



KAUNO MIESTO

SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS IR VARTOTOJŲ PASITENKINIMO INDEKSO NUSTATYMAS

ATASKAITA



Kaunas 2020 m.

TURINYS

TYRIMO METODOLOGIJA.....	4
Įvadas	4
Tyrimo objektas ir tikslas.....	4
Tyrimo problema.....	5
Tyrimo imtis, tikslinė grupė ir atranka.....	5
Duomenų rinkimo būdai.....	7
Tiesioginės apklausos taškai ir laikas	7
Apklausos tyrimo instrumentas ir tiriamų požymių struktūra.....	8
Tyrimo instrumente esančios paslaugos	10
Viešųjų paslaugų samprata ir jų kokybės vertinimo problema	15
Duomenų apdorojimo ir analizės metodai	16
Tyrimo ribotumai	16
RESPONDENTŲ SOCIODEMOGRAFINIAI DUOMENYS.....	18
TERITORIJŲ BŪKLĖS IR KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS BENDRAS VERTINIMAS	22
Teritorijų būklės ir komunalinio ūkio paslaugų tvarkymo atviro klausimo analizė	25
TRANSPORTO IR SUSISIEKIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS	30
Transporto ir susisieki mo paslaugų kokybės atviro klausimo analizė	32
SVEIKATOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS	34
Sveikatos ir socialinių paslaugų kokybės atviro klausimo analizė	36
ŠVIETIMO IR KULTŪROS ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS	41
Švietimo paslaugų kokybės atviro klausimo analizė.....	42
Kultūros paslaugų kokybės atviro klausimo analizė	45
AKTYVAUS POILSIO, SPORTO, LAISVALAIKIO IR TURIZMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS	47
Aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų kokybės atviro klausimo analizė ..	48
BENDRAS KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS	51
Kauno miesto savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo bendrojo vertinimo kokybės atviro klausimo analizė.....	56
KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS PASITENKINIMO PASLAIGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO PASLAUGOMIS INDEKSAS.....	59

IŠVADOS	61
Teigiami viešųjų paslaugų aspektai.....	61
Neigiami viešųjų paslaugų aspektai	62
REKOMENDACIJOS	64
LITERATŪROS SĄRAŠAS	66
PRIEDAI.....	67

TYRIMO METODOLOGIJA

Įvadas

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis metodika parengta pagal LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintą „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką“ (toliau - Metodika).

Viešųjų paslaugų pagalba kuriami teigiami socialiniai efektai ir visuomenės poreikių patenkinimas yra vienos iš esminių miesto valdžios funkcijų, kurių įgyvendinimą lemia piliečiams suteikiamos paslaugos. Viešosios paslaugos yra teikiamos tam, kad būtų užtikrinti svarbiausi asmenų, kaip bendruomenės ir visuomenės narių interesai. Kad Kauno miesto savivaldybės padaliniai ir įvairių tarnybų darbai taptų labiau orientuoti į paslaugų gavėjus, ji turi gerinti paslaugų ir jų gavėjų gyvenimo kokybę. Vykstant struktūriniams pokyčiams Kauno miesto viešajame sektoriuje, keičiasi viešojo valdymo turinys, o kartu ir viešųjų paslaugų teikimo organizavimo mechanizmai, todėl ypač svarbi yra Kauno miesto gyventojų nuomonė.

Metodikoje akcentuojama, kad vartotojų pasitenkinimo matavimo svarbą galima apibrėžti vienu žodžiu – „efektyvumas“. Vartotojų pasitenkinimo matavimais galima įvertinti pagrindinius veiksmus, įtakančius pasitenkinimą ar nepasitenkinimą tam tikromis paslaugomis, o įvertinus juos – nukreipti atitinkamas pastangas į nepasitenkinimą įtakančių veiksmų pašalinimą.

Tiriant vartotojų pasitenkinimą teikiamomis administracinėmis paslaugomis, kurios pagal savo pobūdį ir paslaugos teikėją yra monopolinės, ir skaičiuojant vartotojų pasitenkinimo indeksą, vadovaujamosi vartotojo požiūriu – t. y. svarbu pačios paslaugos, o ne jų teikimo hierarchinė priklausomybė vienai ar kitai institucijai ar struktūriniam padaliniui.

Metodikoje rekomenduojama tyrimą organizuoti pagal keturis etapus. **Pirmasis etapas**, t. y. planavimas ir situacijos įvertinimas (išskyrus tikslinės grupės identifikavimą), ir **antrojo etapo** pirmas žingsnis (suformuluota techninė užduotis ir parinkta tyrimų įmonė) jau buvo atlikti užsakovų. Siekiant efektyvaus tyrimo, buvo išskirtos pagrindinės Kauno miesto savivaldybės teikiamos viešosios paslaugos, kurios padėjo tinkamai suskirstyti anketą į blokus. Ši metodika skirta **antrojo ir trečiojo etapo**, t. y. praktinio duomenų rinkimo ir jų analizės atlikimui. **Ketvirtasis etapas**, skirtas klausimyno formulavimui ir viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimui atlikti.

Metodikoje aprašomas tyrimo objektas, tikslas, apibrėžiama tyrimo problema, tikslinė grupė ir respondentų atrankos, duomenų rinkimo būdai, praktinis organizavimas, tyrimo įrankis ir duomenų analizės metodai.

Tyrimo objektas ir tikslas

Tyrimo **objektas** – Kauno miesto gyventojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis. Šio užsakomojo **tyrimo tikslas** – išsiaiškinti, kaip Kauno miesto gyventojai vertina savivaldybės, jos struktūrinių padalinių, įvairių tarnybų darbą ir teikiamų paslaugų kokybę.

Ataskaitoje pateikiama tyrimo duomenų lyginamoji analizė su 2017 m. atliktu Savivaldybės teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimu ir vartotojų nuomonės tyrimo duomenimis.

Tyrimo problema

Lietuvoje tiriant vartotojų patenkinimą suteiktomis paslaugomis susiduriama su paslaugų apibrėžties ir vartotojų atrankos problemomis. „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje“ viešosios paslaugos suprantamos kaip administracinės ir viešosios kartu paėmus. Tuo tarpu, Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme daroma skirtis tarp viešųjų ir administracinių paslaugų:

„17. Administracinė paslauga – viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą.

18. Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys“.¹

Šios administracinių ir viešųjų paslaugų skirties problemos tyrimuose nebūtų tokios aktualios, jei ne jų tikslinis vartotojas, kuris universalių paslaugų atveju yra visi gyventojai, o tikslinių / individualių – konkretus paslaugą gaunantis asmuo. Gyventojų apklausos, kurios reprezentuoja miesto gyventojus, dažniausiai nereprezentuoja pasitenkinimo individualiomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis.

Atsižvelgiant į techninės specifikacijoje paslaugos pirkimui informaciją apie Kauno miesto savivaldybės, jos struktūrinių padalinių, įvairių tarnybų darbą, teikiamų paslaugų kokybę, galima konstatuoti, kad šis tyrimas turi įtraukti viešąsias paslaugas, kuriomis naudojasi Kauno miesto gyventojai.

Tyrimo imtis, tikslinė grupė ir atranka

Šiame tyrime numatyta tiesioginio interviu būdu (*face-to-face*), naudojant popierinę anketą, apklausti 1064 Kauno miesto savivaldybės gyventojus (taikant imties skaičiavimo formulę, 3 proc. paklaida, 95 proc. statistinis pasikliojimo lygmuo), atstovaujančius visas 11 seniūnijų.

Tyrimo tikslinė grupė yra Kauno miesto gyventojai nuo 18 metų ir vyresni. Apklausiant respondentus išlaikomos proporcijos pagal lytį, amžių, gyvenamąją vietovę (seniūniją) (žr. *Lentelė Nr.1 ir Nr.2.*).

¹ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/asr>

Lentelė Nr.1. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir amžių

PLANUOJAMA APKLAUSTI (atsižvelgiant į generalinės aibės proporcijas):

VISO:	1064
Iš jų:	
vyrų	484
moterys	580
Iš jų pagal amžių:	
iki 24	180
25-34	180
35-44	200
45-54	204
>55	300

Tyrimas atliktas 2017 m. rugsėjo mėn. ir 2020 m. sausio mėn. Tyrimo paskirtis - įvertinti viešųjų paslaugų vartotojų (ne)pasitenkinimą savivaldybės teikiamomis paslaugomis ir palyginti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo pokytį (lyginant 2017 m. ir 2020 m. tyrimo duomenis). Tyrimas apima visas 11 Kauno miesto seniūnijų. Anoniminės apklausos metu respondentai vertina konkrečius pirminius viešųjų paslaugų ir gyvenimo kokybės rodiklius. Išskyrus kai kurias išimtis, vertintos tos viešosios paslaugos, kurios išplaukia iš vietos savivaldos funkcijų, numatytų LR įstatymuose.

Lentelė Nr.2. Respondentų pasiskirstymas pagal seniūnijas

Seniūnija	Gyventojai, 2011 m. surašymo duomenimis.	Planuojama apklausti
Aleksoto seniūnija	21,178	70
Centro seniūnija	14,723	50
Dainavos seniūnija	58,818	204
Eigulių seniūnija	43,109	140
Gričiupio seniūnija	26,735	100
Panemunės seniūnija	14,941	60
Petrašiūnų seniūnija	14,382	40
Šančių seniūnija	21,097	70
Šilainių seniūnija	50,598	160
Vilijampolės seniūnija	26,411	100
Žaliakalnio seniūnija	24,001	70
Iš viso		1064

Taikoma daugiapakopė stratifikuota atranka. Tokios atrankos esmė – tiriamoji visuma, suskirstoma į stratas / sluoksnius pagal socialinius-demografinius kriterijus (lytis, amžius, gyvenamoji vieta) ir tuomet kiekvienos stratos ar sluoksnio viduje vykdomos atsitiktinės atrankos, remiantis **maršrutinės atrankos principais**. Taikant šiuos principus, pasirenkamos visos, t. y. 11 Kauno seniūnijų, sudaromas gyventojų nuo 18 metų amžiaus grupių sąrašas, apklausiami gyventojai iš tam tikros seniūnijos bei tam tikro, proporcingai paskirstyto, amžiaus (amžiaus grupės paskirstytos pagal Kauno seniūnijų gyventojų skaičių). Apklausos vykdytojams pateikiamos apklausos instrukcija su atrankos vykdymo taisyklėmis.

Duomenų rinkimo būdai

Šiame tyrime taikomas tiesioginės apklausos duomenų rinkimo būdas, kuris taikytinas siekiant tobulinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, išsiaiškinti vartotojų lūkesčius ir numatyti sprendimus tų lūkesčių patenkinimui, t.y. darbo kokybės tobulinimui.

Apklausa paprastai atliekama respondento namuose. Tiesioginės apklausos metu klausiama daugiau ir įvairesnių klausimų. Pati apklausa yra ilgesnė negu apklausos, atliekamos kitais būdais. Tiesioginė apklausa yra brangus ir ilgas procesas. Dar vienas neigiamas tiesioginės apklausos bruožas yra tai, kad respondentai dažniausiai nenoriai įleidžia į savo namus svetimus žmones.

Tiesioginės apklausos taškai ir laikas

Tiesioginis duomenų rinkimas atliekamas 11-oje seniūnijų 10-ties interviuotojų (tiek 2017 m., tiek 2020 m.). Per 2017 m. sausio mėn. buvo apklausti 1053, per 2020 m. sausio-vasario mėn. – 1064 Kauno miesto savivaldybės seniūnijų gyventojai

Apklausos taškai bei interviuotojų skaičius yra tapatūs 2017 m. ir 2020 m. atliekamų apklausų metu (žr. *Lentelė Nr. 3.*).

Lentelė Nr.3. Apklausos taškai ir interviuotojų skaičius

Apklausos taškai:	Interviuotojų skaičius
1. Aleksoto seniūnija: Veiverių g. 132	1
2. Gričiupio seniūnija: Chemijos g. 11	1
3. Centro seniūnija: Šv. Gertrūdos g. 7	1
4. Panemunės seniūnija: Perlojos g. 29	2
5. Dainavos seniūnija: V. Krėvės pr. 41A	2
6. Petrašiūnų seniūnija: R. Kalantos g. 57	1
7. Eigulių seniūnija: P. Plechavičiaus g. 9A	3
8. Šančių seniūnija: A. Juozapavičiaus pr. 84	1
9. Šilainių seniūnija: Baltų pr. 53	1
10. Vilijampolės seniūnija: Lampėdžių g. 10	1
11. Žaliakalnio seniūnija: Partizanų g. 5	1

Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis **duomenų rinkimo laikas:**

- 2017 metų rugsėjo 13 d. – 2017 m. rugsėjo 24 d.
- 2020 m. sausio 15 d. – vasario 02 d.

Kauno m. gyventojų apklausos techninės ataskaitos duomenys:

Viso aplankyta namų ūkių	2554
Viso apklausta	1064
Neatidarė durų/ neįvyko kontaktas	540
Netiko pagal atrankos kriterijus (pagal amžių, lytį ar pan.)	284
Atsisakė dalyvauti apklausoje	642
Nutraukė interviu/ nebaigė apklausos	24

Apklausos tyrimo instrumentas ir tiriamų požymių struktūra

Tyrimo įrankis buvo sudarytas atsižvelgiant į svarbiausias viešųjų paslaugų sritis bei sutelkiant dėmesį į didžiausią įtaką vartotojų pasitenkinimui turinčius veiksniai:

- paslaugų kokybę,
- bendrą miesto įvaizdį,
- infrastruktūros būklę,
- informavimą apie teikiamas paslaugas.

Sudarant klausimyną, atsižvelgta į respondentų galimybes teikti informaciją ir sąlygas. Numatant klausimus, atsižvelgta į tai, kad dėl didelės apimties klausimyno arba neaiškiai suformuluotų klausimų gali būti atsisakyta dalyvauti apklausoje. Klausimynuose įtraukiami demografiniai duomenys. Sudarant klausimyną pasiekta, kad suformuluotas klausimynas leidžia gauti:

- galimų atsakymų tikslumą;
- aiškias formuluotes be dviprasmybių;
- apsiribojama tik informacija, reikalinga tyrimui;
- klausimai netrikdo respondento;
- paslaugų vertinimuose galimas vienas atsakymo variantas.

Numatant klausimų tematiką, klausimyne pateikiami klausimai apie svarbiausius veiksniai, apibrėžiančius tyrimo tikslą, pasirinktas optimalus klausimų skaičius; klausimai aiškūs ir trumpi; vengiama pakartotinio neigimo; teikiamų paslaugų vertinimuose vengiama dviejų atsakymų galimybės. Apklausos metu nereikalaujama atsakymo į respondentus trikdančius klausimus, taip siekiant išvengti diskomforto ir atsakymų iškraipymo.

Anketoje naudojama 10 balų Likerto skalė. Respondentų prašoma įvertinti balais nuo 1 iki 10 įvairius teiginius, kurie padeda išsiaiškinti Kauno miesto paslaugų kokybę, jas teikiančios organizacijos veiklą ir pan. Kuo mažesnę skaičių pažymimas, tuo viešosios paslaugos vertinimas prastesnis. Žemiau pateikiamas klausimyno pildymo instrukcijos fragmentas:

Anketoje prašoma įvertinti balais nuo 1 iki 10 įvairius dalykus: pvz. paslaugų kokybę, ar jas teikiančios organizacijos veiklą ir pan. Kuo didesnį skaičių pažymite, tuo palankiau vertinate. Kuo mažesnį skaičių pažymite, tuo Jūsų vertinimas prastesnis. **Jei nesinaudojote paslauga, jos nevertinkite, ir žymėkite N/N.**

Klausimai, kurie prasideda „Aš esu patenkintas...“ yra vertinama skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas, 10 – visiškai patenkintas

Visiškai nepatenkintas(-a)							Visiškai patenkintas (-a) N/N			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N

Klausimai, kurie prasideda „Aš manau...“ yra vertinama skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Visiškai nesutinku							Visiškai sutinku N/N			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N

Atsakymų žymėjimo pavyzdys:

ĮVERTINKITE	Visiškai nesutinku	→	Visiškai sutinku	N/N
Aš manau, kad papildomas apšvietimas perėjose yra pakankamas	① ✗ ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
Aš manau, kad šventinis apšvietimas yra tinkamas ir pakankamas	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ✗ ⑨ ⑩			N/N

Anketa apima įvairius klausimus, lemiančius Kauno miesto gyventojų gyvenimo kokybę: gatvių būklę, švarą ir tvarką mieste, socialines problemas, sveikatos apsaugą, nusikalstamumo sutramdymą, švietimą, laisvalaikio organizavimą, viešąjį transportą ir kt.

Tyrimo įrankis sudarytas iš septynių dalių (žr. *PRIEDAI*) ir yra pažangaus vartotojų aptarnavimo standarto dalis.

Pirmojoje anketos dalyje pateikiami tikslinės grupės klausimai, t. y. pažymima lytis, amžius bei seniūnija. Taip pat šioje dalyje pateikiami sociodemografiniai kintamieji: išsilavinimas, užimtumas, šeiminė padėtis, šeimos narių skaičius, gyvenimo laikas Kaune ir suma, tenkanti vienam šeimos nariui per mėnesį.

Antroji dalis, pateikiant konkrečius vertinimo kriterijus ir siekiant išsiaiškinti bendrą Kauno miesto įvaizdį (oro kokybę, taršą, gatvių apšvietimą, saugumą, viešųjų transporto priemonių pakankamumą ir t. t.) skirta įvertinti bendrą teritorijų būklę ir komunalinių paslaugų teikimą. Ši dalis, siekiant pagerinti teritorijų būklę ir komunalinių paslaugų teikimą, užbaigiama papildomais pasiūlymais ir pastebėjimais. Atviru klausimu užtikrinama tvirta nuomonė, tikslūs subjektyvūs pasiūlymai.

Trečioje tyrimo įrankio dalyje pateikiamas transporto ir susisiekimo paslaugų vertinimas 10-balėje Likerto skalėje (nuo 1-visiškai nesutinku iki 10-visiškai sutinku, N/N). Tokiu atveju, kai respondentas neturi nuomonės transporto ir susisiekimo paslaugų klausimais, jis turi galimybę pažymėti N/N (*neturiu nuomonės*). Siekiant išsiaiškinti respondentų asmeninius siūlymus ir pastebėjimus, ši dalis taip pat užbaigiama atviru klausimu.

Ketvirta dalis skirta sveikatos ir socialinių paslaugų kokybės vertinimui Kauno mieste. Šioje dalyje atskirai pateikiami sveikatos paslaugų ir socialinių paslaugų kokybę reglamentuojantys faktoriai. Teiginiai vertinami 10-balėje Likerto skalėje. Ketvirtoje dalyje papildomai pateikiami du atviri klausimai, siekiant išskirti individualią respondentų nuomonę apie sveikatos ir socialinių paslaugų prieinamumą bei kokybės tinkamumą.

Penktoje tyrimo anketos dalyje pateikti klausimai, kurie padės ištirti Kauno miesto tiriamųjų nuomonę apie švietimo ir kultūros įstaigų paslaugų kokybę. Naudojami teiginiai vertinami 10-balėje Likerto skalėje. Šioje dalyje taip pat išskiriamos švietimo ir kultūros įstaigų teikiamos paslaugos bei pateikti atviri klausimai respondentų pasiūlymams ir pastebėjimams.

Šešta dalis skirta aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų kokybės vertinimui. Pirmame klausime pateikti 9 kriterijai, kurie padės išsiaiškinti tiriamųjų nuomonę (Likerto skalės vertinimas 10-balėje sistemoje nuo 1-visiškai nesutinku iki 10-visiškai sutinku, N/N). Šeštos dalies pabaigoje atviru klausimu užtikrinama tvirta nuomonė bei tikslūs pasiūlymai siekiant tobulinti aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo siūlomų paslaugų kokybę.

