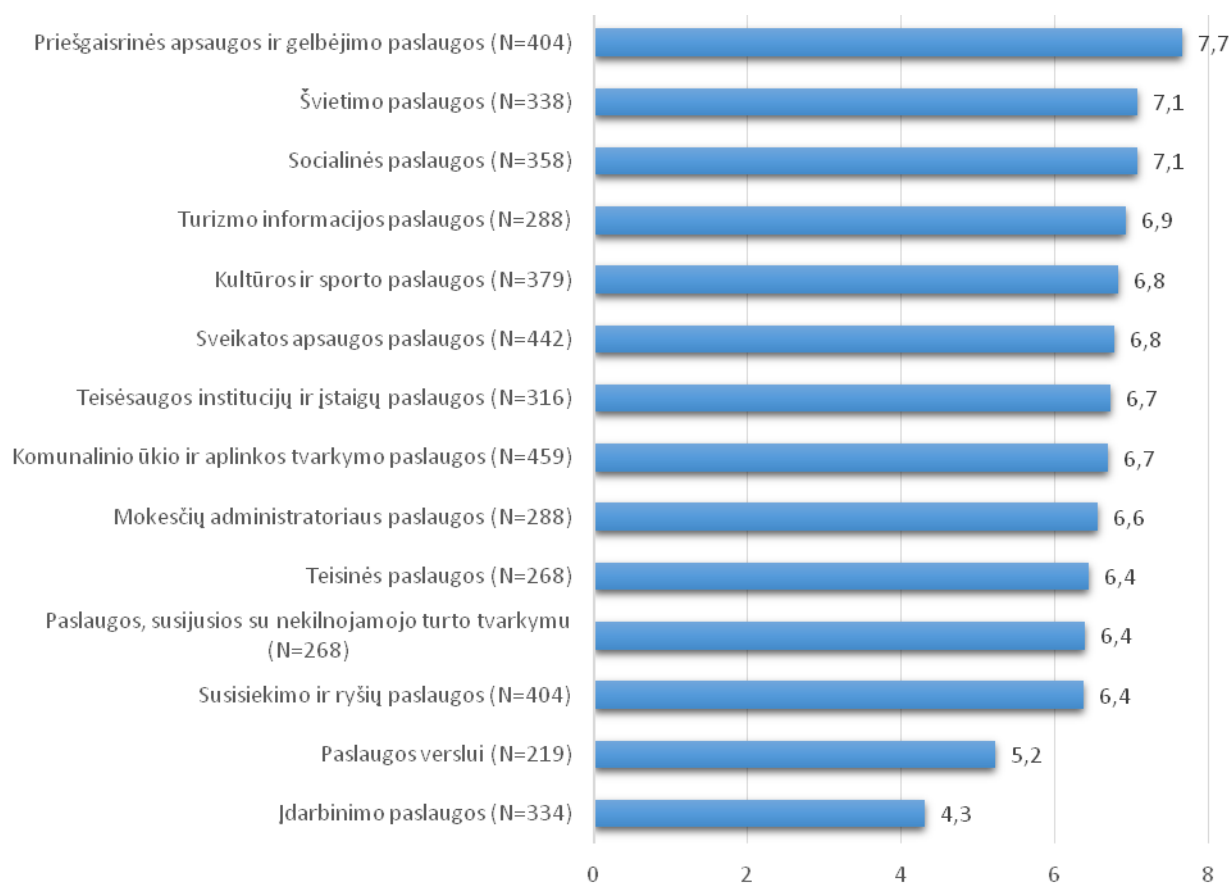
Tyrimu siekta išsiaiškinti kaip Anykščių rajono savivaldybės gyventojai vertina Anykščių rajono savivaldybės, jos struktūrinių padalinių ir tarnybų teikiamų viešųjų paslaugų kokybę. Todėl gyventojų buvo pasiteirauta kiek jiems yra svarbios šios viešosios paslaugos (žr. 6.1 pav.).



6.1. pav. Viešųjų paslaugų svarbumo vertinimas (VP11 rodikliai)

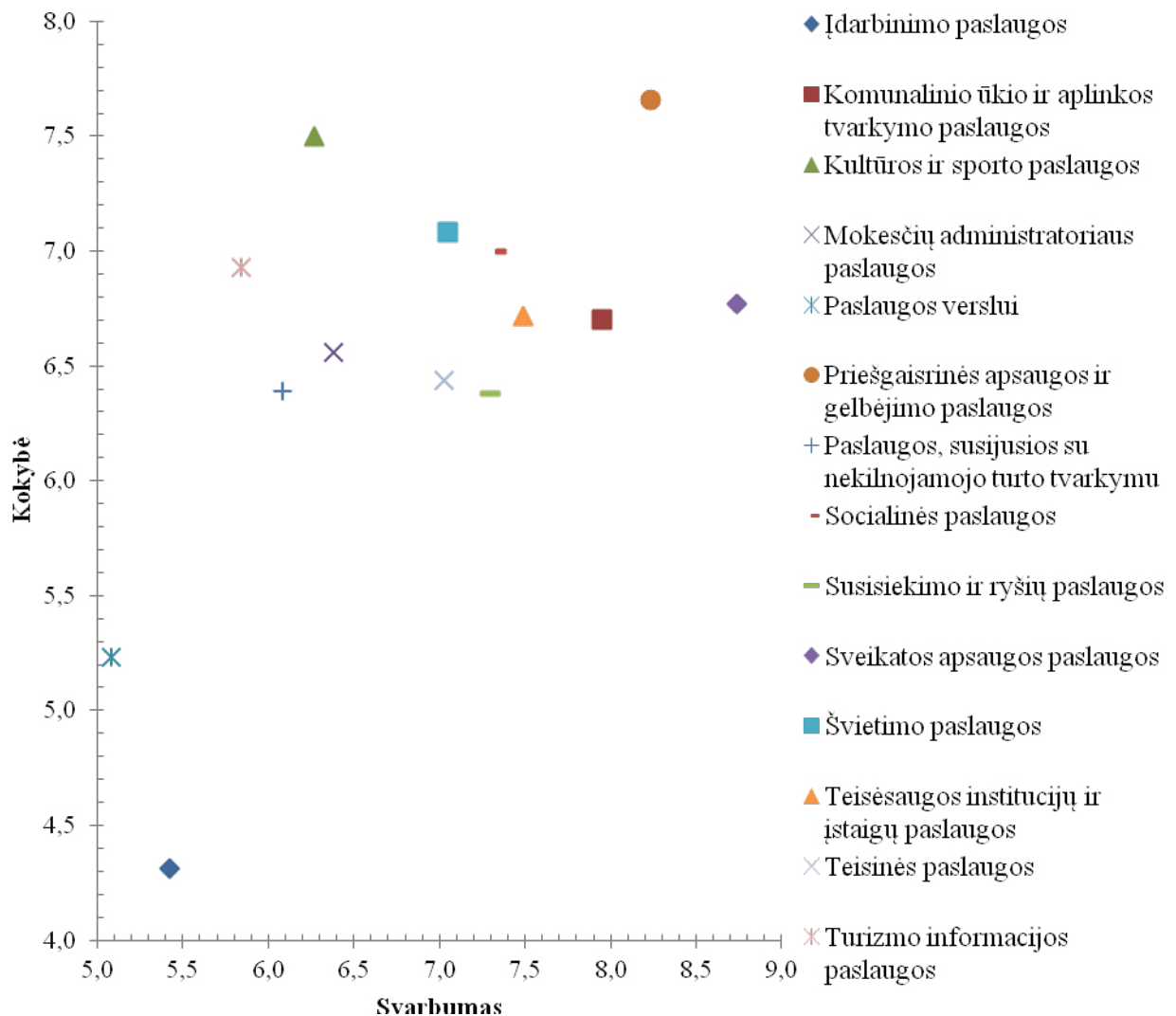
Vertinant pateiktus duomenis (6.1 pav.) nustatyta, kad viešųjų paslaugų svarbumas yra vertinamas labai skirtingai. Gyventojų nuomone, ypatingai svarbios yra šios paslaugos: sveikatos (VP11=8,7), priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo (VP11=8,2), komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo (VP11=8,0) paslaugos. **Taip pat nustatytas kiek silpnesnis svarbumas šių paslaugų: paslaugos verslui (VP11=5,1), įdarbinimo paslaugos (VP11=5,4) bei turizmo informacijos paslaugos (VP11=5,8).**

Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo paprašyta įvertinti viešųjų paslaugų kokybę jų gyvenamojoje vietoje (6.2 pav.).



6.2. pav. Bendras viešųjų paslaugų vertinimas (VPIL rodikliai)

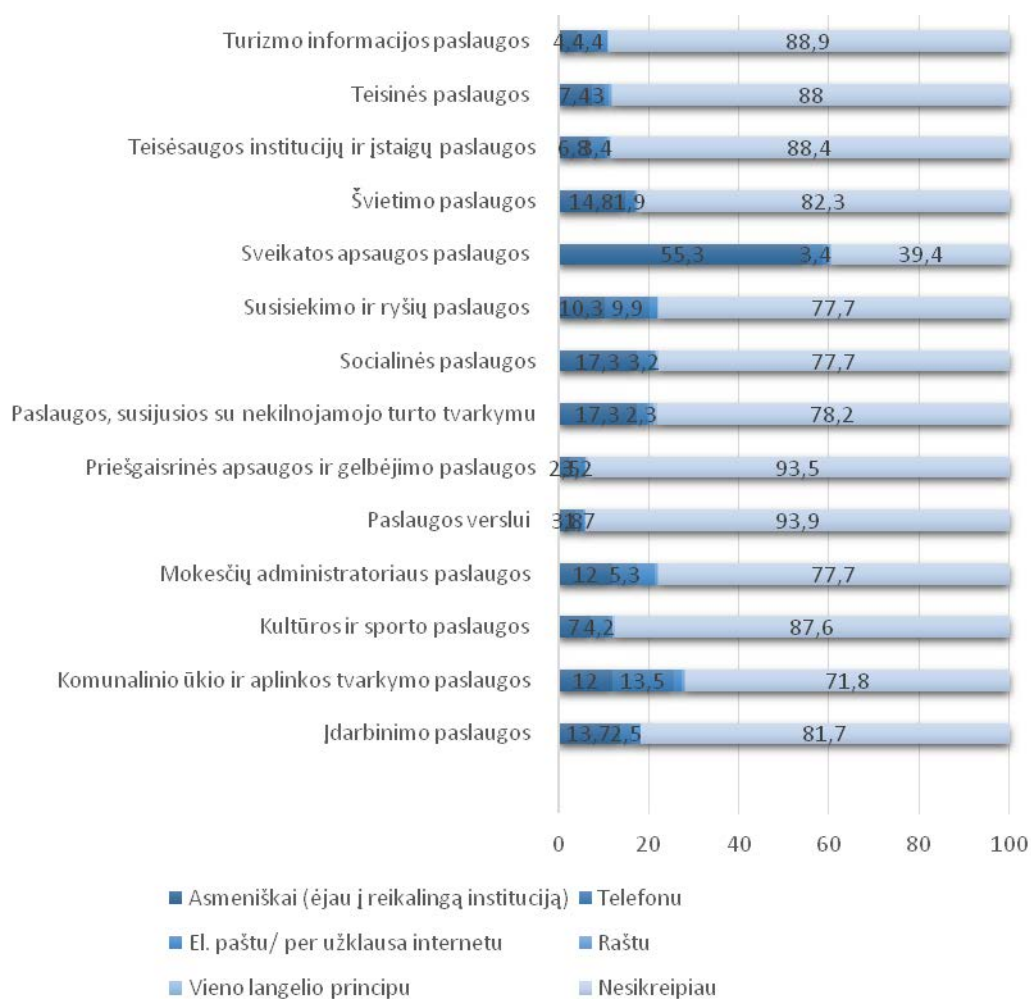
Vertinant pateiktus duomenis (6.2 pav.) nustatyta, kad bendrai paslaugos yra vertinamos patenkinamai (gautas aritmetinis vidurkis – 6,50). Paaikškėjo, kad gyventojai geriau vertina: priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo (VPIL=7,7), švietimo (VPIL=7,1), socialinės (VPIL=7,1), turizmo ir informacijos (VPIL=6,9), kiek prasčiau vertinamos kultūros ir sporto (VPIL=6,8), sveikatos apsaugos (VPIL=6,8), teisėsaugos institucijų (VPIL=6,7), komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo (VPIL=6,7) paslaugos, įdarbinimo paslaugos (VPIL=4,3) ir paslaugos verslui (VPIL=5,2).



6.3 pav. Paslaugų svarbumo ir kokybės vertinimo santykis

Tyrimui buvo svarbu išsiaiškinti koks yra paslaugų kokybės ir svarbumo santykis (6.3 pav.). Horizontalioje ašyje parodytas vertintų paslaugų svarbumas, o vertikalioje ašyje – kokybė. Atkreiptinas dėmesys, kad jei paslauga vertinama, kaip svarbi ir kokybiška, tokia paslauga patenka į viršutinį diagramos plotą (*dešinėje pusėje*), reikia suprasti, kad tokią paslaugos kokybę reikėtų išlaikyti (*status quo*). Tačiau, jei paslauga svarbi gyventojams, bet jos kokybė vertinama mažiau palankiai, paslauga patenka į žemutinį diagramos plotą (*dešinėje pusėje*) ir suvokiama, kad ją reikia tobulinti. Ištyrus Anykščių rajono savivaldybės gyventojų nuomonę nustatyta, kad beveik visos išvardintos paslaugos jiems yra svarbios (*išskyrus įdarbinimo paslaugas, paslaugas verslui ir paslaugas susijusias su nekilnojamojo turto*). Itin svarbiomis paslaugomis įvardintos: priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo, sveikatos priežiūros ir švietimo paslaugos, komunalinio ūkio, teisėsaugos institucijų ir įstaigų paslaugos, kurių kokybė vertinama teigiamai. Būtina atkreipti dėmesį, kad susisiekimo ir ryšių paslaugas bei teikiamas teisinės paslaugas būtina tobulinti, nes nurodytos paslaugos, gyventojų nuomone, yra svarbios, tačiau nepakankamai kokybiškai teikiamos.

Gyventojų buvo pasiteirauta, kokių būdu per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės dėl viešųjų paslaugų į Anykščių rajono savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą (6.4 pav.).

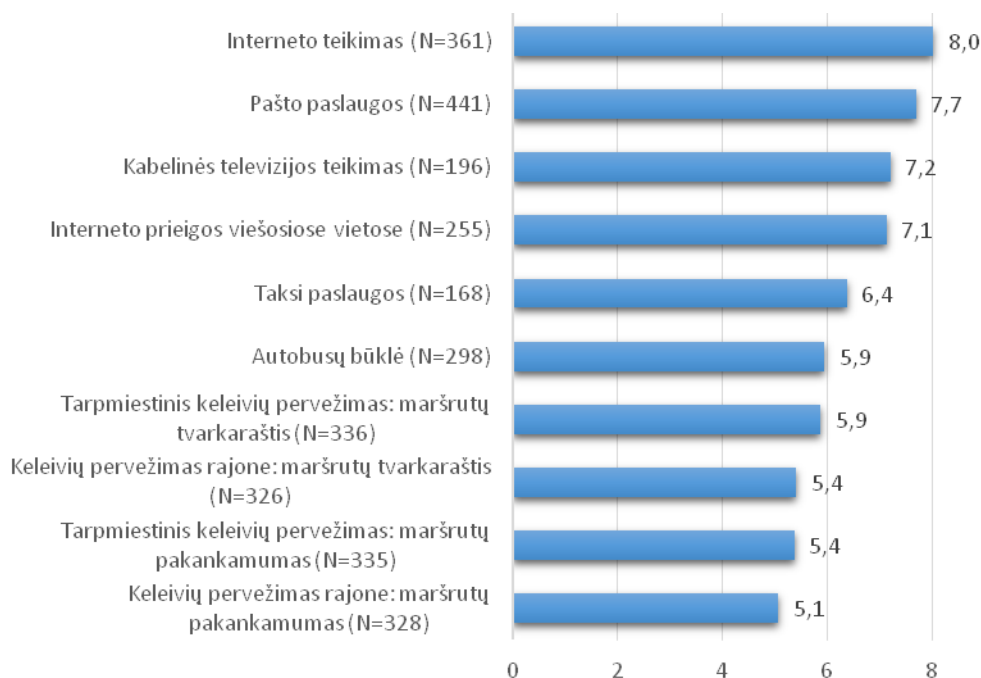


6.4 pav. Būdai, kuriais per pastaruosius 12 mėnesių gyventojai kreipėsi dėl viešųjų paslaugų į Anykščių rajono savivaldybę ar jos struktūrinę padalinį, tarnybą

Tyrimu nustatyta (6.4 pav.), kad dažniausiai gyventojai per pastaruosius 12 mėnesių nesikreipė dėl viešųjų paslaugų (*daugiau negu 70 proc., tuomet kaip dėl sveikatos paslaugų, nesikreipė tik 39,5 proc. respondentų*) į Anykščių rajono savivaldybę ar jos struktūrinę padalinį, tarnybą dėl viešųjų paslaugų suteikimo. Tie gyventojai, kuriems teko kreiptis į Anykščių rajono savivaldybę ar jos struktūrinę padalinį, tarnybą dėl viešųjų paslaugų suteikimo dažniausiai nurodė, kad kreipdavosi asmeniškai. Dažniausiai 55,3 proc. kreipdavosi asmeniškai dėl sveikatos apsaugos paslaugų. Dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos suteikimo dažniausiai gyventojai kreipdavosi telefonu (13,5 proc.), dėl paslaugų verslui kreipiamasi retai, o kreipimosi būdai yra asmeniškai (3,8 proc.) arba telefonu (1,7 proc.). Rečiausiai gyventojai kreipėsi dėl paslaugų suteikimo raštu bei labai retai naudojami vieno langelio principu, šiuos būdus nurodė mažiau negu 1 proc. Anykščių rajono savivaldybės gyventojų.

