



**Pasvalio rajono savivaldybės  
gyventojų 2018 m. apklausos  
ataskaita**

**Pasvalio rajono savivaldybė 2019**

---

## Turinys

Tyrimo metodologija .....	2
Pasitenkinimo vertinimo skalė .....	3
Tyrimo rezultatai .....	5
Pasvalio rajono savivaldybės paslaugų bei jų kokybės vertinimas.....	6
Komunalinio ūkio, aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas.....	10
Susisiekimo paslaugų vertinimas.....	14
Kultūros, laisvalaikio, sporto ir turizmo paslaugų vertinimas .....	18
Sveikatos paslaugų vertinimas .....	22
Socialinės paramos paslaugų vertinimas.....	25
Švietimo paslaugų vertinimas.....	27
Viešosios infrastruktūros vertinimas ir planavimas .....	29
IŠVADOS.....	31

## Tyrimo metodologija

Šioje ataskaitoje pristatomi Pasvalio rajono savivaldybės gyventojų apklausos rezultatai. Apklausa buvo skirta įvertinti respondentų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis.

Tyrimo tikslas	Šiuo tyrimu siekiama išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie viešąsias ir administracines paslaugas, teikiamas Pasvalio rajono savivaldybėje.
Tyrimo uždaviniai	Įvertinti Pasvalio rajono savivaldybės gyventojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis.
Tyrimo tikslinės grupės ir imtis	Pasvalio rajono savivaldybės gyventojai (N=401) vyresni nei 18 m. amžiaus, kurie per pastaruosius 6 mėn. naudojami savivaldybės ar jos padalinių teikiamomis paslaugomis.
Tyrimo metodas	Apklausa vykdyta tiesioginio interviu būdu, naudojant popierinę anketą arba užpildant anketą patalpintą el. platformoje, po pasinaudojimo savivaldybės paslaugomis. Respondentai atrinkti taikant tikslinės atrankos metodą. Iš viso po vizito savivaldybėje ar seniūnijoje buvo užpildytos 334 popierinės anketos, dar 67 anketas gyventojai užpildė el. platformoje.
Tyrimo vykdymo laikotarpis	Duomenų rinkimas vyko nuo 2018 m. lapkričio 26 iki 2019 m. sausio 2 dienos.

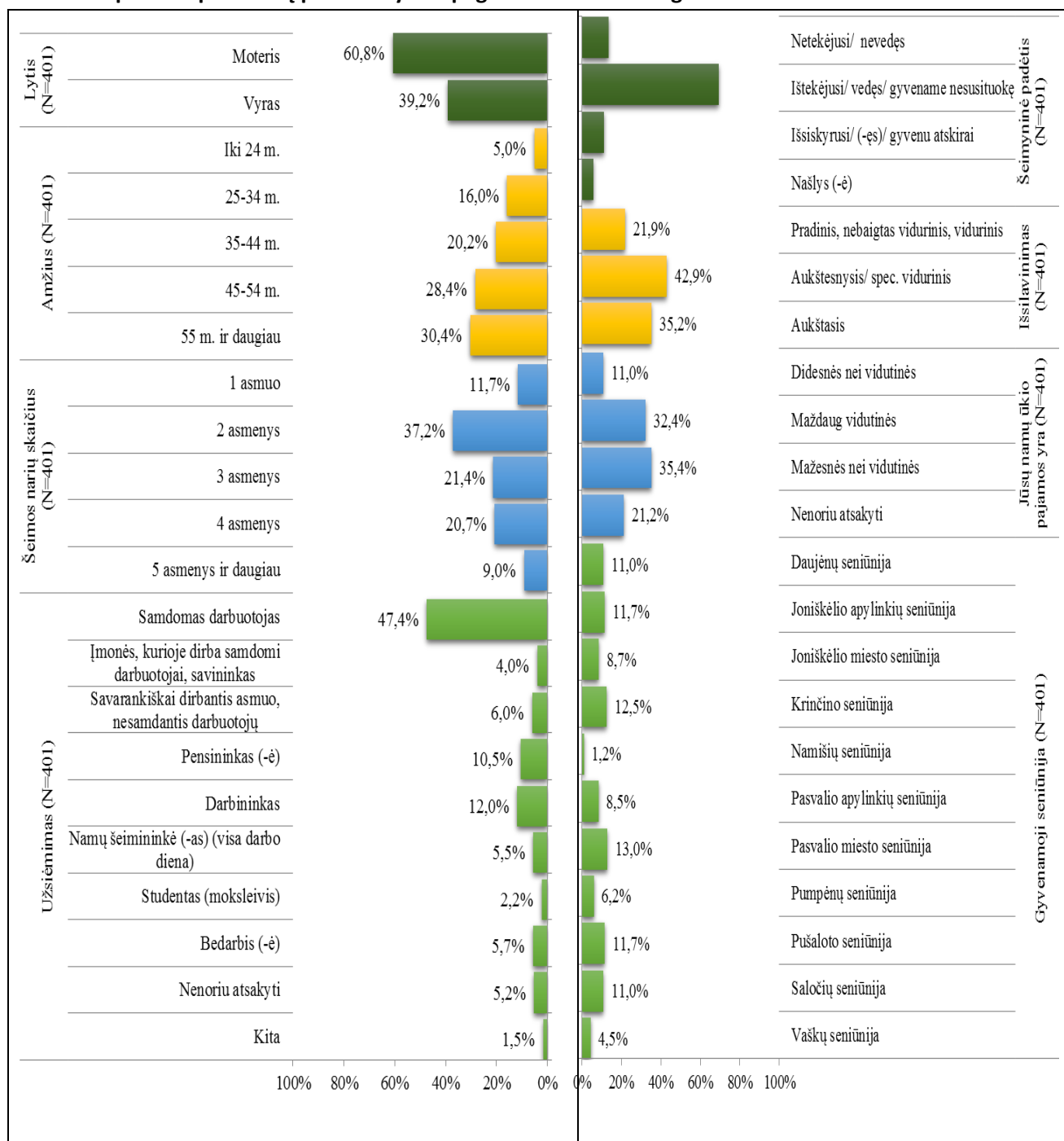
## Pasitenkinimo vertinimo skalė

Atliekant pasitenkinimo tyrimus, rekomenduojama naudoti 10-ies balų skalę tam, kad būtų didesnė diferenciacija respondentų atsakymuose. Todėl ir šiame tyrime naudota vertinimo skalė nuo 1 iki 10. Respondentai pasitenkinimą vertino suteikdami balus nuo 1 iki 10 (1 - reiškia žemiausią, o 10 – aukščiausią įvertinimą). Tokia vertinimo skalė turi šiuos privalumus: diagnostiniu vertinimu nustatoma esama pažanga, kad būtų galima tikslingai planuoti priemones ir būdus geresniems veiklos rezultatams siekti. Gauta informacija leidžia daryti apibendrinamuosius vertinimus ir gali būti remiamasi analizuojant turistų poreikius. Ši skalė taip pat išreiškia procentinį pasitenkinimą paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą. Šią skalę taip pat galima konvertuoti į 5 balų skalę.

**1 lentelė. Vertinimo skalės reikšmės ir 10 balų skalės konvertavimas į 5 balų skalę**

10	Puikus įvertinimas	Nuo 91 iki 100 proc.	5 – labai gerai
9	Labai geras įvertinimas	Nuo 81 iki 90 proc.	
8	Geras įvertinimas	Nuo 71 iki 80 proc.	4 - gerai
7	Vidutinis įvertinimas	Nuo 61 iki 70 proc.	
6	Patenkinamas įvertinimas	Nuo 51 iki 60 proc.	3 - vidutiniškai
5	Silpnai patenkinamas įvertinimas	Nuo 41 iki 50 proc.	
4	Nepatenkinamas įvertinimas	Nuo 31 iki 40 proc.	2 - blogai
3	Blogas įvertinimas	Nuo 21 iki 30 proc.	
2	Labai blogas įvertinimas	Nuo 11 iki 20 proc.	1 – labai blogai
1	Visiškai blogas įvertinimas	Nuo 0 iki 10 proc.	

1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas

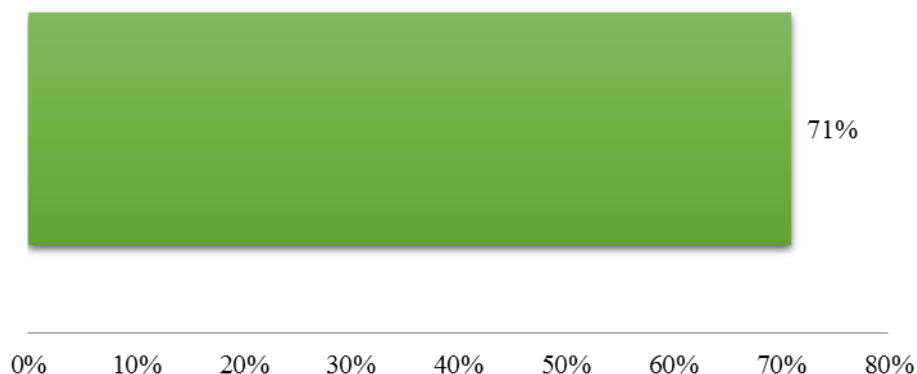


Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas parodytas 1 pav. Iš viso tyrime dalyvavo 401 asmuo, iš kurių 39,2 proc. buvo vyrai, 60,8 proc. – moterys. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines-demografines charakteristikas taip pat atspindi tyrime dalyvavusių respondentų pasiskirstymą pagal amžių, šeimos narių skaičių, užsiėmimo ir darbo pobūdį, šeimyninę padėtį, išsilavinimą, pajamas ir seniūniją. Daugiausia apklaustųjų buvo dirbantys asmenys, turintys šeimą. Didesnė dalis apklaustųjų gyveno kurioje nors Pasvalio kaimiškoje seniūnijoje, turėjo aukštąjį ir aukštesnįjį/ profesinį išsilavinimą.

## Tyrimo rezultatai

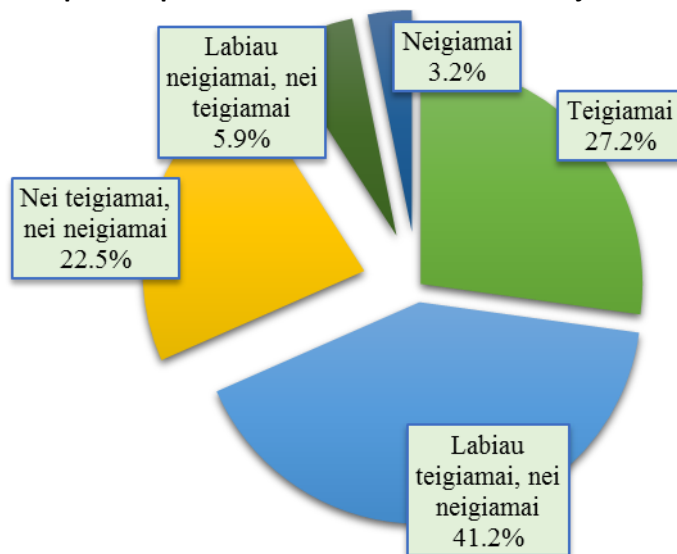
### 2 pav. Pasvalio rajono savivaldybės vertinimas

#### Bendras gyventojų pasitenkinimo indeksas



Gyventojų pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis yra 71 proc. Jis vertintinas kaip geresnis nei vidutinis.

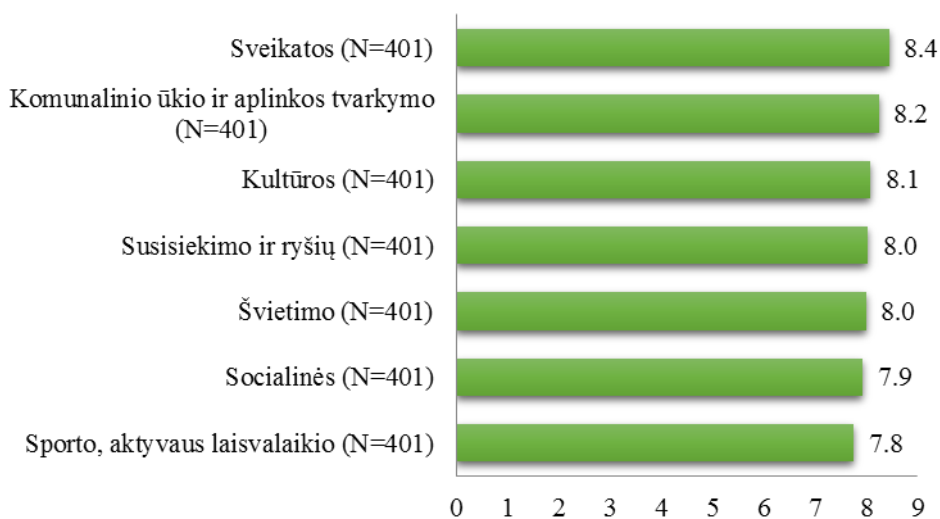
### 3 pav. Kaip Jūs bendrai vertinate Pasvalio rajono savivaldybę?



Kas trečias respondentas savo gyvenamąją seniūniją vertino teigiamai - 27,2 proc. (palyginimui ankstesnių metų tyrime šis vertinimas buvo - 24,3 proc.), o didelė dalis respondentų savo gyvenamąją seniūniją įvertino labiau teigiamai, nei neigiamai – 41,2 proc. (palyginimui su ankstesniais metais – šis skaičius buvo 30,8 proc.). Apibendrinant galima teigti, kad gyventojų nuostatos savivaldybės atžvilgiu keičiasi į gerą pusę, ir tai rodo, kad gyventojai pastebi savivaldybės gerus darbus, gražėjančią aplinką, tvarkomus šaligatvius ir gatves.

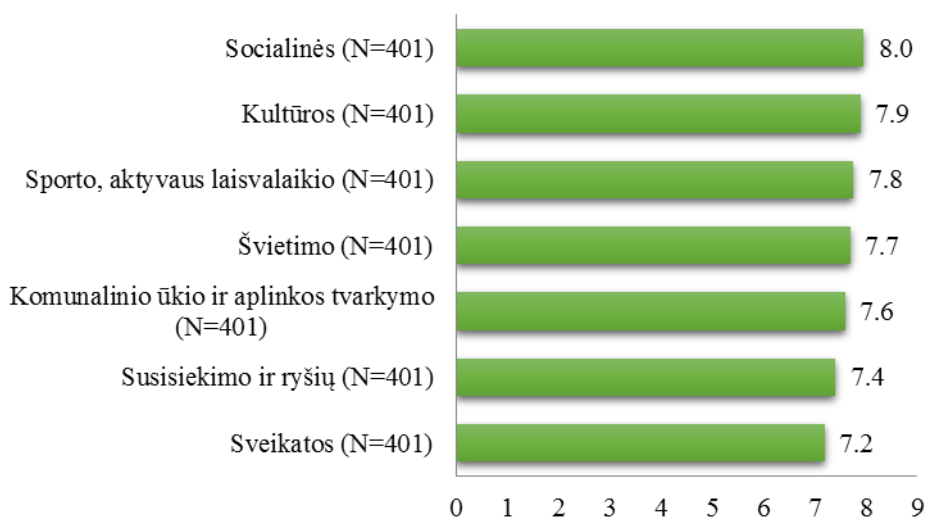
## Pasvalio rajono savivaldybės paslaugų bei jų kokybės vertinimas

4 pav. Kiek Jums yra svarbios išvardintos viešosios paslaugos?