Septintoje tyrimo dalyje siekiama ištirti bendrą Kauno miesto savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę. Pirmuoju šios dalies klausimu (10-balėje skalėje) siekiama įvertinti bendrus Kauno miesto savivaldybėje vykstančius pokyčius. Antru klausimu siekiama įvertinti Kauno miesto savivaldybės teikiamas paslaugas ir asmenų aptarnavimą lentelėje pateiktais aspektais, trečiuoju klausimu – savivaldybės teikiamas paslaugas (konsultacijos, prašymų/skundų priėmimu/atmetimu, teritorijų planavimas ir kt.). Ketvirtuoju klausimu (atviru klausimu) apibendrinama respondentų bendra nuomonė, pateikiant papildomų pasiūlymų ir pastebėjimų. Šioje dalyje taip pat respondentų teiraujamosi, kokiomis priemonėmis kreipiamasi į Kauno miesto savivaldybę, siekiant gauti savivaldybės teikiamas paslaugas. Taip pat svarbu išsiaiškinti ir, iš kurio informacijos šaltinio daugiausiai / dažniausiai sužino apie Kauno miesto savivaldybės veiklą ir kuris informacijos šaltinis jiems yra priimtinausias.

Tyrimo instrumente esančios paslaugos

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis metodika, parengta pagal LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintą „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką“, numato, kad, atliekant vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimus, rekomenduojami tyrimų objektai yra šios viešųjų paslaugų grupės (žr. *Lentelė Nr.4*):

- Teritorijų būklės ir komunalinio ūkio 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.).
- Transporto ir susisiekimo paslaugos – viešojo transporto, taksi paslaugos, šviesoforų veikimas, tvarka viešajame transporte, dviračių takų išdėstymas ir būklė, eismo organizavimas ir kt.
- Sveikatos priežiūros ir socialinės paslaugos – valstybės sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos paslaugos (greitosios pagalbos, pirminės sveikatos priežiūros, gydymo ir sveikatinimo įstaigų, rehabilitacijos centrų ir pan. teikiamos paslaugos). Socialinės 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.

- Švietimo ir kultūros paslaugos – formalus (pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo, profesinio mokymo, aukštesniųjų ir aukštojo mokslo studijų) ir neformalus švietimo (ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo ir kito neformalaus vaikų bei suaugusiųjų švietimo) įstaigų teikiamos paslaugos, taip pat informacinė, psichologinė, socialinė pedagoginė, specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba bei sveikatos priežiūra mokykloje, informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo bei kita pagalba mokytojiui. Kultūros įstaigų teikiamos paslaugos, kultūros renginiai bei infrastruktūra, skirta gyventojų kultūriniais poreikiams tenkinti (muziejai, teatrai, parkai, renginiams skirtos vietos).

- Aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugos – sporto organizacijų teikiamos paslaugos, sporto renginiai bei infrastruktūra, skirta gyventojų sporto poreikiams tenkinti (sporto aikštynai, renginiams skirtos vietos ir kt.). Turizmo informacijos centrų teikiamos paslaugos (turizmo informacijos sklaida, konsultacijos ir kt.).

- Kitos paslaugos – į šią paslaugų grupę patenka paslaugos, nepriskirtinos jokiai kitai pirmiau išvardytai grupei (civilinės būklės aktų registravimo, asmens dokumentų išdavimo paslaugos, pažymų ir išrašų išdavimas; skundų ir prašymų nagrinėjimas).

Lentelė Nr.4. Gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis pirminių rodiklių sąvadas

6 skalės (teminės sritys)	10 poskalių	Pirminiai rodikliai
Teritorijų būklė ir komunalinės paslaugos (31 rodiklis)	Gatvių, vidinių kiemų priežiūra, apšvietimo būklė (17 rodiklių)	Žaliųjų vejų priežiūra
		Medžių, krūmynų priežiūra
		Miesto kapinių priežiūra ir tvarkymas
		Šiukšlių ir buitinių atliekų tvarkymas
		Buitinių nuotekų tvarkymas (kanalizacija)
		Rūšiavimo konteinerių išdėstymas
		Centralizuoto patalpų šildymo kokybė
		Centralizuotai tiekiamo geriamojo vandens kokybė
		Geriamo vandens iš gyventojų šulinių/gręžinių kokybė
		Miesto vandens telkinių švara ir kokybė
		Gatvių, šaligatvių švaros palaikymas
		Švaros ir tvarkos palaikymas ir užtikrinimas Kauno mieste
		Švaros ir tvarkos palaikymas ir užtikrinimas seniūnijoje
		Automobilių parkavimo galimybės miesto centre ir senamiestyje
		Automobilių parkavimo paslaugos (informavimas, klientų aptarnavimas, mobiliosios programėlės, apmokėjimo galimybės ir kt.)
		Gatvių, kelių ir šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis (apledėjus, pūstant)
		Avarinių tarnybų veikla (Kauno energija, Kauno vandenys, Kauno gatvių apšvietimas)
	Bendras Kauno miesto įvaizdis, oro, gatvių apšvietimas ir kt. (14 rodiklių)	Bendras miesto įvaizdis
		Oro kokybė
		Gatvių apšvietimas tamsiu paros metu Kauno mieste
		Gatvių apšvietimas tamsiu paros metu Jūsų seniūnijoje
		Pėsčiųjų perėjos yra gerai apšviestos
		Tinkamas ir pakankamas šventinis apšvietimas

6 skalės (teminės sritys)	10 poskalių	Pirminiai rodikliai
		Šaligatvių, pėsčiųjų takų dangos būklė Kauno mieste
		Gatvių, kelių dangos būklė Kauno mieste
		Vidinių kiemų, įvažiavimų į kiemus būklė
		Gyvūnų vedžiojimo aikštelių pakankamumas
		Viešųjų tualetų pakankamumas
		Autobusų, troleibusų stotelių ir jų aplinkos būklė
		Saugumas Kauno mieste
		Viešųjų paskirties erdvių pritaikymas neįgaliesiems ir asmenims su spec. poreikiais
Transporto ir susisiekimo paslaugos (14 rodiklių)	Transporto ir susisiekimo paslaugų kokybė (14 rodiklių)	Viešojo transporto elektroninio bilieto sistemos patogumas
		Viešojo transporto keleivių informavimo sistema (švieslentėmis, tvarkaraščių schemomis, programėlėmis ir kt.)
		Saugumas viešajame transporte
		<i>Taksi paslaugų kokybė (2017 m.)</i>
		<i>Taksi ir keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais paslaugų kokybė (2020 m.; pakeista rodiklio formuluotė)</i>
		Kauno miesto viešojo transporto maršrutų tinkamumas
		Kauno miesto viešojo transporto tvarkaraščių tinkamumas
		<i>Maršrutinių taksi paslaugos (2017 m.)</i>
		<i>Elektroninių bilietų mobiliosios programėlės „Žiogas“ patogumas (2020 m.; pakeista rodiklio formuluotė)</i>
		Tvarka ir švara viešajame transporte
		Viešojo transporto Kauno mieste pritaikomumas neįgaliesiems ir žmonėms su spec. poreikiais
		<i>Viešojo transporto kontrolierių darbo kokybė (2017 m.)</i>
		<i>Eismo saugumas įrengus greičio fiksavimo kameras (2020 m.; pakeistas rodiklis)</i>
		Šviesoforų veikimas
Sveikata ir socialinė apsauga (14 rodiklių)	Sveikatos priežiūra (9 rodikliai)	Galimybė naudotis automobilių dalinimosi paslaugomis
		Kauno mieste esančiu dviračių takų tinklo išdėstymas ir būklė
		Eismo organizavimas Kauno mieste (kelio ženklų išdėstymas, gatvių juostų žymėjimas, atitvarai ir pan.)
		Pirminės sveikatos priežiūra įstaigose (poliklinikose) atliekamų medicinos tyrimų ir diagnostikos paslaugų kokybė
		Kauno mieste vykdomi sveikos gyvensenos skatinimo iniciatyvos (gyventojų informavimas apie sveiką gyvenseną, viešos nemokamos treniruotės, paskaitos, renginiai ir pan.)
		Šeimos gydytojo darbas
		Galimybė laiku patekti pas bendrosios praktikos (šeimos) gydytoją
		Galimybė laiku patekti pas gydytojus specialistus gydymo įstaigose (kardiologą, chirurgą, okulistą ir pan.)
		Gydytojo skiriamo laiko trukmė vienam pacientui
	Socialinės paslaugos (5 indikatoriai)	Sveikatos priežiūros mokamų paslaugų kaina
		Gydymo įstaigų įrangos būklė
		Gydymo įstaigų patalpų būklė
		Kauno mieste teikiamos pagalbos šeimai, auginančiai vaikus, paslaugos
		Paslaugų neįgaliesiems asmenims pakankamumas

6 skalės (teminės sritys)	10 poskalių	Pirminiai rodikliai
Švietimo ir kultūros įstaigų paslaugos (15 rodiklių)		<i>Dienos socialinės globos centruose teikiamos pagalbos pakankamumas ir kokybiškumas (2017 m.)</i>
		<i>Įstaigų dienos centruose teikiamų paslaugų kokybiškumas ir pagalbos asmeniui (šeimai) suteikimas (2020 m.; pakeista rodiklio formulė)</i>
		Pagalbos ir priežiūros paslaugų, kurias teikia namuose socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai, kokybė
		Informacijos apie galimas gauti socialines paslaugas pakankamumas
	Švietimo paslaugos (8 rodikliai)	Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo (darželių, lopšelių ir pan.) įstaigų teikiamų paslaugų kokybė
		Ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo (darželių, lopšelių ir pan.) įstaigų išdėstymas Kauno mieste
		Mokyklinio ugdymo įstaigų (pradinių, pagrindinių, gimnazijų ir pan.) teikiamų paslaugų kokybė
		Mokyklinio ugdymo įstaigų (pradinių, pagrindinių, gimnazijų ir pan.) išdėstymas Kauno mieste
		Vaikų galimybė dalyvauti popamokinėje veikloje (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)
		Popamokinės veiklos (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.) kokybė
		Kokybiškas vaikų su negalia ugdymas Kauno mieste užtikrinimas
		Vaikų ugdymo įstaigose saugumas (patyčios, fizinis ir psichologinis smurtas ir pan.)
	Kultūros paslaugos (7 rodikliai)	Bendra kultūros paslaugų kokybė (spektakliai, koncertai, parodos, muziejų veikla ir pan.)
		Įvairių miesto kultūrinių renginių kokybė (pvz.: Kauno miesto diena, Šv. Kalėdų renginiai, Kazimiero mugė, valstybinių švenčių minėjimai ir pan.)
		Vinco Kudirkos bibliotekos ir jos skyrių teikiamos paslaugos
		Istorijos ir architektūros paminklų, istorinės atminties vietų būklė bei priežiūra Kauno mieste
		Jaunimo politika Kauno mieste (jauni žmonės turi galimybę dalyvauti priimant sprendimus, dalyvauti visuomeninėje, nevyriausybinių organizacijų veikloje, priimant sprendimus yra atsižvelgiama į jaunimo poreikius)
		Programos „Iniciatyvos Kaunui“ efektyvumas ir naudingumas (žinau apie programos finansuojamus renginius bei projektus, manau, kad jie yra naudingi ir įdomūs, turiu galimybę juose sudalyvauti)
		<i>Jaunimui (nuo 14 iki 29 m.) teikiamų paslaugų (pvz. jaunimo informavimas ir kt.) Kauno mieste kokybiškumas ir prieinamumas (2020 m.; naujas rodiklis)</i>
Aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugos (9 rodikliai)	Aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugos (9 rodikliai)	Sporto mokyklų paslaugos (baseinai, futbolo, krepšinio ir kt. mokyklos)
		Viešojo sporto infrastruktūra Kauno mieste (viešai prienami stadionai, lauko treniruokliai, sporto aikštelės, kita sporto infrastruktūra)
		Seniūnijose viešai prieinamų sporto aikštynų pakankamumas
		Kokybiškų žiemos sporto ir sveikatingumo bazių, slidinėjimo trasų, čiuožykų
		masinių (neprofesionalių) varžybų, sveikatingumo renginių ir švenčių dažnumas ir įvairovė yra pakankamas (pvz. Ažuolyno bėgimas, Kauno maratonas, „Judėk sveikai“, Velomaratonas, dviratininkų paradas, šeimos sporto šventės) pakankamumas Kauno mieste
		Kauno miesto paplūdimių būklė
		Pagrindinių Kauno miesto parkų (Kalnėčių, Ažuolyno, Panemunės, Dainavos, Santakos) būklė
		Aktyvaus turizmo paslaugų, sudarytų maršrutų, ekskursijų po miestą pasiūla ir įvairovė
		Vaikų žaidimo aikštelių būklė
Bendras Kauno miesto	Savivaldybės teikiamos paslaugos	Kauno miesto mero darbas
		Kauno miesto savivaldybės kaip institucijos patikimumas

6 skalės (teminės sritys)	10 poskalių	Pirminiai rodikliai
savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo vertinimas (19 rodiklių)	ir asmenų aptarnavimas (7 rodikliai)	Savivaldybės teikiamos paslaugos gyventojams
		Savivaldybės teikiamos viešosios paslaugos (socialinės paslaugos, gatvių priežiūra, atliekų tvarkymas, šveitimo paslaugų organizavimas ir pan.)
		Savivaldybės teikiamos elektroninės paslaugos
		Seniūnijų teikiamos paslaugos ir veiklos kokybė (pvz. bendruomenėms skirtos veiklos, iniciatyvos, renginiai, tarpininkavimas spendžiant seniūnijos problemas ir pan.)
		Seniūnijų teikiamos administracinės paslaugos (pvz. gyvenamosios vietos deklaracija, statinių priežiūra, dokumentų priėmimas ir išdavimas, aptarnavimas ir pan.)
	Savivaldybės teikiamos paslaugos (apimant skirtingas veiklos / paslaugų sritis) (12 rodiklių)	Savivaldybės specialistų teikiamos konsultacijos (pvz. teisinės konsultacijos, konsultavimas kalbos klausimais, konsultavimas dėl vaiko teisių klausimų ir pan.)
		Asmenų prašymų (skundų) priėmimas ir atsakymų suteikimas
		Informavimas apie savivaldybės veiklą
		Su statybomis susijusios paslaugos (pvz. specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas, statybą leidžiančio dokumento išdavimas, numerių pastatams, patalpoms, butams ir žemės sklypams, kuriuose pagal jų naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, suteikimas ir keitimas ir pan.)
		Teritorijų planavimo paslaugos (pvz. žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų derinimas, projektų tvirtinimas, žemės sklypo naudojimo paskirties ir būdo keitimas ir pan.)
		Priėmimo į švietimo įstaigas organizavimas procedūroms (pvz. centralizuotas vaikų priėmimas į Kauno miesto savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo grupes)
		<i>Socialinių paslaugų organizavimas (pvz. specialiųjų poreikių lygio nustatymas senatvės pensijos amžių sukakusiems asmenims ir neįgaliojo pažymėjimo išdavimas, senyvo amžiaus asmenų, neįgalių suaugusių asmenų ir neįgalių vaikų apgyvendinimas specializuotuose globos namuose, dienos ir trumpalaikės socialinės globos neįgaliesiems vaikams ir suaugusiems asmenims teikimas, šeimynų, dirbančias su globojamais vaikais, kuravimas ir pan.) (2017 m.)</i>
		<i>Socialinių paslaugų organizavimas (senyvo amžiaus asmenims, neįgaliesiems suaugusiems asmenims, neįgaliesiems vaikams ir vaikams, likusiems be tėvų globos institucijoje ir namuose (pvz., paslaugų teikimas specializuotose įstaigose, dienos centruose, šeimynose ir šeimose) (2020 m.; pakeista rodiklio formuluoته)</i>
		Socialinės paramos teikimo organizavimas (pvz. išmokos vaikui skyrimas, vienkartinės išmokos nėsčiai moteriai skyrimas, socialinės paramos mokiniams (parama mokinio reikmenims įsigyti) skyrimas, socialinės paramos (socialinės pašalpos) skyrimas, šalpos pensijų skyrimas, slaugos ar priežiūros (pagalbos) išlaidų tikslinių kompensacijų skyrimas ir pan.)
		Kultūros paveldo tvarkymo organizavimas (pvz. leidimų atlikti Savivaldybės saugomo kultūros paveldo objekto tvarkomuosius paveldosaugos darbus išdavimas, saugomų kultūros paveldo objektų ir objektų Savivaldybės saugomose kultūros paveldo vietovėse projektų derinimas, prašymų dėl atminimo lentų įrengimo priėmimas ir atminimo lentų projektų tikrinimas)
		Civilinės būklės aktų tvarkymo organizavimas (pvz. vedybų, skyrybų, mirties, vaiko gimimo, įvaikinimo registravimas, su tuo susijusių dokumentų išdavimas)
		Archyvo pažymų išdavimas (pvz. archyvo pažymų apie darbo pajamas ar darbo stažą išdavimas, dokumentų kopijų išdavimas)
		Želdymų tvarkymo organizavimas (pvz. leidimų kirsti, genėti ar pertvarkyti saugotinus želdinius išdavimas)

Viešųjų paslaugų samprata ir jų kokybės vertinimo problema

Klausimynui surinkti matuojamieji kintamieji gali būti dvejoji: objektyvūs ir subjektyvūs. *Objektyvūs kintamieji* šiame tyrime tai - socialiniai ir demografiniai duomenys, subjektyvūs kintamieji - tai respondentų vertinimai (pasitenkinimas, nuomonė), kurie priklauso nuo individualių savybių; *Matuojami kintamieji* - nepriklausomi nuo individo – kai asmuo neturi jiems įtakos ir priklausomi – kai jų buvimui ar nebuvimui turi įtakos asmeninis apsisprendimas.

Klausimyne naudojamų klausimų formuluočių standartizavimas, patikimumas, validumas bei kintamųjų diferenciacija.

2017 m. klausimyną sudarė 32 tiksliniai standartizuoti kintamieji (iš jų 11 atvirų klausimų ir 9 sociodemografiniai klausimai).

2020 m. klausimynas papildytas vienu tiksliniu kintamuoju, kuriuo siekiama atskleisti Kauno miesto gyventojų pritarimą teiginiui „*Ar sutinkate su teiginiu, kad Kaunas auga?*“.

Visi klausimyne naudojami ir respondentams užduodami klausimai yra patikimi, standartizuoti, validūs bei diferencijuojantys kintamuosius pasiekiami užtikrinant klausimynų patikimumo, standartizavimo, validumo bei diferencijavimo parametrus.

➤ **Patikimumas** užtikrinamas respondentams motyvuotai, logiškai paaiškinant, dėl ko atliekamas tyrimas, bei pateikiant aiškias anketos užpildymo instrukcijas. Instrukcijos perskaitomos respondentui arba jomis vadovaujasi apklausėjas ar respondentas pildant instrukciją. Klausimai formuluojami taip, kad apklausiamojo pastangos atsakyti turi būti minimalios, klausimai konkretūs, o atsakymų variantai suprantami. Siekiama, kad klausimynas būtų tik žymimas (pažymėkite, nurodykite, pasirinkite variantą), nes kuo mažiau respondentui tenka rašyti, tuo paprasčiau yra išlaikomas anonimiškumas. Anketos apimtis yra optimali, nes per ilga anketa gali trikdyti, respondentas gali nenorėti ar neturėti laiko atsakyti į daug klausimų ar savipildos būdu atidžiai skaityti, todėl pateikiant optimalios trukmės klausimyną išvengiama paviršutiniškų atsakymų. Anketoje klausimai išdėstomi teminiais blokais, bei taip, kad klausimų kompozicija neturėtų įtakos respondentų atsakymams, vengiama klausimų, kurie suponuoja ir be apklausos tikėtiną atsakymą, ar kreipia respondentą į vieną kurį nors atsakymą (daromas teigiamo požiūrio ir neigiamo požiūrio klausimų tarpusavyje sumaišymas). Anketoje nenaudojami sudėtingi ar jautrūs klausimai, dėl kurių respondentas galėtų atsakinėti nesąžiningai arba iš viso neatsakyti.