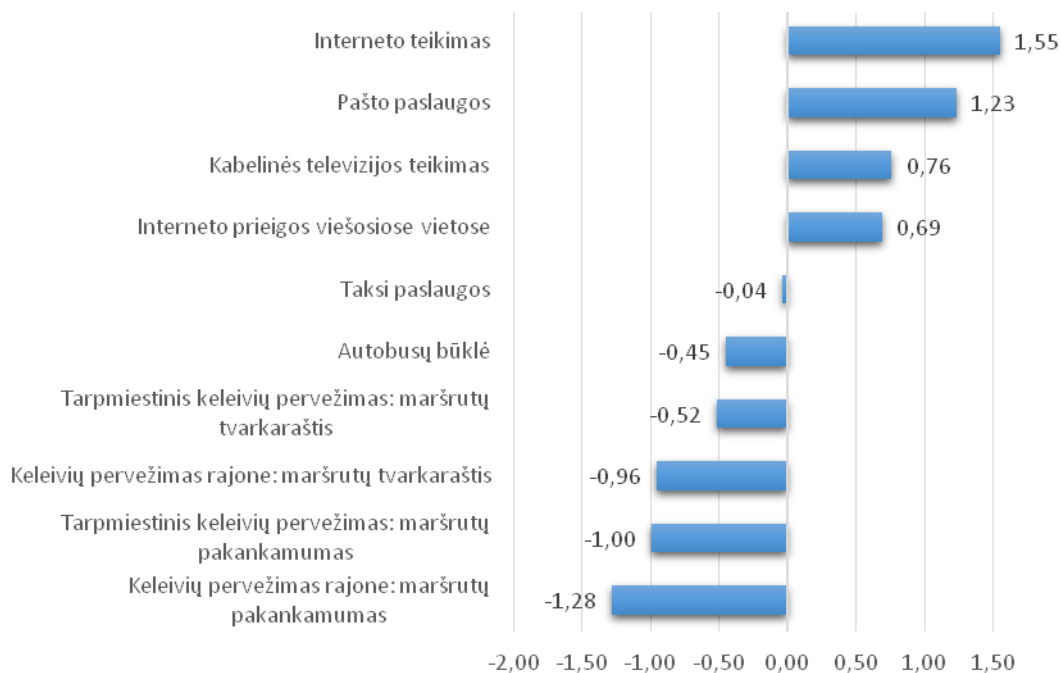
6. Susisiekimo ir ryšių paslaugų vertinimas

Nustatyta, kad bendrai susisiekimo ir ryšių paslaugos Anykščių rajono savivaldybėje vertinamos patenkinamai, aritmetinis vidurkis – 6,41.



7.1 pav. Susisiekimo ir ryšių paslaugų vertinimas (VPIL rodikliai)

Paaikškėjo (7.1 pav.), kad gyventojai palankiausiai vertina: interneto teikimo ryšius ($VPIL=8,0$), pašto paslaugas ($VPIL=7,7$), kabelinės televizijos teikimą ($VPIL=7,2$), interneto prieigos viešosiose vietose paslaugas ($VPIL=7,1$). Kitos susisiekimo ir ryšių paslaugos vertinamos patenkinamai: taksi paslaugos ($VPIL=6,4$), autobusų būklė ($VPIL=5,9$), tarpmiestinis keleivių pervežimas (maršrutų tvarkaraštis) ($VPIL=5,9$), keleivių pervežimas (maršrutų tvarkaraštis) ($VPIL=5,4$), tarpmiestinis keleivių pervežimas (maršrutų pakankamumas) ($VPIL=5,4$), keleivių pervežimas (maršrutų pakankamumas) ($VPIL=5,1$).

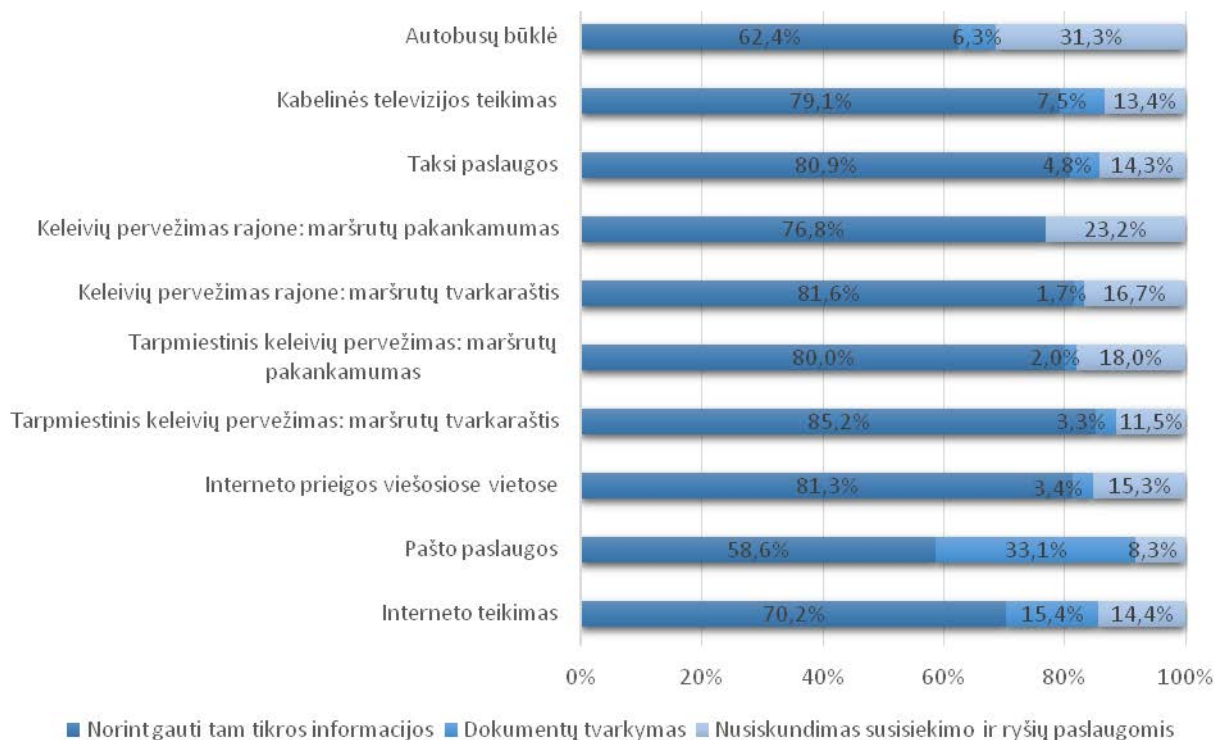


7.2. Susisiekimo ir ryšių paslaugų vertinimas (kokybės vertinimas)

Siekiant įvertinti susisiekimo ir ryšių paslaugų kokybę, papildomai skaičiuojamas Z įvertis, leidžiantis nustatyti atitinkamos paslaugos vertinimo padėtį gautų vertinimų aibėje (7.2 pav.). Gautų įverčių analizė parodė,

kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (*gautas teigiamas įvertis*) šiomis paslaugomis: interneto teikimas, pašto paslaugos, kabelinės televizijos teikimas bei interneto prieiga viešosiose vietose. Neigiamas įvertis rodo, kad gyventojai sąlyginai mažiau patenkinti šiomis paslaugomis: taksi paslaugos, autobusų būklė, tarpmiestinis keleivių pervežimas (*maršrutų tvarkaraštis*); keleivių pervežimas rajone (*maršrutų tvarkaraštis*), tarpmiestinis keleivių pervežimas (*maršrutų pakankamumas*); keleivių pervežimas rajone (*maršrutų pakankamumas*).

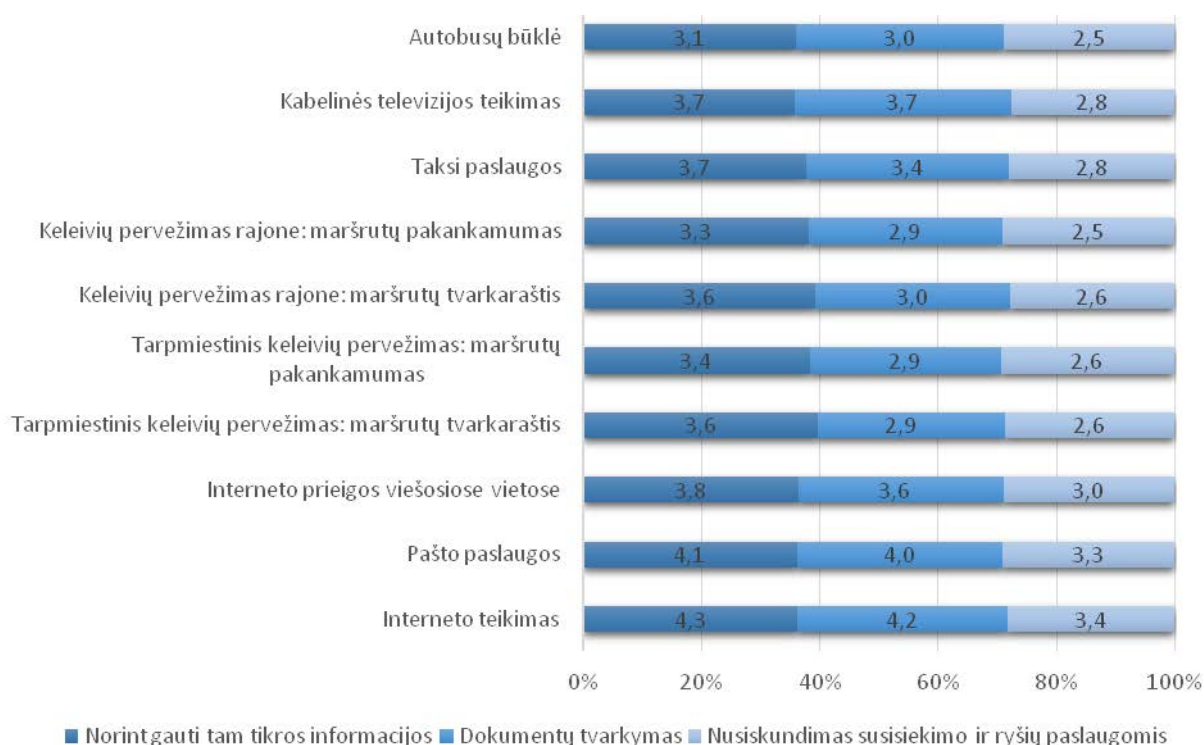
Tyrimu siekta išsiaiškinti dėl kokių priežasčių Anykščių rajono savivaldybės gyventojai kreipėsi į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą dėl susisiekimo ir ryšių paslaugų (7.3 pav.).



7.3 pav. Priežastys, dėl kurių kreiptasi į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą dėl susisiekimo ir ryšių paslaugų

Vertinant gautus tyrimo duomenis (7.3 pav.) paaiškėjo, kad dažniausiai į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą kreipėsi norint gauti tam tikros informacijos (*tarpmiestinis keleivių pervežimas (maršrutų tvarkaraštis)* (85,2 proc.), keleivių pervežimas rajone (*maršrutų tvarkaraštis*) (81,6 proc.), interneto prieiga viešosiose vietose (81,3 proc.) ir t.t. Kiek rečiau pažymi, kad kreipėsi dėl dokumentų tvarkymo: pašto paslaugos (33,1 proc.), interneto teikimas (15,4 proc.), o rečiausiai dėl nusiskundimų susisiekimo ir ryšių paslaugomis: autobusų būklė (31,3 proc.), keleivių pervežimas rajone (*maršrutų pakankamumas*) (23,2 proc.).

Tyrimu svarbu išsiaiškinti suteiktos susisiekimo ir ryšių paslaugos kokybę įvertinant kreipimosi priežastį (*vertinimas balais nuo 1 - labai blogai iki 5 – labai gerai*) (7.4 pav.).



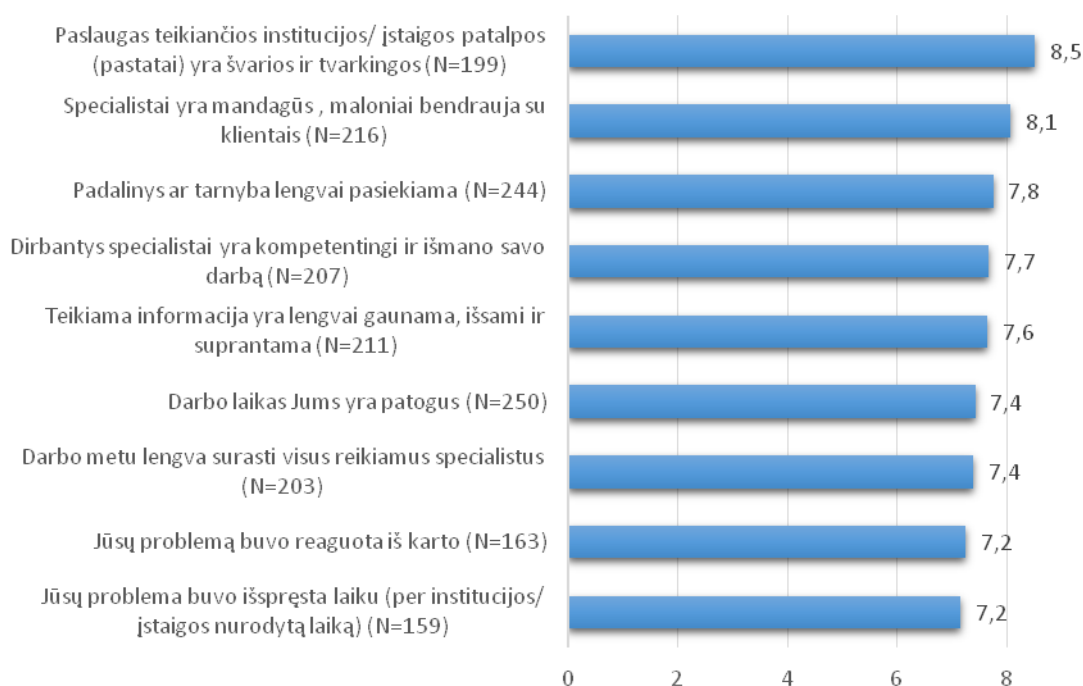
7.4 pav. Susisiekimo ir ryšių paslaugos kokybės vertinimas atsižvelgiant į kreipimosi priežastį

Vertinat gyventojų atsakymus (7.4 pav.) nustatyta, kad gyventojai suteiktas paslaugas linkę labiau vertinti teigiamai nei neigiamai. Anykščių rajono savivaldybės gyventojai pažymi, kad jiems kreipiantis į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą buvo suteikta jiems reikalinga informacija dėl: interneto teikimo (4,3), pašto paslaugų (4,1), interneto prieigos viešosiose vietose (3,8), taksi paslaugų (3,7), rečiausiai dėl (*autobusų būklės* (3,1), keleivių pervežimo rajone, maršrutų pakankamumo (3,3), tarpmiestinio keleivio pervežimo, maršrutų pakankamumo (3,4).

Nustatyta, kad Anykščių rajono gyventojai pažymi, kad jiems kreipiantis į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą buvo padėta tvarkyti dokumentus dėl: interneto teikimo (4,2), pašto paslaugų (4,0), kabelinės televizijos (3,7), rečiausiai dėl (*autobusų būklės* (3,0), keleivių pervežimo rajone, maršrutų pakankamumo (2,9), tarpmiestinio keleivio pervežimo, maršrutų pakankamumo ir tvarkaraščių (2,9).

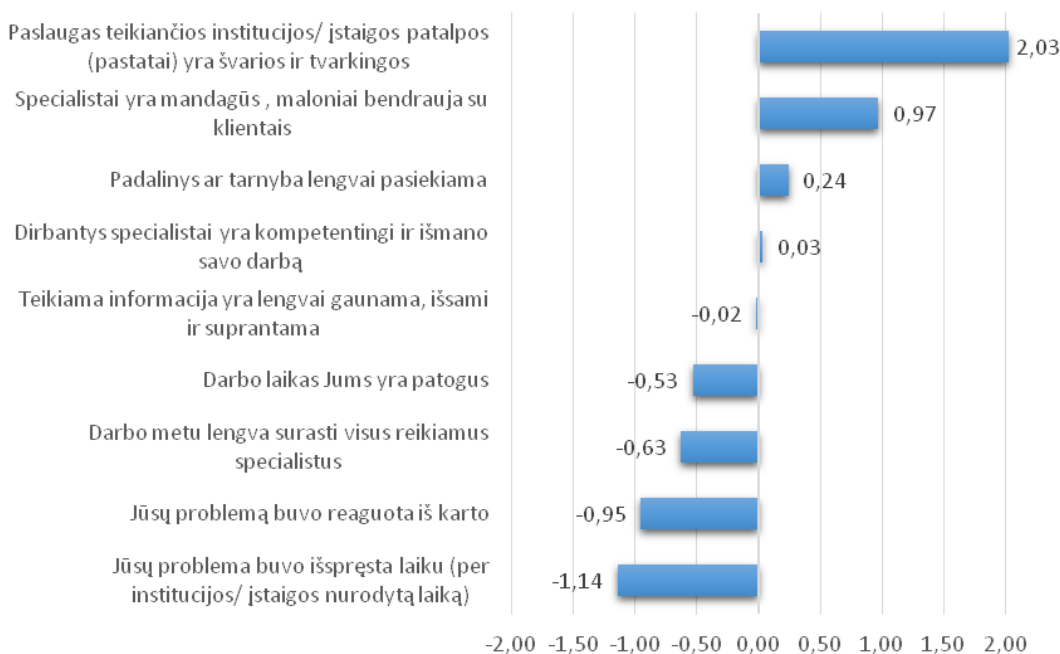
Paaikškėjo, kad gyventojams kreipiantis dėl nusiskundimų susisiekimo ir ryšių paslaugomis, suteiktas paslaugas Anykščių rajono savivaldybės gyventojai linkę vertinti labiau neigiamai nei teigiamai, kai buvo kreiptasi dėl interneto teikimo nusiskundimų (3,4), pašto paslaugų (3,3), interneto prieigos viešosiose vietose (3,0) nusiskundimų, prasčiausiai vertinama suteikta paslauga dėl nusiskundimų: autobusų būkle (2,5), maršrutų pakankamumu (2,5) ir t.t.