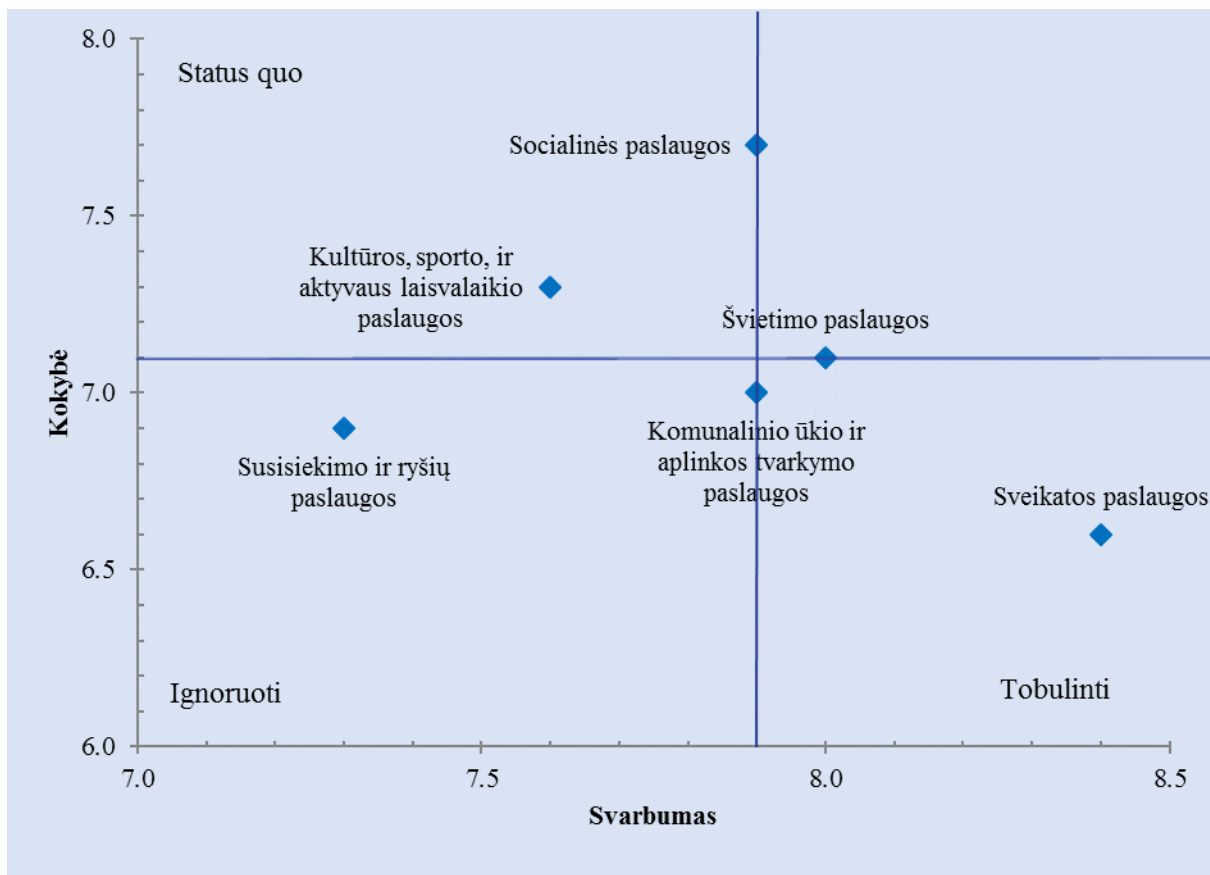
Didžioji dauguma respondentų, Pasvalio rajono gyventojų, viešąsias paslaugas pagal svarbą vertina taip: svarbiausios yra sveikatos, komunalinio ūkio, aplinkos tvarkymo ir kultūros paslaugos.

5 pav. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas



Viešąsias paslaugas vertinant pagal jų kokybę, įvertinimai kito bei buvo žemesni – aukščiausiai įvertintos socialinės ir kultūros paslaugos. Kitos paslaugos įvertintos panašiais balais.

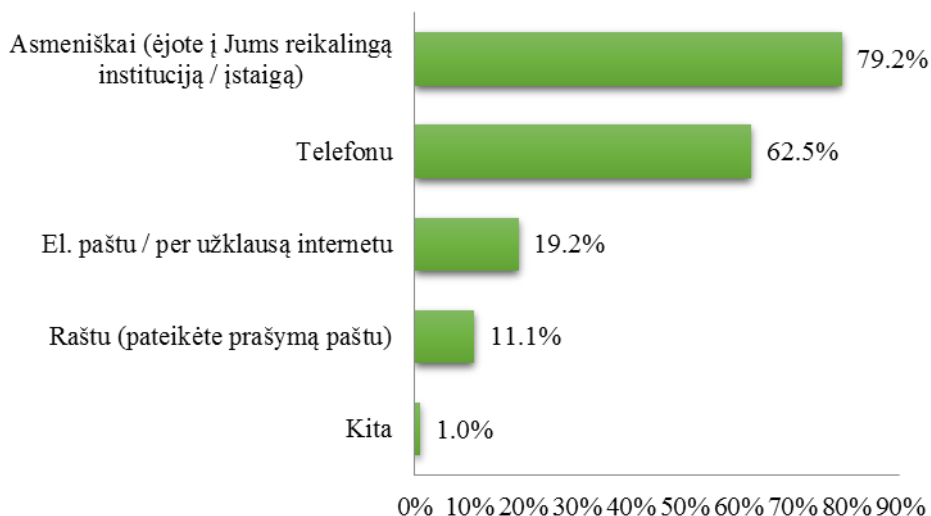
6 pav. Paslaugų svarbos ir kokybės vertinimų palyginimas



Siekiant nustatyti galimus veiksmų prioritetus, savivaldybės teikiamų paslaugų svarbos vertinimas ir jų ryšys su kokybės vertinimu buvo analizuojami kryžmiškai. Šios analizės tikslas yra išskirti tas prioritetingas sritis, kurios yra svarbios, bet jų kokybė vertinama santykinai prasčiau. Pagal šį modelį kairėje pusėje atsiduria paslaugos, kurių kokybės vertinimas yra žemesnis, dešinėje pusėje atsiduria geriau įvertintos paslaugos. Matricos viršuje atsiduria geriau įvertintos paslaugos, o apačioje – prasčiau.

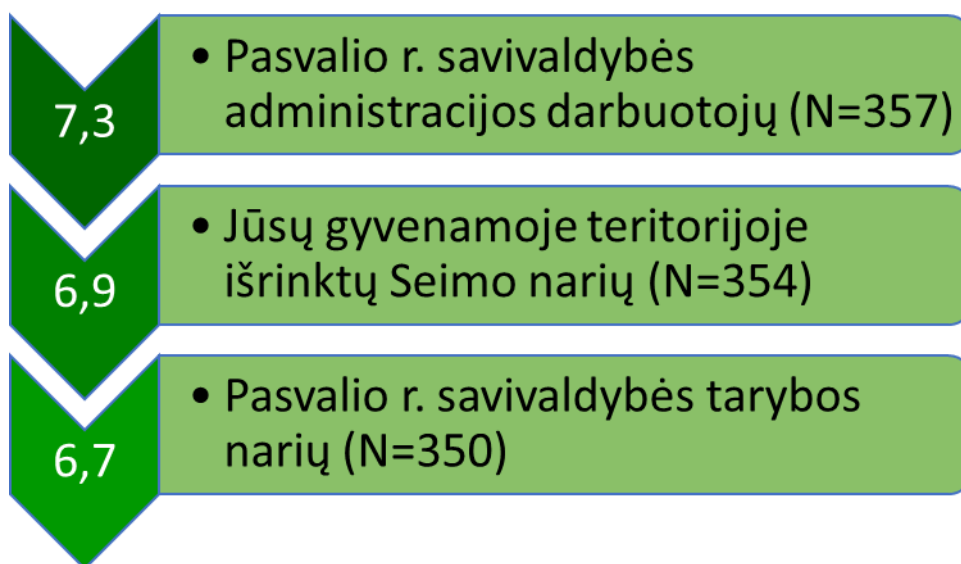


### 7 pav. Koku būdu dažniausiai kreipiatės dėl viešųjų paslaugų?



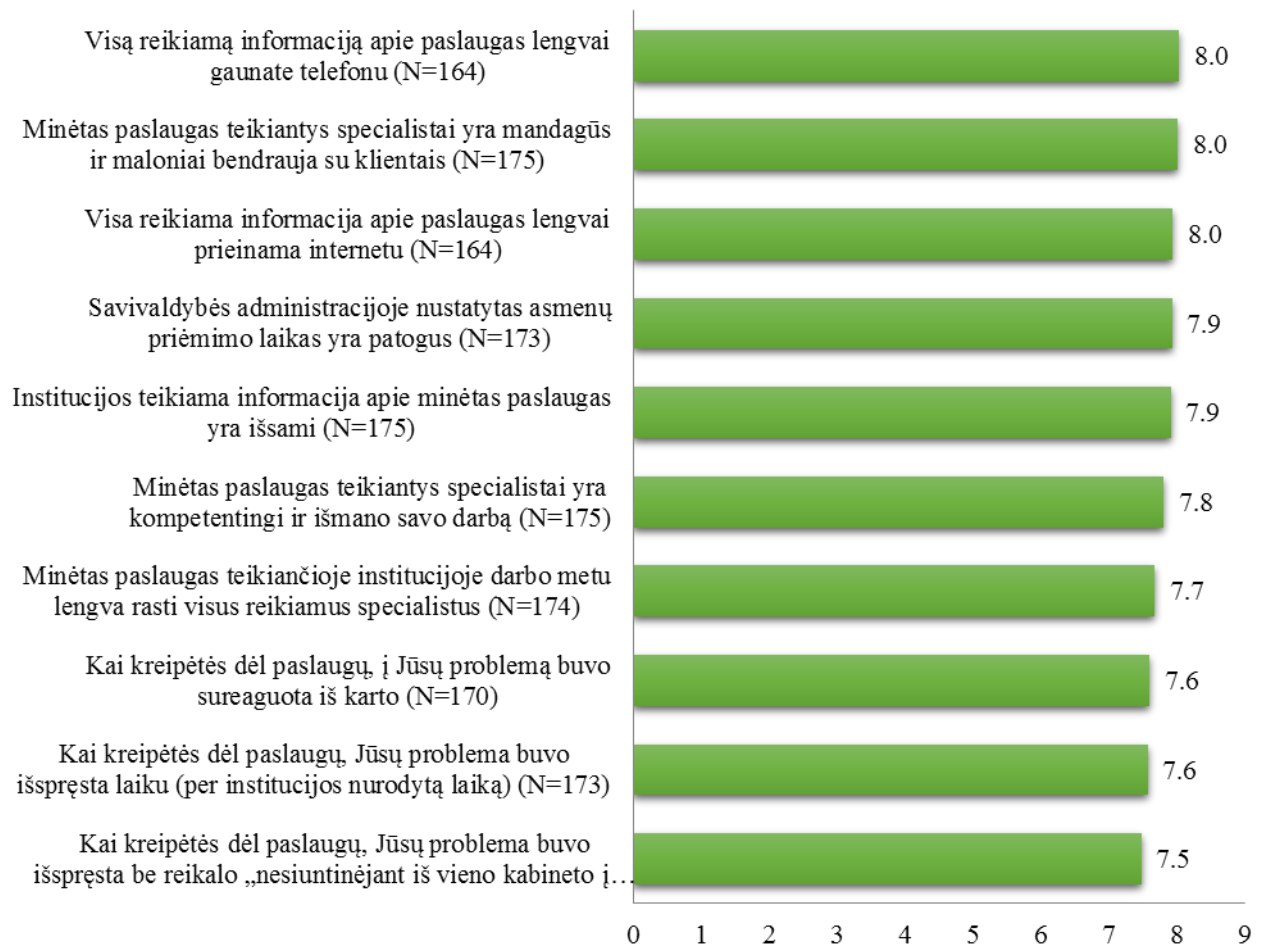
Dažniausiai Pasvalio rajono gyventojai, prireikus kreiptis dėl viešųjų paslaugų, tą daro asmeniškai (atėję į reikalingą instituciją). Tokį būdą renkasi 79,2 proc. respondentų. Telefonu kreipiasi taip pat didelė dalis respondentų – 62,5 proc. Likusioji dalis respondentų (19,2 proc.) kreipėsi paštu ar per užklausą internetu bei raštu (11,1 proc.).

### 8 pav. Kaip Jūs vertinate Pasvalio rajono savivaldybės pareigūnų ir visuomenės veikėjų darbą?



Vertinant Pasvalio rajono savivaldybės pareigūnų ir visuomenės veikėjų darbą, respondentai panašiai įvertino Pasvalio rajono savivaldybės administracijos darbuotojų, Pasvalio rajono savivaldybės Tarybos narių ir gyvenamoje teritorijoje išrinktų Seimo narių darbą (apie 7 balus).