➤ **Standartizavimas** užtikrinamas klausimyne naudojant skales.

➤ **Validumas** užtikrinamas įvertinant ar tyrimo rezultatai patvirtina egzistuojantį empirinį aiškumą arba ankstesnių tyrimų duomenis (empirinis validumas). Teorinis validumas užtikrinamas tikrinant ar tyrimo atradimai atitinka teorinius, conceptualius tyrimo principus. Tyrimo išorinis validumą užtikrina, kad tyrimo instrumentas, matuoja tai ką turi matuoti (pvz. tam atliekamas klausimyno testavimas). Vidinis validumas užtikrina, kad tyrimo rezultatai nebūtų susiję su tyrimo instrumentų ir procedūrų poveikiu tiriamiesiems. Vidinis validumas pasiekiamas atliekant klausimyno testavimą bei apklausėjų apmokymus.

Duomenų apdorojimo ir analizės metodai

Atliktos apklausos anketos bus suvedamos į programinės įrangos pagalba suprogramuotą anketą. Siekiant atlikti statistinę analizę, duomenys bus apdorojami, taikant SPSS (angl. *Statistical Package for the Social Sciences*) programą, kuri padės apskaičiuoti viešųjų paslaugų indeksą, pasiskirstymą pagal įvairias charakteristikas.

Skalių vertinimas ir Bendras pasitenkinimo viešųjų paslaugų teikimu (aptarnavimo) indeksas.

Respondentų atsakymus, vertinant pirminius rodiklius, koduoti 10 balų skalėje, kurioje „1“ reiškia „visiškai nesutinku“ arba „visiškai nepatenkintas(-a)“, o „10“ – „visiškai sutinku“ arba „visiškai patenkintas(-a)“. 10 pakopų atsakymo formatas yra labiau priimtinas, kai norima išvengti skalės „šališkumo“ efekto. Šis klausimynas tiria viešąsias paslaugas ne atitinkamos organizacijos ar sektoriaus kontekste, bet kaip bendrą visumą. Taip pat teoriškai kuo didesnis yra atsakymų kategorijų skaičius, tuo yra tikslesnis yra skalės tikslumas bei paslaugos vertinimas.

Visi tyrime dalyvavusių respondentų atsakymai į konkretų teiginį, vertinamą 10 balų skalėje, yra susumuojami ir dalinami iš teiginį įvertinusių respondentų skaičiaus, tokiu būdu išvedant balų vidurkį. Kaip pavyzdžiui, į teiginį „Esu patenkintas ir jaučiuosi saugiai važiuodamas(-a) viešuoju transportu“ atsakė 1000 respondentų, bendras balų skaičius šiam teiginiui – 8300 balai, vadinasi teiginio vertinimo balų vidurkis yra 8,3 (8300 balai / 1000 respondentų).

Bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas apskaičiuotas vadovaujantis LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ rekomendacijomis. Vartotojų pasitenkinimo indeksas – tai indeksas, išreiškiantis procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100% reiškia visišką pasitenkinimą. Indeksas įtraukia visas paslaugas vertinamas pagal anketoje pateiktus kintamuosius ir yra išreikštas procentais.

Analizuojant duomenis taip pat buvo atlikta Spearman koreliacinė analizė² tarp pasitenkinimo indekso ir paslaugų svarbos vertinimo, pasitenkinimo galutiniu rezultatu, amžiaus ir kitų kintamųjų (žr. PRIEDAI).

Detalusis pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis vertinimas.

Atsižvelgiant į gautus duomenis, apskaičiuotas bendras pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas. Atliekant detalų pasitenkinimo paslaugų vertinimą, prie kiekvienos paslaugos yra pateikta aprašomoji statistika ir indeksas. Paslaugos rikiuojamos nuo aukščiausio indekso iki žemiausio.

Tyrimo ribotumai

² Statistiškai reikšmingas ryšys nustatomas, kai $p < 0,01$. Spearman koreliacijos koeficiento reikšmė gali svyruoti nuo -1 iki 1. Teigiama reikšmė – tiesioginė koreliacija, neigiama reikšmė – atvirkštinė koreliacija. Kuo reikšmė arčiau -1 arba 1, tuo priklausomybė tarp kintamųjų yra stipresnė.

Tyrimo ribotumas sąlygoja tikslinių paslaugų vartotojų pasiekiamumas. Kadangi paslaugų spektras labai platus, o paslaugos gavėjų sąrašų su kontaktais nėra, buvo pasirinktas tiesioginis Kauno miesto gyventojų apklausos būdas, apklausiant tiriamuosius kiekvienoje iš 11-os Kauno seniūnijų.

Pirmasis tyrimo ribotumas yra susijęs su respondentų nepasitikėjimu, nenoru dalyvauti tyrime, susiduriama su tam tikrais sunkumais, siekiant apklausti konkrečios seniūnijos gyventojus. Dažniausiai susiduriama su sunkumu tyrėjui įgyti respondento pasitikėjimą, todėl respondentas į pateiktus klausimus gali atsakyti paviršutiniškai, neatskleidžiant tikrosios nuomonės.

Antrasis ribotumas - rezultatai yra grindžiami tik apklausos duomenimis, t. y. 1053 ir 1064 respondentų (atitinkamai 2017 m. ir 2020 m.) patirtimi, nuomone, kas, deja, ne visiškai atspindi bendrą teikiamų paslaugų kokybę visose seniūnijose. Visgi akcentuotina, kad tiek 2017 m., tiek 2020 m. tyrime dalyvavusių respondentų skaičius tenkina reprezentatyviai imčiai keliamus reikalavimus.

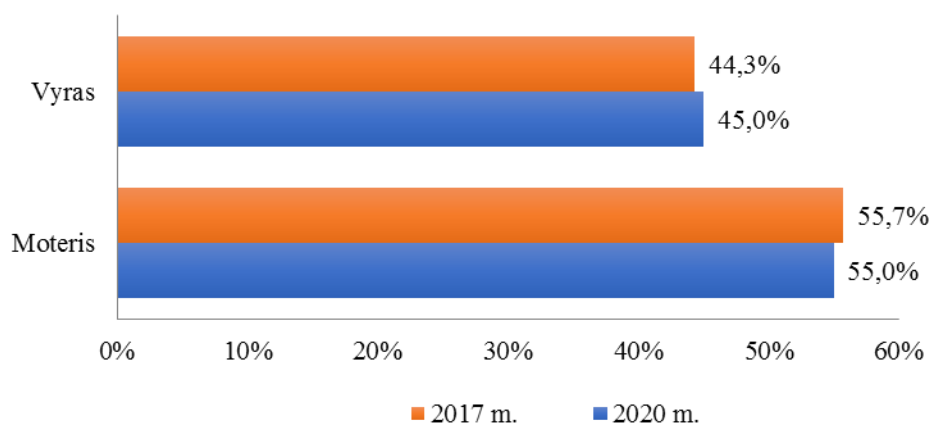
RESPONDENTŲ SOCIODEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS

2017 m. apklausoje dalyvavo 1053 respondentai, iš kurių 55,7% buvo moterys ir 44,3% vyrai. Didžiausią dalį sudarė respondentai nuo 25 iki 34 m. amžiaus (19,1%). Daugiausia 2017 m. apklausta Dainavos seniūnijoje gyvenantys respondentai (19,8%), dauguma jų dirbantys (69,6%), gyvenantys santuokoje (63,4%) ir turintys aukštąjį išsilavinimą (35,6 %) (žr. 1 pav.)

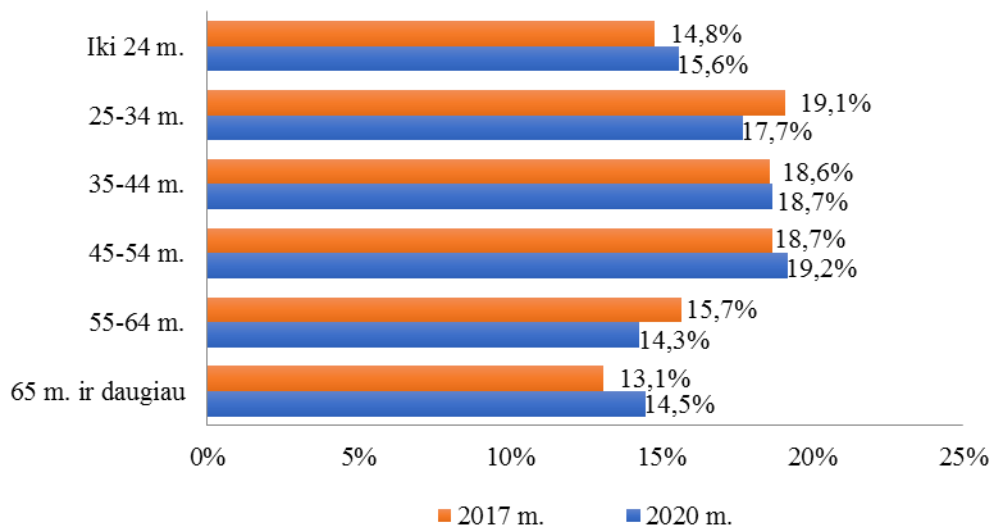
2020 m. apklausoje dalyvavo 1064 respondentai, iš kurių 55,0% buvo moterys ir 44,0% vyrai (1 pav.). Didžiausią dalį sudarė respondentai nuo 45 iki 54 m. amžiaus (19,1%) (žr. 1 pav.). Daugiausia 2020 m. apklausta Dainavos seniūnijoje gyvenantys respondentai (19,1%), dauguma jų dirbantys (66,7%), gyvenantys santuokoje (63,9%) ir turintys aukštąjį išsilavinimą (38,7 %)

1 pav. Respondentų sociodemografiniai duomenys

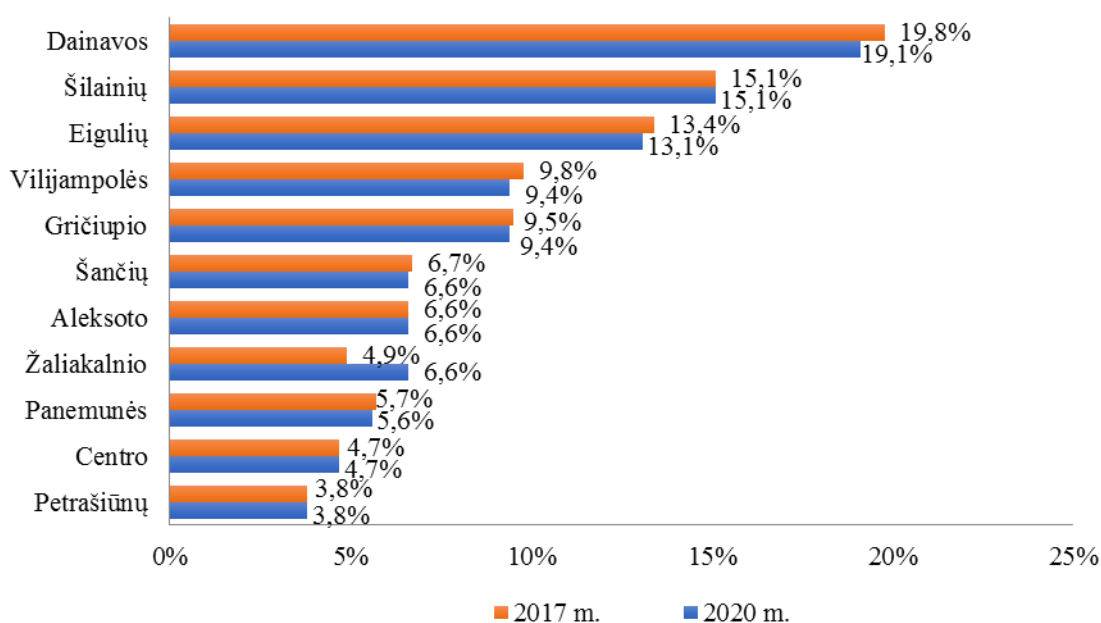
Respondentų pasiskirstymas pagal lytį:



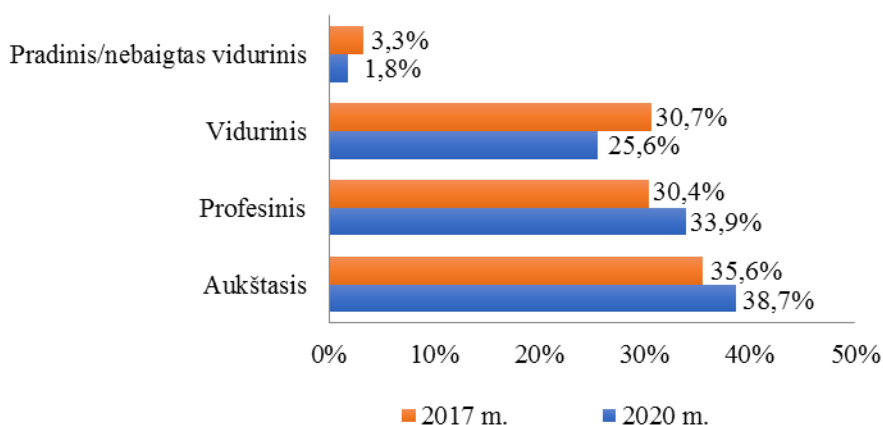
Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



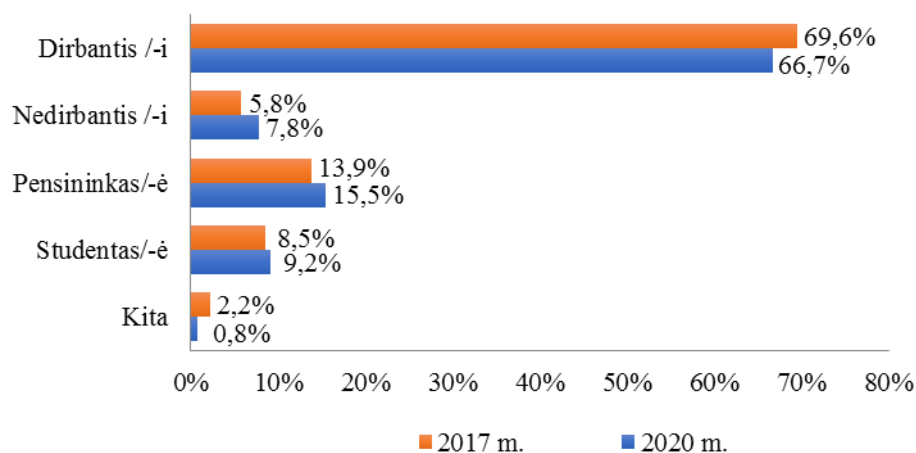
Respondentų pasiskirstymas pagal seniūniją:



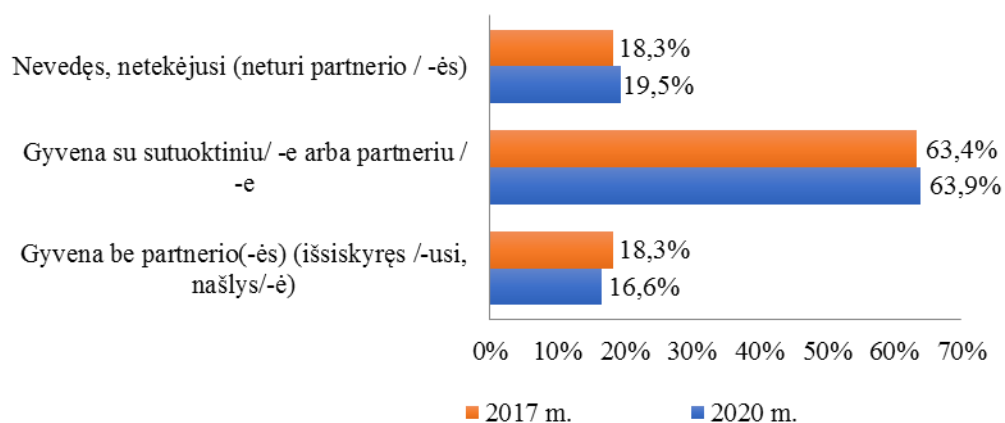
Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą:



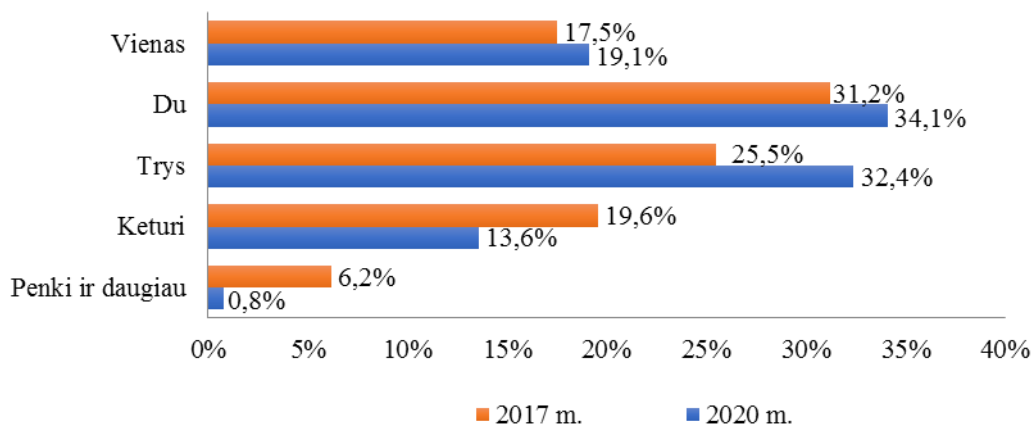
Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumo statusą:



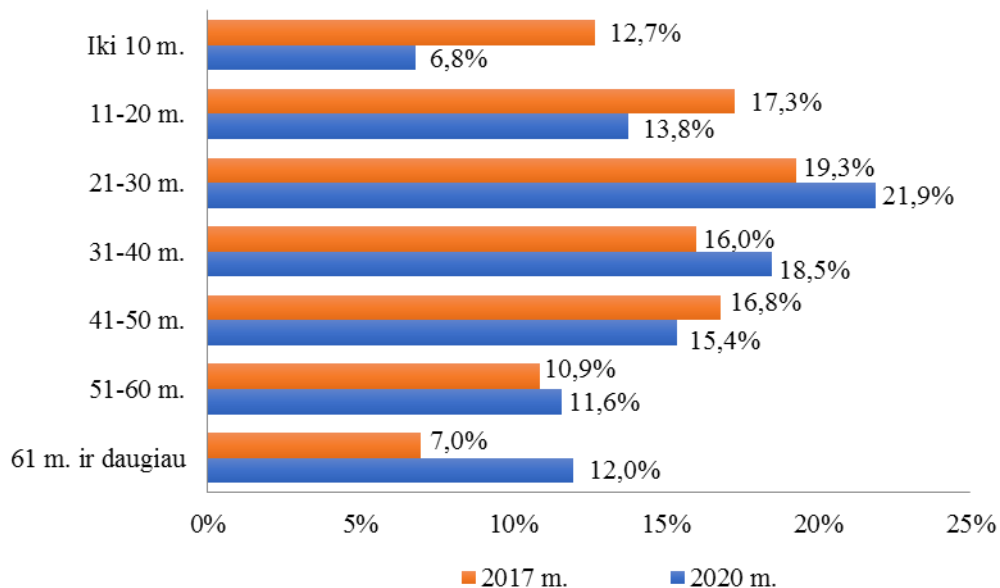
Respondentų pasiskirstymas pagal šeiminių padėtį:



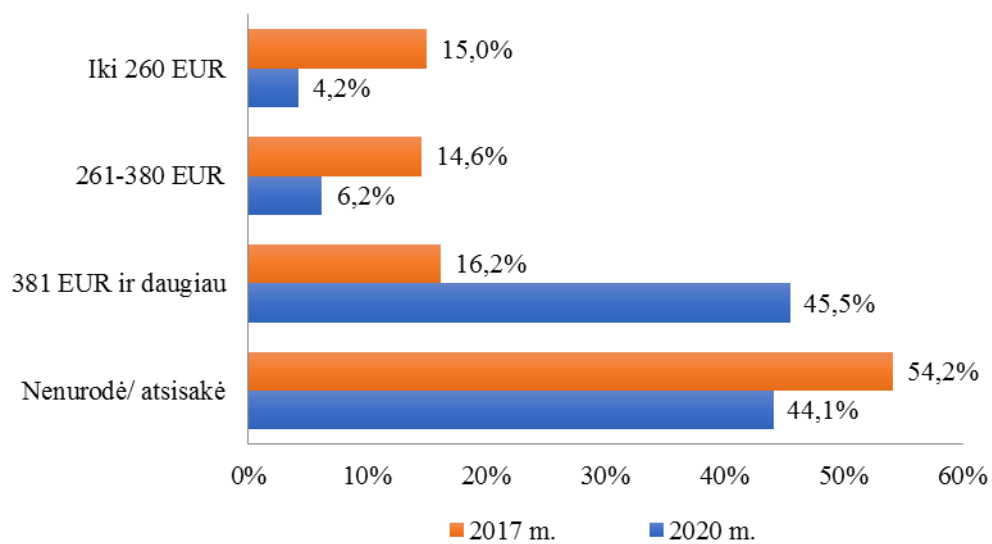
Respondentų pasiskirstymas pagal šeimos narių skaičių:



Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenimo Kaune trukmę:



Respondentų pasiskirstymas pagal vienam šeimos nariui tenkančias pajamas:



TERITORIJŲ BŪKLĖS IR KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS BENDRAS VERTINIMAS

Respondentams buvo pateikta įvertinti Kauno miesto teritorijų būklę ir teikiamas komunalines paslaugas, kurios sudarytos iš 17 rodiklių (*žr. 2 pav.*).