Tyrimu norėta išsiaiškinti, kaip Anykščių rajono savivaldybės gyventojai vertina susisiekimo ir ryšių paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą (7.5 pav.).



7.6 Susisiekimo ir ryšių paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas (VPIL rodikliai)

Gautų duomenų analizė parodė (7.6 pav.), kad bendrai savivaldybės gyventojai gerai (*aritmetinis vidurkis* -7,65) vertina susisiekimo ir ryšių paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą. Didžiausias VPIL įvertis buvo priskirtas: institucijos/įstaigos patalpų švarai ir tvarkingumui ($VPIL=8,5$), specialistų mandagumui ir maloniam bendravimui ($VPIL=8,1$), padalinio lengvam pasiekiamumui ($VPIL=7,8$), dirbančių specialistų kompetentingumui ($VPIL=7,7$), teikiamos informacijos išsamumui ($VPIL=7,6$), tuo tarpu mažiausias įvertis buvo priskirtas: reagavimui į problemą ($VPIL=7,2$) ir problemos sprendimui laiku ($VPIL=7,2$).



7.7 Susisiekimo ir ryšių paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas

Siekiant įvertinti susisiekimo ir ryšių paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą papildomai skaičiuojamas Z įvertis, leidžiantis nustatyti atitinkamos paslaugos vertinimo padėtį gautų vertinimų aibėje (7.7 pav.). Gautų įverčių analizė parodė, kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (*gautas teigiamas įvertis*) nes: institucijos/ įstaigos patalpos (*pastatai*) yra

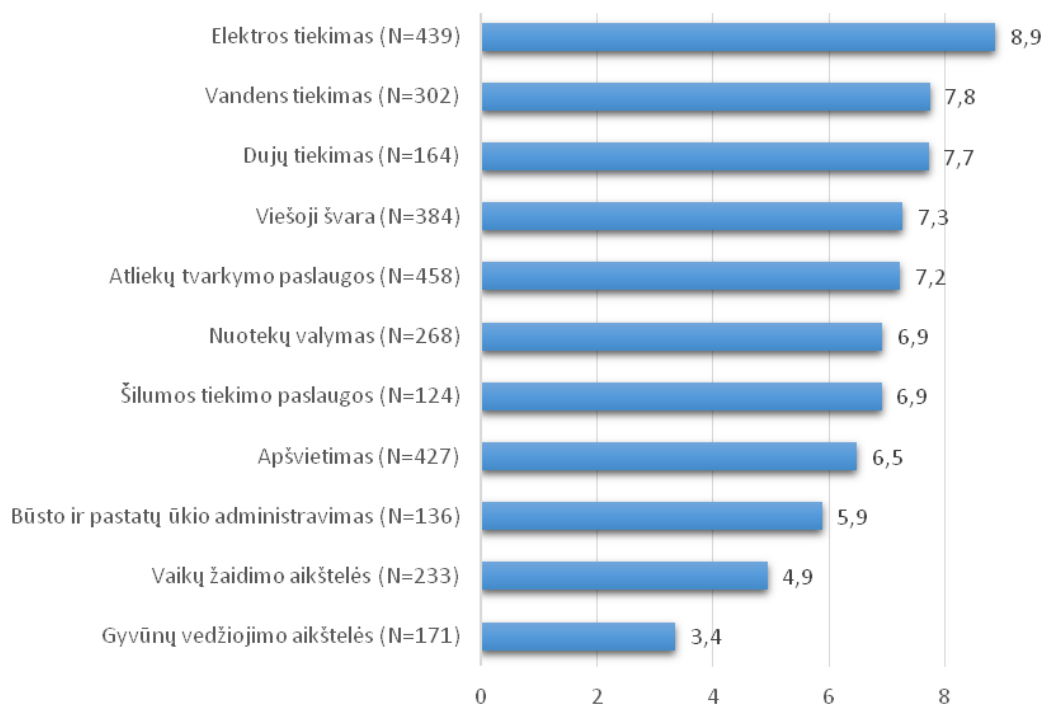
švarios ir tvarkingos, specialistai yra mandagūs, maloniai bendrauja, padalinys ar tarnyba lengvai pasiekiamas, dirbantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą, tuo tarpu neigiamas įvertis parodo, kad gyventojai sąlyginai mažiau patenkinti nes, teikiama informacija nėra lengvai gaunama, išsami ir suprantama, darbo laikas nėra patogus, darbo metu nėra lengva surasti visus reikiamus specialistus ir t.t. Atkreiptinas dėmesys, kad labiausiai (*gautas mažiausias įvertis*) Anykščių rajono savivaldybės gyventojai yra nepatenkinti tuo, kad jų problema nebuvo išspręsta laiku.

Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo klausiama, kas jų nuomone, turėtų būti padaryta Anykščių rajono savivaldybėje, kad pagerėtų susisiekimo ir ryšių paslaugų teikimas. Gyventojai, kaip opiausią problemą nurodė nepakankamą autobusų kursavimą. Gyventojai pageidavo, „...atlikti apklausą dėl autobusų grafiko ir dažnumo reisų ir į tai atsižvelgti“ bei leisti „daugiau autobusų į kaimus“, taip pat jų nuomone yra reikalingi „ankstyvi autobusai į Anykščius, važiuoti į darbą, kad kuo daugiau jaunų žmonių galėtų važiuoti į darbus...“ ypatingai „savaitgalį ir švenčių dienomis“. Kitas išsakytas pageidavimas, tai „atnaujinti pašto skyrių“, kad būtų „paštas seniūnijos miestelyje“, nes „nepatogu naudotis atvažiuojančiu paštu“. Dėl susisiekimo ir ryšių paslaugų gerinimo gyventojai rekomenduoja teikti informaciją laiku ($n=3$) ir nuolatos ją atnaujinti, nurodyti seniūnijose „priėmimo laiką“, dažniau atlikti išsamius tyrimus, siekiant ištirti gyventojų poreikius, organizuoti atviras diskusijas bei įvesti „konkurenciją“, nes šiuo metu yra „didelė paslaugų kaina, labai bloga kokybė“, taip pat buvo siūloma įdarbinti „kompetentingus“ specialistus, o darbuotojai turėtų „būti mandagūs, atsižvelgiantys į atėjusio nuomonę“, reaguojantys į prašymus ir pageidavimus.

Vadinasi galima teigti, kad Anykščių rajono savivaldybės gyventojams yra didelis poreikis užtikrinti viešojo transporto kursavimą kaimo vietovėse bei atidaryti pastoviai veikiančią pašto skyrių. Taip pat siūloma nurodyti dirbančių specialistų priėmimo laiką, kelti specialistų bendravimo kultūrą ir dalykinę kompetenciją, laikytis numatytų terminų ir įsipareigojimų.

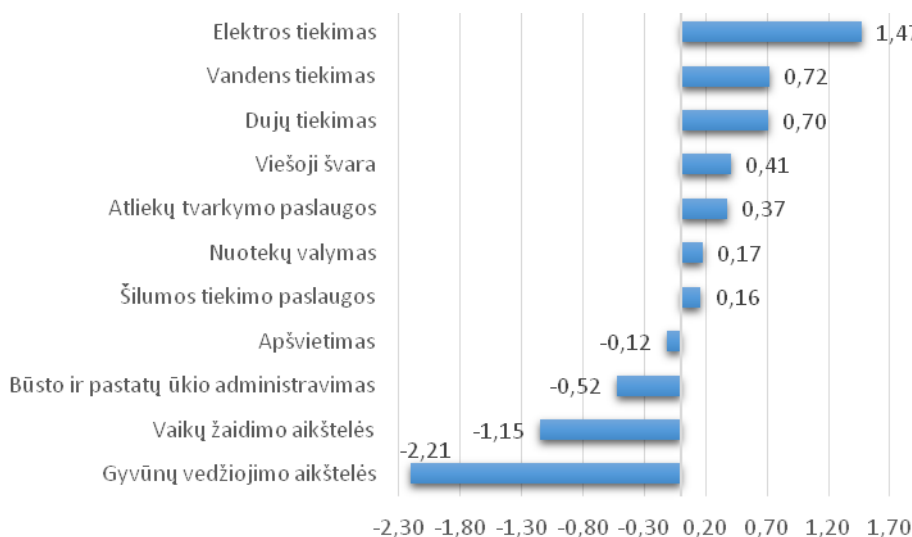
7. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas

Nustatyta, kad bendrai komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos Anykščių rajono savivaldybėje vertinamos gerai, aritmetinis vidurkis – 6,67.



8.1 pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas (VPIL rodikliai)

Paaikškėjo (8.1 pav.), kad gyventojai geriausiai vertina šias komunalinio ūkio paslaugas: elektros tiekimas (VPIL=8,9), vandens tiekimas (VPIL=7,8), dujų tiekimas (VPIL=7,7), viešojo švara (VPIL=7,3), atliekų tvarkymas (VPIL=7,2), nuotekų valymas (VPIL=6,9), šilumos tiekimas (VPIL=6,9), interneto prieiga viešosiose vietose (VPIL=7,1). Atkreiptinas dėmesys, kad gyventojų nuomone apšvietimo (VPIL=6,5), būsto ir pastatų ūkio administravimo (VPIL=5,9) paslaugos, vaikų žaidimo aikštelės (VPIL=4,9) yra vertinamos patenkinamai, o gyvūnų vedžiojimo aikštelės (VPIL=3,4) vertinamos blogai.

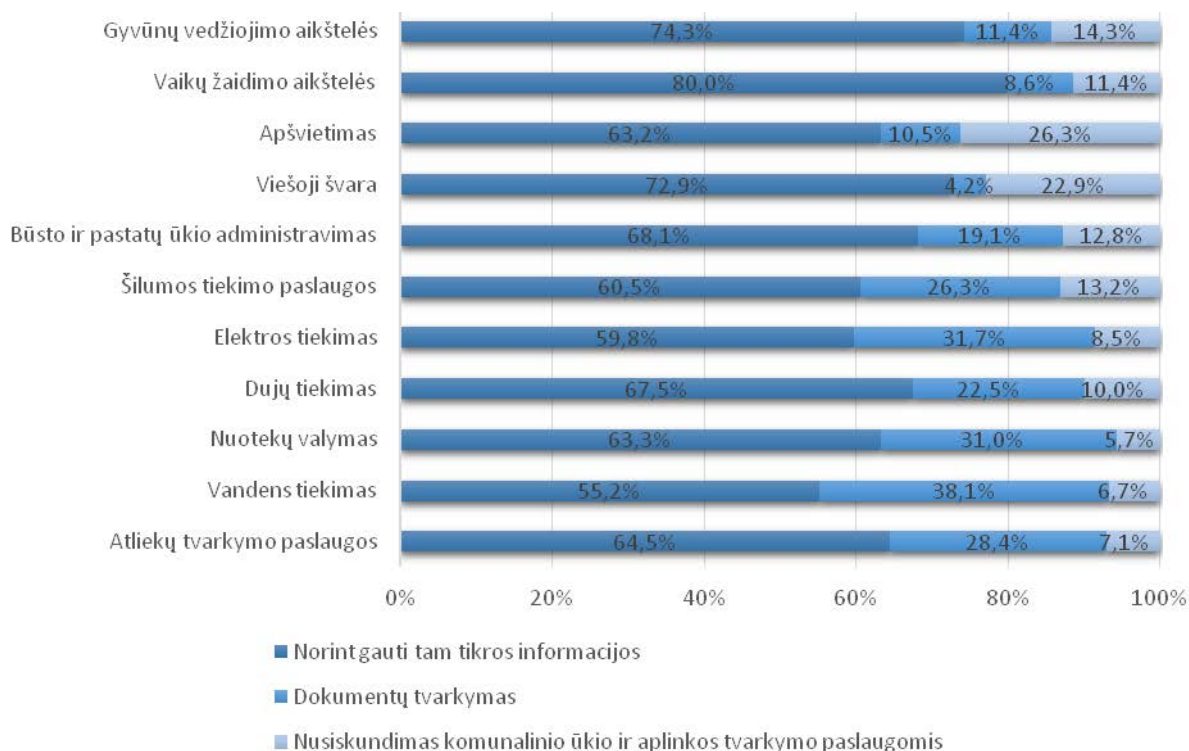


8.2 pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas

Siekiant įvertinti komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą, papildomai skaičiuojamas Z įvertis (8.2 pav.). Gautų Z įverčių analizė parodė, kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (gautas teigiamas įvertis) šių paslaugų teikimu: elektros, vandens, dujų tiekimu, viešąja švara, atliekų tvarkymu, nuotekų valymu ir šilumos tiekimu. Būtina pastebėti, kad gyventojai yra nepatenkinti šiomis paslaugomis: apšvietimu, būsto ir pastatų ūkio

administravimu. Ypatingas dėmesys turi būti skirtas šių paslaugų tobulinimui: vaikų žaidimo aikštelėms, gyvūnų vedžiojimo aikštelėms.

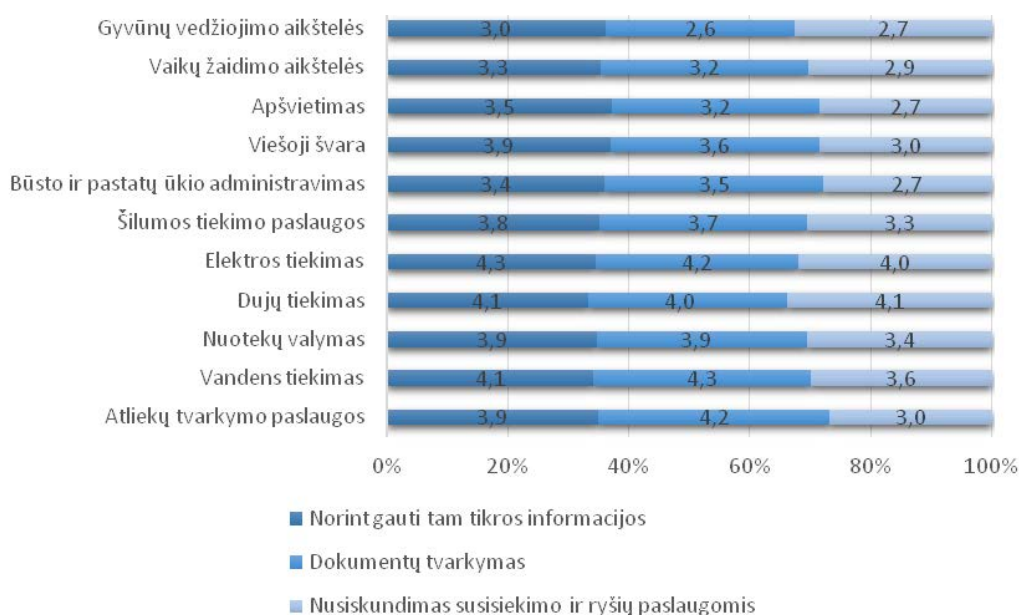
Tyrimu norėta išsiaiškinti, dėl kokių priežasčių gyventojai kreipėsi į Anykščių rajono savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų (8.3 pav.).



8.3 pav. Priežastys, dėl kurių kreipėsi į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą dėl komunalinio ūkio ir aplinkos paslaugų

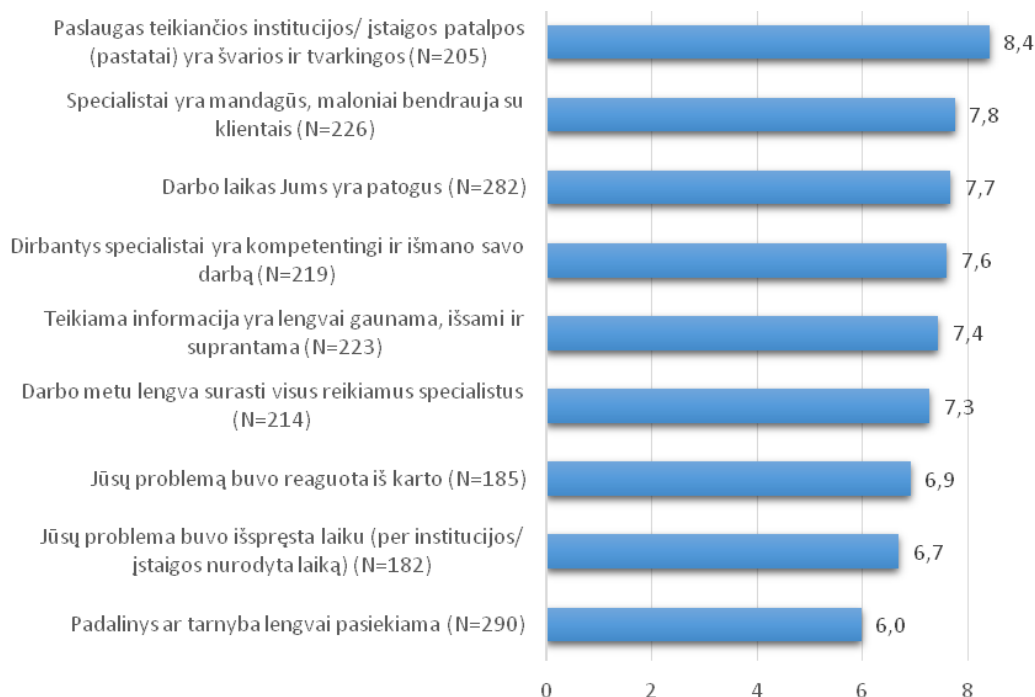
Vertinant gautus tyrimo duomenis (8.3 pav.) paaiškėjo, kad didžioji dalis gyventojų pažymi, kad pagrindinė kreipimosi priežastis – noras gauti tam tikrą informaciją. Didžiausias informacijos poreikis pastebėtas gaunant šias paslaugas: vaikų žaidimo aikštelės (80,0 proc.), gyvūnų vedžiojimo aikštelės (74,3 proc.), viešojo tvarka (72,9 proc.), būsto ir pastatų ūkio administravimas (68,1 proc.). Nustatyta, kad pagalba tvarkant dokumentus dažniausiai reikalinga gaunant šias paslaugas: vandens tiekimas (38,1 proc.), nuotekų valymas (31,0 proc.), atliekų tvarkymo paslaugos (28,4 proc.). Pastebėta, kad gyventojų nuskundimų skaičius yra ganėtinai didelis gaunant šias paslaugas: apšvietimas (22,9 proc.) ir viešojo švara (22,9 proc.).

