



VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS ADMINISTRACINĖMIS IR VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS RASEINIŲ RAJONE INDEKSO NUSTATYMO ATASKAITA

2018 m. lapkričio mėn., Raseiniai

TURINYS

1. Tyrimo aprašymas, metodologija	1
2. Respondentų charakteristikos.....	2
3. Tyrimo rezultatų apibendrinimas	5
4. Tyrimo rezultatai	16

1. TYRIMO APRAŠYMAS, METODOLOGIJA

Raseinių rajono savivaldybės administracija 2018 m. rugsėjo 21 d. – 2018 m. spalio 19 d. organizavo gyventojų nuomonės apklausą „Vartotojų pasitenkinimo teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis paslaugomis Raseinių rajone indekso nustatymas“. Apklausoje galėjo dalyvauti Raseinių rajono gyventojai, kurie per paskutinius 12 mėnesių buvo tiesiogiai susidūrę su rajone teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis paslaugomis, t.y. turėjo tiesioginį kontaktą su viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų, įmonių ar institucijų atsakingais darbuotojais (savivaldybės taryba, savivaldybės administracija, komunalines paslaugas teikiančiomis įmonėmis, kultūros, sporto, švietimo įstaigomis ir kitais viešąsias paslaugas teikiančiais subjektais).

Apklausa anoniminė. Bet kokie pateikti duomenys naudojami anonimiškai, apibendrintai analizei atlikti ir išvadoms formuluoti. Klausimuose įvertinimas atliktas balais nuo 1 (labai blogai) iki 10 (puikiai). Respondentui neturint nuomonės, įvertinimas yra 0.

Klausimynai platinti dviem būdais:

- Spausdinta klausimyno versija (klausimyno forma pateikta priede) platinta per seniūnijas. Išplatinta 2000 vnt. klausimynų; gauta 611 vnt. užpildytų klausimynų;
- Elektroninė klausimyno versija (klausimyno forma pateikta priede) platinta per savivaldybės interneto svetainę, facebook paskyrą. Gauta 108 vnt. užpildytų klausimynų.

Iš viso gauta 719 užpildytų klausimynų.

Tyrimo imtis (32510 gyventojų, 95 proc. tikimybė ir 5 proc. paklaida) yra 380 respondentų. Tyrimo respondentų skaičius yra didesnis, dėl ko galima teigti, kad tyrimo imtis yra pakankama, nes ji užtikrina generalinės visumos reprezentatyvumą.

Klausimynų klausimų analizei naudojamas klausimų įvertinimų balais vidurkis, dažniausiai pasitaikanti reikšmė (moda) ir vidurinė įvertinimų eilės reikšmė (mediana). Rodiklių skaičiavimams atvejai, kai respondentai neturi nuomonės (klausimynuose įvertinimas yra 0 arba neįvertinta apskritai), yra eliminuojami. Vartotojų patenkinimo indeksas (VPI) apskaičiuojamas pagal Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką (patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339; toliau – Metodika):

$$VPI_1 = \frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right) \text{ kur:}$$

VPI_1 (%) = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis;

i = 2, ..., n – klausimo numeris;



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

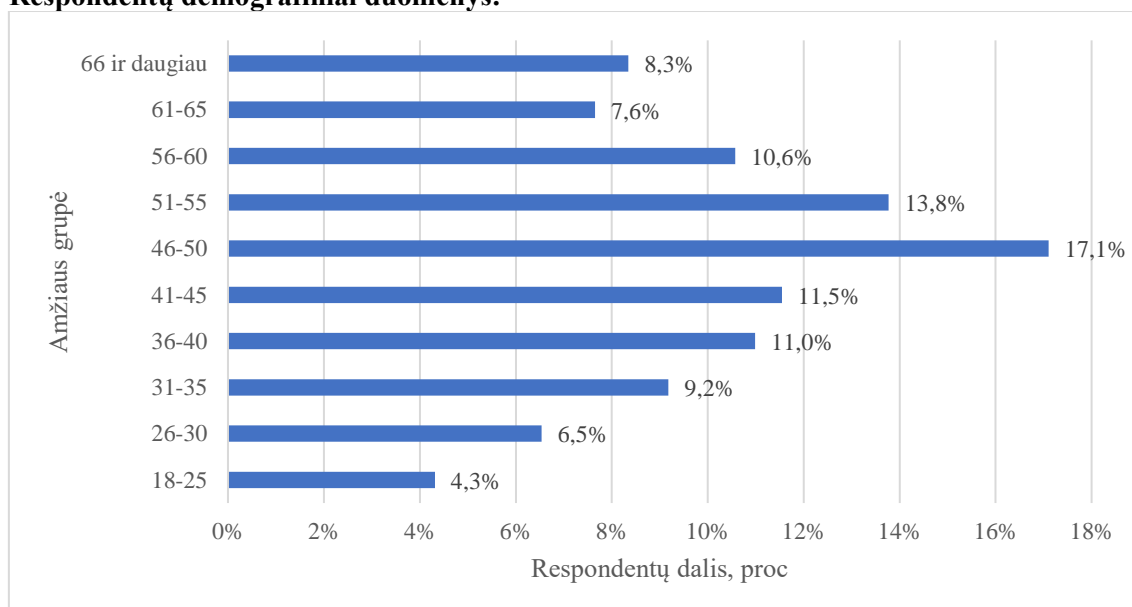
x_{ij} = i-tojo klausimo, j-tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje;

Pažymėtina, kad šio tyrimo atveju buvo pateikiami klausimai, kurie priskiriami Metodikos pirmajai klausimyno daliai.

2. RESPONDENTŲ CHARAKTERISTIKOS

Respondentų demografiniai duomenys:

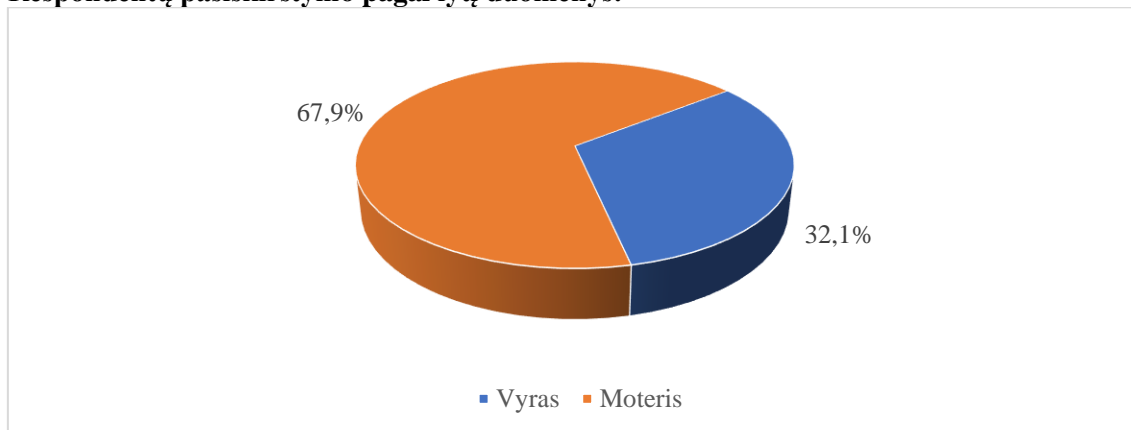


Didžiausia respondentų dalis amžiaus grupėje nuo 46 iki 50 metų, mažiausia – nuo 18 iki 25 metų.