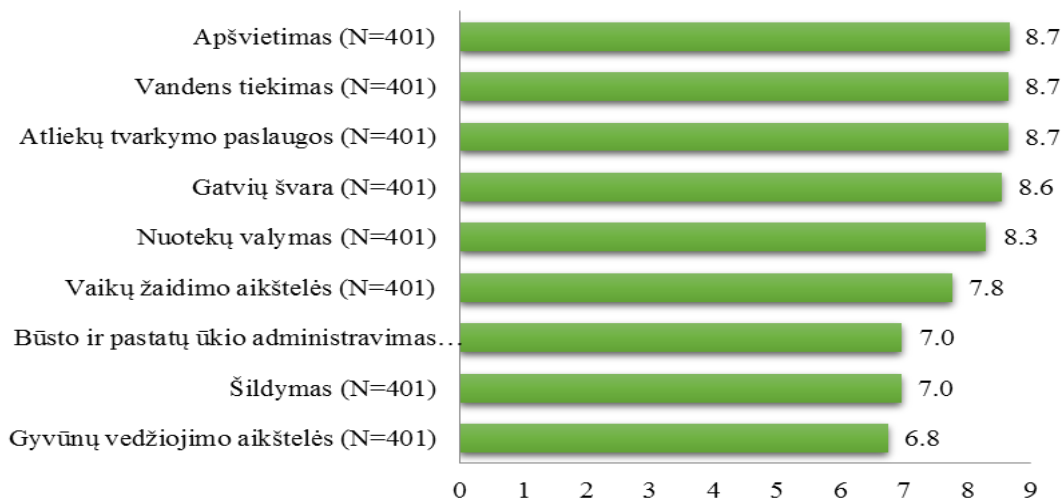
**9 pav. Vertindami Pasvalio rajono savivaldybės administracijos darbą bei jos teikiamas paslaugas, nurodykite, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių**



Tie respondantai, kurie per pastaruosius 12 mėnesių naudojosi Pasvalio rajono savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis, buvo prašomi įvertinti ir savivaldybės darbą. Visi savivaldybės darbo aspektai vertinami gana panašiais balais.

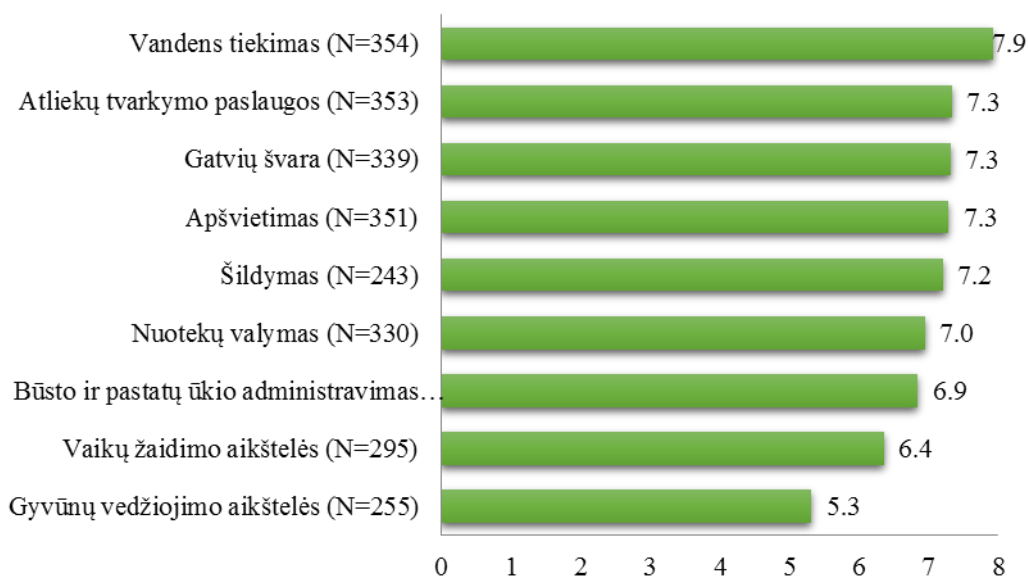
## Komunalinio ūkio, aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas

**10 pav. Nurodykite, kiek Jums yra svarbios komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje?**



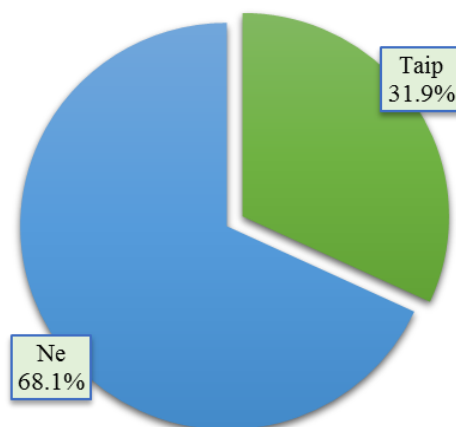
Respondentų buvo prašoma įvertinti, kiek jiems yra svarbios komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Svarbiausios gyventojams atrodė šios komunalinio ūkio paslaugos: apšvietimas, vandens tiekimas, gatvių švara bei atliekų tvarkymo paslaugos. Kiek mažiau svarbios - nuotekų valymo, vaikų žaidimų aikštelių, gyvūnų vedžiojimo aikštelės, šildymo paslaugos.

**11 pav. Nurodykite, kaip vertinate komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų teikiamų Pasvalio rajono savivaldybėje kokybę?**



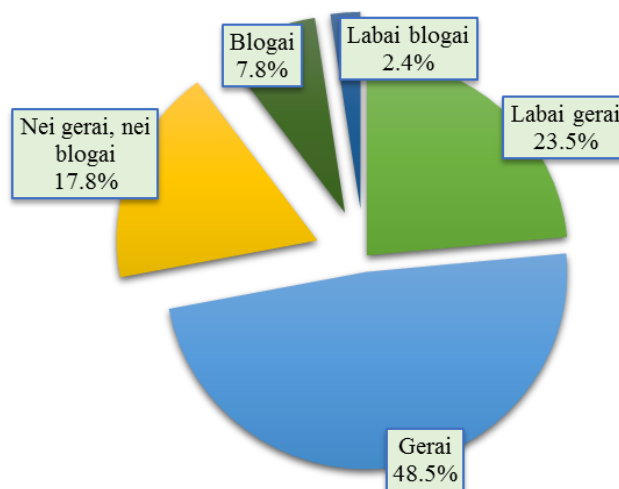
Vertinant komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų kokybę geriausiai įvertintos vandens tiekimo paslaugos ir atliekų tvarkymo kokybė. Žemiausiais balais įvertinta vaikų žaidimų aikštelių ir gyvūnų vedžiojimo aikštelių kokybė.

**12 pav. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į daugiabučių namų bendriją ar namų ūkio valdas dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų?**



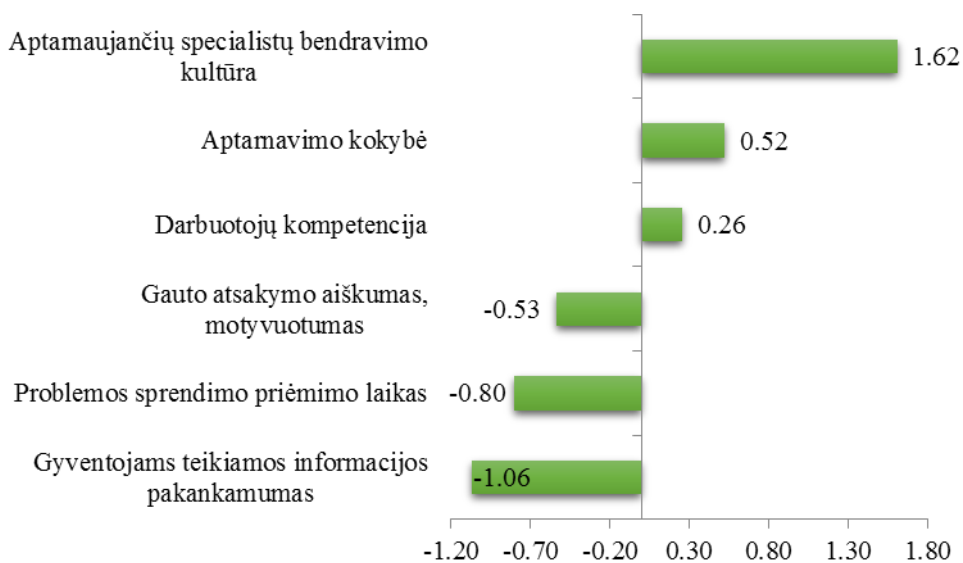
Tyrimo dalyvių buvo klausiama, ar per pastaruosius 12 mėnesių jie kreipėsi į daugiabučių namų bendriją ar namų ūkio valdas dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų. Atsakymai pasiskirstė taip: didžioji dauguma nurodė, kad nesikreipė (68,1 proc.).

**13 pav. Kaip vertinate bendrijų ar namų ūkių valdų darbą ir jų teikiamas paslaugas?**



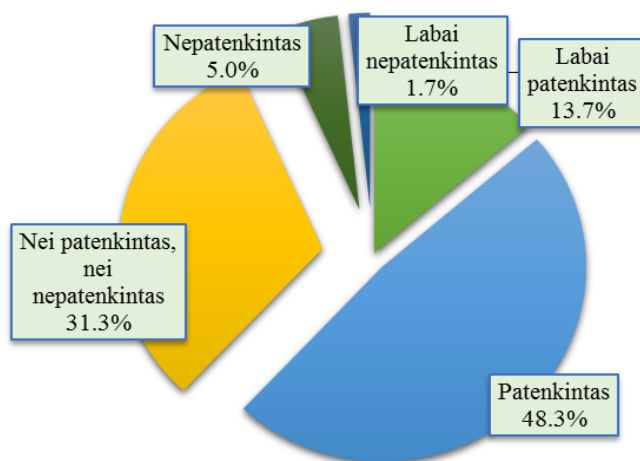
Apklausos dalyvių buvo klausiama, kaip jie vertina bendrijų ar namų ūkių valdų darbą ir jų teikiamas paslaugas. 23,5 proc. respondentų šias paslaugas įvertino labai gerai (palyginimui ankstesniais metais - 7,5 proc.), 48,5 proc. – gerai (palyginimui ankstesniais metais 14,9 proc.). Tai rodo išaugusį pasitenkinimą šiomis paslaugomis.

**14 pav. Įvertinkite komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo institucijų darbą bei jų teikiamas paslaugas  
Pasvalio rajono savivaldybėje**



Apklausos dalyvių buvo prašoma įvertinti komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo institucijų darbą bei jų teikiamas paslaugas, Pasvalio rajono savivaldybėje. Reikėtų atkreipti dėmesį į šiuos vertinimus, kurių įvertinimai nėra aukšti: gauto atsakymo aiškumas, motyvuotumas ar problemos sprendimo priėmimo laikas, gyventojams teikiamos informacijos pakankamumas.

**15 pav. Kaip vertinate komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas?**



Respondentų buvo klausama, kaip jie vertina komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugas. Didelė dalis respondentų yra patenkinti (48,3 proc.) arba labai patenkinti (13,7 proc.) teikiamomis paslaugomis.

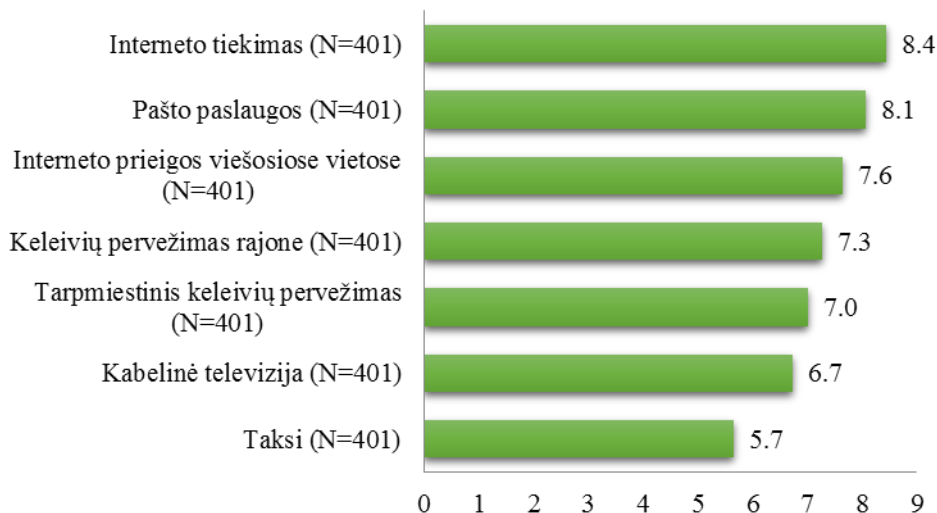
**16 pav. Kas, Jūsų manymu, turėtų būti padaryta Pasvalio rajono savivaldybėje, kad pagerėtų komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo situacija?**



Gyventojų atviru klausimu buvo klausiama, kas, jų manymu, turėtų būti padaryta Pasvalio rajono savivaldybėje, kad pagerėtų komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo situacija. Dažniausiai gyventojai nurodė, kad reiktų dažniau tvarkyti viešąsias vietas (gatvių valymas, apšvietimas, žaidimo aikštelės ir pan.), daugiau dėmesio skirti kaimui (sutvarkyti nuotekas, šiukšlių išvežimą, gatvių apšvietimą ir pan.), taip pat gyventojai pastebi darbuotojų kvalifikacijos ir kompetencijų trūkumo problemas (įdarbinti daugiau kompetentingų darbuotojų).

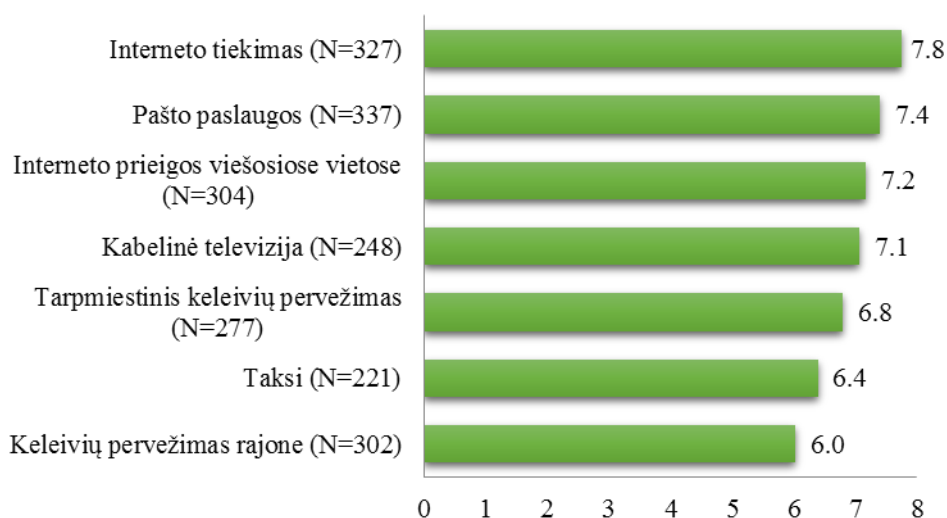
## Susisiekimo paslaugų vertinimas

**17 pav. Nurodykite, kiek Jums yra svarbios susisiekimo ir ryšių paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje**



Tyrimo dalyvių buvo paprašyta nurodyti, kiek jiems yra svarbios susisiekimo ir ryšių paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Svarbiausios išskirtos paslaugos tai – interneto prieiga viešosiose vietose, pašto paslaugos ir tarpmiestinis keleivių pervežimas ir keleivių pervežimas rajone.