Tyrimu svarbu išsiaiškinti suteiktos paslaugos kokybę įvertinant kreipimosi priežastį (vertinimas balais nuo 1 – labai blogai iki 5 – labai gerai) (8.4 pav.).



8.4 pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo kokybės vertinimas atsižvelgiant į kreipimosi priežastį

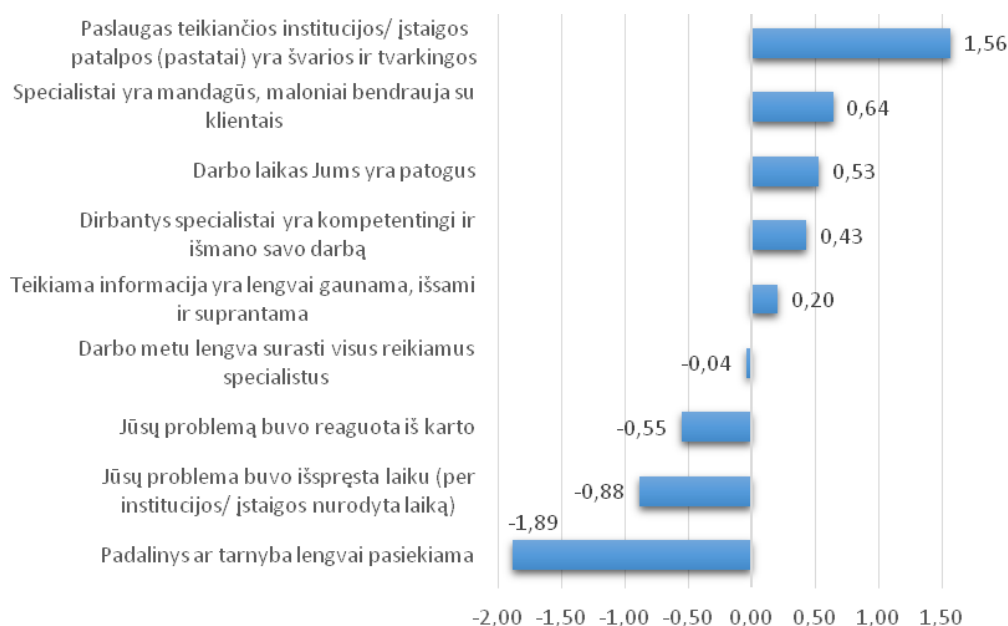
Nustatyta, kad Anykščių rajono savivaldybės gyventojai suteiktas paslaugas: gautą informaciją, pagalbą tvarkant dokumentus ir reagavimą į nusiskundimus linkę įvertinti labiau teigiamai nei neigiamai (*vertinimas balais nuo 1 - labai blogai iki 5 – labai gerai*) (8.4 pav.). Dažniausiai gyventojai pažymi, kad gavo jiems reikalingą informaciją kai kreipėsi dėl: vandens (4,1), dujų (4,1) tiekimo. Pastebėtina, kad gyventojai pažymi informacijos trūkumą kreipiantis dėl: gyvūnų vedžiojimo aikštelės (3,0), vaikų žaidimo aikštelės (3,3). Dažniausiai gyventojai nurodo, kad gavo pagalbą pildant dokumentus kai kreipėsi dėl: vandens (4,3), elektros (4,2), dujų (4,0) tiekimo, nuotekų valymo (3,9), kitais atvejais pagalba yra vertinama prasčiau. Nusiskundimai dažniausiai buvo efektyviai sprendžiami kai buvo kreipiamasi dėl: dujų (4,1) ir elektros (4,0) tiekimo, kitais atvejais gauta pagalba yra vertinama prasčiau.



8.5 pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas (VP11 rodikliai)

Gautų duomenų analizė parodė (8.5 pav.), kad bendrai Anykščių rajono savivaldybės gyventojai gerai (*aritmetinis vidurkis - 7,3*) vertina komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą. Didžiausias VP11 įvertis buvo priskirtas, kai

patalpos (*pastatai*) yra švarios ir tvarkingos ($VPII=8,4$), specialistai yra mandagūs, maloniai bendrauja su klientais ($VPII=7,8$), darbo laikas yra patogus ($VPII=7,7$), dirbantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą ($VPII=7,6$), teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama ($VPII=7,4$), tuo tarpu mažiausias įvertis: problemos sprendimo laikas ($VPII=6,7$), padalinio ar tarnybos pasiekiamumas ($VPII=6$).



8.6 pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas

Siekiant įvertinti komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą, papildomai skaičiuojamas Z įvertis (8.6 pav.). Gautų įverčių analizė parodė, kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (*gautas teigiamas įvertis*), kad: paslaugas teikiančios institucijos/ įstaigos patalpos (*pastatai*) yra švarios ir tvarkingos, specialistai yra mandagūs, maloniai bendrauja, darbo laikas yra patogus, dirbantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą, teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama, tuo tarpu neigiamas įvertis parodo, kad gyventojai sąlyginai mažiau patenkinti nes: darbo metu sudėtinga surasti visus reikiamus specialistus, į problemą nebuvo reaguota iš karto. Atkreiptinas dėmesys, kad labiausiai (*gautas mažiausias įvertis*) Anykščių rajono savivaldybės gyventojai yra nepatenkinti tuo, kad jų problema nebuvo išspręsta laiku ir kad padalinys ar tarnyba nėra lengvai pasiekama.

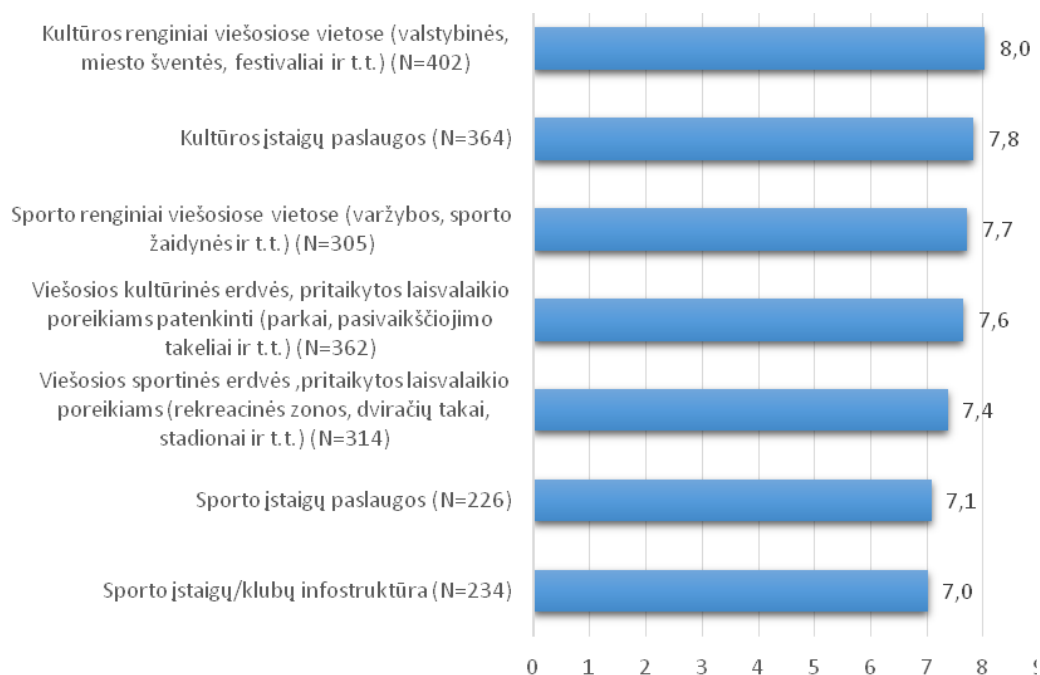
Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo klausama dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų teikimo gerinimo Anykščių rajono savivaldybėje. Du gyventojai nurodė, kad yra patenkinti paslaugomis ($n=2$), kiti išreiškė savo nuomonę dėl opiausių komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo problemų, su kuriomis susiduria bei surašė savo pageidavimus. Dažniausiai pasitaikantis atsakymas buvo „*sumažinti atliekų įkainius*“ ar „*mokesčius*“ arba, kad „*mokestis būtų už realiai išvežtas šiukšles*“, pergaltoti „*atliekų rūšiavimą*“ taip pat „*stambiagabaritinių atliekų*“ bei „*traktorinių padangų*“. Kiti gyventojų pageidavimai, tai „*sutvarkyti kelius*“, „*suremontuoti šaligatvius*“, sutvarkyti „*gatvių apšvietimą*“, „*panaikinti kiaulidžių kvapą*“, privesti „*vandenį ir vandentiekį*“, atkreipti dėmesį į „*melioracijos remontą*“.

Taip pat gyventojai siūlo priimti „*daugiau kiemsargių*“ į darbą, kad „*būtų visuomet sutvarkyti*“ priklausantys „*seniūnijai*“, „*žemės lopinėliai*“ bei daugiau skirti lėšų „*aplinkos tvarkymui*“. Siūloma priimti į darbą „*atitinkamą mokslą baigusį specialistą*“, kuris turi išmanyti „*darbo etiką*“ ir „*bendravimo kultūrą*“, bei aktyviau kontaktuojanti su žmonėmis. Taip pat pageidaujama, kad būtų viešai prieinama „*gyventojams informacija apie komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų pasikeitimus*“ ir būtų nurodyta kokiais klausimais, į kurį specialistą galima kreiptis, kad nebūtų „*siuntinėjami iš kabineto į kabinetą*“.

Vadinasi galima teigti, kad gyventojai labiausiai nepatenkinti atliekų įkainiais ir mokesčiais už atliekų tvarkymą. Jie siūlo sumažinti atliekų įkainius arba apmokestinimą taikyti pagal faktiškai išvežtas šiukšles, patobulinti/ racionalizuoti atliekų rūšiavimo būdus bei teikti paslaugas dėl stambiųjų atliekų priėmimo. Taip pat būtina daugiau lėšų skirti gatvių remontui bei aplinkos tvarkymui. Rekomenduojama viešai skelbti informaciją apie komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų teikimo pasikeitimus bei viešai nurodyti specialistus, į kuriuos galima kreiptis komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų teikimo klausimais.

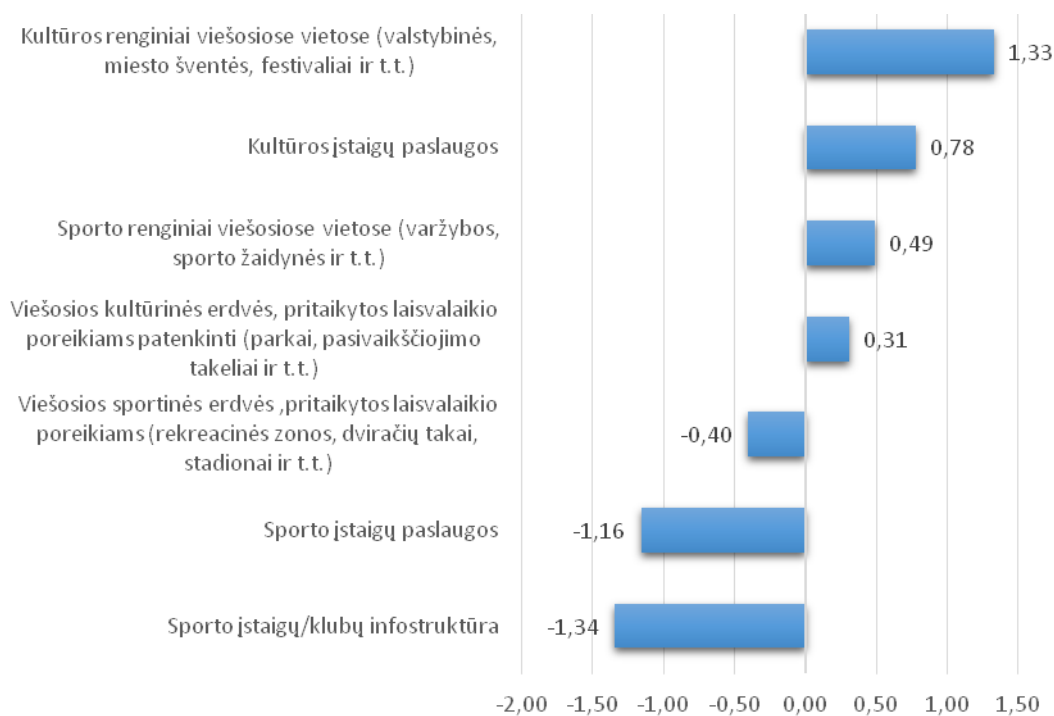
8. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas

Anykščių gyventojų buvo paprašyta įvertinti kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugas Jų gyvenamojoje vietoje (8.1 pav.).



8.1 pav. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas (VPIL rodikliai)

Vertinant pateiktus duomenis (8.1 pav.) nustatyta, kad bendrai kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos yra vertinamos gerai (*gautas aritmetinis vidurkis* - 7,51). Paaiškėjo, kad gyventojai geriau vertina kultūros renginius viešosiose vietose ($VPIL=8,0$), kultūros įstaigų paslaugas ($VPIL=7,8$), kiek silpniau vertina sportinius renginius viešosiose vietose ($VPIL=7,7$) ir sporto įstaigas/ klubų infrastruktūrą ($VPIL=7,0$).

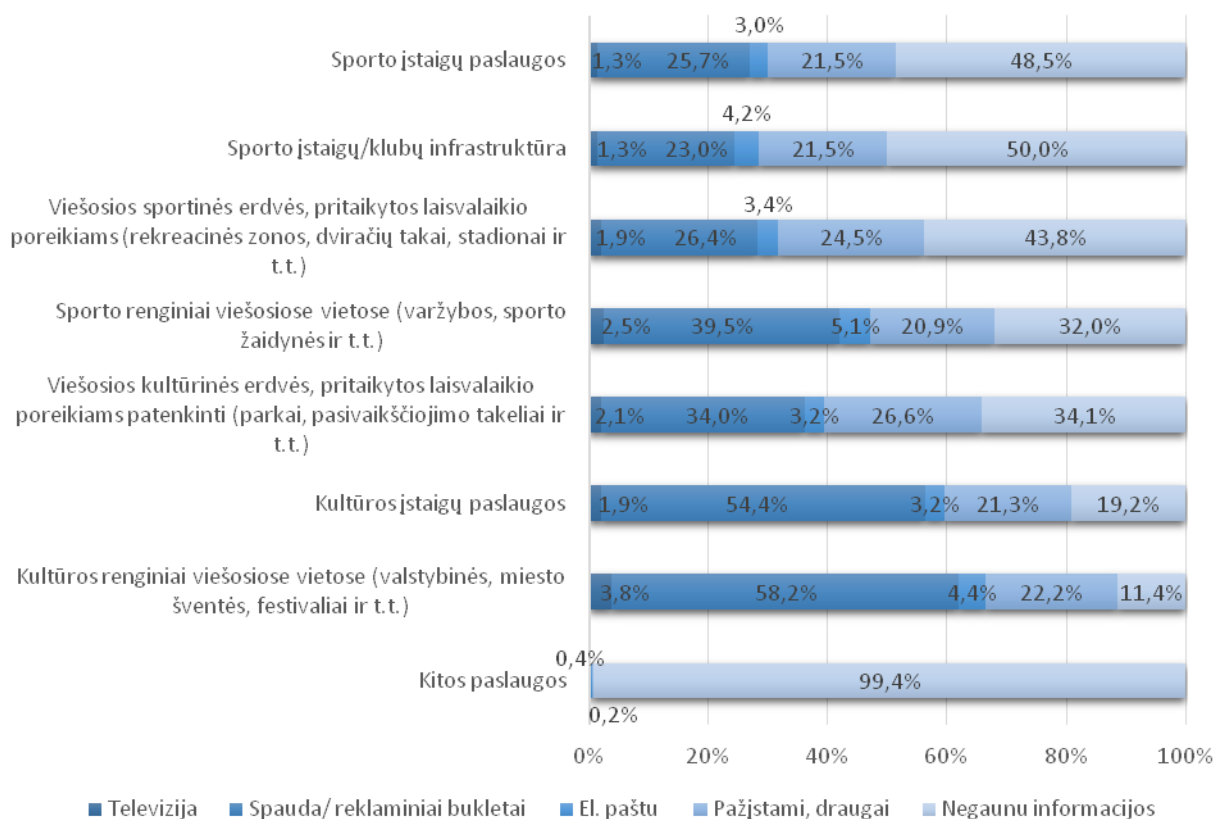


8.2 pav. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas

Siekiant įvertinti kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų kokybę, papildomai skaičiuojamas Z įvertis (8.2 pav.). Gautų įverčių analizė parodė, kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (*gautas teigiamas įvertis*) šiomis paslaugomis: kultūros renginiai viešosiose vietose, kultūros įstaigų paslaugos; kiek

silpniau vertina sporto renginius viešosiose vietose bei viešųjų kultūrinių erdvių pritaikymą laisvalaikio poreikiams. Atkreiptinas dėmesys į neigiamą įvertį, kuris parodo, kad gyventojai sąlyginai mažiau patenkinti šiomis paslaugomis: sporto klubų infrastruktūra, sporto įstaigų paslaugomis bei viešųjų sportinių erdvių pritaikymu laisvalaikio poreikiams.

Anykščių savivaldybės gyventojų buvo paprašyta nurodyti koku būdu dažniausiai gauna informaciją apie kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugas (8.3 pav.).