Respondentai 2017 m. labiausiai buvo patenkinti centralizuotai teikiama geriamojo vandens kokybe (7,7 balo), šiek tiek mažiau – geriamo vandens iš gyventojų šulinių / gręžinių kokybe (7,6 balo) ir buitinių nuotekų tvarkymu (kanalizacija) (7,6 balo). Panašūs šių teiginių vertinimo balai atsiskleidžia ir 2020 m. atlikto tyrimo metu.

Mažiausiai tyrime dalyvavę respondentai 2017 m. buvo patenkinti yra šiais aspektais: automobilių parkavimo galimybėmis miesto centre ir senamiestyje (5,9 balo), gatvių, kelių ir šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis (apledėjus, pūstant ir pan.) (6,1 balo) bei miesto vandens telkinių švara ir kokybe (6,8 balo).

2020 m. tyrimas atskleidė, kad Kauno miesto gyventojai kur kas pozityviau vertina miesto gatvių, kelių ir šaligatvių priežiūrą kritinėmis oro sąlygomis (apledėjus, pūstant ir pan.) (6,8 balo; pokytis: 0,7 balo) bei miesto vandens telkinių švarą ir kokybę (7,4 balo; pokytis: 0,6 balo), tačiau šie aspektai, o taip pat automobilių parkavimo galimybės mieste ir Senamiestyje išlieka prasčiausiai vertinami tiek 2017 m., tiek 2020 m.

2 pav. Kauno miesto teritorijų būklės ir teikiamų komunalinių paslaugų vertinimas³



Siekiant plačiau įvertinti Kauno miesto teritorijų būklę ir teikiamas komunalines paslaugas, respondentams buvo pateikti teiginiai, kurie sudaryti iš 14 rodiklių (žr. 3 pav.).

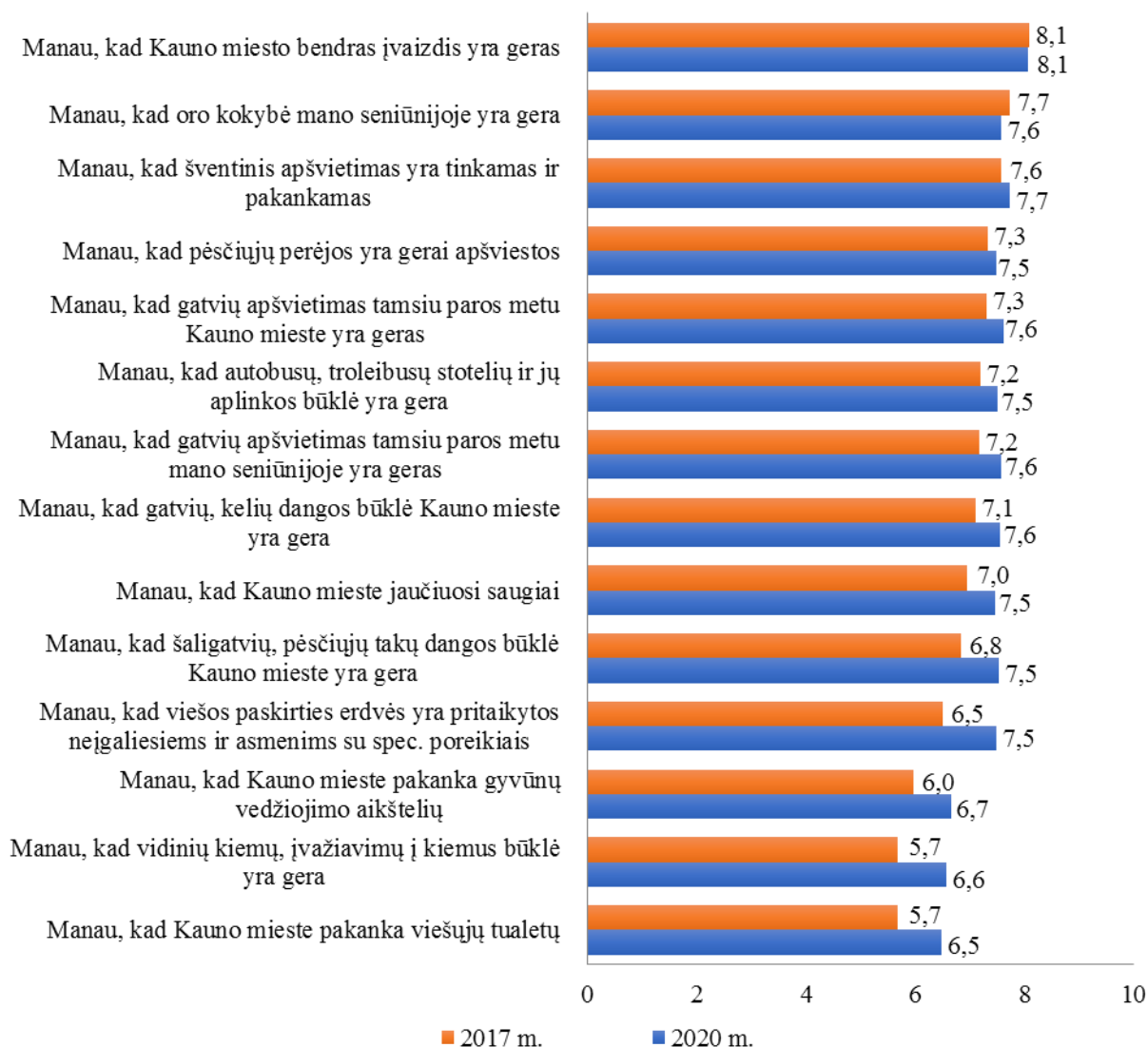
³ 2017 m. – 7,23 balo, 2020 m. – 7,36 balo

Respondentai, vertindami Kauno mieste teritorijų būklę ir teikiamas komunalines paslaugas, 2017 m. labiausiai sutiko su šiais teiginiais: „*Manau, kad Kauno miesto bendras įvaizdis yra geras*“ (8,1 balo), „*Manau, kad oro kokybė mano seniūnijoje yra gera*“ (7,7 balo) ir „*Manau, kad šventinis apšvietimas yra tinkamas ir pakankamas*“ (7,6 balo). Panašūs šių teiginių vertinimo balai atsiskleidžia ir 2020 m. atlikto tyrimo metu.

2017 m. respondentai buvo mažiausiai linkę pritarti, jog Kauno mieste pakanka viešųjų tualetų (5,7 balo), kad Kaune vidinių kiemų, įvažiavimų į kiemus būklė yra gera (5,7 balo) ir, kad Kauno mieste pakanka gyvūnų vedžiojimo aikštelių (6,0 balo) (žr. 3 pav.). Šie aspektai išlieka prasčiausiai Kauno miesto gyventojų vertinami ir 2020 m., tačiau pažymėtina, jog pritarimo balas šiems teiginiams yra padidėjęs (atitinkamai pokytis: 0,8 balo, 0,9 balo ir 0,7 balo).

Apibendrinant galima teigti, kad dauguma respondentų yra patenkinti Kauno miesto įvaizdžiu bei seniūnija, kurioje gyvenama, oro kokybe. Vis dėlto, Kauno mieste būtina įrengti daugiau viešųjų tualetų, pagerinti vidinių kiemų, įvažiavimų į kiemus būklę bei įrengti gyvūnų vedžiojimo aikštelių.

3 pav. Teiginių apie Kauno miesto teritorijų būklę ir teikiamas komunalines paslaugas, vertinimas⁴



Teritorijų būklės ir komunalinio ūkio paslaugų tvarkymo atviro klausimo analizė

Daugiausiai atvirų atsakymų į klausimą respondentai pateikė teritorijų būklės ir komunalinio ūkio paslaugų tvarkymo klausimais. Dažniausiai gyventojai buvo linkę išsakyti problemas su kuriomis jie susiduria savo artimiausioje gyvenamojo aplinkoje. Pažymėtina, kad respondentai buvo linkę teikti pasiūlymus, kaip, jų nuomone, reikėtų tvarkyti vieną ar kitą komunalinio ūkio, aplinkos objektą ar sritį.

Analizuojant 2017 m. respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie komunalinio ūkio ir paslaugų tvarkymo kokybę, buvo sudarytos 2 kategorijos: „Viešųjų miesto erdvių priežiūros problemos“ ir „Miesto gatvių, šaligatvių būklė bei estetinis vaizdas“. 2020 m. atviro tipo klausimą apie

⁴ 2017 m. – 6,94 balo, 2020 m. – 7,39 balo

komunalinio ūkio ir paslaugų tvarkymo kokybę papildė dvi naujos kategorijos: „Nesaugumas“ ir „Viešųjų tualetų stoka“.

2017 m. apklausos metu daugiausiai respondentų atsakymų buvo sulaukta kategorijoje „Miesto gatvių, šaligatvių būklė, bei estetinis vaizdas“, o 2020 m. – kategorijoje „Viešųjų miesto erdvių priežiūros problemos“ (detaliau respondentų pasisakymai apie teritorijų būklės ir komunalinio ūkio paslaugų tvarkymo klausimą pateikiami *Lentelėje Nr. 5*).

Lentelė Nr.5. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą apie komunalinio ūkio ir aplinkos paslaugų tvarkymą

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai (2017 m.)	Autentiški respondentų pasisakymai (2020 m.)
Viešųjų miesto erdvių priežiūros problemos	<...Draugystės parke nesijaučiame saugūs. Trūksta apšvietimo, yra vietų, kur medžių šakos nesaugiai palinkusios...> <...Parkuose negalima šunų vedžioti, geriau šiukšliadėžes pastatyti...> <...Kauno įvaizdis pagerėtų sutvarkius kiemų būklę ir sutvarkius stambias šiukšles aplink kontenerius. Taip pat šaligatvių būklę...> <...Žolė aplink namus yra pjaunama tik, kai užauga labai aukšta. Kiemas nuo V. Krėvės pr. 11 iki 3 ir t.t. namų yra pasibaisėtinas...> <...Kiemai netvarkomi, kampai prie namų neapšviesti...> <...Miestas, ypač augmenija, prižiūrima ne specialistų ir atmetinai...> <...Senam žmogui niekas nepadeda įlipti ir išlipti iš autobuso...> <...Problema, kad pėstieji nenaudoja atšvaitų...> <...Šilainių parke reikalingas apšvietimas...> <...Kad būtų sutvarkytos stotelės...> <...Per retai šienaujami plotai prie daugiabučių...> <...Trūksta šaligatvių, šunų vedžijimo aikštelių...> <...Ties Kalniečių g. neapšviesti takai tarp kiemų...> <...Trūksta apšvietimo šalutinėse gatvėse, perėjų takai, laiptai...>	<...Kiekvienos gatvės galėtų būti apšviestos...> <...Daugiau apšviestų gatvių...> <...Perėjos galėtų būti daugiau apšviestos...> <...Mažai parkavimo vietų, įvažiavimai į kiemus duobėti...> <...Per daug iškirstų medžių...> <...Mieste mažai tekstilę surenkančių kontenerių...> <...Daugiau rūšiavimo kontenerių...> <...Padidinti parkavimo kainas...> <...Daugiau apšviesti pėsčiųjų perėjas...> <...Per daug kertami medžiai...> <...Be reikalo iškirsta daug medžių...> <...Mažai apšvietimo...> <...Daugiau rūšiavimo kontenerių...> <...Prastai valomi keliai pablogėjus oro sąlygom...> <...Ne visur apšviestos gatvės...> <...Prasta vandens kokybė...> <...Senamiesty nėra kur parkuoti automobilius...> <...Nėra aikštelių šunų vedžijimui...> <...Mažai šventinio apšvietimo...> <...Mažai miesto centre parkavimo vietų automobiliams...> <...Nėra kur vedžioti gyvūnų...> <...Daugiau automobilių stovėjimo vietų...> <...Mažai parkavimo vietų automobiliams miesto centre...> <...Ne visur apšviestos perėjos...> <...Daugiau parkavimo vietų...> <...Trūksta aikštelių gyvūnų vedžijimui...> <...Mažai parkavimo vietų miesto centre...> <...Ne visur veikia gatvių apšvietimas...> <...Brangus automobilių parkavimas...> <...Senamiestyje nėra vietų automobiliui parkuotis...>

		<...Yra netvarkingų autobusų stotelių mieste...> <...Prastai dirba avarinės tarnybos...> <...Trūksta stovėjimo aikštelių mieste...> <...Mažai parkavimo automatų...> <...Daugiau parkavimo vietų Kauno centre...> <...Mažai parkavimo vietų mieste...> <...Daugiau parkavimo vietų...> <...Labiau apšviesti perėjimas...> <...Blogos parkavimo galimybės miesto centre...> <...Trūksta švaros mieste ir seniūnijoje...> <...Statyti parkavimo aikšteles prie įvažiavimo į mokyklas...> <...Mažai parkavimo vietų miesto centre...> <...Skambinant į savivaldybę Pakalniškiui nėra teikiama informacija...> <...Trūksta rūšiavimo konteinerių ir gyvūnų vedžiojimo aikštelių...> <...Mažai parkavimo vietų...> <...Prastai apšviestos gatvės...> <...Trūksta gyvūnų aikštelių ir konteinerių...> <...Šiukšlių dažnesnis išvežimas...> <...Per mažai mokėjimo aparatų už parkingą centre...> <...Reiktų daugiau rūšiavimo konteinerių...> <...Daugiau erdvės neįgaliesiems...> <...Šilainių mikrorajone su automobilių stovėjimu yra blogai...> <...Mašinų aikštelių tvarkymas, asfaltavimas būtinas...> <...Nėra žaidimų aikštelės ...> <...Žaidimų aikštelių būklė kritinė. Mašinų stovėjimo aikšteles reikia renovuoti ...>
Miesto gatvių, šaligatvių būklė bei estetiškas vaizdas	<...Nesutvarkyti Ukmergės g. šaligatviai. Labai apleistos Aleksoto kapinės, Veiverių plentas...> <...Šaligatvis Vandžiogalos g. (prie mokyklos), nuolat stovi balos...> <...Daugiabučių kiemai turėtų būti sutvarkyti/atnaujinti...> <...Sargėnų šaligatvių prasta būklė...> <...Maironiškių, Saulėlydžio, Mosėdžio (tas raj.) gatvėse duobės...> <...Kiemai, esantys tarp bendrabučių, yra vos pravažiuojami, be galo daug gilių duobių...> <...Į Krėvės pr. 11 namo kiemą įvažiavimas tragedija!!!...> <...Prastos būklės šaligatviai Sargėnuose...> <...Tragiški Sargėnų šaligatviai...>	<...Duobėti įvažiavimai į kiemus...> <...Blogi įvažiavimai į kiemus...> <...Sutvarkyti įvažiavimus į kiemus...> <...Ne visur sutvarkyti šaligatviai...> <...Įvažiavimai į kiemus prastos būklės...> <...Nevalomi žiemą šaligatviai...> <...Prasta šaligatvių būklė...> <...Bloga šaligatvių būklė...> <...Ne visur geros kelių dangos...> <...Prastai prižiūrimi keliai kritinėmis oro sąlygomis...> <...Daug kur blogos kokybės keliai...> <...Prasta kiemų būklė...>

	<...Dar yra gatvių, kur ratus gali "palikti"...> <...Šaligatviai nelygūs...> <...Vidinių kiemų būklė tragiška, automobiliai statomi ant pėsčiųjų takelio...> <...Ne visų kiemų būklė gera...> <...Esu invalidas, nepaeinu per kelkraščius...> <...Būtinai įvažiuoti asfaltavimas...> <...Vidiniai kiemai vis dar duobėti, kai palyja visur balos, labai nepatogu ne tik važiuoti, bet ir eiti...> <...Kartais šaligatvis per aukštas įvažiuoti į autobusą...> <...Šaligatviai tragiški, kelio danga nekokia...> <...Vidinių kiemų ir įvažiuojamųjų kiemus dangas būtina tvarkyti...> <...Ties Savanorių pr. 286 pastato šaligatviai visai nevalomi, išskyrus žiemos metu kartais...> <...Avariniai įvažiuojamieji kiemai - netvarkomi, šaligatviai duobėti, trūksta apšvietimo kiemuose, einant nuo gatvės visiškai tamsu...> <...Dažna problema - įvažiuojamųjų kiemus kokybė. Kas iš to, kad keliai naujai nutiesti - šuliniai įdubę jau po kelių mėnesių...> <...Kiemuose ant šaligatvių neišeina praeiti, nes sustatytos mašinos...> <...Kažką reikia daryti su kiemų asfalto būkle...> <...Dažna problema įvažiuojamųjų kiemus kokybė. Kas iš to, kad keliai naujai nutiesti, šuliniai jau po kelių mėnesių įdubę...> <...Dėl gatvių valymo žiemos metu nuo šlaito eina žemės nuošliaužos. (nuo Bartuvos g. iki Tilžės g.)...> <...Nėra perėjimų per Ukmergės g....> <...Žiemą nevalomos gatvės šalutiniuose keliuose...> <...Norėčiau, kad sutvarkytų Gudų gatvę, nes neįmanoma praeiti, visada šlapios...> <...Ne visur pritaikyta aplinka neįgaliesiems...> <...Įvažiuojamųjų kiemus būklė labai bloga...>	<...Prasta šaligatvių būklė...> <...Ne visur yra sutvarkyti šaligatviai...> <...Duobėtos gatvės...> <...Duobėti įvažiuojamieji kiemai...> <...Sutvarkyti ir barstyti daugiau gatves...> <...Tvarkyti įvažiuojamuosius kiemus...> <...Įvažiuojamieji kiemai yra tragiški...> <...Kiemai duobėti, sunku įvažiuoti...> <...Rajone nemažai duobėtų gatvių ir nėra vietos kur pasistatyti automobilių...> <...Reikia daugiau stovėjimo vietų kieme mašinoms...> <...Daugiabučiuose kieme parkavimo vietų daugiau...> <...Įvažiuojamieji kiemai teritoriją...> <...Vidiniuose kiemuose padarykite automobilio stovėjimo aikštes...> <...Mūsų kiemas pačios prastiausios būsenos...> <...Kad pabarstytų šaligatvius plikledžiui esant...>
Nesaugumas	-	<...Daugiau vaizdo kamerų mieste dėl saugumo...> <...Daugiau saugumo, policijos budėjimų...> <...Vakare mieste nesaugu...> <...Nesijaučiu saugi vakare mieste...> <...Nesijaučiu saugi, daugiau stebėjimo kamerų...> <...Nesijaučiu vakarais saugi, daugiau reikia policijos priežiūros...>

Viešųjų tualetų stoka	-	<...Trūksta viešųjų tualetų...> <...Nepakanka viešų tualetų...> <...Įrengti daugiau viešų tualetų ...> <...Trūksta tualetų Kauno mieste...>
------------------------------	---	--

Apibendrinant galima teigti, jog vertindami teritorijų būklę ir teikiamų komunalinių paslaugų kokybę Kauno mieste, respondentai išskiria kelių, gatvių, šaligatvių tvarkymo būtinybę, blogą vidinių kiemų, įvažiavimų į juos būklę, pabrėžia automobilių parkavimo galimybių centre ir senamiestyje trūkumą, gyvūnų vedžiojimo aikštelių nepakankamumą. 2020 m. akcentuojamas saugumo priemonių (vaizdo kameros, policijos budėjimai), rūšiavimo kontenerių, parkavimo vietų automobiliams poreikis; pabrėžiama, kad mieste trūksta viešųjų tualetų, taip pat akcentuojama gatvių ir šaligatvių priežiūra šaltuoju sezonu.