**18 pav. Nurodykite, kiek Jums yra svarbios susisiekimo ir ryšių paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje bei kaip vertinate jų kokybę?**



Vertinant šių paslaugų kokybę reikėtų daugiau skirti dėmesio keleivių pervežimo rajone ir tarp miestų paslaugų gerinimui.

**19 pav. Kaip vertinate viešojo transporto paslaugas Pasvalio rajono savivaldybėje?**



Apklaustųjų buvo klausiama, kaip jie vertina viešojo transporto paslaugas Pasvalio rajono savivaldybėje. Geriausiai įvertinta aptarnavimo kokybė (6,9 balo), mažesniais balais - maršrutų tvarkaraštis, pakankamumas bei autobusų būklė

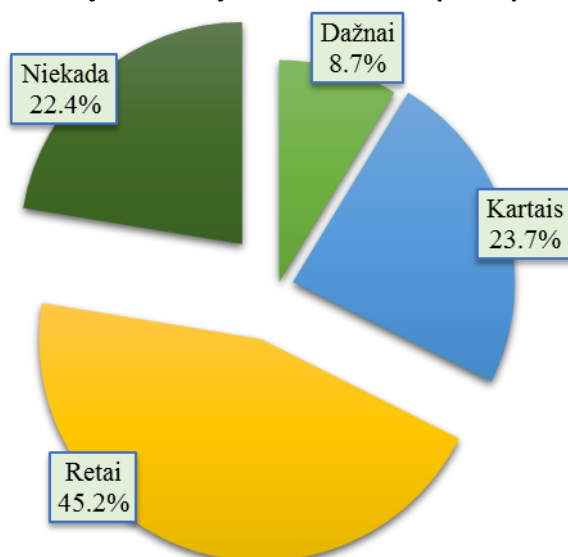
**20 pav. Kaip vertinate stovėjimo aikštelių pakankamumą Pasvalio rajono savivaldybėje?**



Apklausoje dalyvavusių buvo klausiama, kaip jie vertina stovėjimo aikštelių pakankamumą Pasvalio rajono savivaldybėje. Geriausiai buvo įvertintos stovėjimo aikštelės prie parduotuvų (7,2 balo) bei stovėjimo aikštelės prie lankomiausių Pasvalio rajono savivaldybės vietų (6,9 balai). Prasčiau įvertintos stovėjimo aikštelės prie valstybinių įstaigų ir prie gyvenamųjų namų.

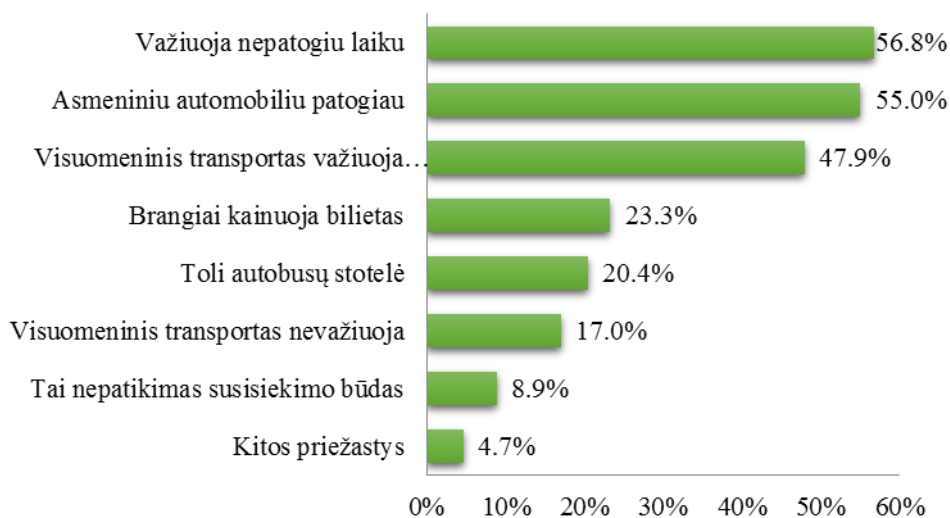


21 pav. Ar naudojate viešojo keleivinio transporto paslaugomis?



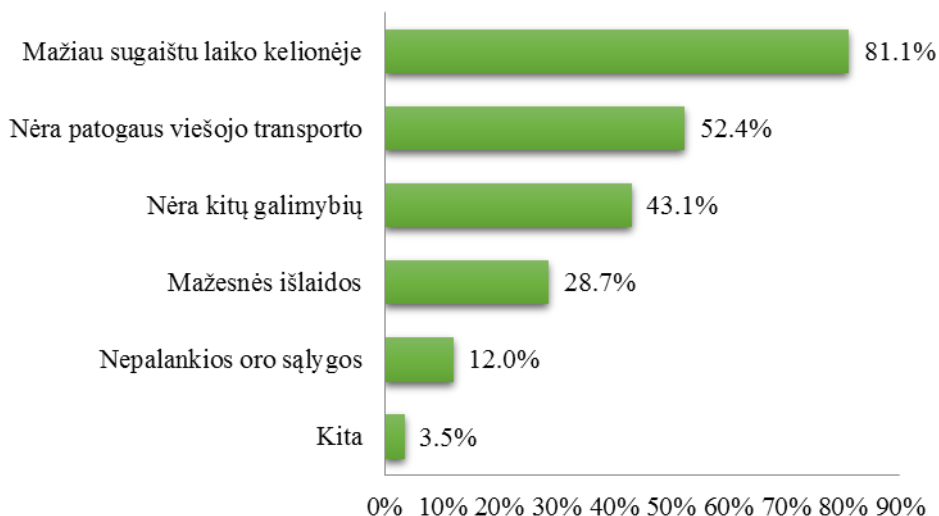
Tyrimo duomenys rodo, kad keleivinio transporto paslaugos aktualios nemažai daliai gyventojų – 8,7 proc. jomis naudojasi dažnai, o 23,7 proc. – kartais.

22 pav. Nurodykite tris pagrindinius nepatogumus, kuriuos patiriate naudodamiesi viešojo keleivinio transporto paslaugomis?



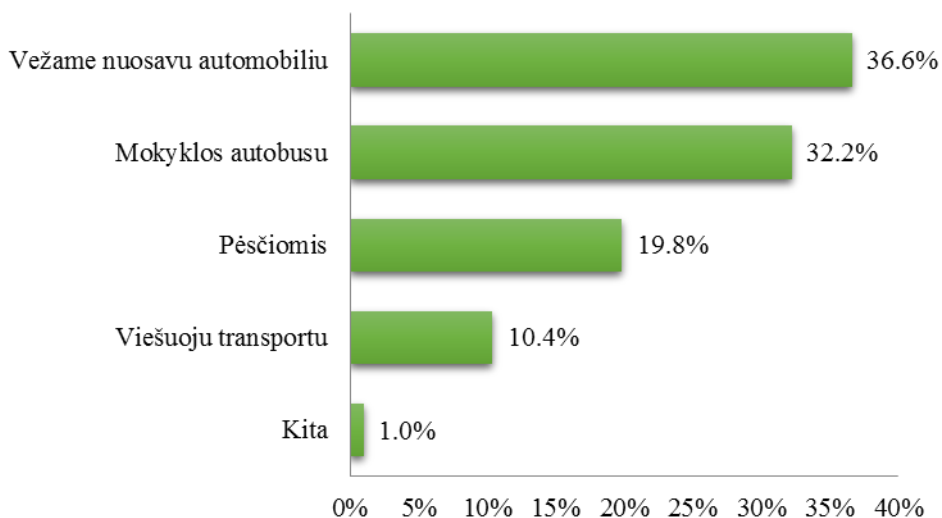
Tų respondentų, kurie naudojasi keleivinio transporto paslaugomis, buvo prašoma išskirti tris pagrindinius nepatogumus, kuriuos jie patiria naudodamiesi viešojo keleivinio transporto paslaugomis. Pagrindinės priežastys: keleivinis transportas važiuoja nepatogiu laiku, asmeniniu automobiliu patogiau, visuomeninis transportas važiuoja per retai. Ketvirtadaliui gyventojų svarbi ir bilieto kaina - brangiai kainuoja bilietai.

**23 pav. Jei keliate tik nuosava transporto priemone, nurodykite 3 svarbiausias priežastis, kodėl?**



Tų respondentų, kurie keliauja tik nuosava transporto priemone, buvo prašoma nurodyti tokio pasirinkimo priežastis. Dažniausiai nurodyta, kad taip mažiau sugaištama laiko kelionėje, nėra patogaus viešojo transporto arba nėra kitų galimybių.

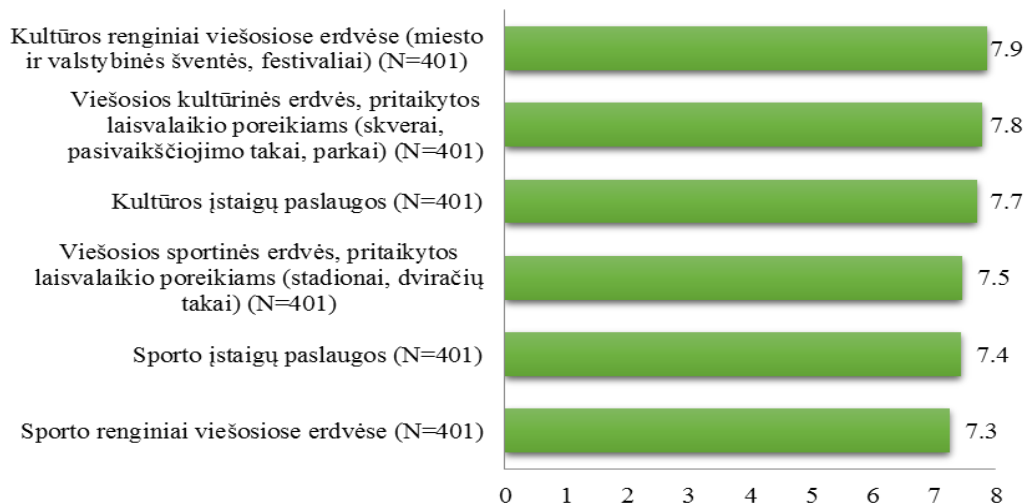
**24 pav. Jei turite mokyklinio amžiaus vaikų, kaip jie keliauja į mokyklą?**



Tų respondentų, kurie turi vaikų, buvo prašoma nurodyti, kaip jų vaikai pasiekia mokyklą. Dažniausiai vaikus tėvai veža nuosavu automobiliu arba vaikai vyksta mokyklos autobusu.

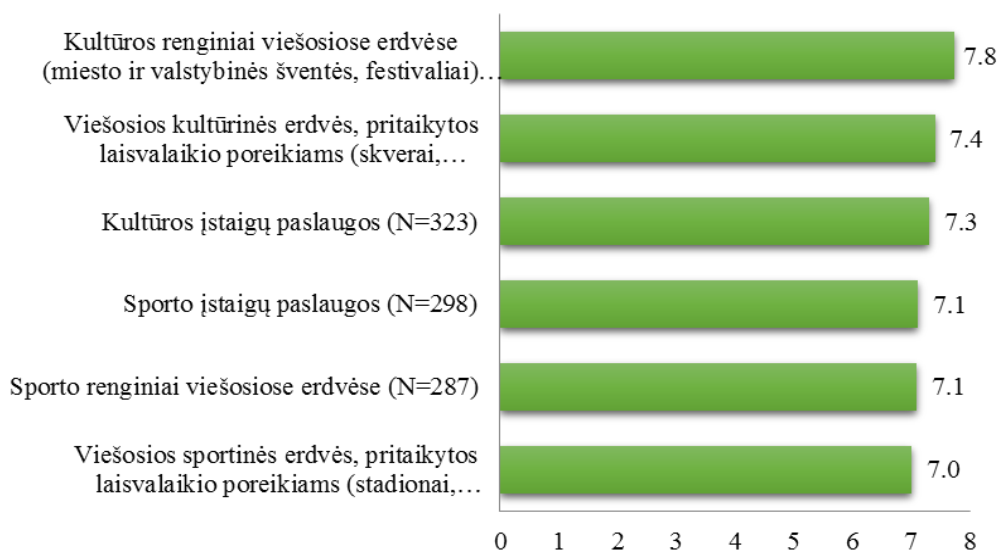
## Kultūros, laisvalaikio, sporto ir turizmo paslaugų vertinimas

25 pav. Nurodykite, kiek Jums yra svarbios kultūros ir sporto, laisvalaikio paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje?



Respondentų buvo klausama, kiek jiems yra svarbios kultūros ir sporto, laisvalaikio paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Kaip svarbiausias apklaustieji išskyrė: kultūros renginius viešosiose erdvėse (7,9 balo), viešąsias sportines erdves, pritaikytas laisvalaikio poreikiams (7,8 balo). Kultūros įstaigų paslaugos, sporto erdvės, sporto įstaigų paslaugos bei sporto renginiai viešosiose erdvėse taip pat įvertinti kaip svarbūs.

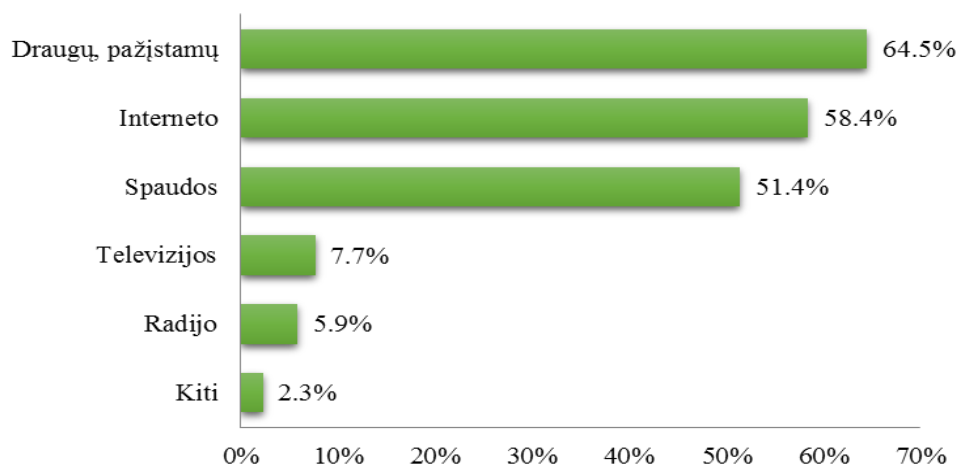
26 pav. Nurodykite, kiek Jums yra svarbios kultūros ir sporto, laisvalaikio paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje bei kaip vertinate jų kokybę?