Pagal analizės duomenis matyti, kad aktyviausiai apklausoje dalyvavo asmenys nuo 36 iki 60 metų, pasyviausiai asmenys nuo 18 iki 25 metų.

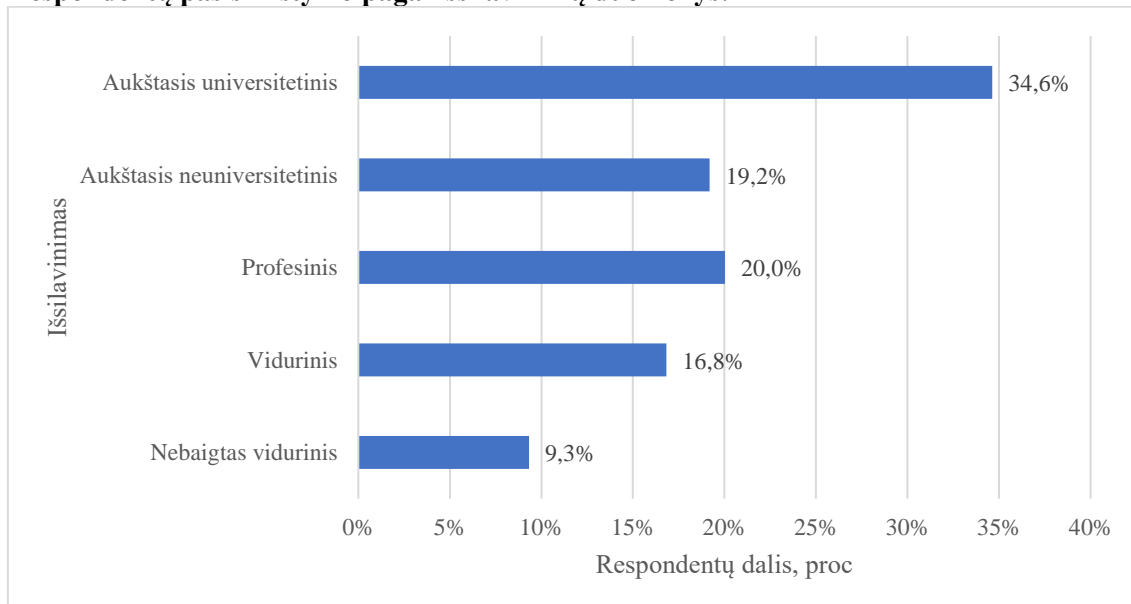


Respondentų pasiskirstymo pagal lytį duomenys:



Pagal analizės duomenis, Raseinių rajone aktyviausiai apklausoje dalyvavo moterys.

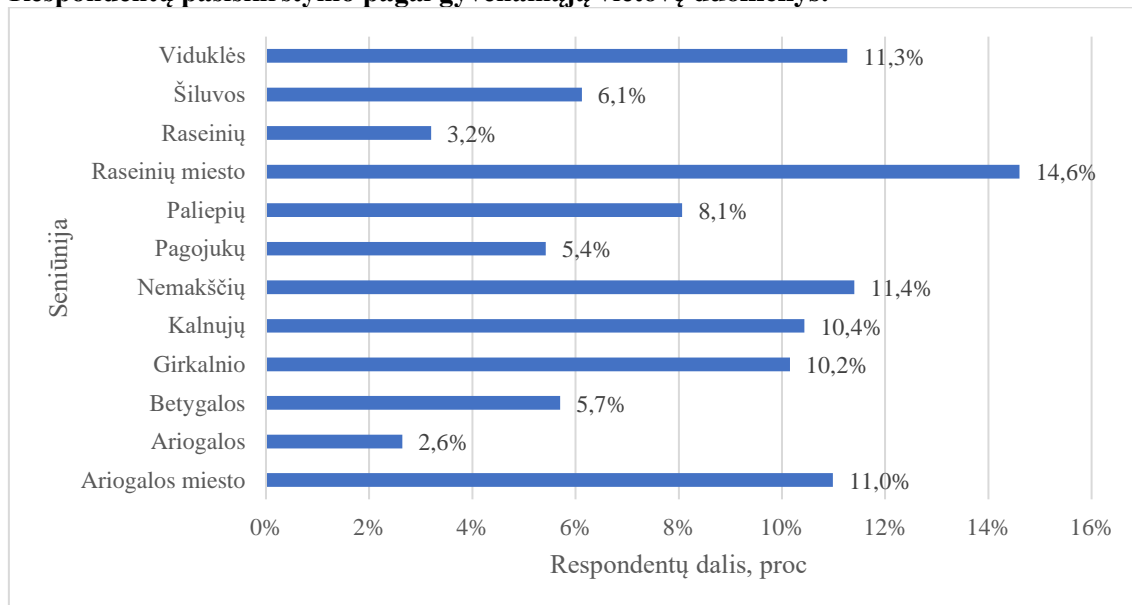
Respondentų pasiskirstymo pagal išsilavinimą duomenys:



Didžiausia respondentų dalis nurodė turinti aukštąjį universitetinį išsilavinimą, mažiausia dalis – nebaigtą vidurinį.



Respondentų pasiskirstymo pagal gyvenamąją vietovę duomenys:

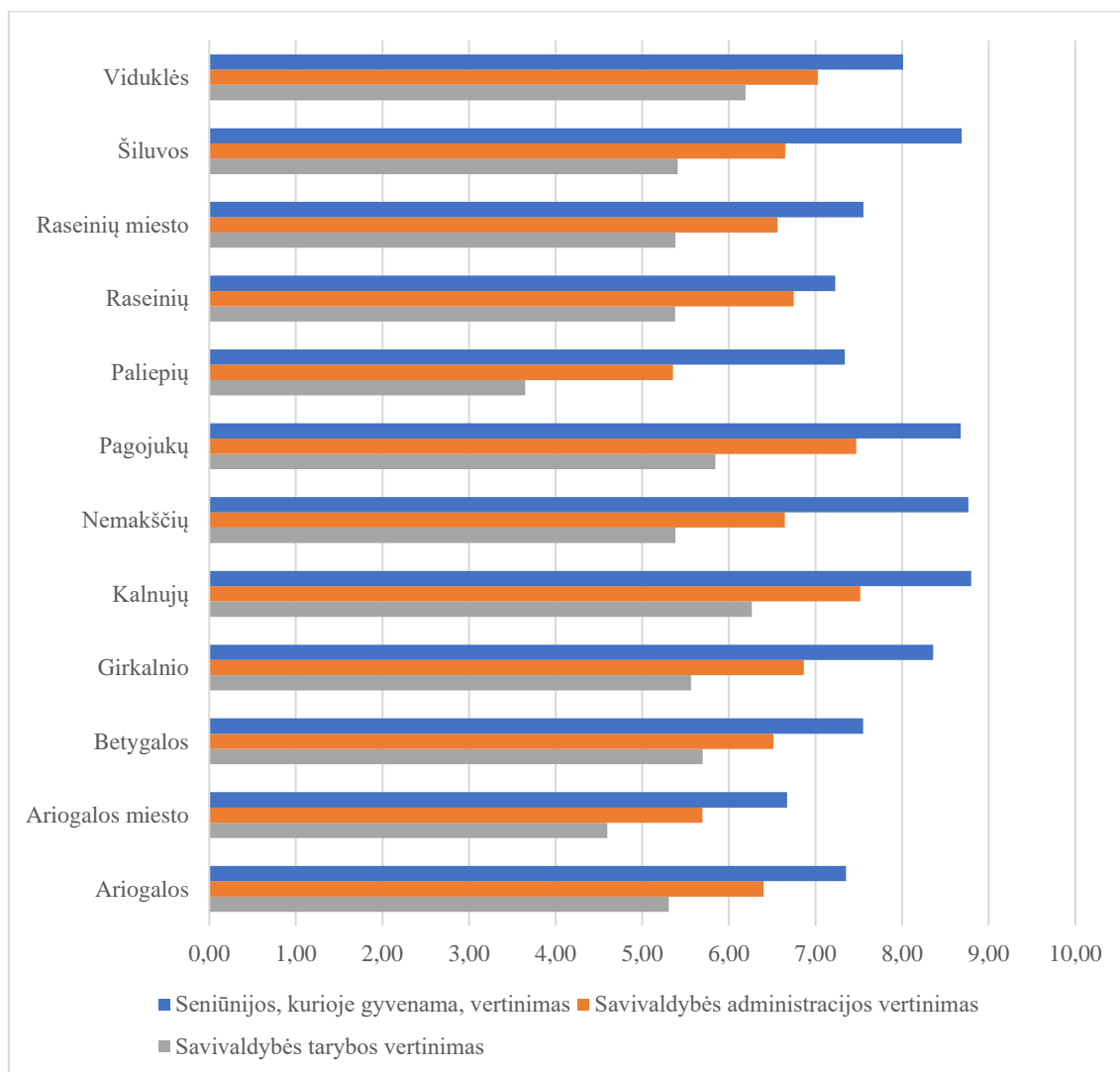


Aktyviausiai apklausoje dalyvavo Raseinių miesto, Viduklės, Nemakščių, Ariogalos miesto, Kalnujų ir Girkalnio seniūnijų gyventojai; pasyviausiai – Ariogalos ir Raseinių seniūnijų gyventojai.



3. TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Savivaldybės administracijos, jos struktūrinių padalinių (seniūnijų) ir savivaldybės tarybos vertinimas:



Raseinių rajono savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių (seniūnijų) bendras vertinimas yra 7,96 balo (vidurkis); dažniausiai nurodytas vertinimas – 10 balų (moda), vertinimų eilės vidurinė reikšmė – 8 balai (mediana). Savo nuomonę pareiškė 95,8 proc. respondentų. Geriausiai savo seniūnijos veiklą vertina Girkalnio, Kalnujų, Nemakščių, Pagojukų, Šiluvos seniūnijų gyventojai, prasčiausiai – Ariogalos miesto, Ariogalos, Paliepių, Raseinių, Raseinių miesto, Betygalos seniūnijų gyventojai.

Raseinių rajono savivaldybės administracijos bendras vertinimas yra 6,61 balo (vidurkis); dažniausiai nurodytas vertinimas – 8 balai (moda), vertinimų eilės vidurinė reikšmė – 7 balai (mediana). Savo nuomonę pareiškė 85,3 proc. respondentų. Geriausiai savivaldybės administracijos veiklą vertina Kalnujų, Pagojukų seniūnijų gyventojai, prasčiausiai – Ariogalos miesto, Paliepių gyventojai.

Raseinių rajono savivaldybės tarybos bendras vertinimas yra 5,40 balo (vidurkis); dažniausiai nurodytas vertinimas – 5 balai (moda), vertinimų eilės vidurinė reikšmė – 5 balai (mediana). Savo nuomonę pareiškė 82,8 proc. respondentų. Geriausiai savivaldybės tarybos veiklą vertina Kalnujų, Pagojukų seniūnijų gyventojai, prasčiausiai – Ariogalos miesto, Paliepių seniūnijų gyventojai.



Bendras savivaldybės administracijos, jos struktūrinių padalinių (seniūnijų) ir savivaldybės tarybos vertinimas (kiekvienos įstaigos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 7,08 balo.

Institucijų, įmonių ir organizacijų atliekamos veiklos (teikiamų paslaugų kokybės) vertinimas:





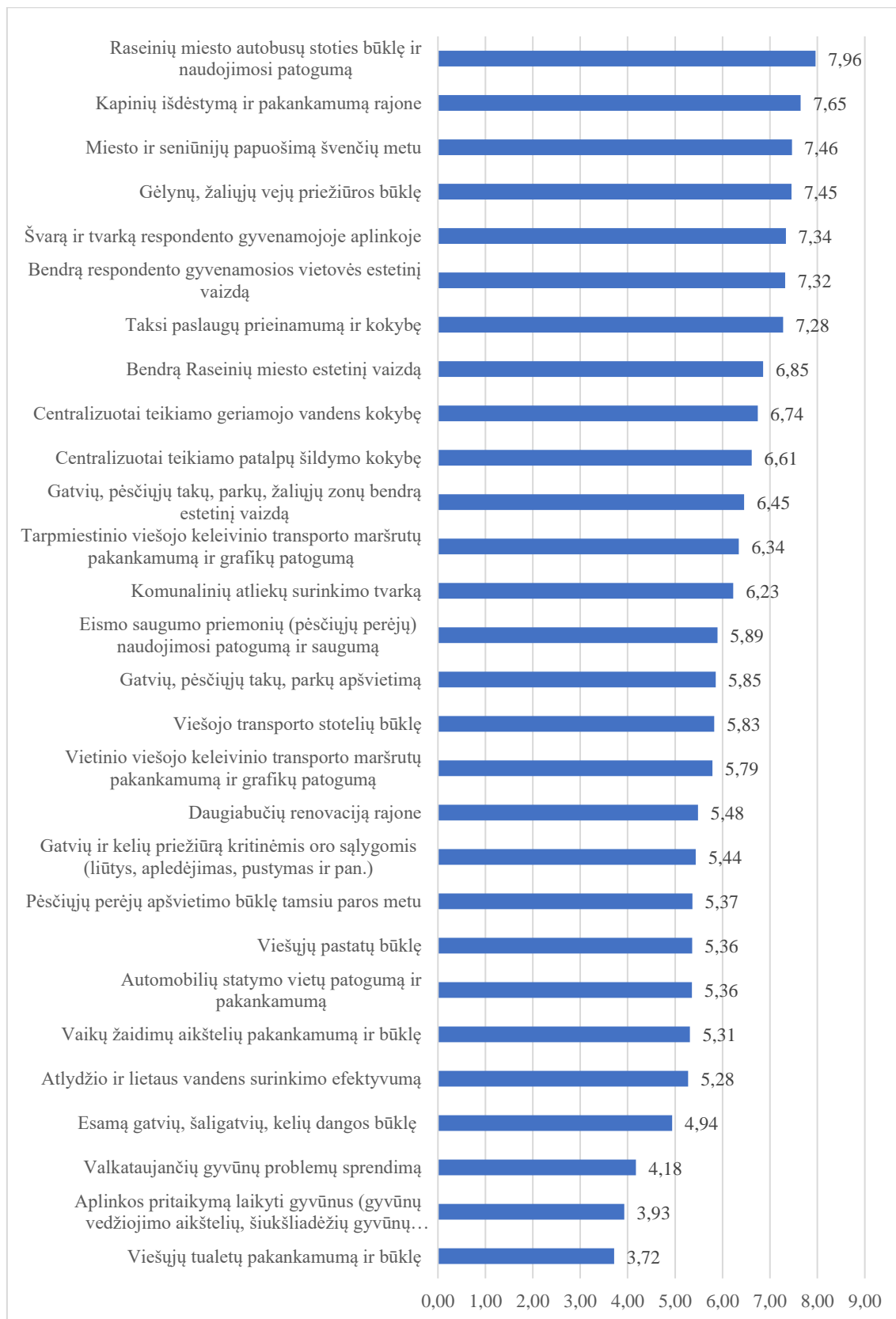
8 balais ir daugiau vertinamos 6 organizacijos: Raseinių Marcelijaus Martinaičio viešoji biblioteka, Raseinių r. Girkalnio darželis, Raseinių r. Nemaškčių darželis, Raseinių Šaltinio progimnazija, Prezidento Jono Žemaičio gimnazija, Raseinių meno mokykla.