TRANSPORTO IR SUSISIEKIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Viešojo transporto ir susisiekimo paslaugų pagalba yra sprendžiamos gyventojų mobilumo, aplinkosaugos, spūsties keliuose problemos. Todėl kaip ir kiekviena kita viešoji paslauga, viešasis transportas turi tenkinti atitinkamus kokybės, saugumo, prieinamumo ir kitus reikalavimus. Transporto ir susisiekimo paslaugas šioje apklausos dalyje atstovauja 14 rodiklių.

Tiek 2017 m., tiek 2020 m. Kauno miesto gyventojai nurodė esantys labiausiai patenkinti viešojo transporto elektroninio bilietai sistemos patogumu, viešojo transporto keleivių informavimo sistema ir eismo organizavimu Kauno mieste (žr. 4 pav.). 2020 m. tyrimo metu respondentai pakankamai teigiamai įvertino elektroninių bilietų mobiliosios programėlės „Žiogas“ patogumą (8,1 balo).

Didžiausią minusą transporto ir susisiekimo paslaugų srityje respondentai 2017 m. išvelgė viešojo transporto kontrolierių darbo kokybėje (7,0 balo)⁵, viešojo transporto pritaikyme neįgaliams asmenims ir žmonėms su spec. poreikiais (7,1 balo) bei tvarkos ir švaros viešajame transporte palaikyme (7,2 balo). Panašūs pastarųjų dviejų vertinimo balai atsiskleidžia ir 2020 m. atlikto tyrimo metu, tačiau šie teiginiai kiek geriau vertinami, lyginant su 2017 m.: atitinkamai 7,9 balo (pokytis: 0,8 balo) ir 7,8 balo (pokytis: 0,6 balo).

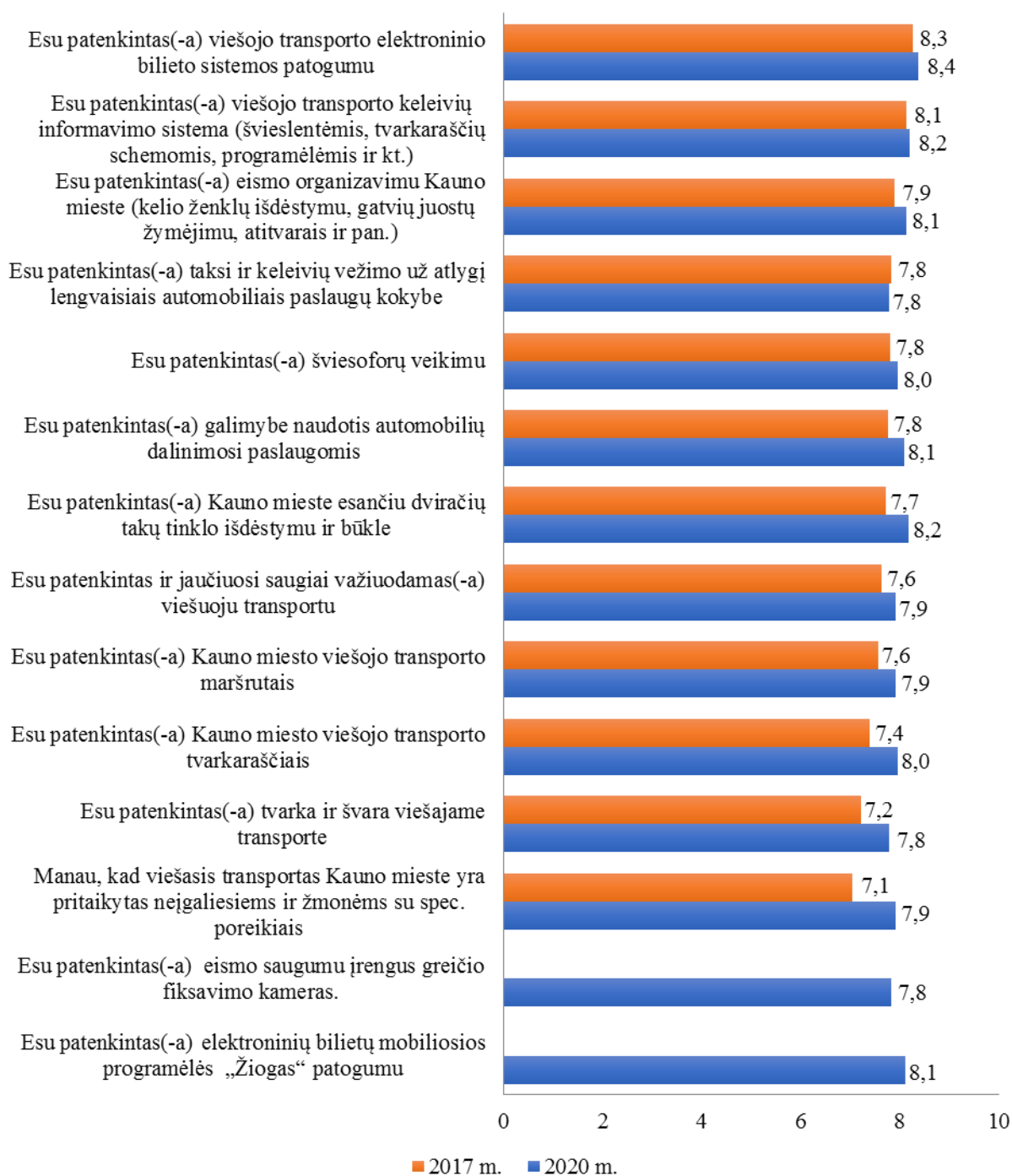
2020 m. tyrimo klausimyną papildęs naujas aspektas – eismo saugumas įrengus greičio fiksavimo kameras – Kauno miesto gyventojų vertinamas 7,8 balo.

Reikėtų atkreipti dėmesį į šiuos neigiamai vertinamus aspektus, nes nuo to priklauso ne tik sumažėsiančių viešojo transporto vartotojų skaičius, bet ir, pagausėjus asmeninio transporto poreikiui, padidėsianti oro taršos problema.

Panašūs šių teiginių vertinimo balai atsiskleidžia ir 2020 m. atlikto tyrimo metu.

⁵ Pastaba: 2020 m. tyrimo klausimyne šio teiginio atsisakyta

4 pav. Transporto ir susisiekimo paslaugų Kauno mieste vertinimas⁶



⁶ 2017 m. – 7,69 balo, 2020 m. – 8,01 balo

Transporto ir susisiekimo paslaugų kokybės atviro klausimo analizė

Analizuojant 2017 m. respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie *Transporto ir susisiekimo paslaugų kokybę*, buvo sudarytos 3 kategorijos: „*Gyventojų nepasitenkinimas viešuoju transportu ir kontrolierių aptarnavimu bei mandagumu*“, „*Eismo saugumo klausimai Kauno mieste*“ bei „*Nepatenkinama transporto stotelių būklė mieste*“. 2020 m. respondentai neišsakė pastabų dėl transporto stotelių būklės Kauno mieste (detaliau respondentų pasisakymai apie transporto ir susisiekimo paslaugų kokybę pateikiami *Lentelėje Nr. 5*).

Lentelė Nr.6. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimus apie Kauno miesto transporto ir susisiekimo paslaugų kokybę

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai (2017 m.)	Autentiški respondentų pasisakymai (2020 m.)
Gyventojų nepasitenkinimas viešuoju transportu ir kontrolierių aptarnavimu bei mandagumu	<...Transporto kontrolieriai ne visada elgiasi adekvačiai/mandagiai su keleiviais...> <...Liūdna, kai reikia važiuoti aplinkkeliais...> <...Viešojo transporto kontrolieriai labai nemandagūs...> <...Prastas susisiekimas iš Sargėnų poilsio dienomis...> <...Pagerinti susisiekimą į Sargėnus...> <...Kontrolė "buka" ir šiurkščiai elgiasi...> <...Viešojo transporto tvarkaraščiai stotelėse ir internete kartais nesutampa...> <...Du autobusai į tą pačią kryptį ir tuo pačiu laiku, po to tenka laukti apie valandą...> <...Maršrutiniai taksi labai brangūs, bet tenka važiuoti, nes tik jų maršrutas tinka nuvažiuoti į darbą be persėdimų ir sutaupant laiką...> <...Galėtų būti daugiau troleibusų pritaikytų važiuoti su vežimėliu...> <...Kai į autobusą įleidinėja tik pro priekines duris, žmonės sustoja ant takų autobuso priekyje ir būna sunku patekti į autobuso vidurį...> <...Atsargiai samdykite taksi vairuotojus, buvo baisu važiuoti...> <...Reikia susisiekimo su skirtingais mikrorajonais be persėdimų ir naujo Vilijampolės ir Aleksoto tilto per Nemuną...> <...Yra pamirštų atkarpų, kurias viešuoju transportu sunku pasiekti...> <...Prastas susisiekimas su Savanorių pr. Viešajame transporte vis dar pilna asocialių, nemalonių kvapų, skleidžiančių asmenų...> <...Kartais vairuotojai labai grubiai vairuoja...> <...Dažnai vasarą neįjungia kondicionierių viešajame transporte...> <...Nemandagūs vairuotojai, mažai kuris atidaro duris,	<...Reiktų greitų autobusų maršrutų...> <...Ilgiau važiuotų transportas savaitgaliais...> <...Švaresnio transporto Kauno mieste...> <...Daugiau naktinio transporto...> <...Padaryti miesto gyventojams nemokamą viešąjį transportą...> <...Netvarkingas viešasis transportas, nešvarus...> <...Blogai sudaryti tvarkaraščiai viešojo transporto...> <...Netvarkingas viešasis transportas...> <...Daugiau elektroninių galimybių...> <...Sudėtinga naudotis elektroniniais bilietais...> <...Labiau prižiūrėti švarą viešajame transporte...> <...Daryti akcijas, skatinti naudotis viešuoju transportu...> <...Daugiau transporto šventinėm dienom...> <...Nėra iš Baršausko g. tiesioginio susisiekimo poilsio dienomis su Panemune...> <...Atsakingiau turėtų vairuoti viešojo transporto vairuotojai...> <...Trūksta į kapines Karmėlavos autobusų važiavimo...> <...23 autobuso grafikas - tiesiog apgailėtinas...> <...Reikia maršrutų Rokuose...> <...Panaikinkite autobusų privalomą sustojimą stotelėse, kur nėra jokių keleivių...> <...Reikia mikriuko nuo Rokų į Klinikas...> <...Per J. Borutos g. nevažiuoja 61 autobusas į kapines...> <...Galėtų būti švaresnis viešasis transportas...>

	<i>jei nori persėsti iš vieno troleibuso į kitą. Nėra susisiektis iš Petrašiūnų...></i> <i><...Nėra maršruto nuvykti į darbą, nėra tvarkos kartais, kai į troleibusus įlipa girti...></i> <i><...Labai mažai žemagrindžių, turėtų būti daugiau, nes viešuoju transportu naudojasi seni ir neįgalūs piliečiai...></i> <i><...Reiktų grąžinti buvusius maršrutinio transporto maršrutus, tokius kaip 102 nr. ir kt...></i> <i><...Galėtų būti filmuojami daugiau autobusų salonų...></i> <i><...Ilgai laukti reikia transporto, ilgi tarpai...></i> <i><...Troleibusuose ir autobusuose yra labai nešvaru...></i> <i><...Dažnai būna autobusai važiuoja vienas po kito, o po to intervalas 15-20 min. nevažiuoja nei vienas...></i>	<i><...Taksi galėtų greičiau atvykti...></i> <i><...Savaitgaliais ir švenčių dienomis trūksta autobusų...></i> <i><...Daugiau maršrutų į tolimes miesto vietas...></i> <i><...Atnaujinti autobusus / troleibusus...></i>
Eismo saugumo klausimai Kauno mieste	<i><...Netvarkingi - neįrengti VT sustojimai, nesimato. Daugiau kalnelių greičiui riboti...></i> <i><...Nesu patenkintas, kad yra naikinamas papildoma galimybė sukti į dešinę degant raudonam šviesoforo signalui (žalios rodyklės)...></i> <i><...Gatvių žymėjimas - kaip vandeniniais dažais - po kelių mėnesių juostos kai kur jau nusitrynę...></i> <i><...Pėsčiųjų perėjos ženklas trukdo eismui...></i> <i><...Sankryžoje prie zoologijos sodo būtina pastatyti šviesoforą, nes joje visada sunku išvažiuoti...></i> <i><...Mano nuomone, šviesoforai kiekvienoje perėjoje užtikrintų pėsčiųjų saugumą. vasarą ženklus užstoja medžiai...></i> <i><...Ne visur šviesoforai teisingai atiderinti...></i>	<i><...Ne visos gatvės paženklintos...></i> <i><...Ne visur gera eismo organizavimo tvarka...></i> <i><...Blogai sureguliuoti šviesoforai senamiestyje...></i> <i><...Sureguliuoti šviesoforus...></i> <i><...Grąžinti žalias rodykles į dešinę...></i> <i><...Mažai kamerų fiksuojančių greitį...></i> <i><...Reiktų grąžinti žalias rodykles...></i> <i><...Ne visur yra dviračio takai mieste...></i> <i><...Grąžinti žalias rodykles...></i> <i><...Dauguma vietų su dviračiu yra nepravažiuojamos...></i> <i><...Nelabai saugus viešojo transporto vairuotojų vairavimas. Esu susižalojusi...></i> <i><...Kad grąžintų papildomas lenteles...></i> <i><...Ne visose avaringuose vietose matuokliai įrengti, o kitur kur nereikia...></i>
Nepatenkinama transporto stotelių būklė mieste	<i><...Galėtų mieste būti daugiau švieslenčių (stotelėse)...></i> <i><...Nesimato tvarkaraščių, labai smulkus šriftas...></i>	-

Dažniausiai respondentai buvo linkę minėti su viešuoju transporto maršrutais susijusias problemas (žr. *Lentelėje Nr. 6*). Ypatingai gyventojai buvo linkę akcentuoti viešojo transporto maršrutų stoką ir tai, kad susisiekimas su atokesnėmis miesto vietomis yra labai sudėtingas. Respondentai išreiškė / pateikė daug nusiskundimų dėl švaros, tvarkos palaikymo viešajame transporte, 2017 m. labiau pabrėžiama žema vairuotojų ir kontrolierių kultūra. 2020 m. respondentai akcentavo šviesoforų sureguliuavimo poreikį, taip pat teikė siūlymus sugrąžinti papildomas šviesoforų sekcijas, leidžiančias sukti į dešinę pusę, įrengti daugiau greičio matuoklių mieste.

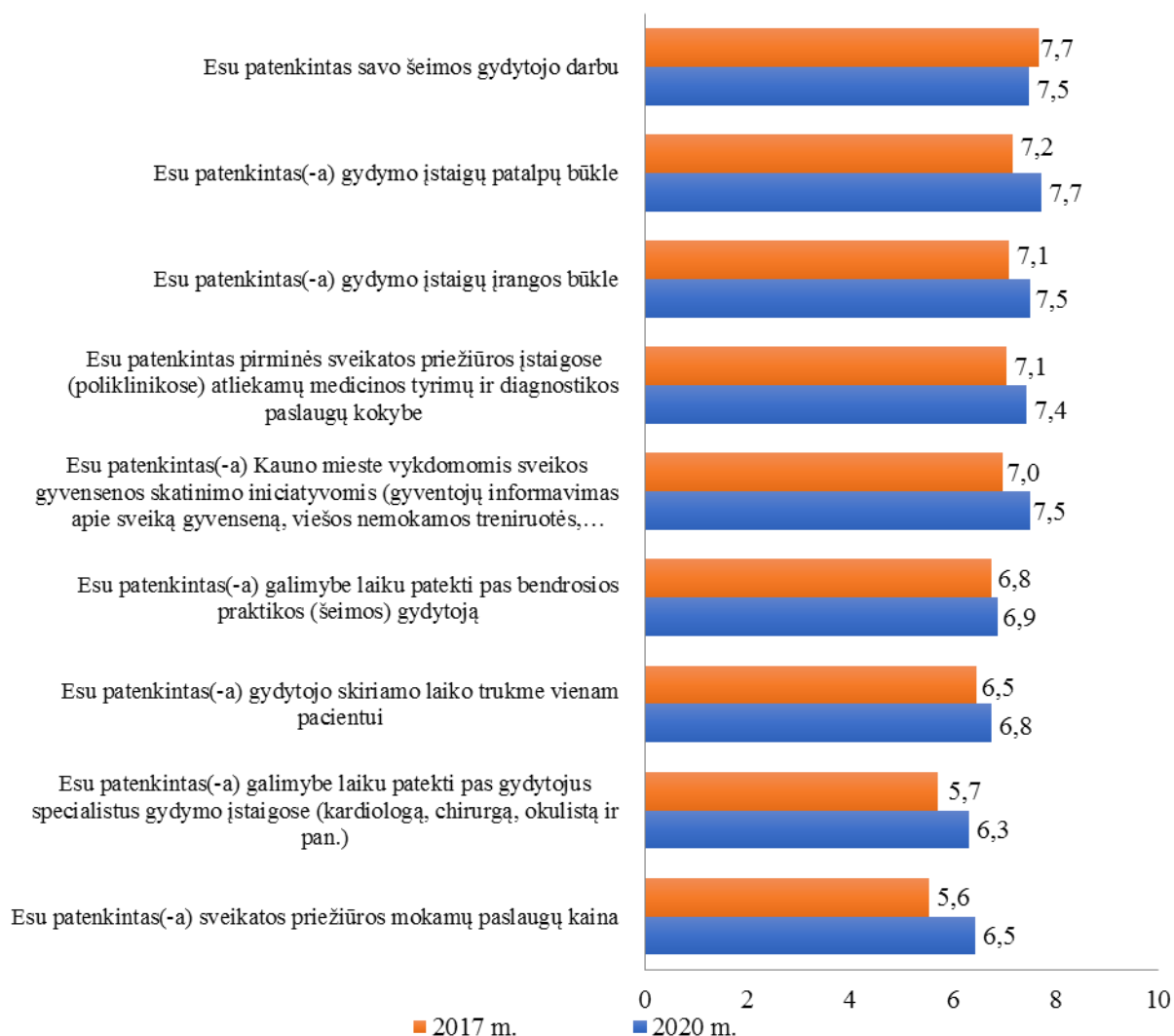
SVEIKATOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Sveikatos priežiūros paslaugų tematinį bloką sudaro 9 rodikliai. 2017 m. respondentai buvo labiausiai patenkinti savo šeimos gydytojo darbo kokybe (7,7 balo), taip pat gydymo įstaigų patalpų būkle (7,2 balo) ir gydymo įstaigų įrangos būkle (7,1 balo). Panašūs šių teiginių vertinimo balai atsiskleidžia ir 2020 m. atlikto tyrimo metu, tačiau kiek pagerėjo gydymo įstaigų patalpų būklės vertinimas (7,7 balo; pokytis: 0,5 balo).