Respondentų buvo prašoma įvertinti, kaip jie vertina kultūros ir sporto, laisvalaikio paslaugų, teikiamų Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje, kokybę. Vertinant kokybę, aukščiausi įvertinimai buvo skirti kultūros renginiams viešosiose erdvėse, viešosioms kultūrinėms erdvėms, pritaikytoms laisvalaikio poreikiams ir kultūros įstaigų paslaugoms. Kiek mažesniais balais buvo įvertinta viešųjų sportinių erdvių,

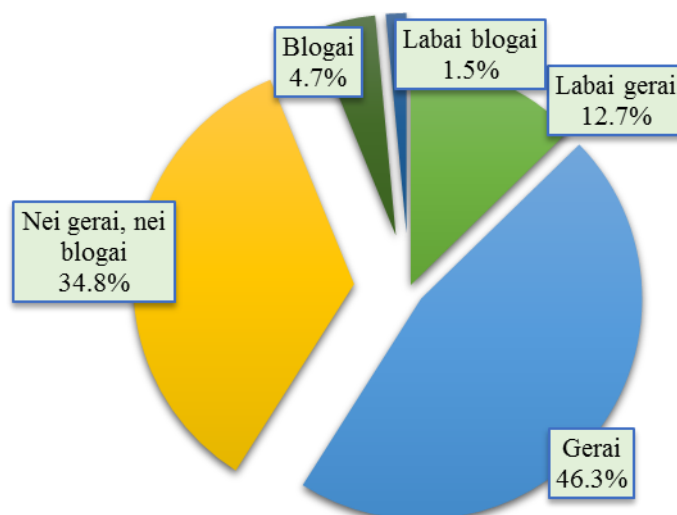
pritaikytų laisvalaikio poreikiams, kokybė bei sporto įstaigų paslaugų ir sporto renginių viešosiose vietose kokybė.

**27 pav. Nurodykite, iš kurio informacijos šaltinio jūs daugiausiai / dažniausiai sužinote apie kultūros ir sporto renginius Pasvalio rajono savivaldybėje?**



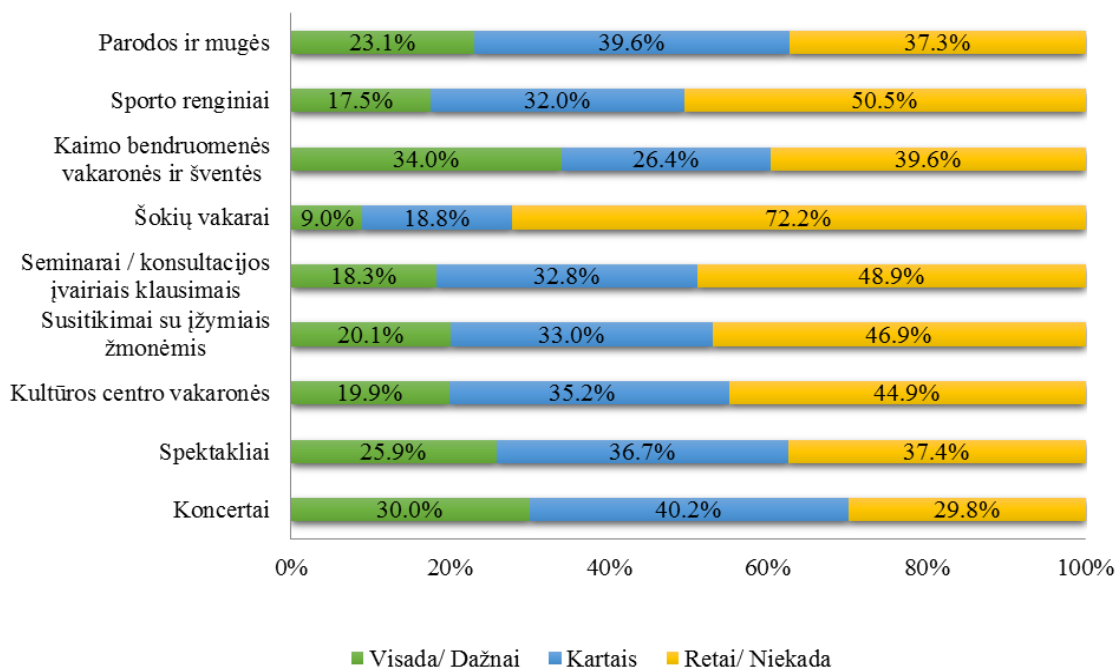
Respondentų buvo klausiama, iš kurio informacijos šaltinio jie daugiausiai / dažniausiai sužino apie kultūros ir sporto renginius Pasvalio rajono savivaldybėje. Daugiausiai respondentų nurodė, kad iš draugų, pažįstamų (64,5 proc.), interneto (58,4 proc.), spaudos (51,4 proc.). Dar buvo paminėta televizija, radijas bei kiti informacijos šaltiniai.

**28 pav. Kaip vertinate aktyvaus laisvalaikio / sporto paslaugas Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje?**



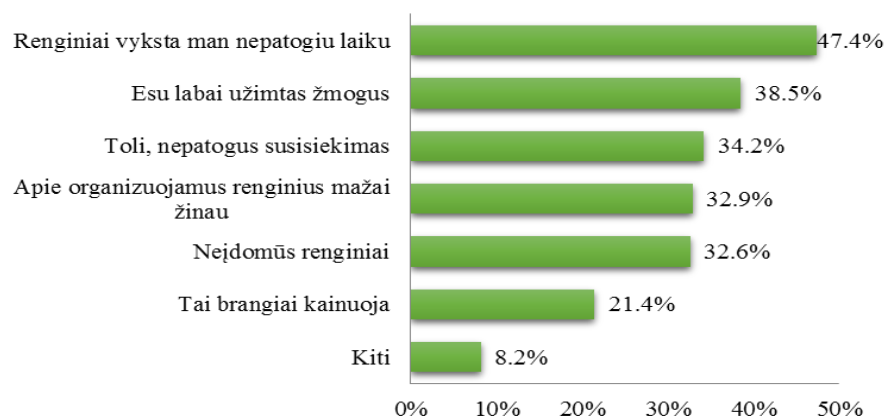
Respondentų buvo klausiama, kaip jie vertina aktyvaus laisvalaikio / sporto paslaugas Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Didžioji dalis teigia, kad šias paslaugas vertina gerai (46,3 proc.) arba labai gerai (12,7 proc.). Blogai šias paslaugas įvertino nedidelė dalis respondentų.

### 29 pav. Kaip dažnai Jūs lankotės kultūros ir sporto renginiuose Jūsų gyvenamojoje vietovėje?



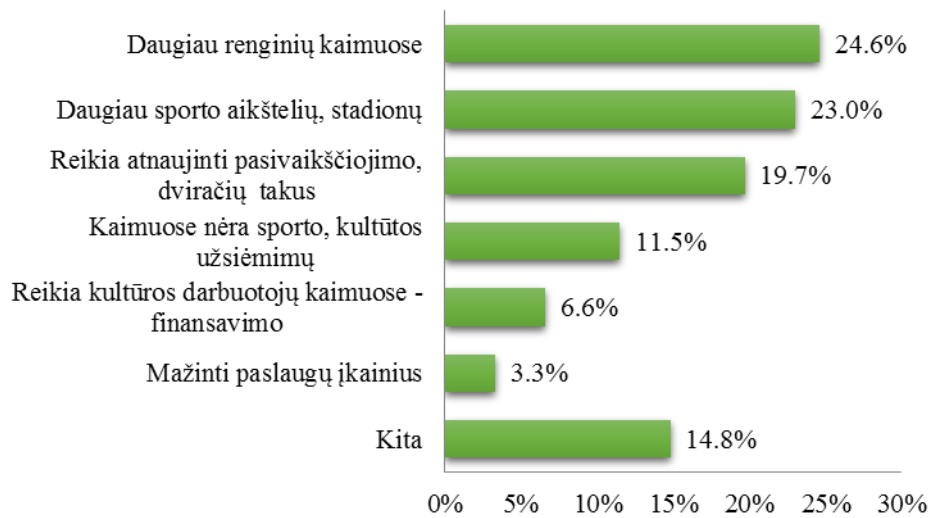
Respondentų buvo klausiama, kaip dažnai jie lankosi kultūros ir sporto renginiuose jų gyvenamojoje vietovėje. Daugiausia respondentai lankėsi kaimo bendruomenių šventėse, koncertuose, spektakliuose, taip pat parodose ir mugėse.

### 30 pav. Jeigu nedalyvaujate kultūros ir sporto renginiuose, nurodykite tris pagrindines priežastis



Respondentų buvo prašoma nurodyti nedalyvavimo kultūros ir sporto renginiuose pagrindines priežastis. Dažniausios priežastys – laiko neturėjimas, nepatogus susisiekimas, informacijos trūkumas ir neįdomūs renginiai.

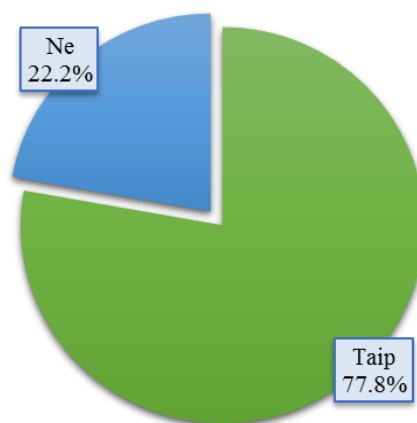
**31 pav. Kokių sporto ir kultūros paslaugų respondentams trūksta, kokie pageidavimai (atviras klausimas)**



Tyrimo dalyvių buvo prašoma atsakyti į atvirą klausimą, kokių jie turėtų pageidavimų dėl laisvalaikio ir kultūros bei sporto paslaugų. Dažniausiai nurodomi pageidavimai yra susiję su renginių kaimo vietovėse trūkumu, taip pat respondentai norėtų, kad būtų daugiau galimybių naudotis sporto ir laisvalaikio infrastruktūra, daugiau užsiėmimų bendruomenėse.

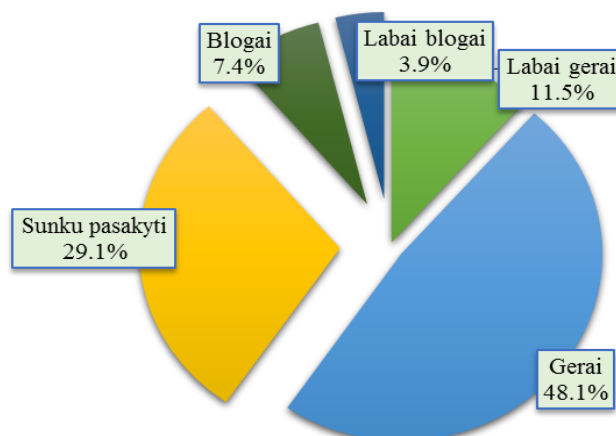
## Sveikatos paslaugų vertinimas

32 pav. Ar per pastaruosius 12 mėn. Jūs arba Jūsų šeimos narys kreipėtės dėl sveikatos paslaugų?



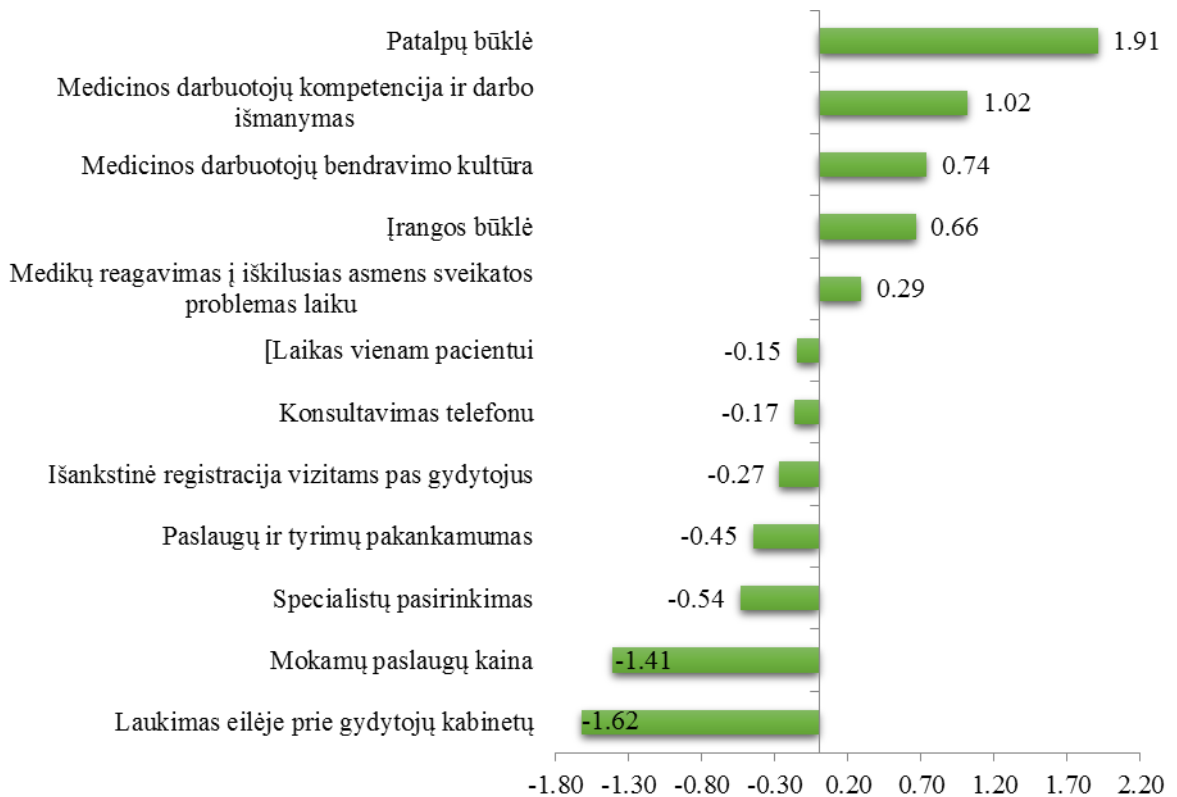
Respondentų buvo klausiama, ar per pastaruosius 12 mėn. jie kreipėsi dėl sveikatos paslaugų. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad kreipėsi (77,8 proc.), likusieji nurodė, kad nesikreipė (22,2 proc.).

33 pav. Kaip vertinate sveikatos paslaugas Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje?



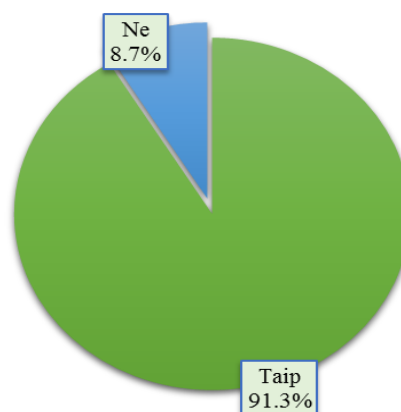
Respondentų buvo prašoma įvertinti sveikatos paslaugas Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Pusė respondentų teigia, kad šias paslaugas vertina gerai arba labai gerai (atitinkamai 48,1 proc. ir 11,5 proc. (praėjusių metų tyrime šie vertinimai buvo atitinkamai 31,0 ir 11,8 proc.). Taigi apibendrintai galima teigti, kad patenkintų gyventojų dalis padidėjo.