Prasčiausiai vertinamos organizacijos vertinamos geriau nei vidutiniškai, t.y. prasčiausiai įvertintos organizacijos įvertintos daugiau kaip 6 balais, t.y. UAB „Raseinių komunalinės paslaugos“, SĮ „Raseinių butų ūkis“, UAB „Raseinių šilumos tinklai“, Raseinių r. Viktoro Petkaus pagrindinės mokyklos Paupio daugiafunkcis centras.

Bendras vidutinis institucijų, įmonių ir organizacijų atliekamos veiklos (teikiamų paslaugų kokybės) vertinimas (kiekvienos įstaigos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 7,39 balo.



Komunalinio ūkio, susisiekimo ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas:

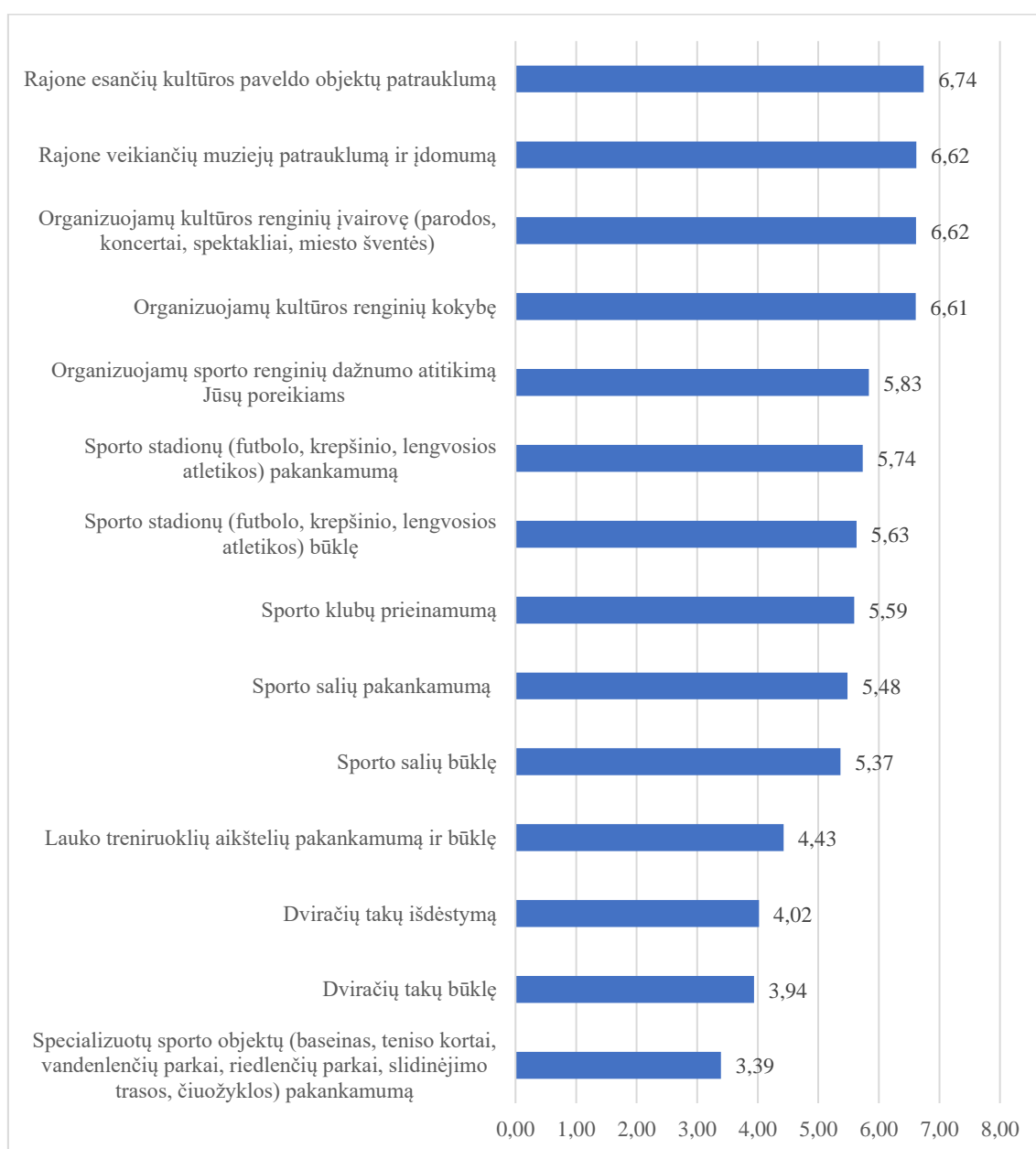




Vidutiniškai tarp 7 ir 8 balų respondentai vertina Raseinių miesto autobusų stoties būklę ir naudojimosi patogumą, kapinių išdėstymą ir pakankamumą rajone, miesto ir seniūnijų papuošimą švenčių metu, gėlynų, žaliųjų vejų priežiūros būklę, švarą ir tvarką respondento gyvenamojoje aplinkoje, bendrą respondento gyvenamosios vietovės estetinį vaizdą, taksi paslaugų prieinamumą ir kokybę. Prasčiausiai, tarp 3 ir 5 balų respondentai vertina viešųjų tualetų pakankamumą ir būklę, aplinkos pritaikymą laikyti gyvūnus (gyvūnų vedžiojimo aikštelių, šiukšliadėžių gyvūnų ekskrementams pakankamumas ir būklė), valkataujančių gyvūnų problemų sprendimą, esamą gatvių, šaligatvių, kelių dangos būklę.

Bendras vidutinis visų komunalinio ūkio, susisiekimo ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas (kiekvienos paslaugos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 6,05 balo.