2017 m. respondentai kaip opią problemą įvardino didelę sveikatos priežiūros mokamų paslaugų kainą (5,6 balo), galimybę laiku patekti pas gydytojus specialistus (5,7 balo) bei gydytojo skiriamo laiko trukmę pacientui (6,5 balo) (*žr. 5 pav.*). Šie aspektai kaip prasčiausiai vertinami išlieka ir 2020 m., tačiau Kauno miesto gyventojai tapo labiau patenkinti sveikatos priežiūros mokamų paslaugų kaina (6,5 balo; pokytis: 0,9 balo) ir galimybe laiku patenkinti pas gydytojus specialistus (6,3 balo; pokytis: 0,6 balo).

5 pav. Sveikatos priežiūros paslaugų kokybės Kauno mieste vertinimas⁷

⁷ 2017 m. – 6,74 balo, 2020 m. – 7,12 balo

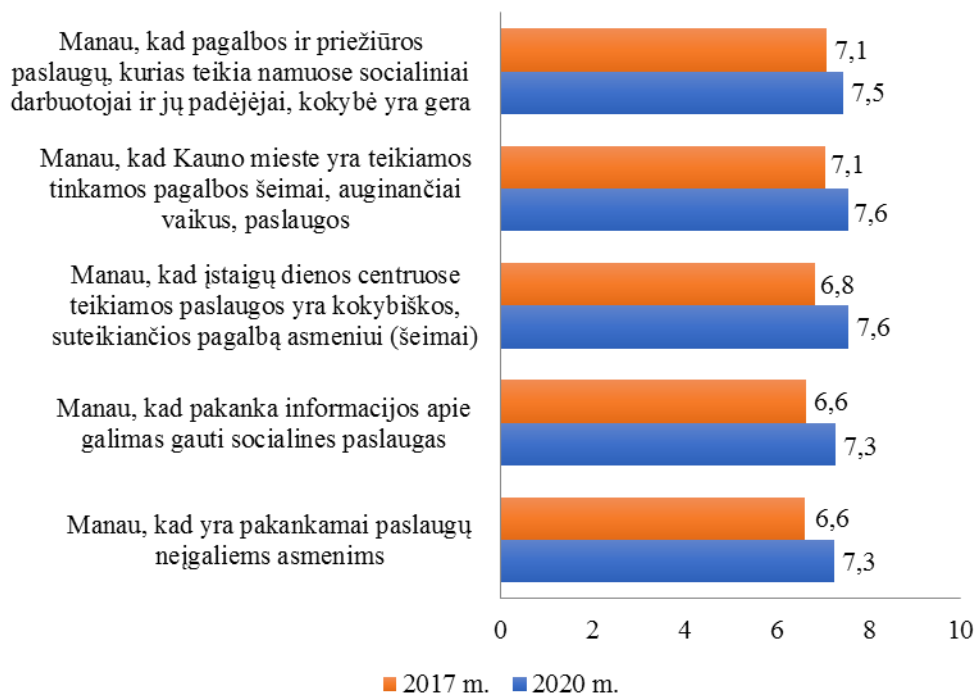


Socialinės apsaugos paslaugų kokybei vertinti buvo pateikti 5 teiginiai (rodikliai). 2017 m. po 7,1 balą vertinti šie rodikliai – gera pagalbos ir priežiūros paslaugų, kurias teikia namuose socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai, kokybė ir tinkamos teikiamos pagalbos šeimai, auginančiai vaikus, paslaugos. Prasčiausiai (po 6,6 balus) vertinamas informacijos apie galimas gauti socialines paslaugas pakankamumas ir paslaugų neįgaliems asmenims pakankamumas (žr. 6 pav.).

Pažymėtina, jog visi socialinių paslaugų kokybę atspindintys teiginiai Kauno miesto gyventojų 2020 m. įvertinti labiau teigiamai, lyginant su 2017 m. tyrimo duomenimis (visų teiginių vertinimas atitinkamai padidėjo nuo 0,4 balo iki 0,8 balo).

6 pav. Socialinės apsaugos paslaugų kokybės Kauno mieste vertinimas⁸

⁸ 2017 m. – 6,84 balo, 2020 m. – 7,4 balo



Apibendrinami tyrimo duomenis galima teigti, jog nepaisant socialinės apsaugos paslaugų kokybės vertinimo pagerėjimo, šių paslaugų kokybė yra pakankamai prastai vertinama Kauno miesto gyventojų tarpe, ypatingą dėmesį skiriant informacijos apie galimas gauti socialines paslaugas sklaidai bei socialinių paslaugų plėtrą asmenims su negalia.

Sveikatos ir socialinių paslaugų kokybės atviro klausimo analizė

Analizuojant respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie sveikatos ir socialinių paslaugų kokybę, buvo sudarytos 4 kategorijos: „Patekimo pas gydytojus (gydytojus specialistus) problema“, „Nepasitenkinimas sveikatos apsaugos įstaigų teikiamomis paslaugomis“, „Medicinos įstaigų būklė“ ir „Medicinos įstaigų paslaugų kainos“.

Daugiausia respondentų atsakymų į atviro tipo klausimą, ypatingai 2020 m., buvo sulaukta kategorijoje „Patekimo pas gydytojus (gydytojus specialistus) problema“ (detaliau respondentų atsakymai apie sveikatos apsaugos paslaugų kokybę yra pateikiami *Lentelėje Nr.7*).

Lentelė Nr.7. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą apie sveikatos paslaugų kokybę

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai (2017 m.)	Autentiški respondentų pasisakymai (2020 m.)
Patekimo pas gydytojus (gydytojus specialistus) problema	<...Sunku patekti pas specialistus...> <...Ilgai reikia laukti specialistų, turėtų būti receptų kažkoks pratęsimas, o ne laukti eilėse dėl recepto...> <...Ilgos eilės patekti pas specialistus...> <...Pas gydytojus specialistus eilėse	<...Galėtų būti mažesnės eilės pas gydytojus specialistus, greitesnis patekimas, nes dabar tenka ilgai laukti...> <...Pas šeimos gydytoją visada eilės, pralauki pusę dienos. Kam tada reikalingi talonėliai? ...> <...Kodėl tik susimokėjus galima greičiau patekti pas gydytojus? ...> <...Galėtų gydytojai laiku priimti ir nereiktu po 30-40 min. laukti...> <...Pas gydytoją pacientai galėtų vienas po kito eiti, o ne laukti...>

	<i>laukti reikia ganėtinai ilgai...></i> <i><...Neįmanoma ilgai patekti pas gydytojus specialistus...></i> <i><...Jei pasirinksi privatesnę - brangų, jei paprastą polikliniką, nesulauksi priėjimo prie specialistų...></i> <i><...Kai reikia į mokyklą pažymų, gali ir nesulaukti...></i> <i><...Specialistų paslaugų reikia laukti mėnesį ir ilgiau...></i> <i><...Pas specialistus reikia laukti talono kelis mėnesius. Jei mokamai, gali priimti tą pačią dieną...></i> <i><...Galėtų būti daugiau tvarkos eilėse pagal laiką, kuris yra skirtas ir visi į kabinetą daktarai kviestų pacientus pagal eilę...></i> <i><...Vis dar reikia laukti eilėse pas specialistus, viskas greičiau vyksta už pinigų...></i> <i><...poliklinikos turėtų būti atskiros jaunimui iki, tarkim, 48 m. ir atskiros senjorams. Nes per juos neįmanoma patekti pas gydytoją...></i> <i><...Eilės labai didelės, daktarai ne visi gydo, dažniausiai vykdo planą...></i> <i><...Bendra registravimosi sistema elektroniniu būdu neapima visų įstaigų, būna labai didelės eilės pas spec. daktarus...></i> <i><...Galėtų visi savo laiką pagal talonus ateiti, o ne bet kaip. Geriausia, kad šeimos gydytojai būtų kur tik su pensininkais dirbtų...></i> <i><...Labai ilgai reikia laukti pas specialistus...></i> <i><...Laukti pas specialistą tenka labai ilgai, o liga progresuoja...></i> <i><...Eilė pas gydytojus specialistus...></i>	<i><...Eilės pas gydytoją...></i> <i><...Dideles eilės pas gydytojus...></i> <i><...Nebūtų eilių pas gydytoją ir laiku priimtų...></i> <i><...Gydytojai priimdami galėtų nevēluoti...></i> <i><...Eilės gydymosi įstaigose...></i> <i><...Pas specialistus sunku patekti, tenka ilgai laukti...></i> <i><...Nėra tvarkos poliklinikose, sugaišti daug laiko laukdamas...></i> <i><...Gydytoja priimdama nevēluotų...></i> <i><...Sunku patekti pas gydytojus-specialistus...></i> <i><...Daugiau talonėlių pas gydytojus...></i> <i><...Daugiau gydytojų mažesnėmis eilėmis...></i> <i><...Mažai talonų...></i> <i><...Per ilgai reikia laukti, kad patektum pas gydytojus...></i> <i><...Sunku patekti pas gydytojus specialistus...></i> <i><...Didelės eilės...></i> <i><...Mažinti eiles pas šeimos gydytojus...></i> <i><...Kad lengviau prieinami būtų gydytojai specialistai...></i> <i><...Ilgos eilės pas gydytojus specialistus...></i> <i><...Ilgos eilės pas gydytojus...></i> <i><...Ilgos eilės pas gydytojus...></i> <i><...Ilgai laukti eilėje pas šeimos gydytojus...></i> <i><...Sunku patekti pas gydytojus specialistus...></i> <i><...Eilės galėtų būti mažesnės...></i> <i><...Nebūtų eilių pas gydytojus, dabar tenka ilgai laukti...></i> <i><...Gydytojas galėtų laiku priimti...></i> <i><...Didelės eilės, gydytoja laiku nepriima...></i> <i><...Ilgos eilės pas specialistus gydytojus...></i> <i><...Gydytojai galėtų laiku priimti...></i> <i><...Gydytojas priimdamas galėtų nevēluoti...></i> <i><...Sunku patekti pas gydytojus specialistus...></i> <i><...Ilgos eilės pas šeimos gydytoją...></i> <i><...Sugaišti daug laiko laukdamas pas gydytojus...></i> <i><...Ilgos eilės pas gydytojus...></i> <i><...Daugiau talonų pas gydytojus...></i> <i><...Ilgos eilės pas gydytojus, specialistus...></i> <i><...Nėra tvarkos poliklinikoje, laiku nurodytu talonėlyje nepatenki pas gydytojus...></i> <i><...Ilgos eilės pas gydytojus...></i> <i><...Sunku patekti pas gydytojus...></i> <i><...Ilgos eilės pas šeimos daktarą...></i> <i><...Sunku patekti pas specialistus...></i>
--	---	---

		<...Daugiau talonų pas šeimos gydytojus reikia...> <...Ilgos eilės pas daktarus, kitus specialistus...> <...Ilgos eilės pas gydytojus...> <...Didelės eilės pas gydytojus...> <...Brangūs vaistai ir ilgos eilės pas daktarus...> <...Daug laukti eilės pas daktarus...> <...Didžiulės eilės norint patekt pas specialistus...> <...Padidinti gydytojų etatus, kad nereikėtų laukti eilėse po mėnesį ir daugiau laiko...> <...Labai ilga registracija pas gydytoją...> <...Eilės pas šeimos gydytoja, reikia laukti ilgai...> <...Pas šeimos gydytojus reikia laukti mažiausiai 2 val. eilėje...> <...Blogiausia tai, kol pas specialistą patenki per 2 mėn., o echoskopui eilės begalinės...> <...Per ilgos eilės...> <...Eilės pas specialistus - beprotiškos...> <...Per ilgai laukti pas gydytojus eilėje...>
Nepasitenkinimas sveikatos apsaugos įstaigų teikiamomis paslaugomis	<...Manau, kad yra problema, kad dabar mums priklauso Raudonojo kryžiaus ligoninė. Ten sunkiam ligoniui daug bėdų - nepritaikyta, pvz.: invalidui - trūksta vežimų...> <...Siūlau suteikti erdvesnį kabinetą Dainavos poliklinikos gydytojai R. Narkevičienei...> <...Nežinau nieko apie med. įrangą...> <...Grąžinti vaikų gydytojus-pediatrus, šeimos gydytojai nemoka elgtis su mažais vaikais...> <...Beprasmiškas šeimos gydytojų darbas siuntimus rašinėti...> <...Laiku gauti konsultaciją nemokamai neįmanoma...> <...Trūksta informacijos iš šeimos gydytojos, ribojami tyrimai - laiku nepaskiria, nepaskiria reabilitacijos, sumaišo tyrimus poliklinikoje, pas specialistus reikia ilgai laukti eilės...> <...poliklinikos beveik visos neturi rimtoms ligoms nustatyti įrangos...> <...Kad gydytojai skirtų daugiau laiko pacientams...>	<...Gydytojas galėtų skirti daugiau laiko...> <...Daugiau laiko pacientams...> <...Pasenusi medicinos įranga poliklinikoje...> <...Skirti daugiau laiko vieno paciento apžiūrai...> <...Blogai dirba šeimos gydytojai...> <...Nepatenkinta šeimos gydytojos kompetencija...> <...Prastai dirba šeimos gydytoja...> <...Trumpi laikai vizitui pas gydytojus...> <...Trumpi laikai skirti gydytojui apžiūrėti pacientą...> <...Prasta medicinos paslaugų kokybė...> <...Sena įranga poliklinikoje...> <...Prasta medicinos paslaugų kokybė...> <...Per mažai gydytojai skiria laiko...> <...Skatinti jaunos gydytojus dirbti viešose įstaigose, o ne privačiose...> <...Pasitikėjimo neturiu...> <...Būtų gerai gauti gydytojų konsultaciją telefonu...>
Medicinos įstaigų būklė	<...Ligoninės sugriuvusios visiškai...> <...Kai kuriose įstaigose patalpų būklė baisi...> <...Valstybinėse poliklinikose patalpų būklė labai prasta...> <...2 ligoninės ir maistas siaubas...>	<...Renovuoti gydymo įstaigas...> <...Keisti įrangą ir renovuoti įstaigas...> <...2 ligoninės palatos ne kažką...> <...Visada tvanku ir karšta žiemos metu, nes netaupoma pacientų sąskaita...>

Medicinos įstaigų paslaugų kainos	<...Kodėl pas specialistus už pinigų priima greičiau? Kai nemokamai, reikia laukti kelis mėnesius...> <...Tyrimai beveik visi mokami...> <...Dauguma procedūrų yra mokamos, tai nėra gerai, dirbantis žmogus susimoka Sodrai...> <...Įkainiai paslaugų dideli. Nesureguliuotas – žmogui paslaugų krepšelis (mokami mokesčiai, už kuriuos negaunamos paslaugos)...> <...Brangu mokamos paslaugos pensininkams, negaliu naudotis...> <...Nesuvokiama, kai talonų pas specialistus nėra, o mokamų kiek nori, kokių nori laiku...> <...Siūlau padaryti nemokamas paslaugas, nes pensininkai ne visada turi už ką susimokėti...> <...Labai brangios stomatologų paslaugos...> <...Nesąmonė dėl tyrimų, jie visi mokami...>	<...Neturi pensininkas pinigų susimokėti už mokamas sveikatos paslaugas...> <...Kainos galėtų būti mažesnės...> <...Kainos gydymo galėtų būti mažesnės...> <...Gydymo paslaugos galėtų būti mažesnės kainos...> <...Paslaugos per brangios...> <...Per daug mokamų paslaugų...> <...Labai brangios mokamos paslaugos...> <...Kad nereikėtų mokėti už kai kuriuos tyrimus...> <...Gydymo kainos per didelės...> <...Brangios mokamos sveikatos priežiūros paslaugos...> <...Labai brangios mokamos paslaugos, ypač tyrimų...> <...Paslaugų kainos per didelės...> <...Mažesnės gydymo kainos...> <...Brangios mokamos gydymo paslaugos pensininkams...> <...Gydymo kainos galėtų būti mažesnės...> <...Brangūs tyrimai kraujo poliklinikose...>
--	--	--

Vertindami sveikatos paslaugų kokybę, dažniausiai respondentai buvo linkę minėti galimybės laiku patekti pas gydytojus specialistus problemą; kaip teigiama, „ilgos eilės pas gydytojus“. Be to, didžioji dalis į atvirą klausimą atsakiusių respondentų nepatenkinti patekimo pas gydytojus specialistus tvarka, vizito laukimo trukme, gydytojų vėlavimas priimti paskirtu laiku. 2020 m. respondentai neretai akcentavo ir per trumpą laiką, skiriamą paciento apžiūrai.

Medicinos įstaigų paslaugų kainos taip pat aktualios Kauno miesto gyventojams. Kaip nurodoma, sveikatos priežiūros sistemoje vyrauja per daug mokamų paslaugų ir tyrimų, o jų kainos yra per didelės.

Analizuojant respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie socialinės apsaugos paslaugų kokybę, buvo sudarytos 3 kategorijos: „Informacijos stoka socialiniais klausimais“, „Specialistų atliekamų paslaugų stoka ir kokybė“ ir „Įvairių socialinių grupių problemos“ (detaliau respondentų atsakymai apie socialinių paslaugų kokybę yra pateikiami *Lentelėje Nr.8*).