**34 pav. Vertindami sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių institucijų / organizacijų darbą ir jų teikiamas paslaugas Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?**



Apklaustųjų buvo prašoma įvertinti sveikatos paslaugas teikiančių institucijų/ organizacijų darbą ir jų teikiamas paslaugas Pasvalio rajono savivaldybėje. Geriausiai buvo įvertinta patalpų būklė, įrangos būklė, medicinos darbuotojų kompetencija ir darbo išmanymas, medicinos darbuotojų bendravimo kultūra. Tačiau laukimas eilėse prie kabinetų, mokamų paslaugų kaina, specialistų pasirinkimas bei paslaugų ir tyrimų pakankamumas įvertinti žemesniais balais.

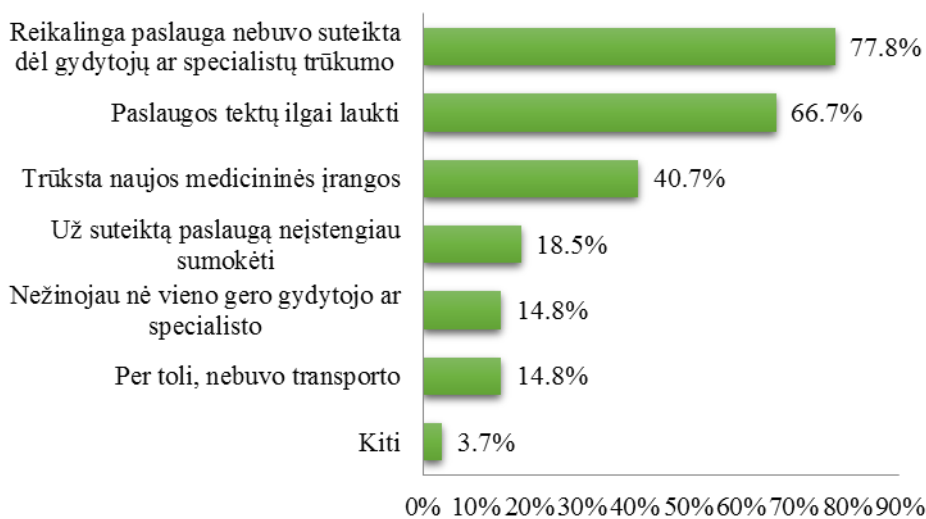
**35 pav. Ar per pastaruosius 12 mėn. Jums arba Jūsų šeimos nariams buvo suteiktos Jums reikiamos sveikatos priežiūros paslaugos?**



Respondentų buvo klausiama ar per pastaruosius 12 mėn. jiems arba jų šeimos nariams buvo suteiktos reikiamos sveikatos paslaugos. Didžioji dalis respondentų teigė, kad buvo suteiktos.

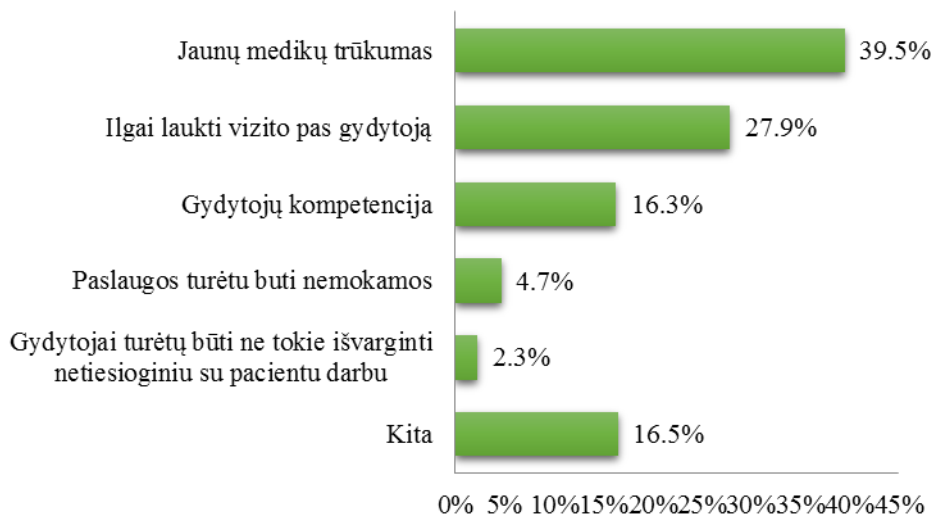


**36 pav. Įvardykite tris pagrindines priežastis, dėl kurių Jums nebuvo suteiktos sveikatos priežiūros paslaugos, jų prireikus**



Respondentų buvo prašoma įvardinti tris pagrindines priežastis, dėl kurių jiems nebuvo suteiktos sveikatos priežiūros paslaugos jų prireikus. Dažniausiai minėta, kad paslauga nebuvo suteikta dėl specialistų trūkumo arba dėl to, kad tektų ilgai laukti.

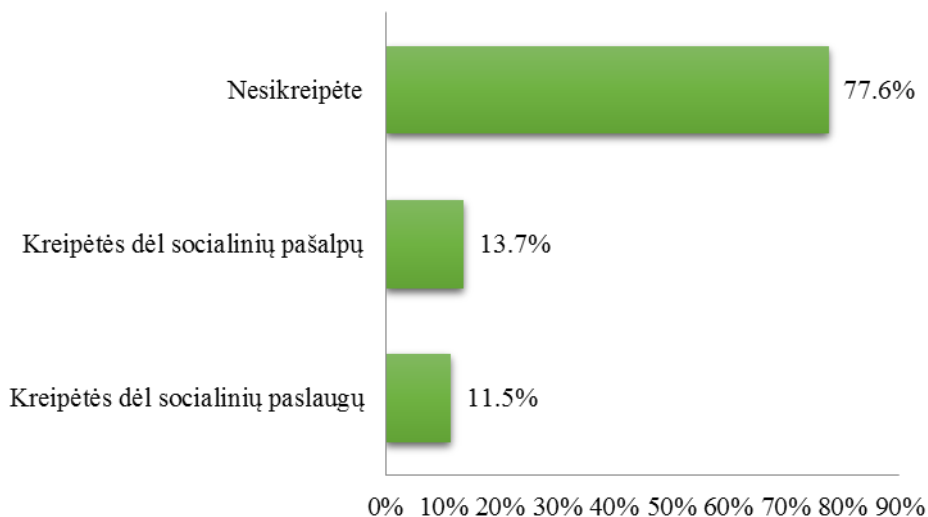
**37 pav. Kiti pasiūlymai dėl sveikatos priežiūros paslaugų gerinimo savivaldybėje**



Respondentų atviru klausimu buvo prašoma nurodyti, kokių pasiūlymų jie turėtų dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo. Dažniausiai gyventojų netenkina tai, kad rajone trūksta jaunų specialistų, tenka ilgai laukti eilėse.

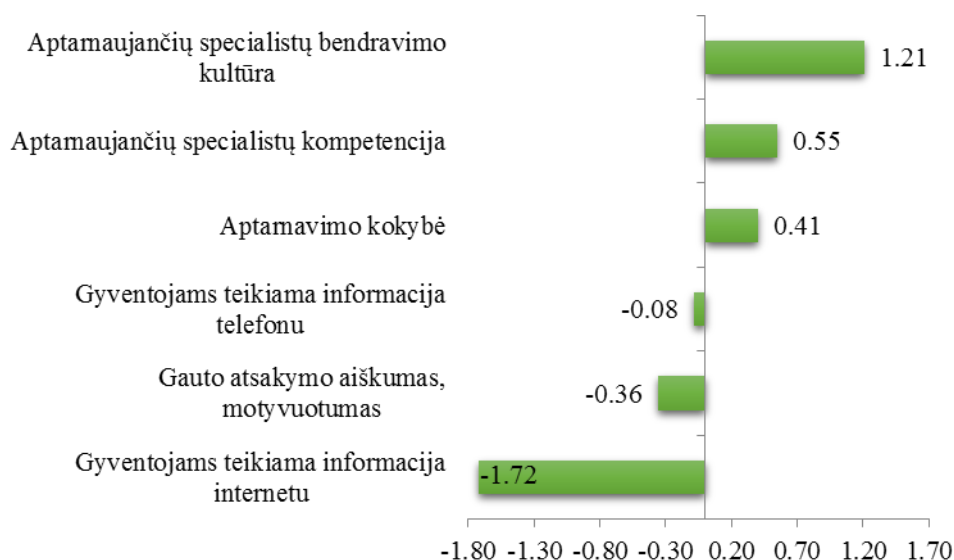
## Socialinės paramos paslaugų vertinimas

**38 pav. Ar per pastaruosius 12 mėn. Jūs arba Jūsų šeimos narys kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir / ar pašalpų?**



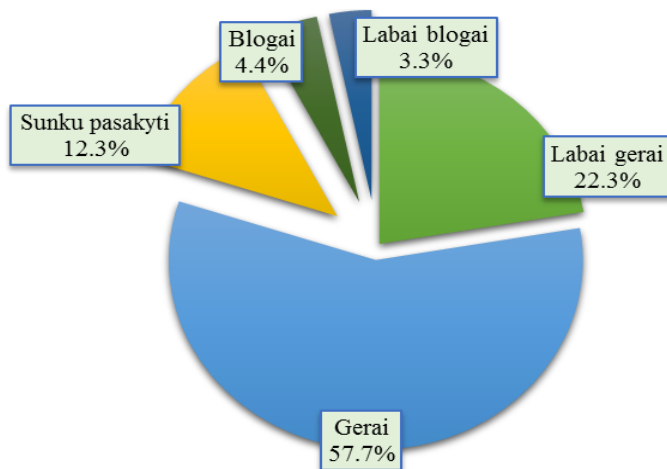
Apklausos dalyvių buvo klausama, ar per pastaruosius 12 mėnesių jie arba jų šeimos narys kreipėsi dėl socialinių paslaugų ir / ar pašalpų. Didžioji dalis respondentų atsakė, kad nesikreipė (77,6 proc.), dėl socialinių pašalpų kreipėsi 13,7 proc., dėl socialinių paslaugų – 11,5 proc. gyventojų.

**39 pav. Kaip vertinate socialines paslaugas ir pašalpas Pasvalio rajono teritorijoje?**



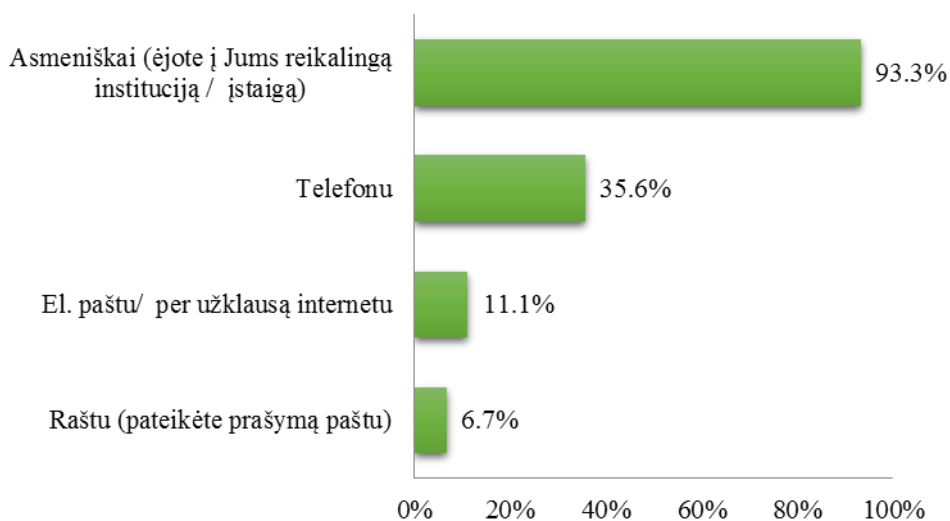
Tyrimo dalyvių buvo klausama, kaip vertina socialines paslaugas ir pašalpas Pasvalio rajono teritorijoje. Geriausiai buvo įvertinta aptarnaujančių specialistų bendravimo kultūra, aptarnavimo kokybė, aptarnaujančių specialistų kompetencija. Tačiau ne taip palankiai respondentai vertino šiuos aspektus: gyventojams teikiamą informaciją internetu, gauto atsakymo aiškumą, motyvuotumą ir gyventojams teikiamą informaciją telefonu.

40 pav. Kaip vertinate socialinės paramos sektorių Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje?



Respondentų buvo klausama, kaip jie vertina socialinės paramos sektorių Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Daugiau nei pusė apklaustųjų atsakė, kad vertina gerai arba labai gerai – atitinkamai 57,7 proc. ir 22,3 proc. (praėjusiais metais šie įvertinimai buvo prastesni atitinkamai 31,7 ir 20,6 proc.). Tik maža dalis respondentų paslaugas vertina neigiamai.

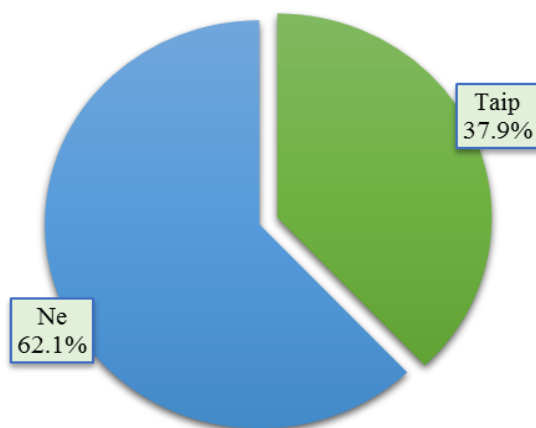
41 pav. Koku būdu kreipėtės dėl socialinės paramos?



Respondentų buvo klausama, koku būdu jie kreipėsi paramos. Dažniausiai rajono gyventojai, prireikus kreiptis dėl socialinių paslaugų, tą daro asmeniškai (atėję į reikalingą instituciją). Tokį būdą renkasi 93,3 proc. respondentų. Telefonu kreipiasi taip pat didelė dalis respondentų – 35,6 proc. Likusioji dalis respondentų (6,7 proc.) kreipėsi raštu ar per užklausą el. paštu internetu (11,1 proc.).