Kultūros ir sporto paslaugų vertinimas:

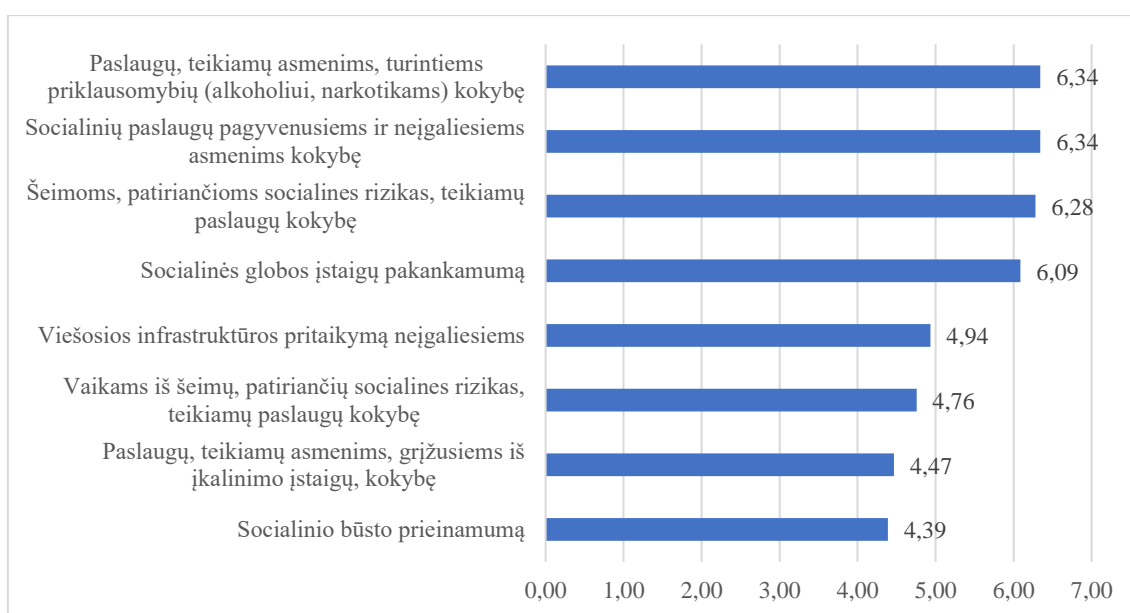




Kultūros ir sporto paslaugos respondentų nėra vertinamos gerai. Geriausiai respondentai įvertino rajone esančių kultūros paveldo objektų patrauklumą, rajone veikiančių muziejų patrauklumą ir įdomumą, organizuojamų kultūros renginių įvairovę (parodos, koncertai, spektakliai, miesto šventės), organizuojamų kultūros renginių kokybę. Tačiau šių paslaugų vidutinis vertinimas yra mažesnis nei 7 balai. Prasčiausiai respondentai vertina (mažiau nei 4 balai) dviračių takų būklę ir specializuotų sporto objektų (baseinas, teniso kortai, vandenlenčių parkai, riedlenčių parkai, slidinėjimo trasos, čiuožyklos) pakankamumą.

Bendras vidutinis visų kultūros ir sporto paslaugų vertinimas (kiekvienos paslaugos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 5,43 balo.

Socialinių paslaugų ir išmokų vertinimas:

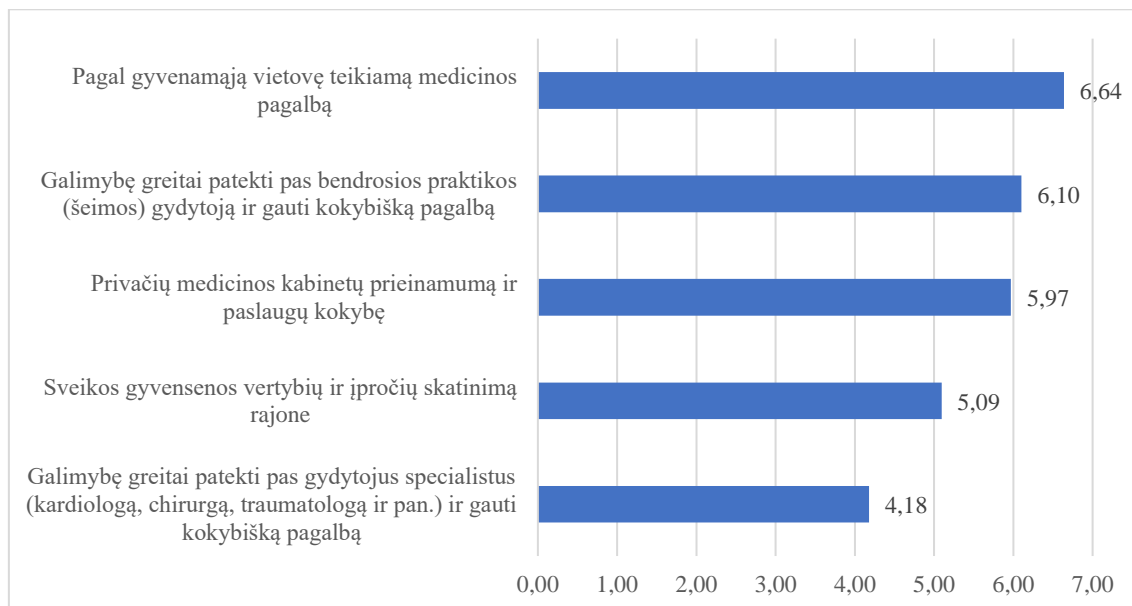


Socialinės paslaugos ir išmokos respondentų nėra vertinamos gerai. Geriausiai respondentai įvertino paslaugų, teikiamų asmenims, turintiems priklausomybių (alkoholiui, narkotikams) kokybę, socialinių paslaugų pagyvenusiems ir neįgaliesiems asmenims kokybę, šeimoms, patiriančioms socialines rizikas, teikiamų paslaugų kokybę, socialinės globos įstaigų pakankamumą. Tačiau šių paslaugų vidutinis vertinimas yra mažesnis nei 7 balai. Prasčiausiai respondentai vertina (mažiau nei 5 balai) socialinio būsto prieinamumą, paslaugų, teikiamų asmenims, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų, kokybę, vaikams iš šeimų, patiriančių socialines rizikas, teikiamų paslaugų kokybę, viešosios infrastruktūros pritaikymą neįgaliesiems.

Bendras vidutinis visų socialinių paslaugų ir išmokų vertinimas (kiekvienos paslaugos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 5,45 balo.



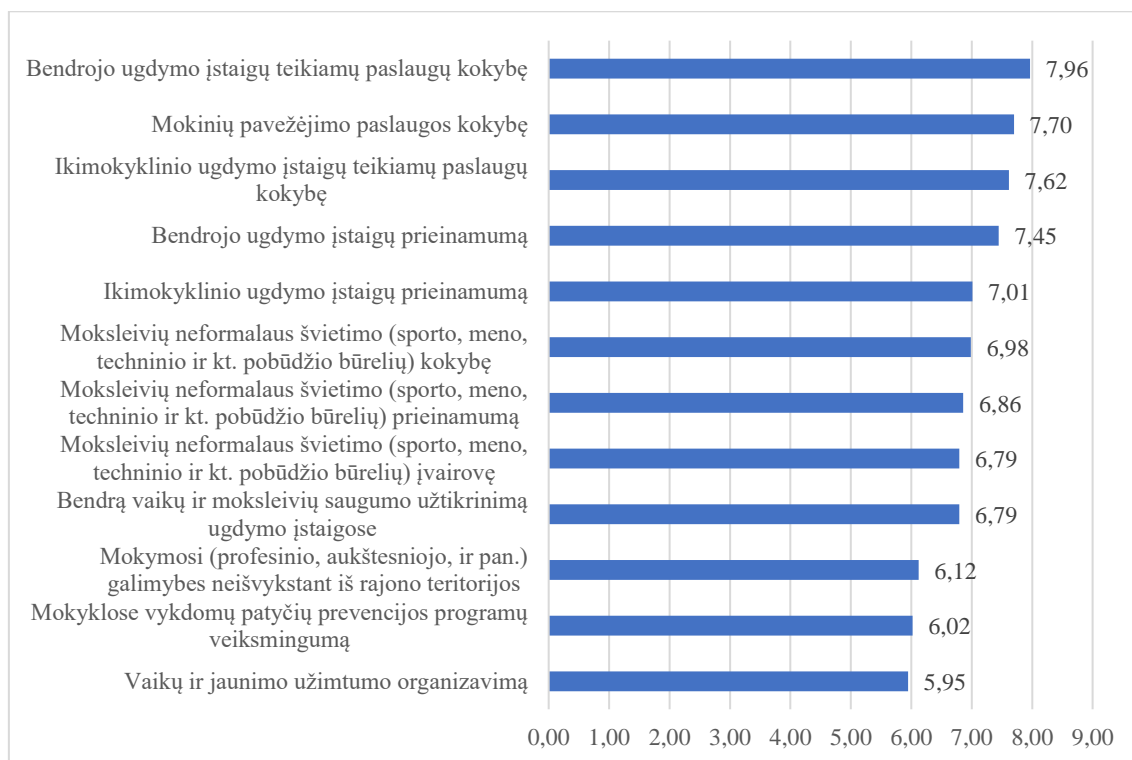
Sveikatos apsaugos paslaugų vertinimas:



Sveikatos apsaugos paslaugos respondentų nėra vertinamos gerai. Geriausiai respondentai įvertino pagal gyvenamąją vietovę teikiamą medicinos pagalbą (paslaugų vidutinis vertinimas yra mažesnis nei 7 balai), prasčiausiai – galimybę greitai patekti pas gydytojus specialistus (kardiologą, chirurgą, traumatologą ir pan.) ir gauti kokybišką pagalbą (nuomonę išreiškė 92 proc. respondentų ir dažniausiai pasitaikantis vertinimas yra 1 balas).

Bendras vidutinis visų sveikatos apsaugos paslaugų vertinimas (kiekvienos paslaugos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 5,60 balo.

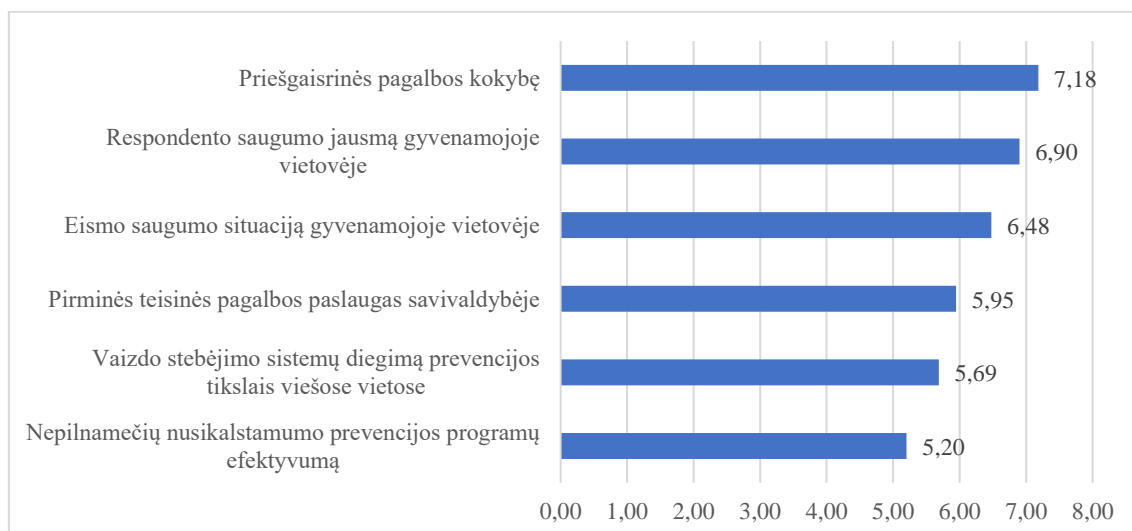
Švietimo paslaugų vertinimas



Švietimo paslaugas respondentų yra vertinamos pakankamai gerai. Geriausiai respondentai įvertino bendrojo ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę, mokinių pavežėjimo paslaugos kokybę, ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę. Prasčiausiai respondentai įvertino vaikų ir jaunimo užimtumo organizavimą, mokyklose vykdomų patyčių prevencijos programų veiksmingumą ir mokymosi (profesinio, aukštesniojo, ir pan.) galimybes neišvykstant iš rajono teritorijos.

Bendras vidutinis visų švietimo paslaugų vertinimas (kiekvienos paslaugos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 6,94 balo.

Visuomenės saugumo ir teisinių paslaugų vertinimas:

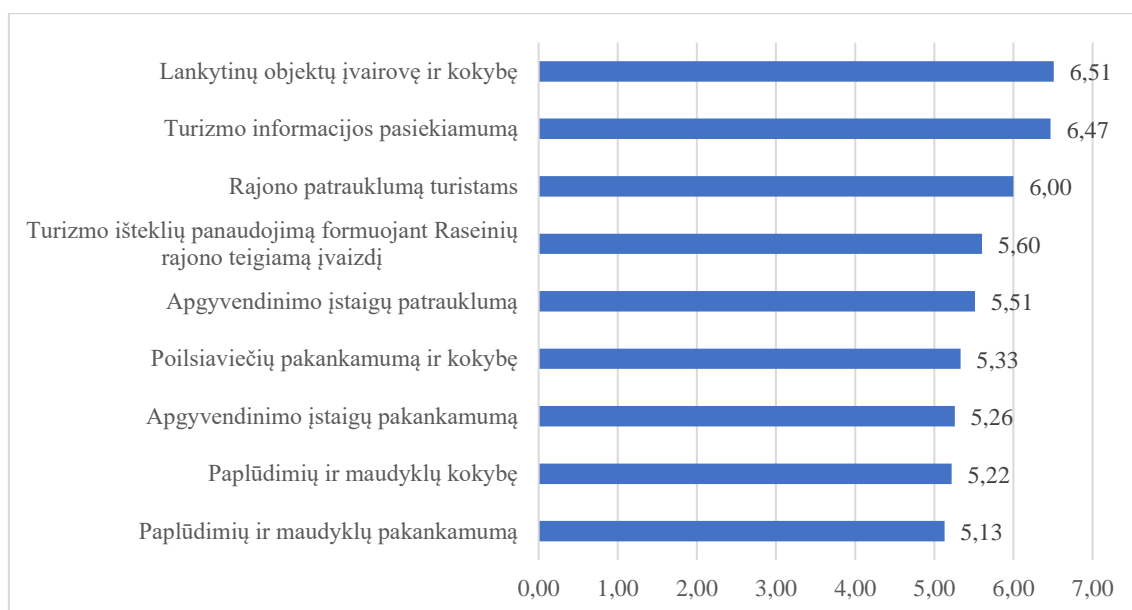




Švietimo paslaugos respondentų yra vertinamos pakankamai gerai. Geriausiai respondentai įvertino priešgaisrinės pagalbos kokybę, respondento saugumo jausmą gyvenamojoje vietovėje. Prasčiausiai respondentai įvertino nepilnamečių nusikalstamumo prevencijos programų efektyvumą ir vaizdo stebėjimo sistemų diegimą prevencijos tikslais viešose vietose.

Bendras vidutinis visų visuomenės saugumo ir teisinių paslaugų vertinimas (kiekvienos paslaugos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 6,23 balo.