Lentelė Nr.8. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą apie socialinių paslaugų kokybę

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai (2017 m.)	Autentiški respondentų pasisakymai (2020 m.)
Informacijos stoka socialiniais klausimais	<...Galėtų paslaugas reklamuoti per TV...> <...Neįgaliems asmenims trūksta informacijos apie paslaugas, todėl jie negauna...> <...Gyventojai nėra informuoti apie socialines paslaugas...> <...Informacijos trūkumas...> <...Per 20 metų neįgalumo neteko girdėti apie paslaugas neįgaliesiems. Diabetu sergančiais nesirūpina visai...>	<...Mažai informacijos apie socialines paslaugas...> <...Gyventojai labai prastai informuojami...> <...Trūksta informacijos apie paslaugas...>

Specialistų atliekamų paslaugų stoka ir kokybė	<...Specialistai nėra paruošti, neturi tinkamų darbo sąlygų...> <...Socialiniams darbuotojams mokama minimali alga, tai ir kokybės nėra...> <...Manau, sunkiai sergant sulaukiame mažai pagalbos...>	<...Kad dirbtų daugiau socialinių darbuotojų...> <...Blogai dirba socialiniai darbuotojai...>
Įvairių socialinių grupių problemos	<...Nepakankamai ištirta, kiek yra žmonių, kuriems reikalinga pagalba...> <...Daugiavaikai šeimai norėtųsi ne tik maistui turėti, bet ir į būrelius galėti leisti...> <...Su invalidų ir senų žmonių priežiūra yra problemų, bet kovojant, jas galima gauti, valdininkai padeda! Kad įstatymai nelankstūs, situacija labai sudėtinga, mano vyras neįgalus jau 16 m., tenka visko patirti...>	<...Galėtų didesnę dėmesį skirti vaikams...> <...Trūksta socialinių darbuotojų seniems žmonėms...> <...Galbūt daugiau paslaugų neįgaliesiems...> <...Nėra jokios pagalbos vienišoms mamoms...> <...Trūksta paslaugų neįgaliesiems...> <...Neįgalusis vaikas valstybei nerūpi ...>

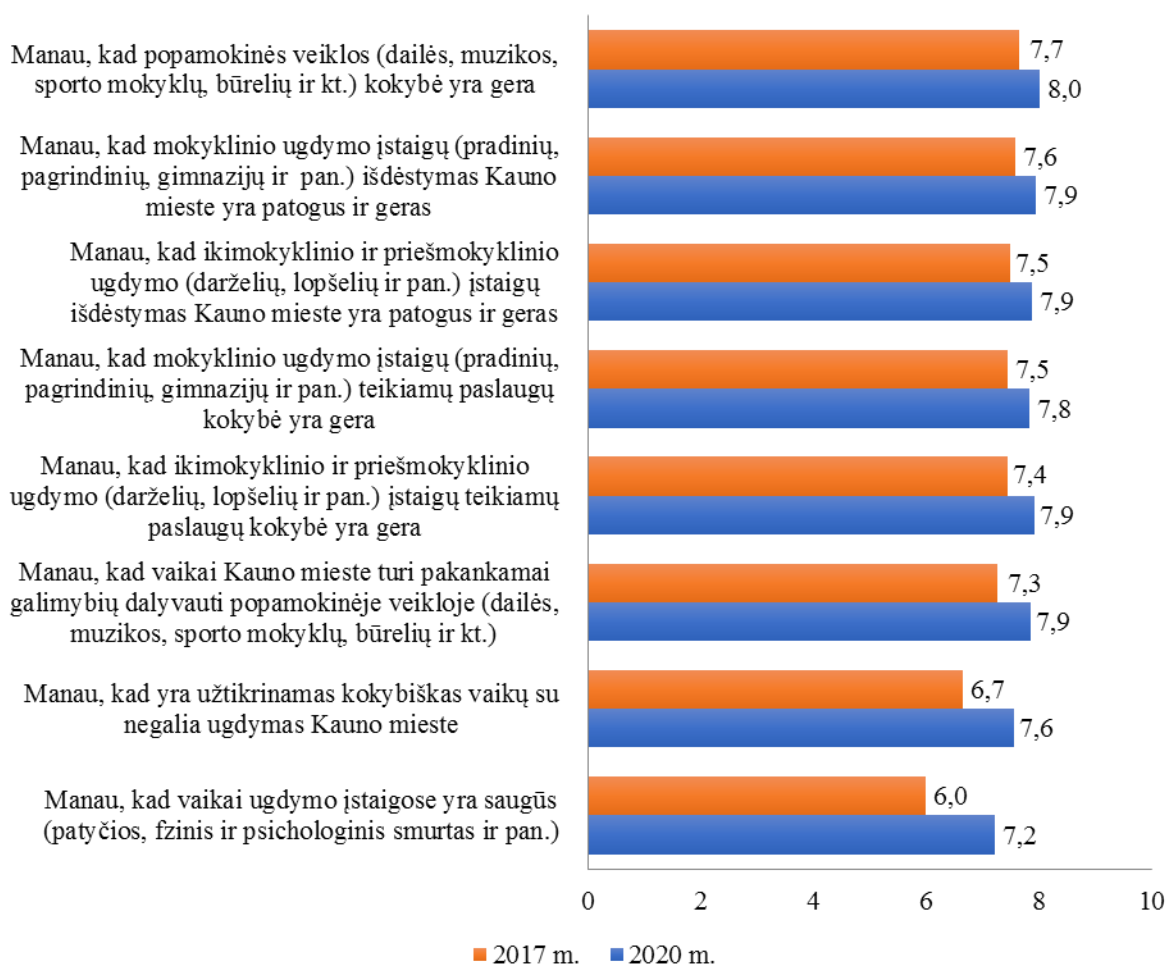
Respondentai pabrėžė informacijos apie įvairias socialines paslaugas trūkumą, įvairių socialinių grupių (daugiavaikių šeimų, senyvo amžiaus asmenų, neįgaliųjų) problemas: paslaugų trūkumą, per mažą dėmesį). Šią situaciją sąlygoja ir specialistų trūkumas bei jų darbo kokybė.

ŠVIETIMO IR KULTŪROS ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Švietimo sektorius gyventojų apklausoje yra reprezentuojamas 8 rodikliais. 2017 m. Kauno miesto gyventojai palankiausiai vertino popamokinės veiklos (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.) kokybę (7,7 balo), mokyklinio ugdymo įstaigų (pradinių, pagrindinių, gimnazijų ir pan.) bei ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo (darželių, lopšelių ir pan.) įstaigų išdėstymas Kauno mieste (atitinkamai 7,6 balo ir 7,5 balo). Šie aspektai sulaukė teigiamiausio vertinimo ir 2020 m. ir, nors neženkliai, tačiau pagerėjo.

Mažiausias tyrime dalyvavusių respondentų vertinimas 2017 m. užfiksuotas vaikų saugumo ugdymo įstaigose (patyčios, fizinis ir psichologinis smurtas ir pan.) (6,0 balo) ir kokybiško vaikų su negalia ugdymo (6,7 balo) aspektais. Pažymėtina, jog paminėti aspektai 2020 m. vertinami ženkliai palankiau: atitinkamai 7,2 balo (pokytis: 1,2 balo) ir 7,6 balo (pokytis: 0,9 balo). Tačiau pažymėtina, jog 2020 m. visi švietimo paslaugų kokybę atspindintys teiginiai Kauno miesto gyventojų vertinti labiau teigiamai, lyginant su 2017 m. tyrimo duomenimis (visų teiginių vertinimas atitinkamai padidėjo nuo 0,3 balo iki 1,2 balo).

7 pav. Švietimo paslaugų Kauno mieste vertinimas⁹



⁹ 2017 m. – 7,21 balo, 2020 m. – 7,78 balo

Švietimo paslaugų kokybės atviro klausimo analizė

Analizuojant respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie švietimo paslaugų kokybę, buvo sudarytos 4 kategorijos: „Popamokinės veiklos organizavimo problemos Kauno mieste“, „Pedagoginio personalo ir jo kvalifikacijos stoka“, „Ikimokyklinio ugdymo įstaigų stoka“ ir „Socialinės problemos (patyčios, saugumas pritaikymas neįgaliesiems ir kt.)“ (detaliau respondentų atsakymai apie švietimo paslaugų kokybę yra pateikiami Lentelėje Nr.9).

Lentelė Nr.9. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą apie švietimo paslaugų kokybę

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai (2017 m.)	Autentiški respondentų pasisakymai (2020 m.)
Popamokinės veiklos organizavimo problemos Kauno mieste	<...Būreliai labai brangūs...> <...Būreliai labai brangūs...> <...Būreliai be proto brangūs, neįperkami...> <...Būrelių pakanka, tik ne visi tėvai gali leisti juos lankyti...> <...Kad mokykloje būtų daugiau būrelių...>	<...Daugiau nemokamų veiklų jaunimui...> <...Aktyvesnių veiklų mokyklose...> <...Daugiau nemokamos veiklos...> <...Daugiau pasirenkamų dalykų mokykloje...> <...Daugiau mokyklose papildomos veiklos...> <...Trūksta vaikams veiklos po pamokų...> <...Trūksta vaikams popamokinės veiklos...> <...Mažai užsiėmimų vaikams po pamokų...> <...Daugiau mokymosi galimybių...> <...Būreliai ir papildomos veiklos yra per brangūs...> <...Nėra užsiėmimų vaikams po pamokų...> <...Daugiau nemokamų būrelių vaikams...>
Pedagoginio personalo ir jo kvalifikacijos stoka	<...Tinkamą išsilavinimą turi mokinys gauti mokykloje, o ne papildomai pas korepetitorius...> <...visko yra, bet viskas (beveik) kainuoja. Darželiuose pedagogų didžiulis trūkumas - tai kokia kokybė!!!!...> <...Daugiau pedagogų dirbančių su lopšelio-darželio vaikais. Padėjėjų auklėtojoms. Per didelės vaikų grupės...> <...Normos ribose dirba tik gal privatus sektorius...> <...Visokių mokyklų yra - gerų ir blogų...>	<...Gerinti psichologų ir socialinių darbuotojų kompetencijų...>
Ikimokyklinio ugdymo įstaigų stoka	<...Globaliai žiūrint gerėja padėtis, bet šioje sferoje būtini pokyčiai, įstatymai nelankstūs ir jei valdininkai labai dažnai jų laikosi aklai!!! Tada labai baisu!...> <...Trūksta darželių...> <...Trūksta darželių, taip pat sunku patekti į mokyklas...>	<...Daugiau vietų darželyje...> <...Daugiau vietų darželiuose...> <...Daugiau vietų darželiuose...> <...Daugiau darželių...> <...Per mažai darželiuose vietų...> <...Daugiau vietų darželiuose...>

		<...Daugiau vietų darželiuose...> <...Sunku gauti laiku vietą darželyje...> <...Nėra vietų darželyje, savo seniūnijoje...>
Socialinės problemos (patyčios, saugumas pritaikymas neįgaliesiems ir kt.)	<...Mokyklos turėtų įtraukti tėvus dėl atsakomybės už vaiko auklėjimą. Bausti už vaiko nepriežiūrą...> <...Vaikai su negalia integruoti, negali gauti reikiamo dėmesio, o sveikieji nukenčia taip pat, nes mokytojai daug dėmesio turi skirti neįgaliesiems...> <...Ugdymo įstaigose tikrai nesaugu, vaikai tyčiojasi ir patiria smurtą, patyčios egzistuoja...> <...Kad vaikai jaustųsi saugesni...>	<...Daugiau kreiptų dėmesio mokytojai patyčioms mokyklose...> <...Neapsaugoti vaikai mokykloje nuo patyčių...> <...Daugiau patyčių prevencijos...> <...Mokyklose vyksta fizinis ir psichologinis smurtas...> <...Daugiau paskaitų apie patyčias...> <...Vaikai per mažai apsaugoti nuo patyčių...> <...Manau, kad vaikai mokykloje nesijaučia visiškai saugūs...> <...Sustabdyti patyčias mokyklose...> <...Mokyklose kad nebūtų psichologinio smurto ir patyčių...> <...Daug vyksta patyčių mokyklose...> <...Mažai užimtumo vaikams su negalia...> <...Uždrausti patyčias mokyklose...> <...Mažinti psichologinį smurtą mokyklose...> <...Kad mokyklose nebūtų psichologinio smurto...> <...Skatinti vaikus iš nepasiturinčių šeimų gerai mokytis...> <...Mokyklose reikia patyčių prevencijos...> <...Sprendimo ieškojimo dėl vaikų patyčių...> <...Ilgas kelias į darželius, plus daug kur neįgalių vaikų...> <...Net ir turint PPT ir kitų specialistų rekomendacijas, vaiką sunku adaptuoti...> <...Pateikimą į mokyklos teritoriją kontroliuoti nuo pašalinių...>

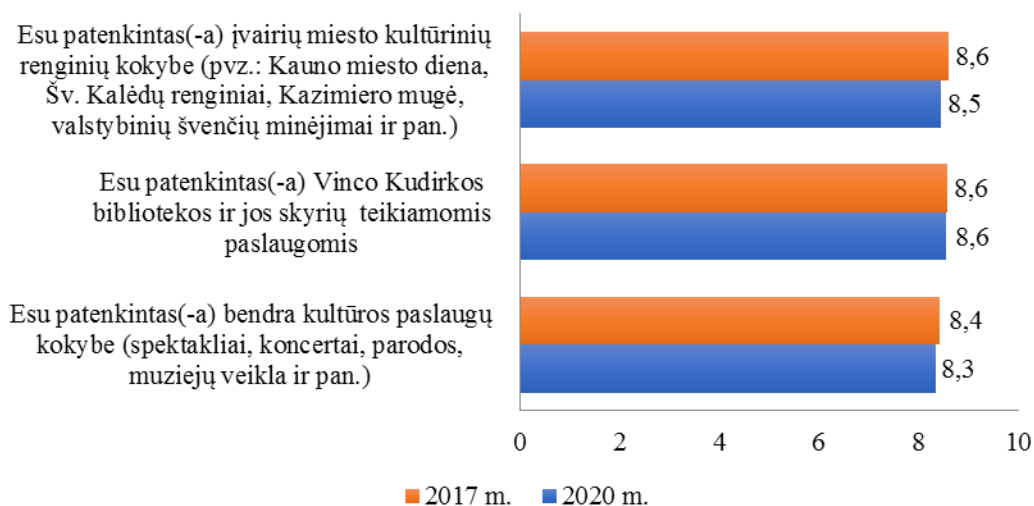
Analizuojant respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie švietimo paslaugų kokybę Kauno mieste, 2017 m. gyventojai akcentavo aukštą popamokinės veiklos užsiėmimų kainą, tuo tarpu 2020 m. dažnesni pasisakymai buvo susiję su popamokinės veiklos trūkumu. 2017 m. Kauno miesto gyventojai pabrėžė pedagoginio personalo ir jo kvalifikacijos stoką, o 2020 m. dažniau akcentuojama ikimokyklinių įstaigų, pagal pageidaujamą vietą mieste (pvz. arčiau gyvenamosios ar darbo vietos) pasirinkimo galimybė.

2020 m. Kauno miesto gyventojai išreiškė didelį susirūpinimą dėl egzistuojančių socialinių problemų, keldami saugumo, patyčių ugdymo įstaigose klausimus.

Kultūros paslaugų teikimo kokybę atspindi 7 rodikliai.

Pažymėtina, jog respondentai 2017 m. ir 2020 m. panašiais balais įvertino Kauno mieste teikiamų kultūros paslaugų kokybę ir šios paslaugos yra ištis palankiai vertinamos, tačiau bendras šio klausimų bloko teiginių vertinimo balas 2020 m. kiek sumažėjo (žr. 8 pav.).

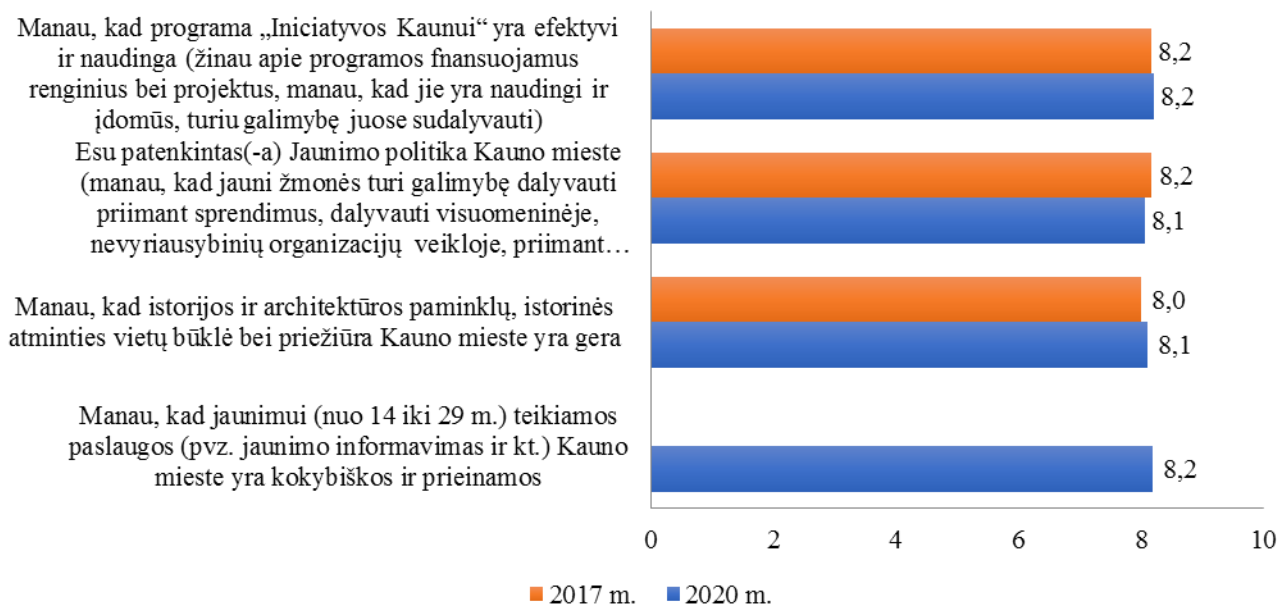
8 pav. Kauno mieste teikiamų kultūros paslaugų vertinimas¹⁰



Kauno miesto gyventojai pakankamai palankiai vertina programos „Iniciatyvos Kaunui“ efektyvumą ir naudingumą, Kauno mieste vykdomą jaunimo politiką Kauno mieste (mano, kad jauni žmonės turi galimybę dalyvauti priimant sprendimus, dalyvauti visuomeninėje, NVO veikloje, priimant sprendimus yra atsižvelgiama į jaunimo poreikius); reikšmingų vertinimo pokyčių žemiau (žr. 9 pav.) pateiktiems teiginiams 2020 m. atliktas tyrimas neatskleidė.

2020 m. kultūros paslaugas reprezentuojantis teiginių blokas papildytas nauju aspektu – jaunimui teikiamų paslaugų Kauno mieste kokybės ir prieinamumo vertinimu, kurio įvertinimas siekia 8,2 balo.

9 pav. Teiginių apie teikiamas kultūros paslaugas vertinimas¹¹



¹⁰ 2017 m. – 8,53 balo, 2020 m. – 8,47 balo

¹¹ 2017 m. – 8,13 balo, 2020 m. – 8,15 balo

Kultūros paslaugų kokybės atviro klausimo analizė

Analizuojant 2017 m. respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie kultūros paslaugų kokybę, buvo sudarytos 2 kategorijos: „Kultūros objektų/vietų trūkumai/problemos“ ir „Informacijos apie mieste vykdomus renginius stoka“. 2020 m. atviro klausimo analizė papildyta nauja kategorija „Įvairių socialinių grupių įtraukties / įsitraukimo problemos“ (detaliau respondentų atsakymai apie kultūros paslaugų kokybę yra pateikiami *Lentelėje Nr.10*).

Lentelė Nr.10. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą apie kultūros paslaugų kokybę

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai (2017 m.)	Autentiški respondentų pasisakymai (2020 m.)
Kultūros objektų/vietų trūkumai/problemos	<...Soboras apgailėtinas...> <...Soboras labai apleistas...> <...Per muges prekiaujama kinietiška masine produkcija - to neturėtų būti...> <...Daugiau nemokamų renginių...> <...Galėtų pataisyti "Soborą", nes dabar nedera prie naujo grindinio...> <...Per muges prekiaujama kinietiška produkcija - to neturėtų būti...> <...Renginiai ne visur prieinami...> <...Daugiau nemokamų renginių...> <...Bibliotekų skyriuose įdomios knygos slepiamos po stalu...>	<...Daugiau spektaklių...> <...Elektroninių knygų bibliotekose...> <...Daugiau nemokamų muziejų lankymo...> <...Mažai kultūrinių renginių...> <...Nestatomi nauji spektakliai...> <...Trūksta nemokamų kultūrinių renginių...> <...Mažai kultūrinių renginių...> <...Daugiau miesto renginių...> <...Trūksta kultūros renginių...> <...Trūksta užsienio renginių...> <...Mažai nemokamų koncertų...> <...Norėtųsi daugiau nemokamų filmų seansų...> <...Daugiau nemokamų kultūros paslaugų...> <...Norėtųsi daugiau nemokamų renginių su visa šeima...> <...Muziejų lankymas su Kauniečių kortele nemokamai...>
Informacijos apie mieste vykdomus renginius stoka	<...Nieko nežinau apie programą "Iniciatyvos Kaunui"...>	<...Daugiau informacijos reikia...>
Įvairių socialinių grupių įtraukties / įsitraukimo problemos	-	<...Mažai finansavimo jaunimui...> <...Mažai informacijos jaunimui teikiamomis paslaugomis...> <...Mažai kultūrinių renginių vyresnio amžiaus žmonėms...> <...Trūksta nemokamų renginių jaunimui...> <...Pigesnių bilietų senjorams į spektaklius...> <...Daugiau renginių vyresnio amžiaus žmonėms...> <...Jaunimas neturi galimybės dalyvauti priimant sprendimus...> <...Nemokamo teatro lankymo nepasiturintiems...> <...Nėra nemokamų muziejų, teatro pensininkams...>

2017 m. Kauno miesto gyventojai dažniau išreiškė nepasitenkinimą kai kurių infrastruktūros objektų būkle, nurodė konkrečius trūkumus. 2020 m. respondentai labiau pabrėžė nemokamų kultūrinių renginių (nemokamų spektaklių, nemokamo muziejų lankymo, nemokamų filmų seansų ir kt.) poreikį.