8.3 pav. Informacijos apie kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugas gavimo būdai

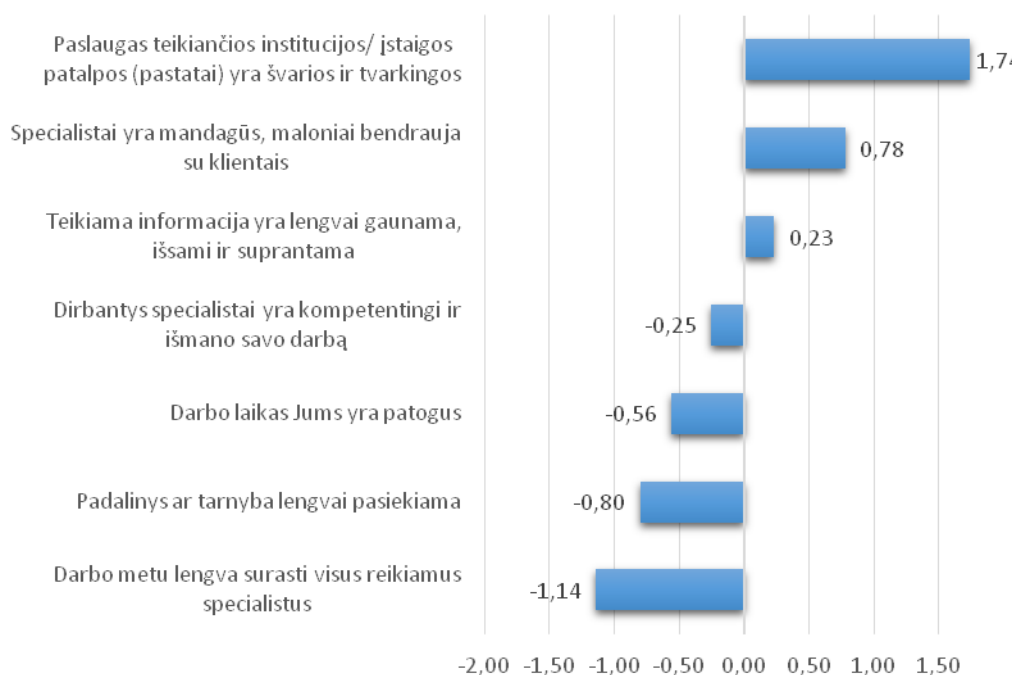
Vertinant pateiktus duomenis (8.3 pav.) nustatyta, kad dažniausiai informacija yra gaunama iš spaudos ir reklaminių bukletų, ypač apie kultūros renginius viešose vietose (58,2 proc.), kultūros įstaigų paslaugas (54,4 proc.). Mažiausiai spaudoje ir bukletuose randama informacijos apie sporto įstaigas (23 proc.) ir sporto įstaigų paslaugas (25,7 proc.). Pakankamai dažnai informacija yra gaunama iš draugų ir pažįstamų, ypač apie viešąsias kultūrinės (26,6 proc.) ir viešąsias sportines (24,5 proc.) erdves ir jų pritaikymą laisvalaikio poreikiams. Ženkliai rečiau yra gaunama informacija per televiziją (3,8 proc.), informaciją apie kultūros renginius viešosiose vietose. Duomenys parodo, kad elektroniniu paštu dažniausiai gaunama informacija apie sporto renginius (5,1 proc.), sporto įstaigas ir klubus (4,2 proc.) bei kultūros renginius (4,4 proc.). Taip pat paaiškėjo, kad dalis gyventojų negauna jokios informacijos apie kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugas. Anykščių savivaldybės teritorijoje, net 99,4 proc. gyventojų nurodė, kad negauna informacijos apie kitas paslaugas, 50 proc. respondentų nurodė, kad negauna informacijos apie sporto įstaigas/ klubus ar sporto įstaigų paslaugas (48,5 proc.) bei viešąsias sportines erdves (43,8 proc.).



8.4 pav. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas (VPIL rodikliai)

Vertinant duomenis (8.4 pav.) nustatyta, kad bendrai kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas yra geras (*gautas aritmetinis vidurkis 8,34*). Paaiškėjo, kad labai gerai yra vertinama paslaugas teikiančių institucijų švara ir tvarka ($VPIL=8,8$) ir specialistų mandagumas bei malonus bendravimas su klientais ($VPIL=8,6$). Gyventojai gerai įvertina, kad: teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama ($VPIL=8,4$), dirbantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą ($VPIL=8,3$), darbo laikas yra patogus ($VPIL=8,2$), padalinys ar tarnyba yra lengvai pasiekiamas ($VPIL=8,1$), darbo metu lengva suprasti visus reikiamus specialistus ($VPIL=8,0$).

Siekiant įvertinti kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą papildomai skaičiuojamas Z įvertis (8.5 pav.).



8.5 pav. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas

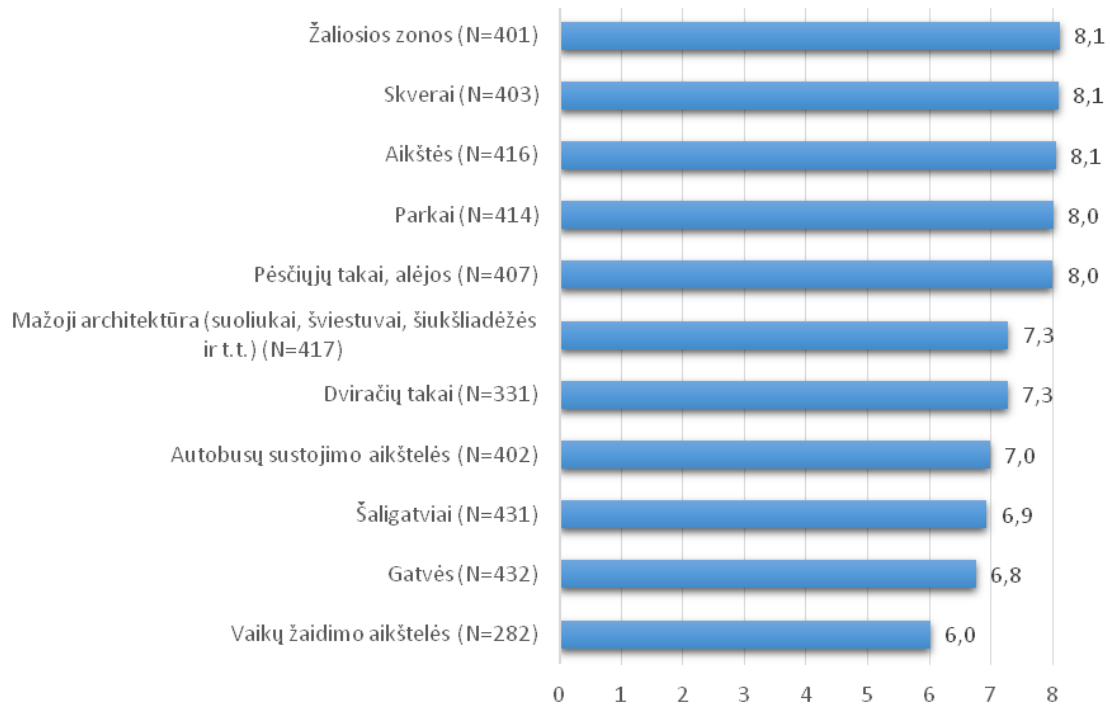
Gautų įverčių analizė parodė, kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (*gautas teigiamas įvertis*) šiomis savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų paslaugomis: institucijos patalpų švara ir tvarkingumu, specialistų mandagumu, teikiamos informacijos pasiekiamumu, išsamumu ir suprantamumu. Atkreiptinas dėmesys į gyventojų vertinimą paslaugų, kurioms nustatytas neigiamas Z-įvertis, tai reiškia neigiamai įvertinti šie aspektai: dirbančiųjų specialistų kompetentingumas ir savo darbo išmanymas, darbo laiko patogumas, tarnybų pasiekiamumas ir specialistų pasiekiamumas darbo metu.

Anykščių savivaldybės gyventojų buvo klausama dėl kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų teikimo Anykščių rajono savivaldybėje gerinimo. Dalis respondentų ($n=5$) yra patenkinti paslaugomis, jų nuomone renginių yra pakankama, informacija pasiekama, kiti gyventojai įvardija trūkumus bei teikia siūlymus dėl kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų kokybės gerinimo bei tų paslaugų teikimo. Siūloma gerinti kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugas šiais būdais: „daugiau informacijos teikti viešai“ „dėl kultūros renginių“ išnaudojant „socialinius tinklus facebook, Instagram ir kt.“, „skirti didesnę dėmesį finansavimui“, „daugiau finansuoti Jaunimo programas“. Taip pat siūloma plėsti infrastruktūrą: „įrengti vaikų žaidimo aikštelę“, „sporto aikštynus“, praplėsti „dviračio takus“, organizuoti „daugiau renginių tiek mieste, tiek kaimuose“, ypač „didesnis dėmesys kultūros centrų veiklai kaimo vietovėse“. Siūloma „koordinuoti“ renginius, kadangi „kai kurie renginiai panašūs, tik skirtingos įstaigos“ juos organizuoja, taip pat „suderinti renginių laiką, kad vienu metu nevyktų keliose vietose“.

Vadinasi galima teigti, kad gyventojai iš dalies yra patenkinti kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis ir jų teikimu Anykščių rajono savivaldybėje. Gyventojai siūlo: užtikrinti renginių koordinavimą, išvengiant renginių dubliavimo, suderinti renginių laiką, užtikrinti, kad renginiai vyktų tiek miestuose tiek kaimuose, o informacija būtų pasiekama viešai visiems gyventojams. Taip pat siūloma daugiau dėmesio skirti finansavimui, ypatingai Jaunimo programoms, įrengti vaikų žaidimo aikšteles ir sporto aikštynus.

9. Viešosios infrastruktūros paslaugų vertinimas

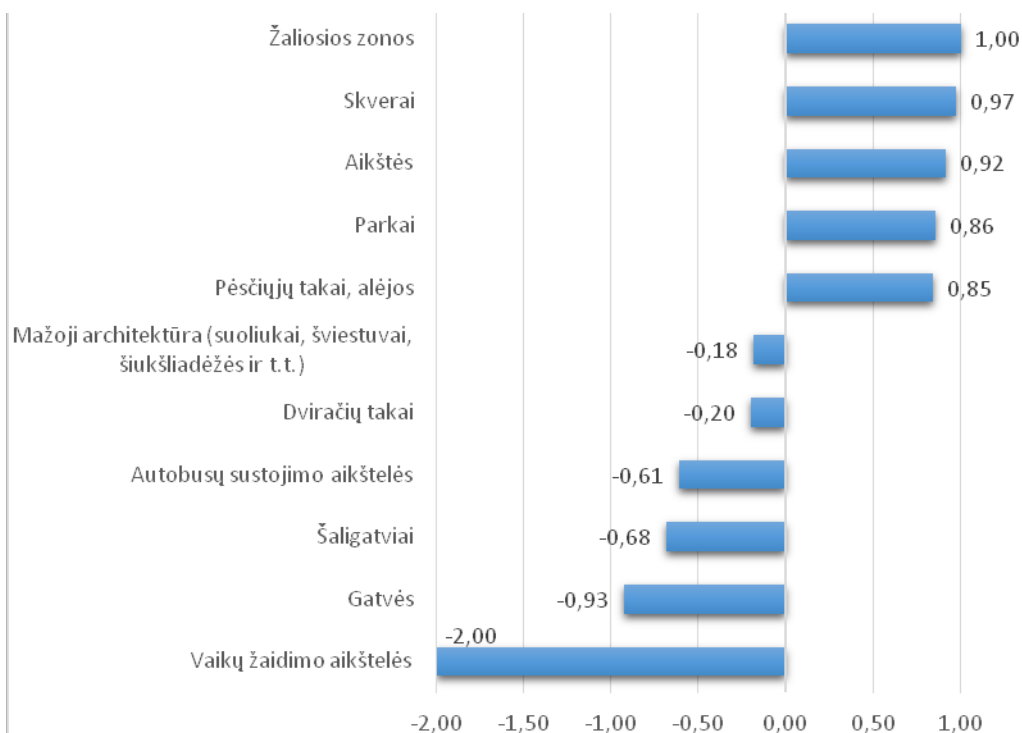
Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo paprašyta įvertinti viešosios infrastruktūros paslaugas Anykščių rajono savivaldybėje (9.1 pav.)



9.1 pav. Viešosios infrastruktūros paslaugų vertinimas (VPIL rodikliai)

Vertinant pateiktus duomenis (9.1 pav.) nustatyta, kad bendrai paslaugos yra vertinamos gerai (gautas aritmetinis vidurkis – 7,41). Paaaiškėjo, kad gyventojai geriau vertina žaliąsias zonas (VPIL=8,1), skverus (VPIL=8,1), aikštes (VPIL=8,1), taip pat parkus (VPIL=8,0) ir pėsčiųjų takus bei alėjas (VPIL=8,0), kiek prasčiau yra vertinami šaligatviai (VPIL=6,9) ir gatvės (VPIL=6,8), tuomet patenkinamai (VPIL=6,0) yra vertinamos vaikų žaidimo aikštelės.

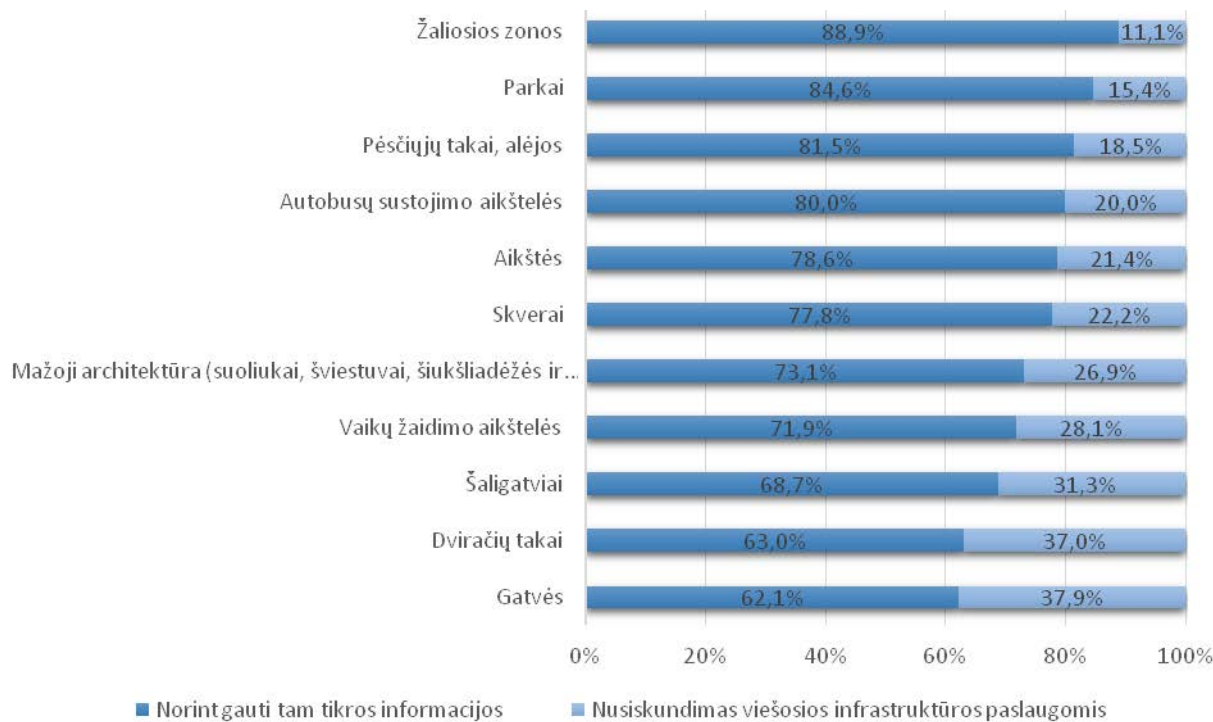
Siekiant įvertinti viešosios infrastruktūros paslaugas, skaičiuojamas Z įvertis (9.2 pav.).



9.2 pav. Viešosios infrastruktūros paslaugų vertinimas

Gautų įverčių analizė parodė (9.2 pav.), kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (*gautas teigiamas įvertis*) šiomis paslaugomis: žaliosios zonos, skverai, aikštės, parkai, pėsčiųjų takai. Atkreiptinas dėmesys į neigiamą įvertį, kuris parodo, kad gyventojai sąlyginai mažiau patenkinti šiomis paslaugomis: mažoji architektūra, dviračių takai, autobusų sustojimo aikštelės, šaligatviai ir gatvės. Ypatingas dėmesys atkreiptinas į vaikų žaidimo aikštelių neigiamą vertinimą.

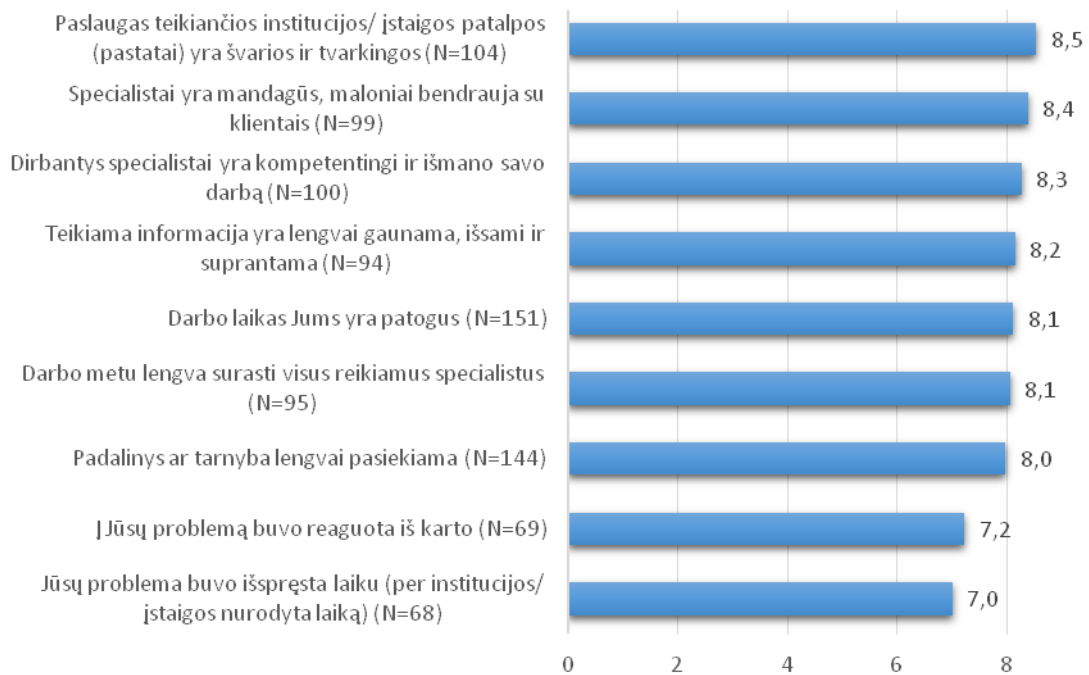
Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo paprašyta nurodyti priežastį, dėl kurios kreipėtės į Anykščių rajono savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą dėl viešosios infrastruktūros paslaugų (9.3 pav.)