Turizmo informacijos paslaugų vertinimas:

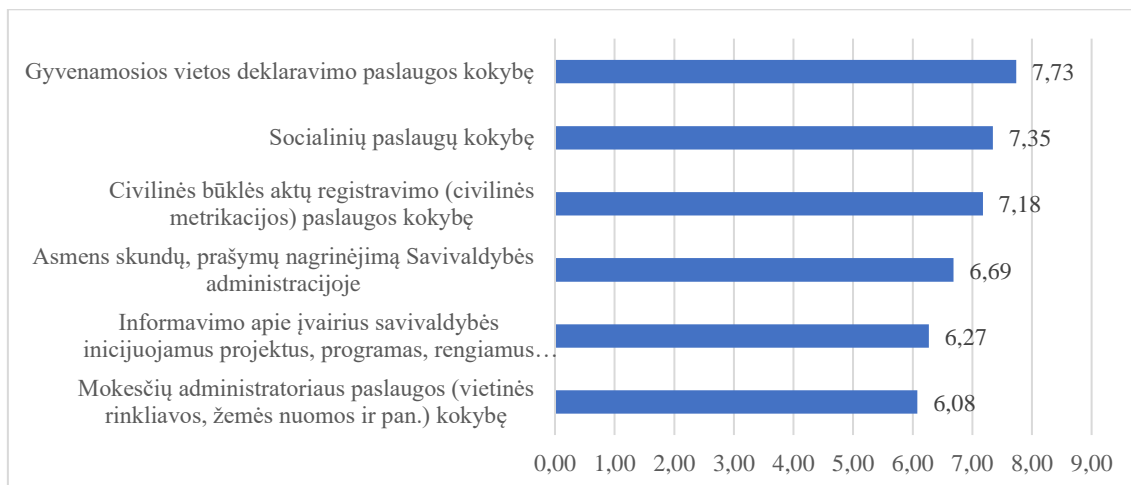


Turizmo informacijos paslaugos respondentų yra vertinamos vidutiniškai. Geriausiai respondentai įvertino lankytinų objektų įvairovę ir kokybę, turizmo informacijos pasiekiamumą. Prasčiausiai respondentai įvertino paplūdimių ir maudyklų pakankamumą, paplūdimių ir maudyklų kokybę.

Bendras vidutinis visų turizmo informacijos paslaugų vertinimas (kiekvienos paslaugos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 5,67 balo.



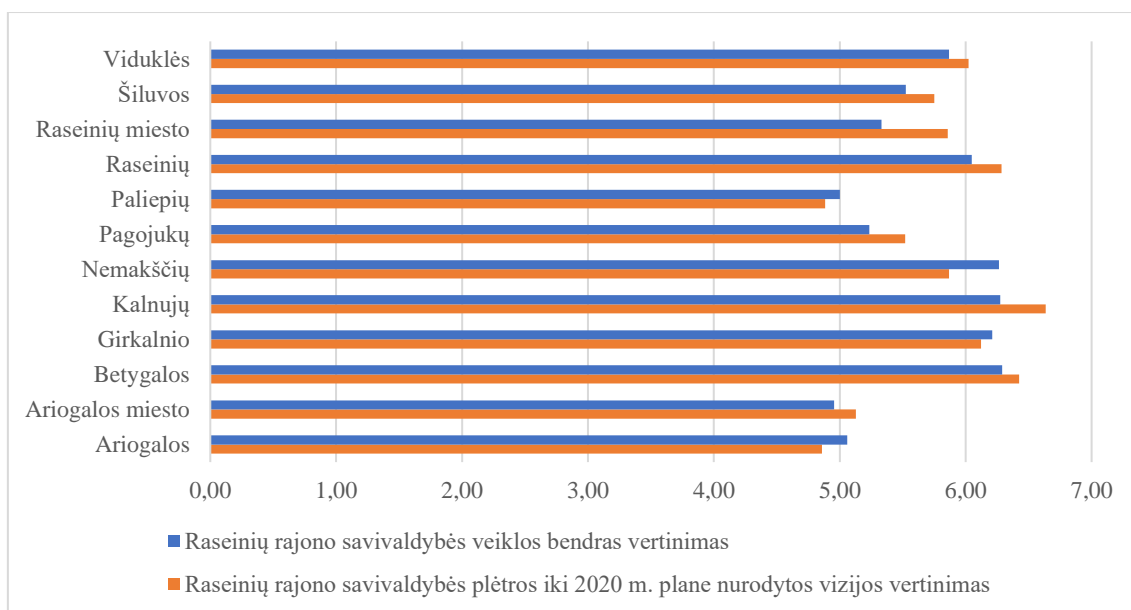
Administracinių paslaugų vertinimas:



Administracinės paslaugos respondentų yra vertinamos pakankamai gerai. Geriausiai respondentai įvertino gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos kokybę, socialinių paslaugų kokybę (dažniausiai pasitaikanti reikšmė – 10 balų, nuomonę išreiškė daugiau kaip 73 proc. respondentų). Prasčiausiai respondentai įvertino mokesčių administratoriaus paslaugos (vietinės rinkliavos, žemės nuomos ir pan.) kokybę, informavimo apie įvairius savivaldybės inicijuojamus projektus, programas, rengiamus sprendimus pakankamumą ir išsamumą.

Bendras vidutinis visų administracinių paslaugų vertinimas (kiekvienos paslaugos vidutinio įvertinimo aritmetinis vidurkis) – 6,88 balo.

Raseinių rajono savivaldybės veiklos bendras vertinimas ir Raseinių rajono savivaldybės plėtros iki 2020 m. plane nurodytos vizijos vertinimas:

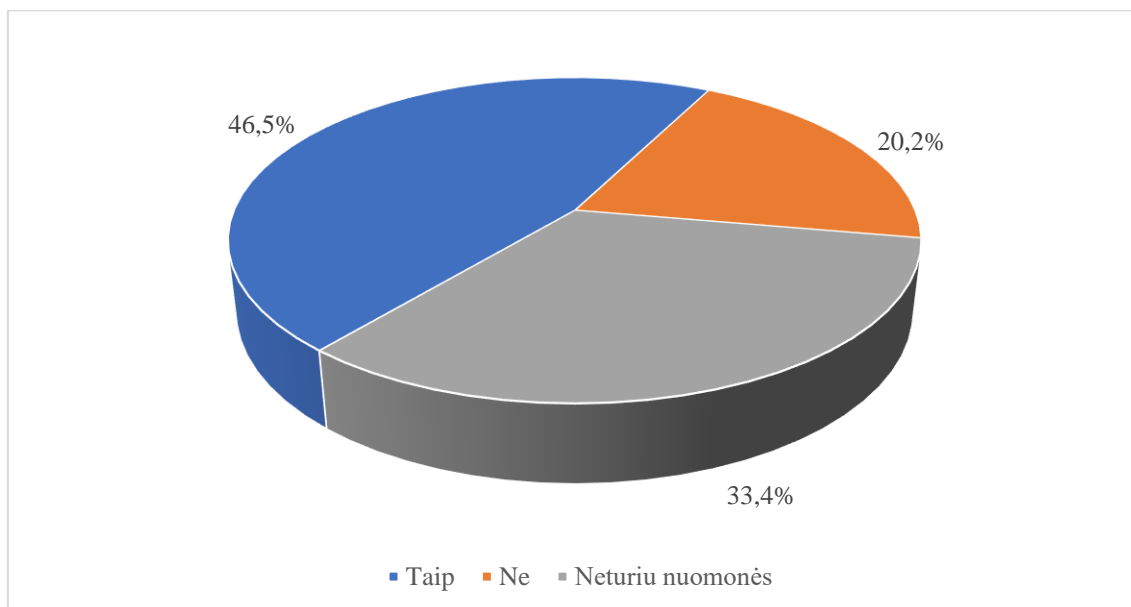


Raseinių rajono savivaldybės veiklos bendras vertinimas yra 5,71 balo (vidurkis); dažniausiai nurodytas vertinimas – 5 balai (moda), vertinimų eilės vidurinė reikšmė – 6 balai (mediana). Savo nuomonę pareiškė 89,4 proc. respondentų. Geriausiai savivaldybės veiklą vertina Betygalos, Girkalnio, Kalnujų, Nemakščių seniūnijų gyventojai, prasčiausiai – Ariogalos, Ariogalos miesto, Pagojukų, Paliepių seniūnijų gyventojai.