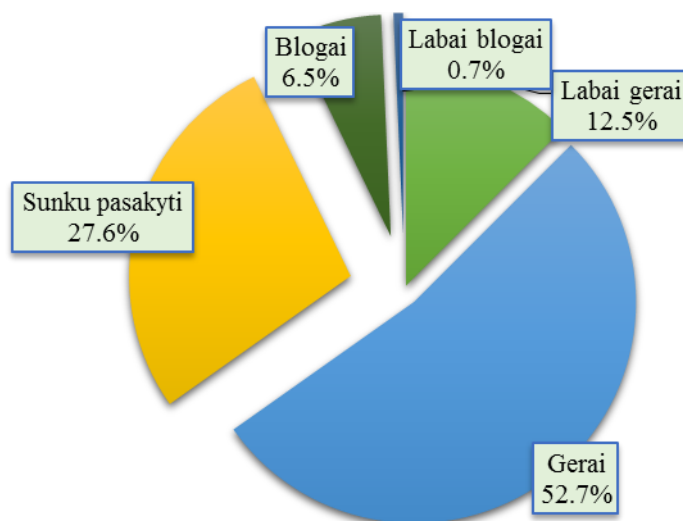
## Švietimo paslaugų vertinimas

42 pav. Ar per pastaruosius 12 mėn. Jūs ar Jūsų šeimos narys naudojotės švietimo paslaugomis?



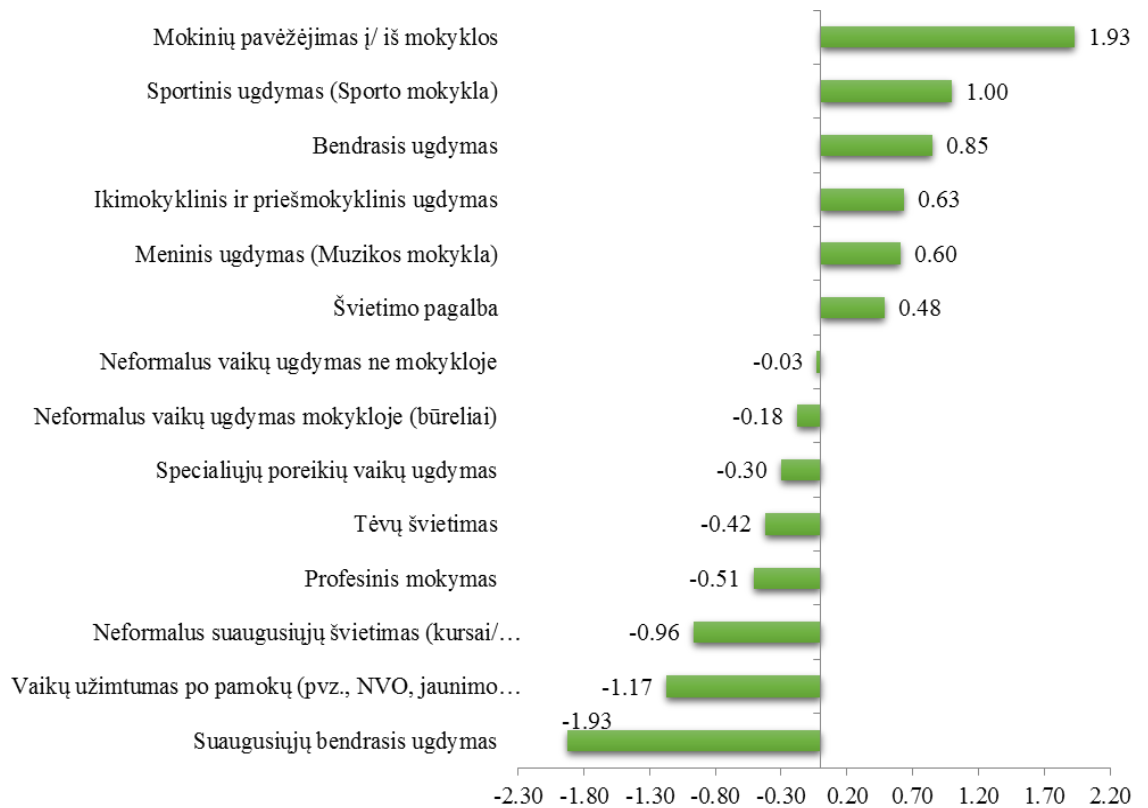
Respondentų buvo klausiama, ar per pastaruosius 12 mėnesių jie ar jų šeimos nariai naudojosi švietimo paslaugomis. Didžioji dalis nurodė, kad nesinaudojo švietimo paslaugomis (62,1 proc.), o daugiau nei trečdalis nurodė, kad naudojosi šiomis paslaugomis (37,9 proc.).

43 pav. Kaip bendrai vertinate švietimo paslaugų kokybę Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje?



Tyrimo dalyvių buvo prašoma įvertinti švietimo paslaugų kokybę Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Dauguma apklaustųjų teigė, jog paslaugų kokybė gera (52,7 proc.) arba labai gera (12,5 proc.). Praėjusių metų vertinime šie įvertinimai buvo prastesni (atitinkamai 40,1 ir 15,2 proc.). Blogai šias paslaugas įvertino tik labai maža dalis. Taigi ir švietimo, kaip ir kitų sričių vertinimai rodo gerėjimo tendenciją.

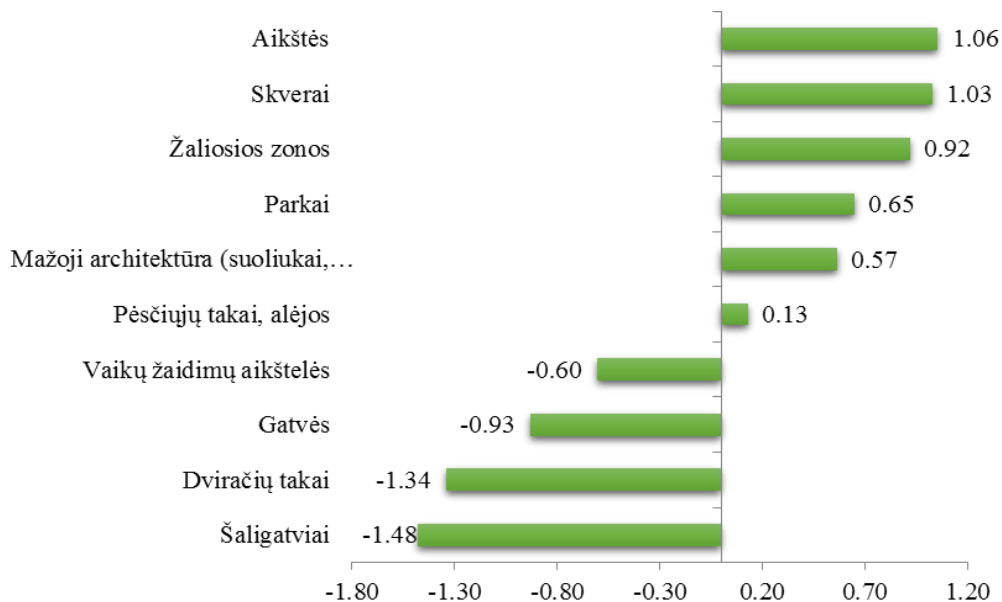
**44 pav. Nurodykite, kiek Jums yra svarbios švietimo įstaigų paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje?**



Respondentų buvo prašoma nurodyti, kiek jiems yra svarbios įvairios švietimo įstaigų paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybėje. Svarbiausios respondentams yra mokinių pavėžėjimo į/ iš mokyklos, sportinio ugdymo (Sporto mokykla), bendrojo ugdymo, ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo, meninio ugdymo (Muzikos mokykla) ir švietimo pagalbos paslaugos. Mažiausiai svarbios - suaugusiųjų bendrojo ugdymo, vaikų užimtumo po pamokų (pvz., NVO, jaunimo klubai, daugiaviečiai centrai), neformaliojo suaugusiųjų švietimo (kursai/ seminarai/ paskaitos) paslaugos.

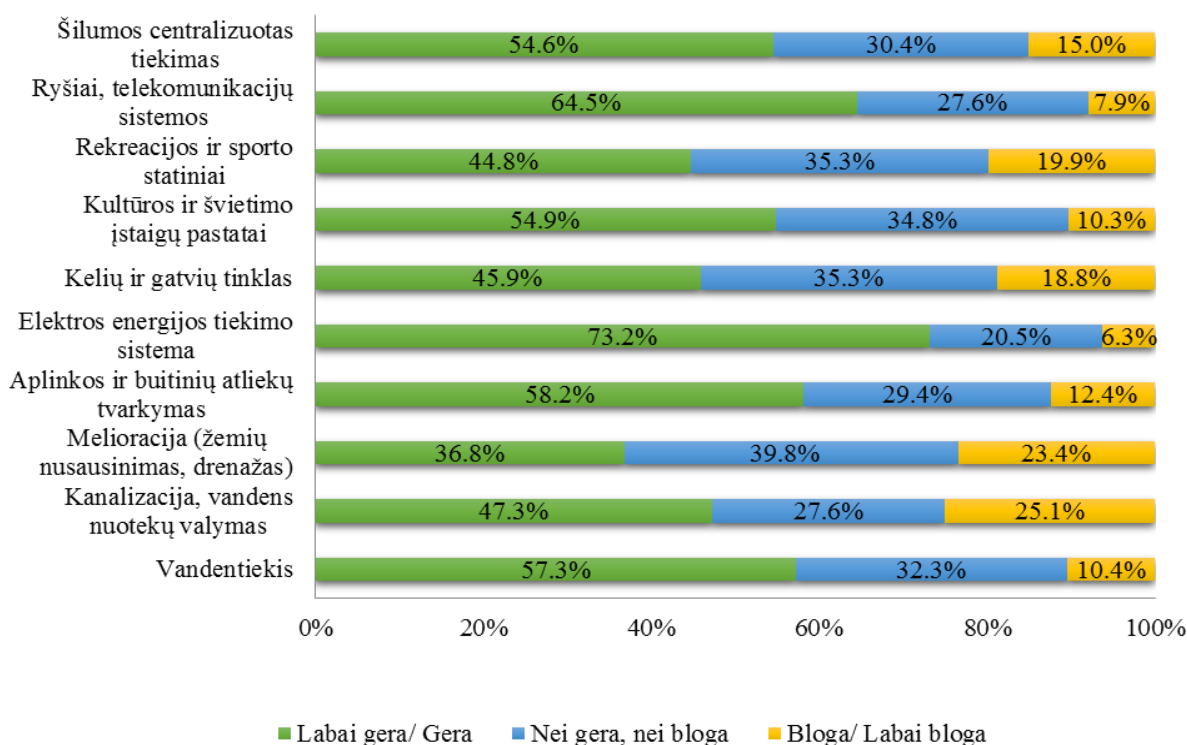
## Viešosios infrastruktūros vertinimas ir planavimas

45 pav. Įvertinkite viešosios infrastruktūros būklę Pasvalio rajono savivaldybėje



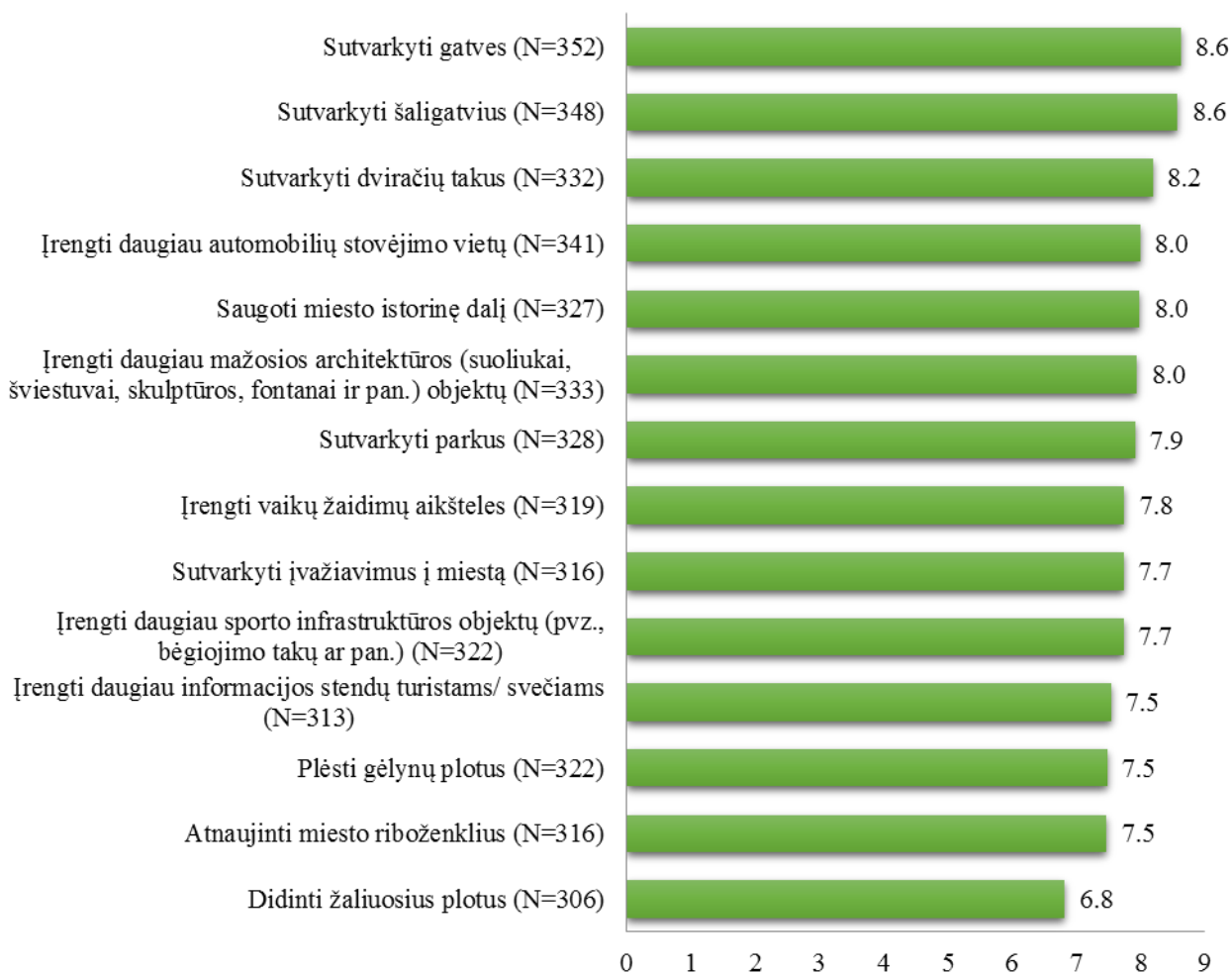
Respondentų buvo prašoma nurodyti, kurios viešosios infrastruktūros dalys jiems yra aktualios ir įvertinti jų būklę Pasvalio rajono savivaldybėje. Geriausiai buvo įvertintos aikštės, skverai, žaliosios zonos, parkai, mažoji architektūra (suoliukai, šviestuvai, kt.). Labiau reikėtų kreipti dėmesį į šaligatvių, dviračių takų, gatvių, vaikų žaidimų aikštelių žaliųjų zonų sutvarkymą.