9.3 pav. Priežastys, dėl kurios kreipėtės į Anykščių rajono savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą dėl viešosios infrastruktūros paslaugų

Vertinant pateiktus duomenis (9.3 pav.) nustatyta, kad dažniausiai gyventojai kreipdavosi norint gauti informacijos arba norint teikti nusiskundimą dėl viešosios infrastruktūros paslaugų. Daugiausia nusiskundimų gyventojai teikė dėl gatvių (37,9 proc.), dviračių takų (37 proc.), šaligatvių (31,3 proc.) ir vaikų žaidimo aikštelės (28,1 proc.). Tuomet kai informacijos daugiausiai teiraujamasi dėl žaliosios zonos (88,9 proc.), parkų (84,6 proc.), pėsčiųjų takų ir alėjų (81,5 proc.) bei autobusų sustojimo aikštelių (80 proc.).

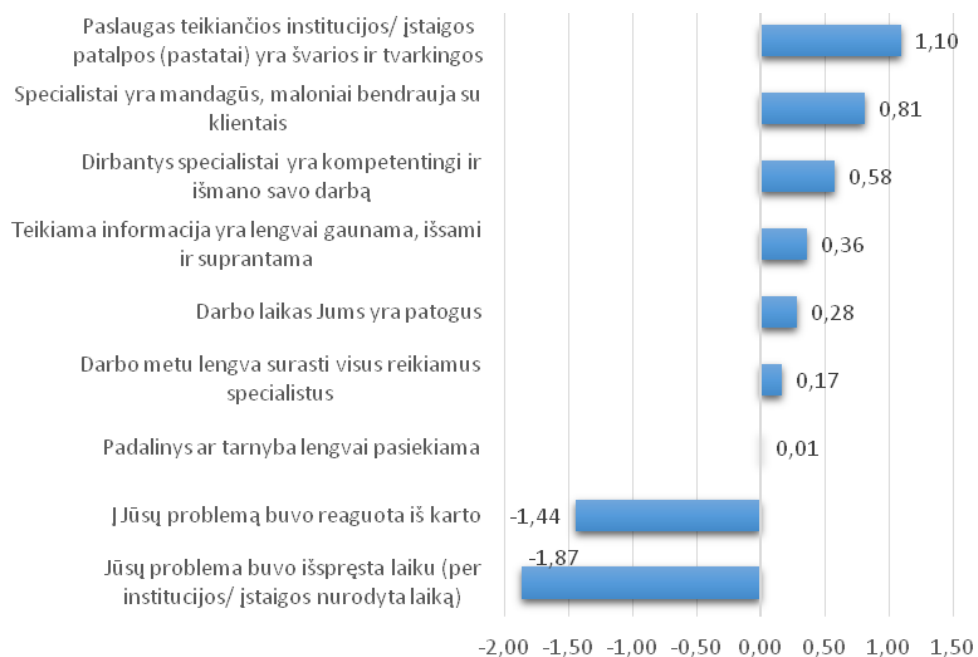
Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo paprašyta įvertinti viešosios infrastruktūros paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą. (9.4 pav.).



9.4 pav. Viešosios infrastruktūros paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas (VPII rodikliai)

Vertinant pateiktus duomenis (9.4 pav.) nustatyta, kad palankiausiai yra vertinama savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų: darbo vietos švara ir tvarka ($VPII=8,5$), specialistų mandagumas ir bendravimas su klientais ($VPII=8,4$) bei specialistų kompetentingumas ir savo darbo išmanymas ($VPII=8,3$). Teigiamai buvo vertinama teikiamos informacijos gavimas, išsamumas ($VPII=8,2$), patogus darbo laikas ($VPII=8,1$) bei specialistų buvimas darbo vietose darbo metu ($VPII=8,1$). Kiek prasčiau buvo vertinamos šios paslaugos: neatidėliotinas reagavimas į kliento problemą ($VPII=7,2$) bei problemos išsprendimas laiku (per institucijos/ įstaigos nurodytą laiką) ($VPII=7,0$).

Siekiant įvertinti viešosios infrastruktūros paslaugų teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą papildomai skaičiuojamas Z įvertis (9.5 pav.).



9.5 pav. Viešosios infrastruktūros paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas

Gautų įverčių analizė parodė, kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (gautas teigiamas įvertis) šiomis paslaugomis: patalpų švara ir tvarkingumas, specialistų mandagumas, kompetentingumas,

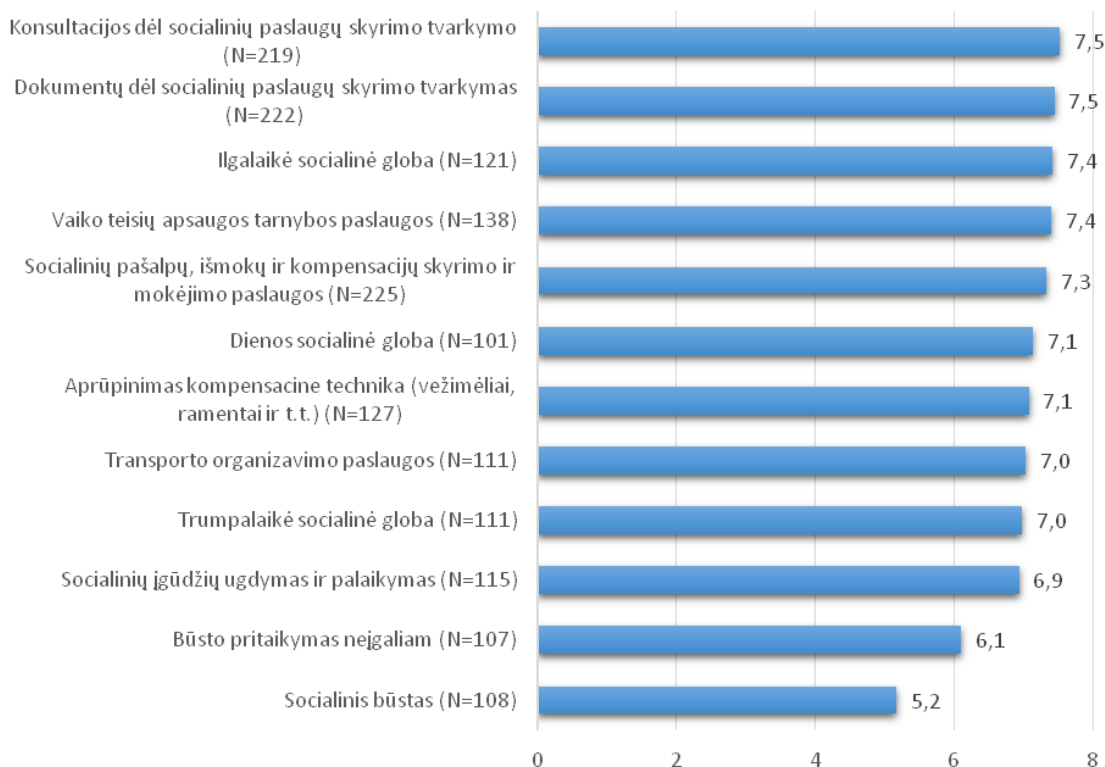
teikiamos informacijos išsamumas, darbo laiko patogumas, specialistų pasiekiamumas darbo vietose. Atkreiptinas dėmesys į neigiamą įvertį, kuris parodo, kad gyventojai sąlyginai mažiau patenkinti šiomis paslaugomis: reagavimu į problemą ir problemos išsprendimu laiku.

Anykščių savivaldybės gyventojų buvo klausama dėl viešosios infrastruktūros paslaugų teikimo savivaldybėje gerinimo. Dalis gyventojų yra patenkinti paslaugų teikimu. Jie pabrėžia, kad aptarnavimo metu pastebimas „malonus bendravimas“, dirba „mandagūs specialistai“, kurie „bando spręsti problemą, jei turi tam galimybių“. Dėl paslaugų gerinimo siūloma: „sutvarkyti šaligatvius visur, ne tik centrinėje miesto dalyje“, „pastatyti šiukšlių dėžes“, „įrengti vaikų žaidimų aikšteles“, „daugiabučių namų automobilių stovėjimo aikšteles (praplėsti) bei užlyginti duobes“, „apšviesti daugiabučių kiemus“, „atnaujinti miesto parką, aikštes ir kitas viešąsias erdves“, „prižiūrėti pėsčiųjų takus“, „įrengti svečiams WC vietų“, bei nurodoma, kad trūksta suoliukų. Gyventojai siūlo: teikti „daugiau informacijos“, „didinti finansavimą“, ypač „kelių priežiūrai“ taip pat siūloma steigti „daugiau darbo vietų“ bei „biudžetinėms įstaigoms pagerinti atlyginimus“. Siūloma organizuoti: „daugiau darbo su projektais ir architektais“, o „keičiant infrastuktūrą mieste, kreipti dėmesį ne tik į turistus, bet ir į miestelėnus“.

Vadinasi galima teigti, kad gyventojai yra patenkinti viešosios infrastruktūros paslaugomis ir jų teikimu, ypatingai patalpų švara ir specialistu mandagiu bendravimu bei jų geranoriškumu sprendžiant klientų problemas. Gyventojai rekomenduoja gerinti viešosios infrastruktūros paslaugas: didinanti finansavimą aplinkos tvarkymui (suoliukams, tualetams, vaikų žaidimo aikštei įkurti ir pan.), keičiant ir tobulinant infrastruktūrą konsultuotis ir bendradarbiauti su architektais bei atsižvelgti į vietinių gyventojų poreikius ir nuomonę.

10. Socialinių paslaugų vertinimas

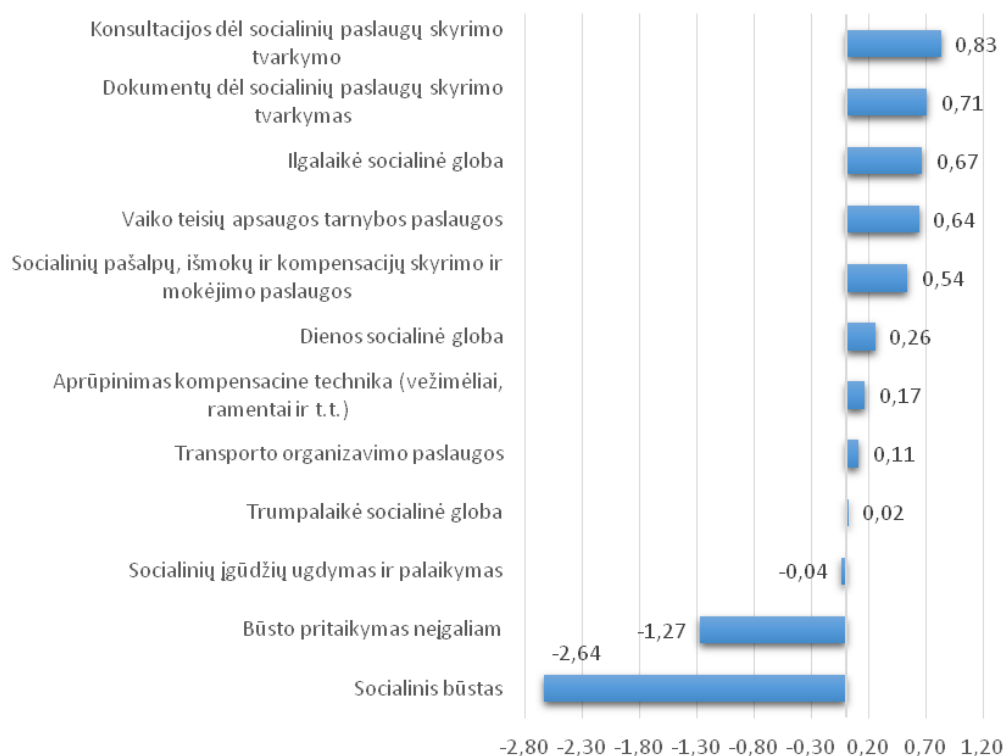
Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo paprašyta įvertinti socialines paslaugas (10.1 pav.).



10.1 pav. Anykščių rajono savivaldybės gyventojų socialinių paslaugų įvertinimas (VPIL rodiklis)

Vertinant pateiktus duomenis (10.1 pav.) nustatyta, kad socialinės paslaugos Anykščių rajono savivaldybėje yra vertinamos gerai (*pasiektas aritmetinis vidurkis 6,95*). Geriausiai yra vertinamos šios paslaugos: konsultacijos dėl socialinių paslaugų skyrimo ($VPIL=7,5$) dokumentų dėl socialinių paslaugų skyrimo tvarkymo ($VPIL=7,5$), ilgalaikės socialinės globos ($VPIL=7,4$), vaiko teisių apsaugos tarnybos paslaugos ($VPIL=7,4$), socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo ($VPIL=7,3$) paslaugos. Kiek mažesnis VPIL įvertis atitenka šioms paslaugoms: dienos socialinė globa ($VPIL=7,1$), aprūpinimas kompensacine technika ($VPIL=7,1$), transporto organizavimo paslaugos ($VPIL=7,0$), trumpalaikė socialinė globa ($VPIL=7,0$). Tuomet būsto pritaikymas neįgaliam ($VPIL=6,1$) bei socialinis būstas ($VPIL=5,2$) yra vertinami patenkinamai.

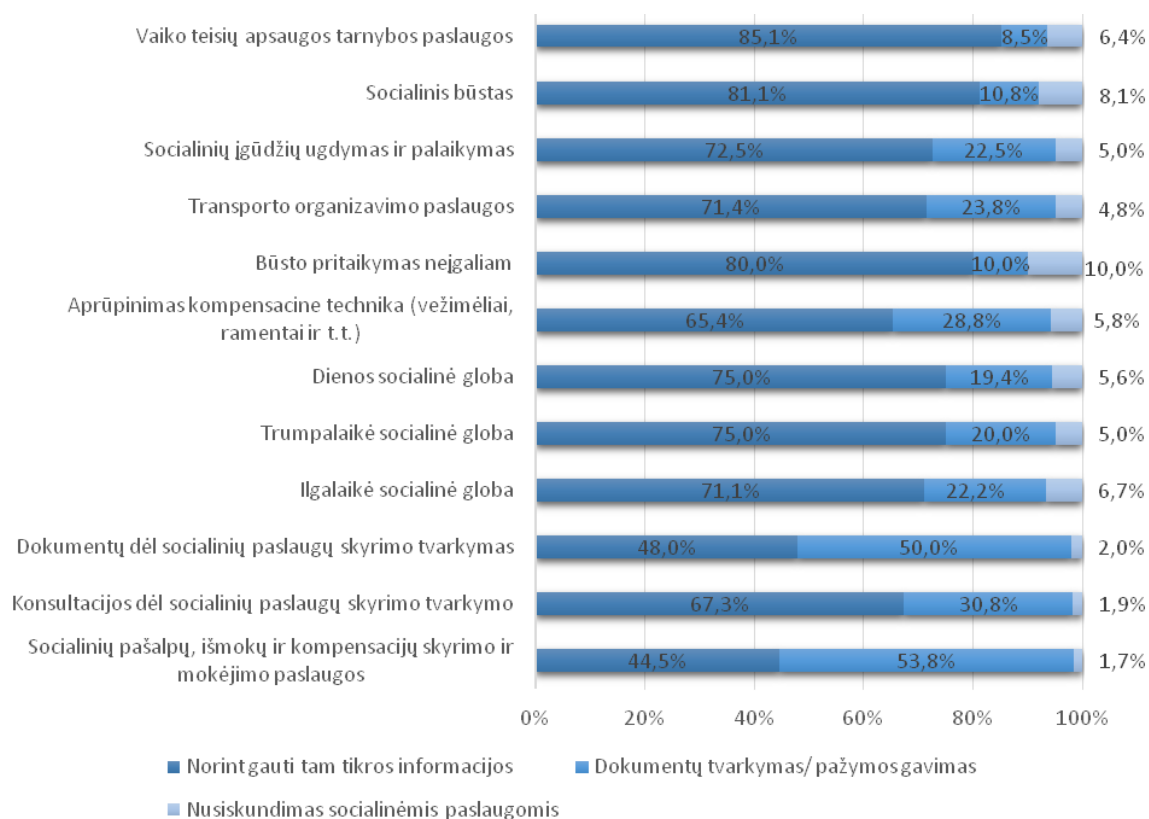
Siekiant įvertinti socialinių paslaugų teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą papildomai skaičiuojamas Z įvertis (10. 2 pav.).



10.2 pav. Anykščių rajono savivaldybės gyventojų socialinių paslaugų įvertinimas

Gautų įverčių analizė parodė, kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (*gautas teigiamas įvertis*) šiomis paslaugomis: konsultacijomis dėl socialinių paslaugų, dokumentų tvarkymo dėl socialinių paslaugų ir t.t. Atkreiptinas dėmesys į neigiamą įvertį, kuris parodo, kad gyventojai sąlyginai mažiau patenkinti šiomis paslaugomis: socialiniu būstu bei būsto pritaikymu neįgaliajam.