Raseinių rajono savivaldybės plėtros iki 2020 plane nurodytos vizijos vertinimas yra 8,84 balo (vidurkis); dažniausiai nurodytas vertinimas – 7 balai (moda), vertinimų eilės vidurinė reikšmė – 6 balai (mediana). Savo nuomonę pareiškė 58,4 proc. respondentų, t.y. 41,6 proc. respondentų arba nežino, kas tai yra, arba neturi savo nuomonės. Geriausiai Raseinių rajono savivaldybės plėtros iki 2020 plane nurodyta vizija buvo įvertinta Betygalos, Girkalnio, Raseinių seniūnijose, prasčiausiai – Ariogalos, Ariogalos miesto, Paliepių seniūnijose.

Vertinimas, ar pripažįstama Raseinių rajono savivaldybė Rytų ir Vidurio Europos piligrimystės centru:



Mažiau nei pusė respondentų (46,5 proc.) pripažįsta Raseinių rajono savivaldybę Rytų ir Vidurio Europos piligrimystės centru; 20,2 proc. respondentų savivaldybės nepripažįsta piligrimystės centru, o 33,4 proc. respondentų neturi nuomonės.


Respondentai nurodė, ko labiausiai trūksta (respondentai galėjo pasirinkti iki 3 objektų) Raseinių rajone¹:

Seniūnija	Sutvarkytos aplinkos	Sutvarkytų gatvių, kelių, tvarkingų šaligatvių	Įrengtu, atnaujintu vaikų žaidimo aikštelių	Įrengtu, atnaujintu sporto aikštelių	Įrengtu, atnaujintu suoliukų, poilsio zonų	Baseino	Greitojo maisto užkandinių	Prekybos centru	Pramogų centru	Gamybos įmonių	Verslo centru
Ariogalos	15,8%	84,2%	26,3%	15,8%	31,6%	26,3%	5,3%	0,0%	26,3%	21,1%	15,8%
Ariogalos miesto	32,9%	69,6%	22,8%	12,7%	32,9%	30,4%	5,1%	8,9%	19,0%	24,1%	10,1%
Betygalos	24,4%	68,3%	24,4%	17,1%	19,5%	43,9%	0,0%	2,4%	9,8%	34,1%	9,8%
Girkalnio	17,8%	79,5%	16,4%	28,8%	32,9%	39,7%	5,5%	4,1%	24,7%	34,2%	8,2%
Kalnujų	18,7%	57,3%	12,0%	5,3%	10,7%	42,7%	2,7%	8,0%	37,3%	37,3%	20,0%
Nemakščių	7,3%	65,9%	17,1%	8,5%	18,3%	37,8%	2,4%	0,0%	17,1%	37,8%	19,5%
Pagojukų	30,8%	66,7%	12,8%	20,5%	20,5%	48,7%	7,7%	2,6%	35,9%	20,5%	17,9%
Paliepių	29,3%	77,6%	8,6%	10,3%	15,5%	46,6%	6,9%	8,6%	19,0%	22,4%	8,6%
Raseinių	13,0%	43,5%	39,1%	21,7%	13,0%	78,3%	8,7%	8,7%	43,5%	17,4%	4,3%
Raseinių miesto	18,1%	56,2%	21,0%	26,7%	10,5%	56,2%	2,9%	4,8%	28,6%	33,3%	18,1%
Šiluvos	6,8%	70,5%	15,9%	27,3%	13,6%	27,3%	4,5%	2,3%	6,8%	59,1%	27,3%
Viduklės	14,8%	77,8%	17,3%	13,6%	14,8%	43,2%	1,2%	3,7%	22,2%	56,8%	9,9%
Iš viso:	19,2%	67,9%	18,1%	17,0%	18,9%	43,0%	3,9%	4,7%	23,6%	35,2%	14,5%

4. TYRIMO REZULTATAI

Raseinių rajono apskaičiuotasis VPI₁ yra lygus 63,65 proc.

Pakankamai neaukštą VPI₁ reikšmę lemia pakankamai žemas daugelio paslaugų vidutinis vertinimas (žemiausia paslaugų vertinimo reikšmė yra 3,39 balo, aukščiausia – 7,96 balo). Žemesnis nei vidutiniškas, t.y. mažiau nei 5 balai arba 50 proc., yra šių paslaugų vertinimas:

- Komunalinio ūkio, susisiekimo ir aplinkos tvarkymo paslaugų srityje – (26.) Viešųjų tualetų pakankamumo ir būklės (3,72 balo); (23.) Aplinkos pritaikymo laikyti gyvūnus (gyvūnų vedžiojimo aikštelių, šiukšliadėžių gyvūnų ekskrementams pakankamumas ir būklė) (3,93 balo); (22.) Valkataujančių gyvūnų problemų sprendimo (4,18 balo) vertinimas.
- Kultūros ir sporto paslaugų srityje – (37.) Specializuotų sporto objektų (baseinas, teniso kortai, vandenlenčių parkai, riedlenčių parkai, slidinėjimo trasos, čiuožyklos) pakankamumo (3,39 balo); (42.) Dviračių takų būklės (3,94 balo); (41.) Dviračių takų išdėstymo (4,02 balo); 38. Lauko treniruoklių aikštelių pakankamumo ir būklės (4,43 balo) vertinimas.
- Socialinių paslaugų ir išmokų srityje – (46.) Socialinio būsto prieinamumo (4,39 balo); (50.) Paslaugų, teikiamų asmenims, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų, kokybės (4,47 balo); (48.) Vaikams iš

¹ Dalis respondentų (iki 10 klausimų) buvo nurodę daugiau kaip 3 objektus. Buvo daroma prielaida, kad pradžioje išvardinti objektai yra svarbesni, todėl vertinti tik 3 pirmieji pažymėti objektai.



šeimų, patiriančių socialines rizikas, teikiamų paslaugų kokybės (4,76 balo); (45.) Viešosios infrastruktūros pritaikymo neįgaliesiems (4,94 balo) vertinimas.

- Sveikatos apsaugos paslaugų srityje – (53.) Galimybės greitai patekti pas gydytojus specialistus (kardiologą, chirurgą, traumatologą ir pan.) ir gauti kokybišką pagalbą (4,18 balo) vertinimas.

Švietimo paslaugų, visuomenės saugumo ir teisinių paslaugų, turizmo informacijos paslaugų, administracinių paslaugų srityse – visos paslaugos yra vertinamos geriau nei vidutiniškai (daugiau kaip 5 balai arba 50 proc.).