46 pav. Įvertinkite Jūsų gyvenamosios vietovės inžinerinę infrastruktūrą



Respondentų buvo prašoma įvertinti jų gyvenamosios vietovės inžinerinę infrastruktūrą. Geriausiai respondentai įvertino elektros energijos tiekimo, ryšių, telekomunikacijų bei aplinkos ir buitinių atliekų tvarkymo paslaugas. Tačiau prasčiau respondentai vertina kanalizacijos, vandens nuotekų valymo, melioracijos (žemių nusausinimo, drenažo) bei rekreacijos ir sporto statinių infrastruktūrą.

**47 pav. Kaip manote, kuriais iš išvardintų dalykų Pasvalio rajono savivaldybė turėtų pasirūpinti visų pirma?**



Tyrimo dalyvių buvo klausiama, kuriais iš išvardintų dalykų Pasvalio rajono savivaldybė turėtų pasirūpinti visų pirma. Kaip svarbiausius darbus, apklaustieji nurodė (prioritetine tvarka): sutvarkyti gatves bei šaligatvius, sutvarkyti dviračių takus, įrengti daugiau automobilių stovėjimo vietų, saugoti istorinę miesto dalį, įrengti daugiau mažosios architektūros objektų.

## IŠVADOS

### Savivaldybės vertinimas

Gyventojų pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis yra 71 proc. Jis vertintinas kaip geresnis nei vidutinis. Apskritai 2018 m. tyrime, lyginant su panašia gyventojų apklausa praėjusiais metais, galime pastebėti, kad daugėja gyventojų, kurie teigiamai vertina savivaldybės darbą ir jos teikiamas paslaugas. Kas trečias respondentas savo gyvenamąją seniūniją vertino teigiamai - 27,2 proc. (palyginimui ankstesnių metų tyrime šis vertinimas buvo - 24,3 proc.), o didelė dalis respondentų savo gyvenamąją seniūniją įvertino labiau teigiamai, nei neigiamai – 41,2 proc. (palyginimui su ankstesniais metais – šis skaičius buvo 30,8 proc.). Taigi, gyventojų nuostatos savivaldybės atžvilgiu keičiasi į gerąją pusę ir tai rodo, kad gyventojai pastebi savivaldybės gerus darbus, gražėjančią aplinką, tvarkomus šaligatvius ir gatves. Žinoma, nepaisant teigiamų tendencijų, yra ir tobulintinų aspektų.

Didžioji dauguma respondentų, Pasvalio rajono gyventojų, viešąsias paslaugas pagal svarbą vertina taip: svarbiausios yra sveikatos, komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo bei kultūros paslaugos.

Dažniausiai Pasvalio rajono gyventojai, prireikus kreiptis dėl viešųjų paslaugų, tą daro asmeniškai (atėję į reikalingą instituciją). Tokį būdą renkasi 79,2 proc. respondentų. Telefonu kreipėsi taip pat didelė dalis respondentų – 62,5 proc. Likusioji dalis respondentų (19,2 proc.) kreipėsi paštu ar per užklausą internetu bei raštu (11,1 proc.). Taigi, gyventojams asmeninis kontaktas su savivaldybės darbuotojais yra vis dar labai svarbus, tai lemia ir mažo miestelio ar seniūnijos specifika, kur žmonės vieni kitus pažįsta. Todėl **rekomenduojama** skirti daugiau dėmesio kultūringam, profesionaliam bendravimui, gyventojų aptarnavimo standarto diegimui.

### Atskirų paslaugų vertinimas

Vertinant **komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų** kokybę, geriausiai įvertintos vandens tiekimo paslaugos ir atliekų tvarkymo kokybė. Žemiausiais balais įvertinta vaikų žaidimų aikštelių ir gyvūnų vedžiojimo aikštelių kokybė. Apklausoje dalyvių buvo klausiama, kaip jie vertina **bendrijų ar namų ūkių valdų** darbą ir jų teikiamas paslaugas. 23,5 proc. respondentų šias paslaugas įvertino labai gerai (palyginimui ankstesniais metais - 7,5 proc.), 48,5 proc. – gerai (palyginimui ankstesniais metais 14,9 proc.). Tai rodo išaugusį pasitenkinimą Savivaldybės teikiamomis paslaugomis.

Apklausoje dalyvių buvo prašoma įvertinti **komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo** institucijų darbą bei jų teikiamas paslaugas Pasvalio rajono savivaldybėje. Reikėtų atkreipti dėmesį į šias teikiamas paslaugas: gauto atsakymo aiškumas, pagrįstumas ar problemos sprendimo priėmimo laikas, gyventojams teikiamos informacijos pakankamumas. Gyventojų atviru klausimu buvo klausiama, kas turėtų būti padaryta Pasvalio rajono savivaldybėje, kad pagerėtų komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo situacija. **Rekomenduotina** dažniau tvarkyti viešąsias erdves (valyti gatves, gerinti gatvių apšvietimą, atnaujinti/sutvarkyti vaikų žaidimų aikšteles ir pan.), daugiau dėmesio skirti kaimui (sutvarkyti nuotekas, šiukšlių išvežimą, gatvių apšvietimą ir pan.), kelti darbuotojų kvalifikaciją, gerinti kompetencijas.

Tyrimo dalyvių buvo paprašyta nurodyti, kiek jiems yra svarbios **susisiekimo ir ryšių** paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Svarbiausios išskirtos paslaugos tai – interneto prieiga viešosiose vietose, pašto paslaugos ir tarp miestinis keleivių pervežimas, keleivių pervežimas rajone. Vertinant šių paslaugų kokybę **rekomenduotina** daugiau skirti dėmesio keleivių pervežimo rajone ir tarp miestų paslaugų gerinimui. Tyrimo duomenys rodo, kad keleivinio transporto paslaugos aktualios nemažai daliai gyventojų – 8,7 proc. Jomis naudojasi dažnai, o 23,7 proc. – kartais. Tų respondentų, kurie naudojami keleiviniu transportu, buvo prašoma išskirti tris pagrindinius nepatogumus, kuriuos jie patiria naudodamiesi viešojo keleivinio transporto paslaugomis. Pagrindinės nepatogumų priežastys: keleivinis transportas



važiuoja nepatogiu laiku, asmeniniu automobiliu patogiau, visuomeninis transportas važiuoja per retai. Ketvirtadaliui gyventojų svarbi ir bilieto kaina. Tų respondentų, kurie keliauja tik nuosava transporto priemone, buvo prašoma nurodyti tokio pasirinkimo priežastis. Dažniausiai nurodyta, kad taip mažiau sugaištama laiko kelionėje, nėra patogaus viešojo transporto arba nėra kitų galimybių. Tų respondentų, kurie turi vaikų, buvo prašoma nurodyti, kaip jų vaikai pasiekia mokyklą. Dažniausiai vaikus tėvai veža nuosavu automobiliu arba vaikai vyksta mokyklos autobusu.

Respondentų buvo klausama, kiek jiems yra svarbios **kultūros, sporto ir laisvalaikio** paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Kaip svarbiausias apklaustieji išskyrė kultūros renginius viešosiose erdvėse (7,9 balo), viešąsias sportines erdves, pritaikytas laisvalaikio poreikiams (7,8 balo). Kultūros įstaigų paslaugos, sporto erdvės, sporto įstaigų paslaugos bei sporto renginiai viešosiose erdvėse taip pat įvertinti kaip svarbūs. Respondentų buvo prašoma įvertinti, kaip jie vertina kultūros ir sporto, laisvalaikio paslaugų, teikiamų Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje, kokybę. Aukščiausi įvertinimai buvo skirti kultūros renginių kokybei viešosiose erdvėse, viešosioms kultūrinėms erdvėms, pritaikytoms laisvalaikio poreikiams ir kultūros įstaigų paslaugoms. Kiek mažesniais balais buvo įvertinta viešųjų sportinių erdvių, pritaikytų laisvalaikio poreikiams, kokybė bei sporto įstaigų paslaugų ir sporto renginių viešosiose vietose kokybė. Respondentų buvo klausama, iš kurio informacijos šaltinio jie daugiausiai/ dažniausiai sužino apie kultūros ir sporto renginius Pasvalio rajono savivaldybėje. Daugiausiai respondentų nurodė, kad iš draugų, pažįstamų (64,5 proc.), interneto (58,4 proc.) ir spaudos (51,4 proc.). Dar buvo paminėta televizija, radijas bei kiti informacijos šaltiniai. Respondentų buvo klausama, kaip jie vertina aktyvaus laisvalaikio/ sporto paslaugas Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Didžioji dalis teigia, kad šias paslaugas vertina gerai (46,3 proc.) arba labai gerai (12,7 proc.). Šis vertinimas išliko panašus kaip ir praėjusiais metais - atitinkamai 38,5 ir 20,5 proc. Dažniausios respondentų išskirtos nedalyvavimo kultūros ir sporto renginiuose priežastys – laiko neturėjimas, nepatogus susisiekimas, informacijos trūkumas ir neįdomūs renginiai. **Rekomenduotina** vykdyti daugiau renginių kaimo vietovėse, vystyti sporto ir laisvalaikio infrastruktūrą, vykdyti daugiau užsiėmimų bendruomenėse.

Respondentų buvo prašoma įvertinti **sveikatos priežiūros paslaugas** Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Pusė respondentų teigia, kad sveikatos priežiūros paslaugas vertina gerai arba labai gerai (atitinkamai 48,1 proc. ir 11,5 proc. (praėjusių metų tyrime šie vertinimai buvo atitinkamai 31,0 ir 11,8 proc.)). Taigi, apibendrintai galima teigti, kad patenkintų gyventojų dalis padidėjo. Apklaustųjų buvo prašoma įvertinti sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių institucijų/ organizacijų darbą bei jų teikiamas paslaugas Pasvalio rajono savivaldybėje. Geriausiai buvo įvertinta patalpų būklė, įrangos būklė, medicinos darbuotojų kompetencija ir darbo išmanymas, medicinos darbuotojų bendravimo kultūra. Tačiau laukimas eilėse prie kabinetų, mokamų paslaugų kaina, specialistų pasirinkimas bei paslaugų ir tyrimų pakankamumas įvertinti žemesniais balais. Respondentų buvo prašoma įvardinti tris pagrindines priežastis, dėl kurių jiems nebuvo suteiktos sveikatos paslaugos jų prireikus. Dažniausiai minėta, kad paslauga nebuvo suteikta dėl specialistų trūkumo arba dėl to, kad tektų ilgai laukti. **Rekomenduotina** rajone spręsti problemas dėl jaunų specialistų trūkumo, trumpinti eiles pas gydytojus.

Tyrimo dalyvių buvo klausama, kaip vertina **socialines paslaugas** Pasvalio rajono teritorijoje. Geriausiai buvo įvertinta aptarnaujančių specialistų bendravimo kultūra, aptarnavimo kokybė, aptarnaujančių specialistų kompetencija. Tačiau ne taip palankiai respondentai vertino gyventojams teikiamą informaciją internetu, gauto atsakymo aiškumą, motyvuotumą ir teikiamą informaciją telefonu. Respondentų buvo klausama, kaip jie vertina socialinės paramos sektorių Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Daugiau nei pusė apklaustųjų atsakė, kad vertina gerai arba labai gerai – atitinkamai 57,7 proc. ir 22,3 proc. (praėjusiais metais šie įvertinimai buvo prastesni atitinkamai 31,7 proc. ir 20,6 proc.). Dažniausiai rajono gyventojai, prireikus kreiptis dėl socialinių paslaugų, tą daro asmeniškai (atėję į reikalingą

instituciją). Tokį būdą renkasi 93,3 proc. respondentų. Telefonu kreipėsi taip pat didelė dalis respondentų – 35,6 proc. Likusioji dalis respondentų (6,7 proc.) kreipėsi raštu ar per užklausą el. paštu internetu (11,1 proc.).

Tyrimo dalyvių buvo prašoma įvertinti **švietimo paslaugų** kokybę Pasvalio rajono savivaldybės teritorijoje. Dauguma apklaustųjų teigė, jog paslaugų kokybė gera (52,7 proc.) arba labai gera (12,5 proc.). Praėjusių metų vertinime šie įvertinimai buvo prastesni (atitinkamai 40,1 ir 15,2 proc.). Taigi ir švietimo, kaip ir kitose srityse, vertinimai rodo gerėjimo tendenciją. Respondentų buvo prašoma nurodyti, kiek jiems yra svarbios įvairios švietimo įstaigų paslaugos, teikiamos Pasvalio rajono savivaldybėje. Svarbiausios respondentams yra mokinių pavėžėjimo į/ iš mokyklos, sportinio ugdymo (Sporto mokykla), bendrojo ugdymo, ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo, meninio ugdymo (Muzikos mokykla) ir švietimo pagalbos paslaugos. Mažiausiai svarbios - suaugusiųjų bendrojo ugdymo, vaikų užimtumo po pamokų (pvz., NVO, jaunimo klubai, daugiafunkciai centrai), neformalaus suaugusiųjų švietimo (kursai/ seminarai/ paskaitos) paslaugos.

Respondentų buvo prašoma nurodyti, kurie **viešosios infrastruktūros** objektai jiems yra aktualūs ir įvertinti jų būklę Pasvalio rajono savivaldybėje. Geriausiai buvo įvertintos aikštės, skverai, žaliosios zonos, parkai, mažoji architektūra (suoliukai, šviestuvai, kt.). **Rekomenduotina** labiau reikėtų kreipti dėmesį į šaligatvių, dviračių takų, gatvių, vaikų žaidimų aikštelių, žaliųjų zonų sutvarkymą. Respondentų buvo prašoma įvertinti jų gyvenamosios vietovės inžinerinę infrastruktūrą. Geriausiai respondentai įvertino elektros energijos tiekimo, ryšių, telekomunikacijų bei aplinkos ir buitinių atliekų tvarkymo paslaugas. Tačiau prasčiau respondentai vertina kanalizacijos, vandens nuotekų valymo, melioracijos (žemių nusausinimo, drenažo) bei rekreacijos ir sporto statinių infrastruktūrą. Tyrimo dalyvių buvo klausama, kuriais iš išvardintų dalykų Pasvalio rajono savivaldybė turėtų pasirūpinti visų pirma. Kaip svarbiausius darbus, apklaustieji nurodė: sutvarkyti gatves bei šaligatvius, sutvarkyti dviračių takus, įrengti daugiau automobilių stovėjimo vietų, saugoti istorinę miesto dalį, įrengti daugiau mažosios architektūros objektų.