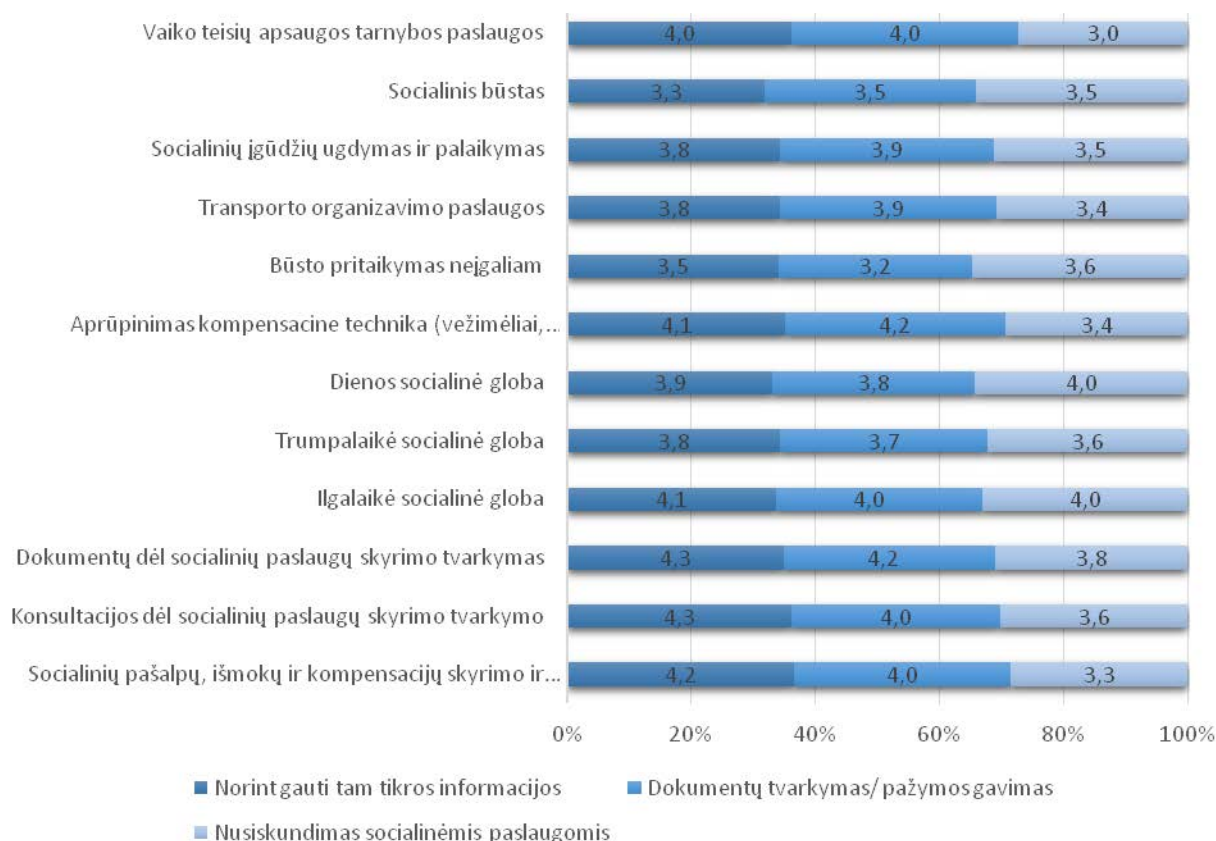
Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo paprašyta nurodyti priežastį, dėl kurios kreipėtės į Anykščių rajono savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą dėl socialinių paslaugų (10.3 pav.)



10.3 pav. Priežastys, dėl kurių kreipėtės į Anykščių Savivaldybės administracijos skyrių dėl socialinių paslaugų

Vertinant pateiktus duomenis (10.3 pav.) nustatyta, kad dažniausiai gyventojai kreipdavosi norint gauti tam tikros informacijos, mažiausiai norint teikti nusiskundimą dėl socialinės paslaugos bei norint gauti pažymą ar sutvarkyti dokumentus. Dažniausiai gyventojams reikėjo informacijos dėl vaiko teisių apsaugos tarnybos paslaugos (85,1 proc.), socialinio būsto (81,1 proc.), būsto pritaikymo neįgaliam asmeniui (80 proc.). Mažiausiai informacijos teiraujamasi dėl socialinių paslaugų skyrimo dokumentų tvarkymo (48 proc.) ir dėl socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo paslaugų (44,5 proc.). Dažniausiai gyventojams tenka kreiptis dėl dokumentų tvarkymo/ pažymos gavimo dėl šių paslaugų: socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo paslaugų (53,8 proc.), dėl socialinių paslaugų skyrimo (50 proc.), tuomet nusiskundimų daugiausiai rašoma dėl: būsto pritaikymo neįgaliam (10 proc.), socialinio būsto (8,1 proc.), ilgalaikės socialinės globos (6,7 proc.) bei dėl Vaiko teisių apsaugos tarnybos (6,4 proc.) paslaugų.

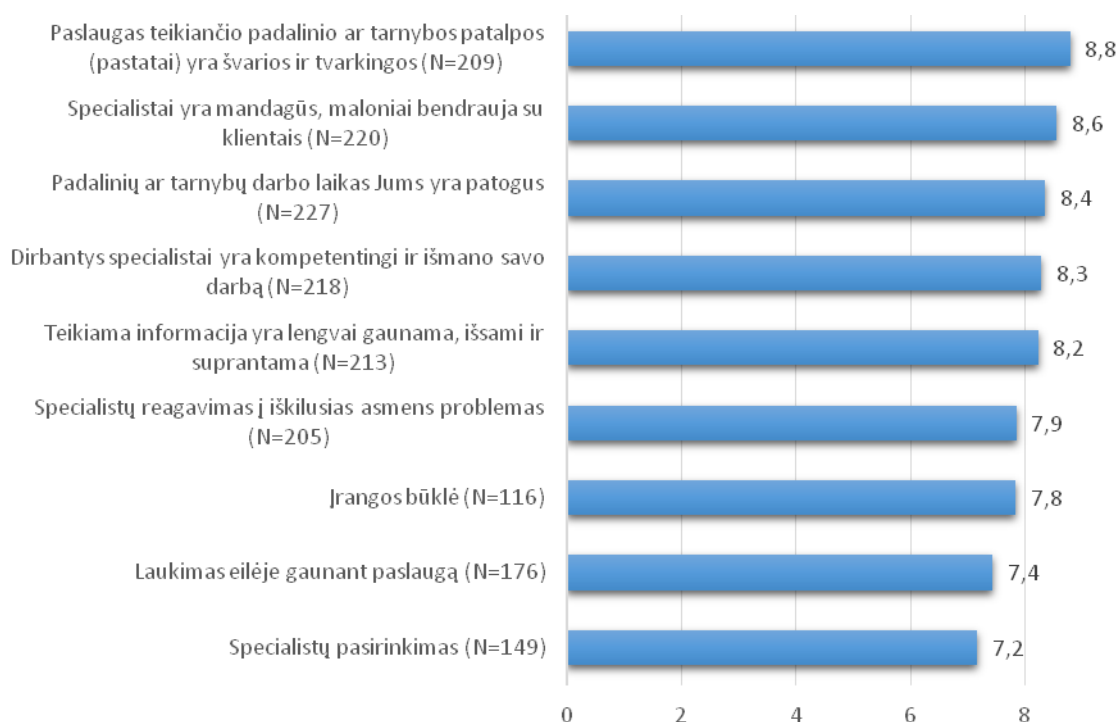
Tyrimu svarbu išsiaiškinti suteiktos socialinės paslaugos kokybę įvertinant kreipimosi priežastį (vertinimas balais nuo 1 - labai blogai iki 5 – labai gerai) (10.4 pav.).



10.4 pav. Socialinių paslaugų teikimo kokybės vertinimas Anykščių rajone, atsižvelgiant į kreipimosi priežastį

Vertinat gyventojų atsakymus (10.4 pav.) nustatyta, kad gyventojai suteiktas paslaugas linkę labiau vertinti teigiamai nei neigiamai. Anykščių rajono savivaldybės gyventojai, pažymi, kad jiems kreipiantis į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą buvo suteikta jiems reikalinga informacija dėl: dokumentų socialinių paslaugų skyrimo tvarkymo (4,3), konsultacijų dėl socialinių paslaugų skyrimo tvarkymo (4,3), socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo (4,2). Nustatyta, kad Anykščių rajono gyventojai pažymi, kad jiems kreipiantis į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą buvo padėta tvarkyti dokumentus dėl: aprūpinimo kompensacine technika (4,2), dokumentų dėl socialinių paslaugų skyrimo tvarkymo (4,2). Paaiškėjo, kad gyventojams kreipiantis į savivaldybę ar jos struktūrinį padalinį, tarnybą dėl nusiskundimų socialinėmis paslaugomis, Anykščių rajono savivaldybės gyventojai linkę vertinti kiek prasčiau: ilgalaikė socialinė globa (4,0), dokumentų dėl socialinių paslaugų skyrimo (3,8), konsultacijų dėl socialinių paslaugų skyrimo (3,6) ir t.t.

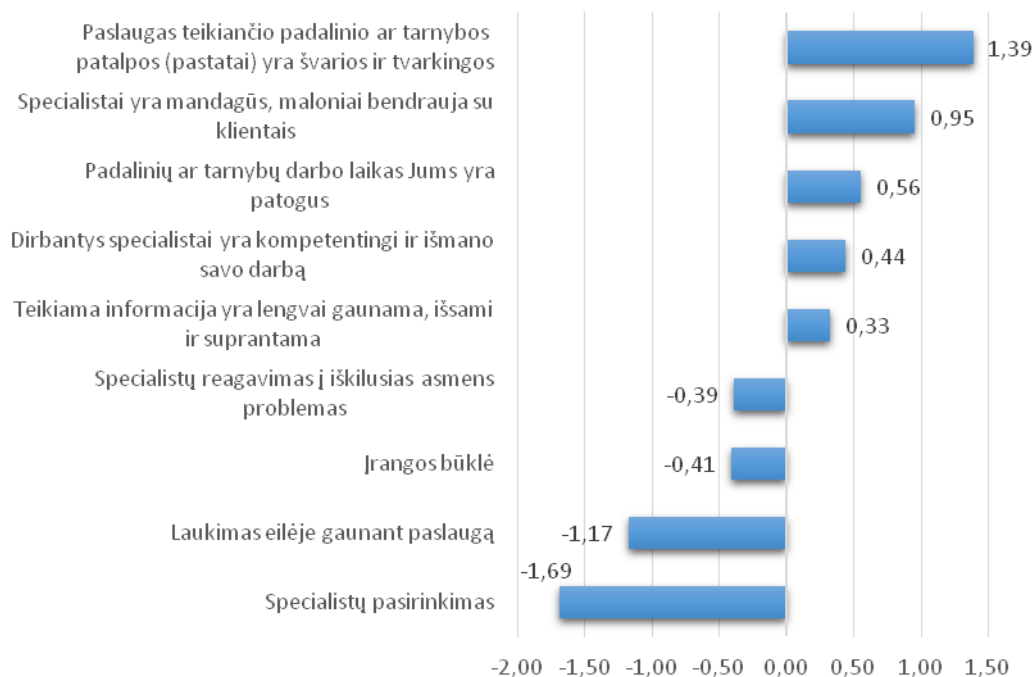
Anykščių rajono savivaldybės gyventojų buvo paprašyta įvertinti socialines paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą (10.5 pav.).



10.5 pav. Socialines paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas (VPIL rodikliai)

Vertinant pateiktus duomenis (10.5 pav.) nustatyta, kad socialines paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas yra geras (*gautas aritmetinis vidurkis 8.06*). Labai gerai yra vertinamas institucijų švara ir tvarka ($VPIL=8,8$) bei specialistų mandagumas ir malonus bendravimas su klientais ($VPIL=8,6$). Tuomet gerai yra vertinami šie veiksniai: padalinių darbo laikas ($VPIL=8,4$), specialistų kompetentingumas ($VPIL=8,3$), informacijos išsamumas ($VPIL=8,2$), specialistų reagavimas ($VPIL=7,9$), įrangos būklė ($VPIL=7,8$), laukimas eilėse ($VPIL=7,4$) bei galimybė pasirinkti specialistą ($VPIL=7,2$).

Siekiant įvertinti socialinių paslaugų teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą papildomai skaičiuojamas Z įvertis (10. 6 pav.).



10.6 pav. Socialines paslaugas teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas

Gautų įverčių analizė parodė, kad Anykščių savivaldybės gyventojai yra labiau patenkinti (*gautas teigiamas įvertis*) šiomis paslaugomis: patalpų švara ir tvarkingumu, specialistų mandagumu ir kompetentingumu, padalinių darbo laiku, teikiamos informacijos išsamumu. Sąlyginai mažiau patenkinti specialistų reagavimu į išskylusias problemas bei įrangos būkle. Ypatingas dėmesys turi būti skirtas šių veiksnių tobulinimui: laukimui eilėje paslaugoms gauti, specialistų pasirinkimo galimybei, nes gautas ypatingai žemas Z įvertis.

Anykščių savivaldybės gyventojų buvo klausama nuomonės dėl socialinių paslaugų teikimo Anykščių rajono savivaldybėje gerinimo. Dalis respondentų ($n=6$) yra patenkinti, nes: „malonus bendravimas su žmonėmis“, „dirba kompetentingi asmenys“, „daroma daug“, „paslaugų teikimas gerėja“. Kiti gyventojai pateikė siūlymus dėl paslaugų gerinimo: siūloma organizuoti darbą taip, kad būtų „mažiau popierizmo“, „pirkti paslaugas iš NVO“, „įdarbinti daugiau darbuotojų“, teikti „išsamesnę informaciją“, padaryti paslaugas labiau prieinamas „kaimo žmonėms“, „greičiau reaguoti į žmogaus prašymą“, steigti „dienos centrus“. Taip pat gyventojai nurodė, kad norėtų „psichologo konsultacijų“ bei, kad būtų lengviau „susisiekti skambinant į instituciją“.

Vadinasi galima teigti, kad gyventojai yra patenkinti socialines paslaugas teikiančių specialistų darbu, kompetentingumu ir jų maloniu bendravimu su klientais. Siūloma gerinti socialines paslaugas: mažinant biurokratiją, įdarbinant daugiau specialistų, teikti išsamesnę informaciją ir didinti paslaugų prieinamumą gyvenantiems kaimo vietovėse bei steigti daugiau paslaugų arba pirkti reikiamas paslaugas iš NVO.

11. Paslaugų verslui vertinimas

Tyrimu nustatyta, kad iš visų tyrime dalyvavusių Anykščių rajono savivaldybės gyventojų tik $n=26$ gyventojai nurodė esantys verslo subjektams, kas sudarė 5,5 proc. visos tyrimo imties.

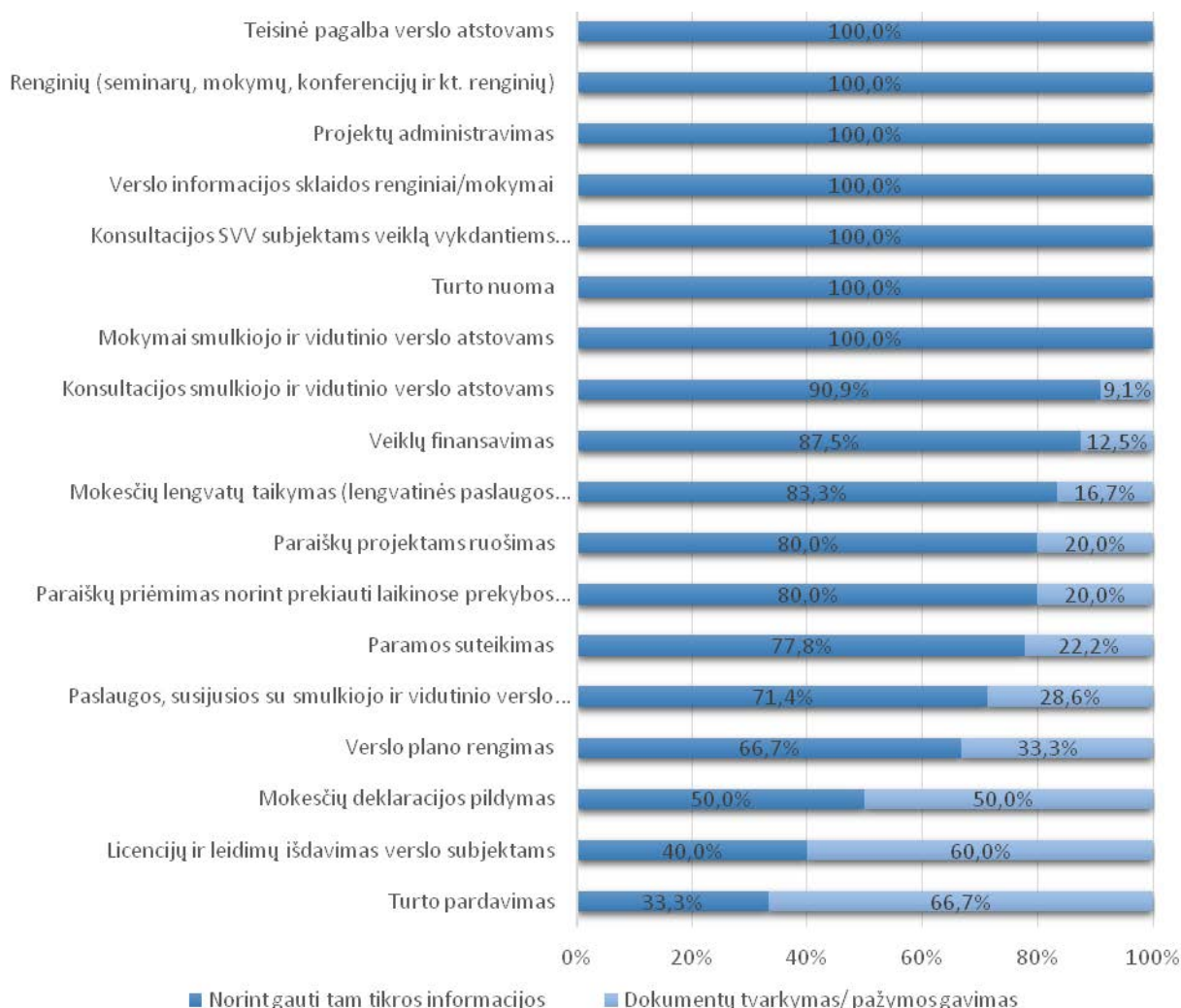
Verslo subjektų buvo paprašyta įvertinti Anykščių rajono savivaldybės administracijos ir jos struktūrinių padalinių, tarnybų teikiamas paslaugas verslui (11.1 pav.)



11.1 pav. Anykščių rajono Savivaldybės administracijos ir jos struktūrinių padalinių, tarnybų teikiamas paslaugas verslui vertinimas verslo subjektais (VPII rodikliai)

Vertinant pateiktus duomenis (11.1 pav.) nustatyta, kad bendrai paslaugos verslui yra vertinamos patenkinamai (*aritmetinis vidurkis 6,44*). Paaiškėjo, kad gyventojai labai gerai vertina mokesčių deklaracijos pildymą ($VPII=8,5$). Verslo subjektai gerai vertina: licencijų ir leidimų išdavimą verslo subjektams ($VPII=8,1$), paraiškų priėmimą norint prekiauti laikinose prekybos vietose Anykščių miesto teritorijoje ($VPII=7,7$), konsultacijas smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams veiklą vykdančiams daugiau nei 1 metus ($VPII=6,9$), konsultacijas smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams ($VPII=6,7$) ir renginius ($VPII=6,5$). Patenkinamai verslo subjektai vertina: paraiškų projektams ruošimą ($VPII=6,3$), turto nuomą ($VPII=6,3$), projektų administravimą ($VPII=6,3$), paramos suteikimą ($VPII=6,3$), mokymus smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams ($VPII=6,3$), verslo plano rengimą ($VPII=6,2$), teisinę pagalbą verslo atstovams ($VPII=6,1$), verslo informacijos sklaidos renginius/ mokymus (*skirtus smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams, veiklą vykdančiams daugiau nei 1 metus*) ($VPII=6,0$), turto pardavimą ($VPII=5,7$), paslaugas, susijusias su smulkiojo ir vidutinio verslo skatinimu ir plėtra ($VPII=5,4$), veiklų finansavimą ($VPII=5,4$), mokesčių lengvatų taikymą (*lengvatinės paslaugos verslui*) ($VPII=5,3$).

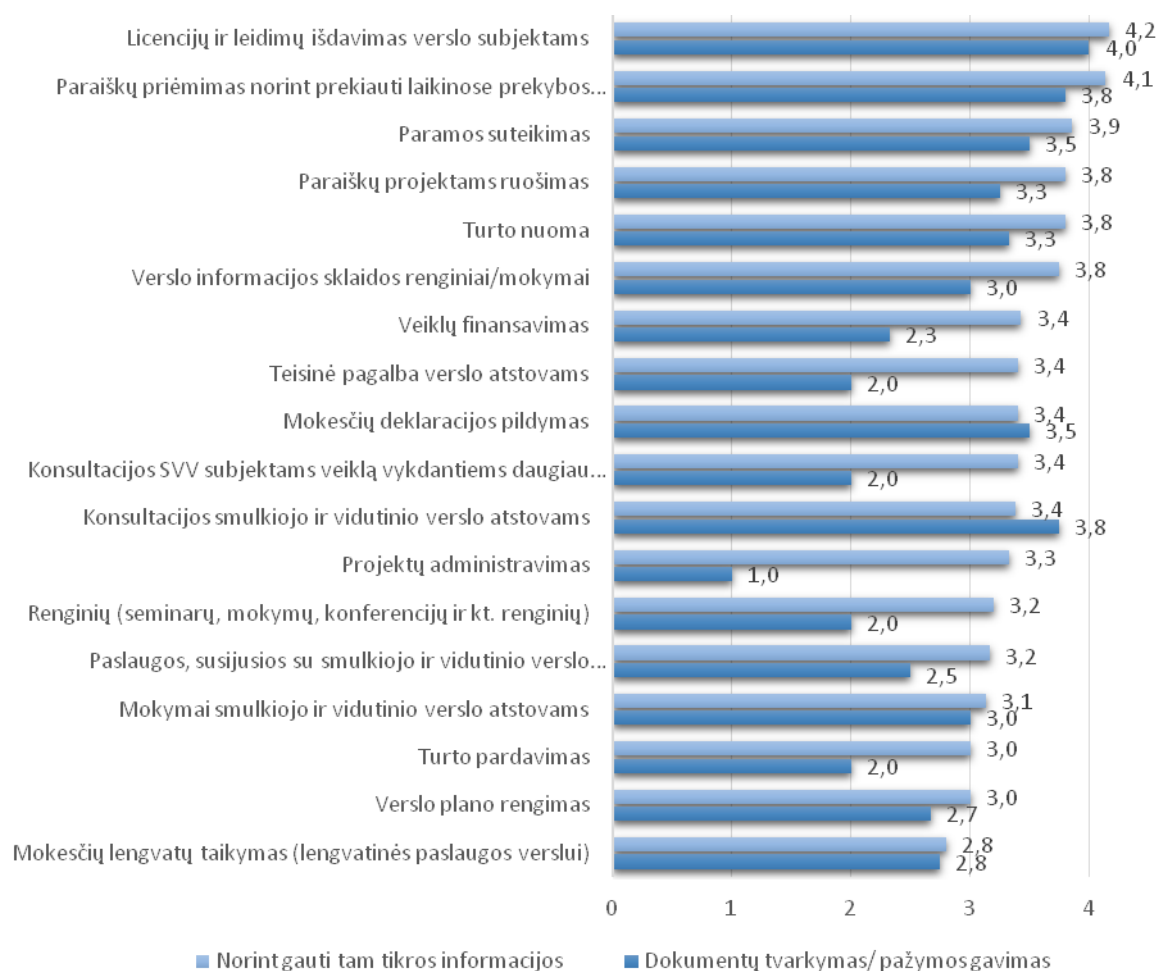
Verslo subjektų buvo paprašyta nurodyti priežastį, dėl kurios kreipėsi į Anykščių rajono savivaldybę ar/ir jos struktūrinius padalinius dėl paslaugų verslui teikimo (11.2 pav.).



11.2 Priežastys, dėl kurių verslo subjektai kreipėsi į Anykščių rajono savivaldybę ar/ir jos struktūrinius padalinius dėl paslaugų verslui teikimo

Vertinant pateiktus duomenis (11.2 pav.) paaiškėjo, kad dažniausiai verslo subjektai kreipėsi norint gauti tam tikros informacijos. Visi 26 subjektai kreipėsi dėl informacijos gavimo apie: verslo informacijos sklaidą ($n=2$), teisinę pagalbą ($n=3$), renginius ($n=3$), projektų administravimą ($n=4$), konsultacijas ($n=3$), turto nuomą ($n=4$) bei mokymus ($n=7$) smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams. Taip pat respondentai nurodė, kad kreipėsi dėl dokumentų tvarkymo ar pažymos gavimo dažniausiai dėl: turto pardavimo ($n=1$), licencijų ar leidimų ($n=4$), mokesčių deklaracijos ($n=3$), verslo plano rengimo ($n=2$), paraiškų projektams ($n=4$). Tuo tarpu respondentai nenurodė nusiskundimų kaip kreipimosi priežasties.

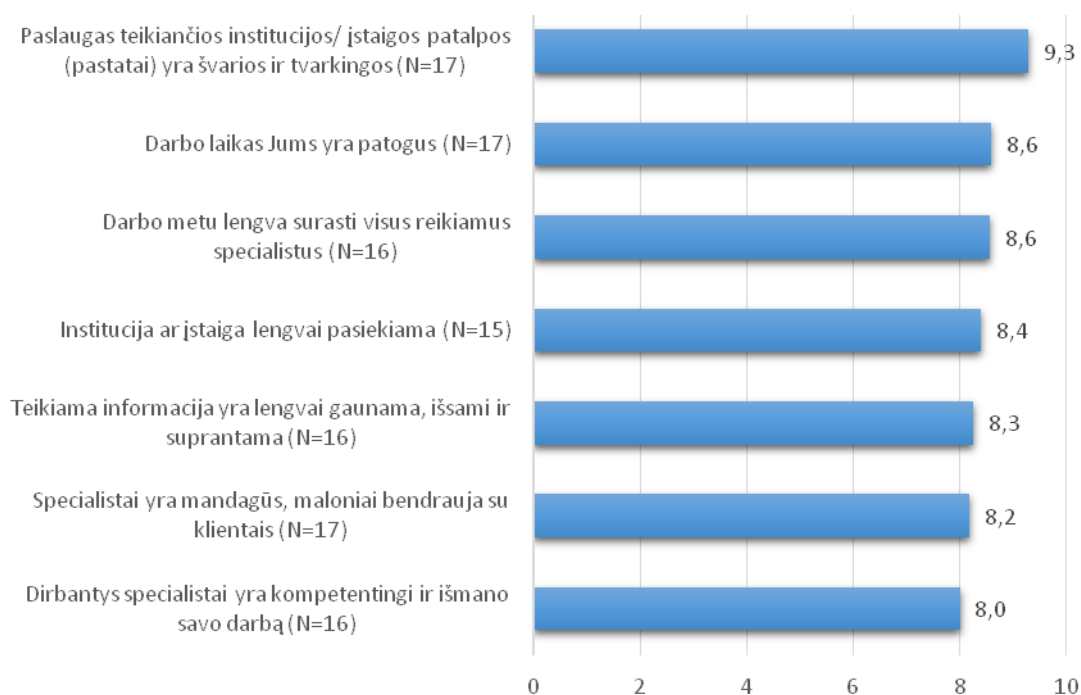
Verslo subjektai buvo paklausti dėl suteiktos paslaugos kokybės vertinimo (11.3 pav.).



11.3 Verslo subjektų suteiktos paslaugos kokybės vertinimas atsižvelgiant į kreipimosi priežastį

Vertinant pateiktus duomenis (11.3 pav.) nustatyta, kad dokumentų tvarkymo/ pažymos gavimo paslauga dažniausiai yra vertinama blogiau negu informacijos gavimas. Labai blogai yra vertinama tiek projektų administravimo dokumentų tvarkymo paslauga, turto pardavimo dokumentų tvarkymas, dokumentų tvarkymas/ pažymos gavimas renginiams, teisinės pagalbos verslo atstovams dokumentų tvarkymas bei konsultacijos smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams, veiklą vykdančioms daugiau nei 1 metus. Kiek geriau yra vertinamos licencijų ir leidimų išdavimo informavimo ir dokumentų tvarkymo paslaugos, informavimas apie paraiškas, norint prekiauti laikinose prekybos vietose bei informacijos teikimas apie paramos suteikimą.

Verslo subjektų buvo paprašyta įvertinti paslaugų verslui teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbą (11.4 pav.).



11.4 pav. Verslo subjektų paslaugų verslui teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vertinimas (VPIL rodikliai)

Vertinant pateiktus duomenis (11.4 pav.) nustatyta, kad paslaugų verslui teikiančių Anykščių rajono savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbas verslo subjektų yra vertinamas labai gerai arba gerai. Labai gerai yra vertinama paslaugas teikiančios institucijos patalpų švara ir tvarka ($VPIL=9,3$), patogus institucijų darbo laikas ($VPIL=8,6$) bei specialistų buvimas darbo vietoje ($VPIL=8,6$). Gerai yra vertinama, kad institucijos yra lengvai pasiekiamos ($VPIL=8,4$), teikiama informacija yra lengvai gaunama ($VPIL=8,3$), specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais ($VPIL=8,2$), kompetentingi ir išmano savo darbą ($VPIL=8,0$).

Anykščių rajono savivaldybės verslo subjektų buvo klausiamą nuomonę dėl paslaugų verslui teikimo Anykščių rajono savivaldybėje gerinimo. Gyventojai ($n=1$) nurodė vienintelį siūlymą „teikti daugiau informacijos žmonėms“.

BENDROSIOS IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Apklausos rezultatai parodė, kad dauguma gyventojų Anykščių rajono savivaldybės, jos struktūrinių padalinių ir tarnybų teikiamų viešųjų paslaugų kokybę vertina daugiau teigiamai, nei neigiamai. Pastebima tendencija, kad dažniausiai gyventojai kreipiasi dėl paslaugų asmeniškai arba telefonu.
2. Gyventojai buvo prašomi įvertinti savivaldybės teikiamas viešąsias paslaugas bei jų kokybę, atlikus tyrimą paaiškėjo, kad viešųjų paslaugų svarbumas yra vertinamas skirtingai. Anykščių rajono savivaldybės gyventojai reikšmingiausiomis paslaugomis įvardino sveikatos, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo bei komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas. Tyrimas parodė, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo, švietimo, socialinės paslaugos yra vertinamos geriau, keik prasčiau yra vertinamos turizmo ir informacijos, kultūros ir sporto paslaugos. Prasčiausiai yra vertinamos įdarbinimo paslaugos ir paslaugos verslui. Labiausiai tobulintomis paslaugomis gyventojai nurodė susisiekti ir ryšių paslaugas bei teisinės paslaugas.
3. Atlikus tyrimą nustatyta, kad Anykščių rajono savivaldybės gyventojams yra didelis poreikis užtikrinti viešojo transporto kursavimą kaimo vietovėse bei atidaryti pastoviai veikiantį pašto skyrių. Taip pat siūloma nurodyti dirbančių specialistų priėmimo laiką, kelti specialistų bendravimo kultūrą ir dalykinę kompetenciją, laikytis numatytų terminų ir įsipareigojimų.
4. Tyrimu nustatyta, kad gyventojai labiausiai nepatenkinti atliekų išvežimo įkainiais ir mokesčiais. Vertinant komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas, ypatingai blogai vertinamos gyvūnų vedžiojimo aikštelės.
5. Duomenų analizė parodė, kad bendrai kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos yra vertinamos gerai, geriausiai vertina kultūros renginius viešosiose vietose ir kultūros įstaigų darbą, kiek prasčiau yra vertinami sporto klubų infrastruktūra, sporto įstaigų paslaugos bei viešųjų sportinių erdvių pritaikymas laisvalaikio poreikiams. Pastebėta, kad pusė apklaustųjų nurodė, kad negauna informacijos apie sporto įstaigas/ klubus ar sporto įstaigų paslaugas. Gyventojai siūlo: užtikrinti renginių koordinavimą, kad išvengtų renginių dubliavimo, suderinti renginių laiką, užtikrinti, kad renginiai vyktų tiek miestuose tiek kaimuose, o informacija būtų pasiekama viešai visiems gyventojams. Taip pat siūloma daugiau skirti dėmesio finansavimui, ypatingai jaunimo programoms, įrengti vaikų žaidimo aikšteles ir sporto aikštynus.
6. Tyrimu nustatyta, kad gyventojai vertinant viešosios infrastruktūros paslaugas geriau vertina žaliąsias zonas, aikštes, taip pat parkus ir pėsčiųjų takus, kiek prasčiau yra vertinami šaligatviai ir gatvės. Ypatingas dėmesys atkreiptinas į vaikų žaidimo aikštelių neigiamą vertinimą. Palankiausiai yra vertinama savivaldybės ar jos struktūrinių padalinių, tarnybų darbo vietos švara ir tvarka, specialistų mandagumas ir bendravimas su klientais bei specialistų kompetentingumas ir savo darbo išmanymas. Apklaustųjų rekomenduojama: gerinti viešosios infrastruktūros paslaugas teikiant daugiau informacijos, didinant finansavimą aplinkos tvarkymui (*suoliukams, tualetams, vaikų žaidimo aikštelei įkurti ir pan.*), keičiant infrastruktūrą bendradarbiauti ir konsultuotis su architektais bei atsižvelgti į vietinių gyventojų poreikius.
7. Vertinant socialines paslaugas, geriausiai yra vertinamos šios paslaugos: konsultacijos dėl socialinių paslaugų skyrimo, dokumentų dėl socialinių paslaugų skyrimo tvarkymas, ilgalaikė socialinė globa, vaiko teisių apsaugos tarnybos paslaugos, socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo paslaugos. Kiek prasčiau vertinama: dienos socialinė globa, aprūpinimas kompensacine technika, transporto organizavimo paslaugos, trumpalaikė socialinė globa. Dažniausiai gyventojams tenka kreiptis dėl dokumentų tvarkymo/ pažymos gavimo dėl šių paslaugų: socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo paslaugos, socialinių paslaugų skyrimas. Tuomet nusiskundimų daugiausiai rašoma dėl: būsto pritaikymo neįgaliam, socialinio būsto, ilgalaikės socialinės globos bei dėl Vaiko teisių apsaugos tarnybos paslaugos. Apklaustųjų siūloma gerinti socialines paslaugas mažinant biurokratiją, įdarbinant daugiau kompetentingų specialistų, teikti išsamesnę informaciją ir didinti paslaugų prieinamumą gyvenantiems kaimo vietovėse bei steigti daugiau paslaugų galimai perkant paslaugas iš NVO.
8. Tyrimas parodė, kad verslo subjektai palankiai vertina teikiamas paslaugas verslui. Paaiškėjo, kad apklaustieji labai gerai vertina mokesčių deklaracijos pildymo paslaugą, gerai vertina licencijų ir leidimų išdavimą verslo subjektams, paraiškų priėmimą norint prekiauti laikinose prekybos vietose Anykščių miesto teritorijoje, konsultacijas smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams veiklą, vykdančioms daugiau

nei 1 metus, konsultacijas smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams, renginius. Verslo subjektai blogai vertina: paraiškų projektams ruošimą, turto nuomą, projektų administravimą, paramos suteikimą, mokymus smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams, verslo plano rengimą, teisinę pagalbą verslo atstovams. Vertinant pateiktus duomenis paaiškėjo, kad verslo subjektai dažniausiai kreipėsi norint gauti tam tikros informacijos. Labai gerai yra vertinama paslaugas teikiančios institucijos patalpų švara ir tvarka, patogus institucijų darbo laikas bei specialistų buvimas darbo vietoje. Gerai yra vertinama tai, kad institucijos yra lengvai pasiekiamos, teikiama informacija yra lengvai gaunama, specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais, o dirbantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą.