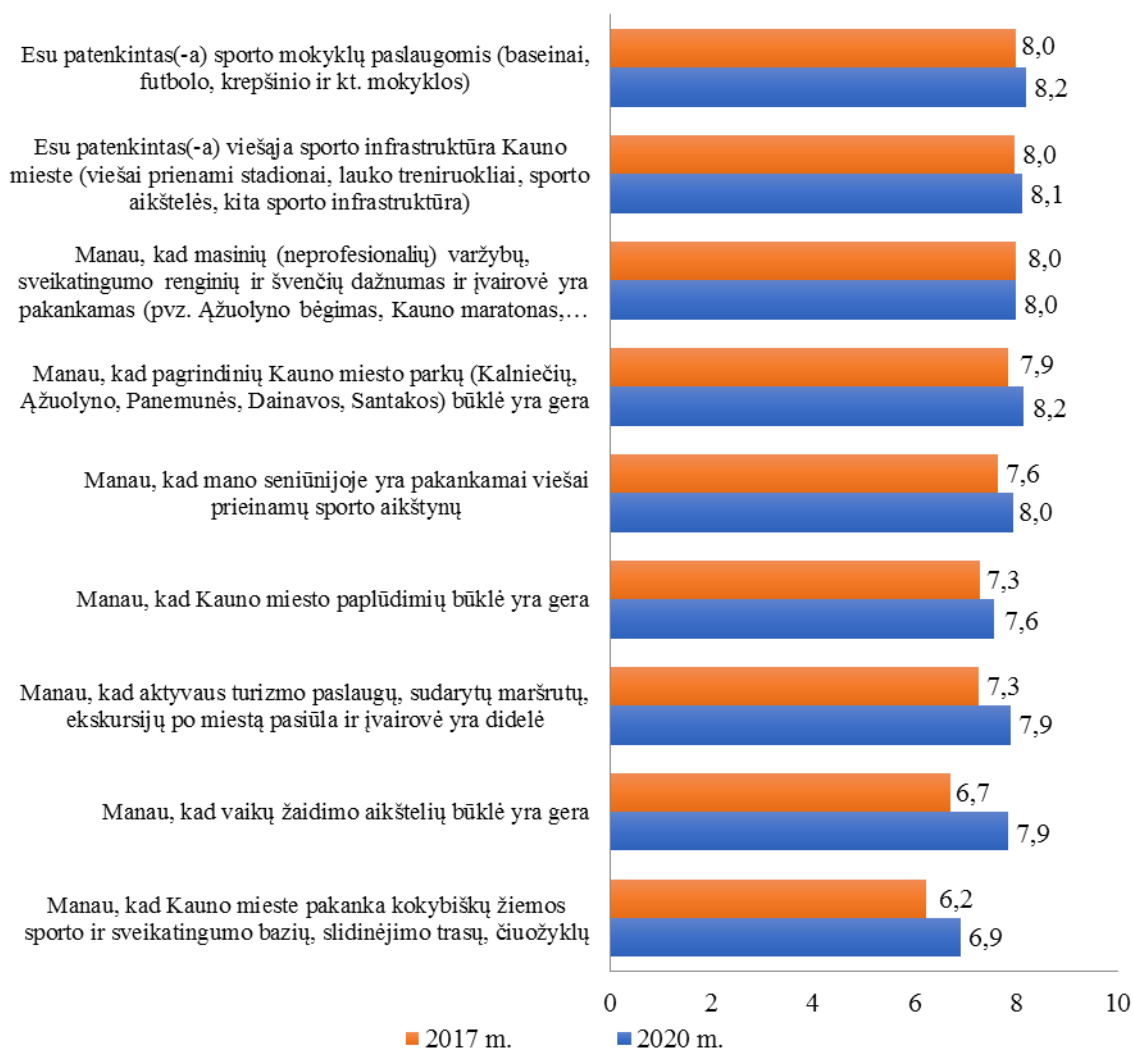
Remiantis 2020 m. tyrimo duomenimis, Kauno miesto gyventojai pasigenda didesnės kultūros paslaugų orientacijos tam tikroms socialinėms grupėms (senjorams, jaunimui, nepasiturintiems asmenims), pabrėždami aktyvesnės įvairių socialinių gupių įtraukties poreikį (nemokamus kultūros renginius, lengvatas, finansavimo priemones ir kt.).

AKTYVAUS POILSIO, SPORTO, LAISVALAIKIO IR TURIZMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų sektorius Kauno miesto gyventojų apklausoje reprezentuojamas 9 rodikliais. 2017 m. vienoda ir didžiausia dalis respondentų (8,0 balo) manė, kad masinių (neprofesionalių) varžybų, sveikatingumo renginių ir švenčių dažnumas ir įvairovė yra pakankama; buvo patenkinti sporto mokyklų paslaugomis ir viešąja sporto infrastruktūra Kauno mieste. Panašūs šių teiginių vertinimo balai atsiskleidžia ir 2020 m. atlikto tyrimo metu.

Žemiausiu balu 2017 m. buvo vertinamas kokybiškų žiemos sporto ir sveikatingumo bazių, slidinėjimo trasų, čiuožyklų pakankamumas Kauno mieste (6,2 balo), vaikų žaidimo aikštelių būklė (6,7 balo) bei aktyvaus turizmo paslaugų, sudarytų maršrutų, ekskursijų po miestą pasiūla ir įvairovė (7,3 balo). Minėtų teiginių vertinimas reikšmingai padidėjo, ypač vertinant vaikų žaidimo aikštelių būklę (7,9 balo; pokytis: 1,2 balo) (žr. 10 pav.).

10 pav. Aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų vertinimas¹²



¹² 2017 m. – 7,44 balo, 2020 m. – 7,87 balo

Abiejų metų apklausos išryškino žiemos sporto ir sveikatingumo bazių, ekskursijų, sudarytų maršrutų po miestą pasiūlos ir įvairovės bei vaikams skirtų žaidimų aikštelių trūkumą.

Nors visų teiginių vertinimas 2020 m. (lyginant su 2017 m.) pagerėjo, tačiau Kauno miesto aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų sektoriaus vertinimo balas išlieka santykinai žemas.

Aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų kokybės atviro klausimo analizė

Analizuojant respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų kokybę, buvo sudarytos 2 kategorijos: „*Laisvalaikio infrastruktūros (parkų, treniruoklių, paplūdimių, baseinų) trūkumai/problemos*“ ir „*Sporto aikštynų, vaikų žaidimų aikštelių trūkumas ir kokybė*“. 2020 m. atsakymų analizė papildyta nauja kategorija „*Aktyvių / nemokamų veiklų stoka*“ (detaliau respondentų atsakymai apie aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų kokybę pateikiami *Lentelėje Nr.11*).

Lentelė Nr.11. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą apie aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų kokybę

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai (2017 m.)	Autentiški respondentų pasisakymai (2020 m.)
Laisvalaikio infrastruktūros (parkų, treniruoklių, paplūdimių, baseinų) trūkumai/problemos	<...Manau, kad reiktų siekti didesnio masiškumo, stengiantis įtraukti visuomenę, ypač jaunimą...> <...Kauno miesto paplūdimiai dažnai būna pilni šiukšlių...> <...Galėtų būti daugiau paplūdimių...> <...Invalidas nei į paplūdimį nueis, nei parkų yra...> <...Treniruoklių kompleksai galėtų būti prie mokyklų, kur yra stadionai ir mokiniai leidžia laiką po pamokų...> <...Paplūdimiai normalūs, bet vanduo juose nešvarus...> <...Galėtų suremontuoti Šilainių baseiną...> <...Sutvarkyti Marių prie Heso paplūdimius...>	<...Daugiau žalių zonų...> <...Daugiau sporto aikštelių...> <...Ivairesnių žaidimų aikštelių vaikams...> <...Mažai sportui aikštelių...> <...Žiemą nėra čiuožyklių...> <...Prasta būklė prie Kauno marių paplūdimio...> <...Trūksta viešų treniruoklių vietų...> <...Prasta miesto parkų būklė...> <...Mažai turizmui vietų...> <...Trūksta treniruoklių seniūnijose...> <...Trūksta baseinų mokyklose...> <...Ne visi miesto parkai sutvarkyti...> <...Ne visi tvarkingi miesto parkai...> <...Žiemos slidinėjimo trasos reikia...> <...Ivairesnių sporto aikštelių...> <...Daugiau sutvarkytų sporto aikštelių...> <...Nėra slidinėjimo trasų...> <...Slidinėjimo trasos Kaunui reikėtų...> <...Žalius plotus palikti sportui, o ne statyboms...> <...Galėtų būti daugiau fontanų Šilainiuose...> <...Nėra nė vienos pirties ar dušo mieste viešos...>
Sporto aikštynų,	<...Akmenimis išpilta vaikų žaidimo aikštelė	<...Trūksta vaikams žaidimų aikštelių...>

vaikų žaidimų aikštelių trūkumas ir kokybė	<i>baisu, geras aikštelės pavyzdys prie Megos, tokių galėtų būti...></i> <i><...Vaikų žaidimų aikštelių yra per mažai. Jose labai mažai sūpynių pritaikytų patiems mažiausiems 1-3 metų...></i> <i><...Dėl vaikų žaidimų aikštelių galiu pasakyti tik iš matymo, nes neturiu vaikų...></i> <i><...Vaikų žaidimo aikštes tik pastato, bet niekas neprižiūri...></i> <i><...Daugiabučių kiemuose panaikintos smėlio dėžės vaikams žaisti...></i> <i><...Eigulių seniūnijoje reikėtų sutvarkyti sporto aikštynus ir įrengti vaikų žaidimų aikštelių...></i> <i><...Vaikų žaidimų aikštelių...></i> <i><...Kad daugiau vaikams aikštelių būtų ir sūpynių...></i> <i><...Mažai aikštelių žaidimų Šilainiuose...></i> <i><...Mažai aikštelių...></i>	<i><...Trūksta vaikams žaidimo vietų...></i> <i><...Trūksta vaikams žaidimų aikštelių...></i> <i><...Blogos būklės žaidimų aikštelės vaikams</i> <i><...Čiuożyklos Rotušės aikštėje vaikams...></i> <i><...Daugiau nemokamų sporto užsiėmimų vaikams...></i> <i><...Mažoka vaikų žaidimo aikštelių ir baseinų ...></i> <i><...Mažai vaikų žaidimo aikštelių vidiniuose kiemuose...></i> <i><...Daugiau žaidimų aikštelių vaikams...></i>
Aktyvių / nemokamų veiklų stoka	-	<i><...Daugiau žiemos pramogų, čiuożyklos Rotušės aikštėje...></i> <i><...Daugiau nemokamų ekskursijų...></i> <i><...Mažokai žiemos pramogų...></i> <i><...Kauniečiams nėra daug ekskursijų galimybių...></i> <i><...Daugiau nemokamų veiklų...></i> <i><...Daugiau žiemos pramogų...></i> <i><...Daugiau vandens pramogų paplūdimiuose...></i> <i><...Daugiau sporto renginių...></i> <i><...Daugiau nemokamų ekskursijų...></i> <i><...Trūksta žiemos pramogų...></i> <i><...Daugiau aktyvaus turizmo paslaugų...></i> <i><...Trūksta žiemos sportui vietų...></i> <i><...Mažai rengiama masinių sporto švenčių...></i> <i><...Daugiau nemokamų ekskursijų...></i> <i><...Trūksta sveikatinimo renginių vyresniems...></i> <i><...Daugiau žiemos pramogų...></i> <i><...Daugiau pramogų parkuose...></i> <i><...Nemokamų sporto klubų...></i> <i><...Trūksta žiemos pramogų...></i> <i><...Galėtų būti daugiau maratonų organizuojama...></i>

Analizuojant respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie „*Sporto aikštynų, vaikų žaidimų aikštelių trūkumą ir kokybę*“, galima pažymėti, kad gyventojai skundžiasi vaikų žaidimų aikštelių stoka, nurodo konkrečius trūkumus, tokius kaip aplinkos tvarkymas ir pan.

2020 m. Kauno miesto gyventojai ypatingai akcentuoja laisvalaikio infrastruktūros (parkų, treniruoklių, paplūdimių, baseinų) trūkumus/problemas; kaip teigiama, mieste stinga žaliųjų zonų, netenkina ir laisvalaikio zonų būklė, pabrėžiamas slidinėjimo trasų poreikis.

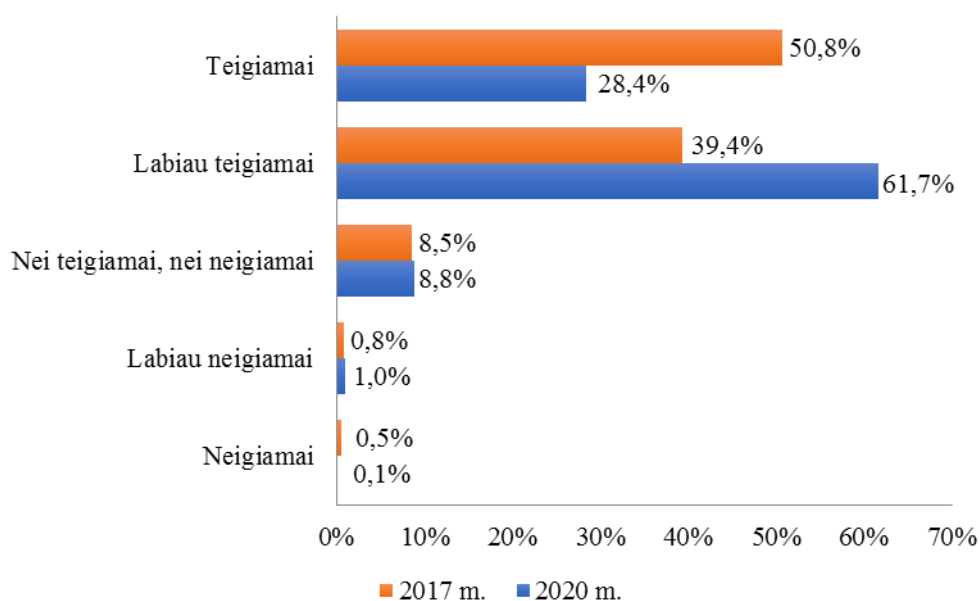
2020 m. gyventojų nuomonėse atsiskleidžia aktyvių ir nemokamų poreikis: žiemos pramogų, ekskursijų, sveikatingumo renginių, masinių sporto / sveikatingumo renginių ir pan.

BENDRAS KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

Siekiant išsiaiškinti, kaip Miesto gyventojai vertina bendras Kauno miesto savivaldybės paslaugas ir aptarnavimo kokybę, respondentams buvo pateiktas klausimas apie tai, kaip jie vertina Kauno miesto savivaldybėje vykstančius pokyčius (žr. 11 pav.). 2017 m. apklausos metu daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių respondentų (50,8%), pokyčius vertino teigiamai, daugiau nei trečdalis (39,4%) - labiau teigiamai.

Pažymėtina, kad 2020 m. ženkliai sumažėjo teigiamai Kauno miesto savivaldybėje vykstančių pokyčių vertinimas (28,4%) ir padidėjo labiau teigiamai pokyčius vertinančių respondentų dalis (61,7%).

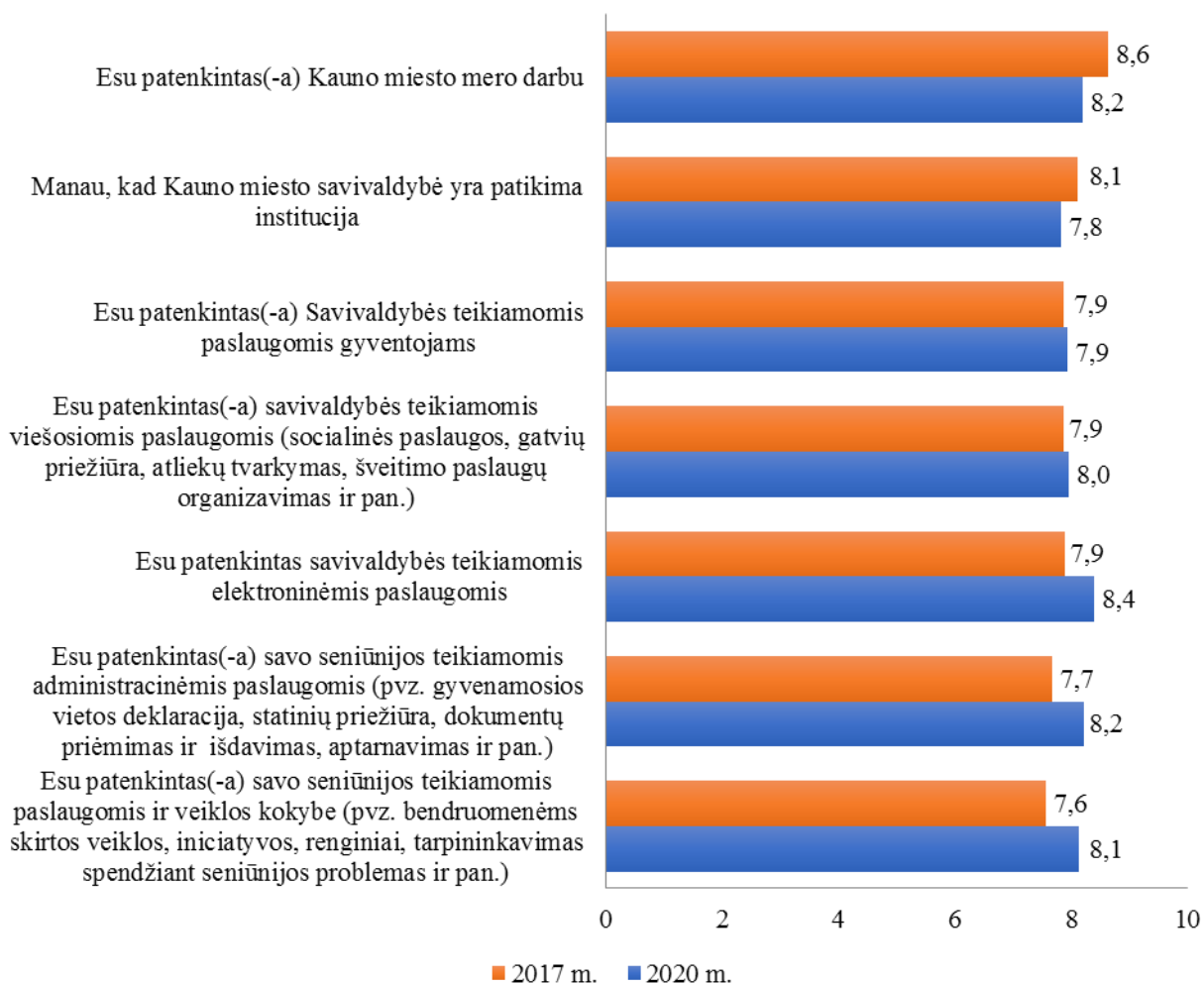
11 pav. Kauno miesto savivaldybėje vykstančių pokyčių vertinimas



Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės sektorius Kauno miesto gyventojų apklausoje yra reprezentuojamas 7 rodikliais (žr. 12 pav.). 2017 m. Kauno miesto gyventojai buvo labiausiai patenkinti Kauno miesto mero darbu (8,6 balo) ir Kauno miesto savivaldybės patikimumu (8,1 balo). Šie aspektai kiek žemesniu balu įvertinti 2020 m. atlikto tyrimo metu: atitinkamai 8,2 balo (pokytis: -0,4 balo) ir 7,8 balo (pokytis: -0,3 balo).

Nors didžioji dauguma respondentų savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo paslaugomis yra patenkinti, tačiau galima išskirti ir tobulintinus paslaugų ir asmenų aptarnavimo teikimo aspektus (žr. 12 pav.). Savivaldybės dėmesį atkreipti reikėtų seniūnijų teikiamų paslaugų (tame tarpe administracinių) ir veiklos kokybės atžvilgiu. Visgi seniūnijų teikiamų paslaugų ir veiklos kokybės vertinimo padidėjo 0,5 balo.

12 pav. Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas¹³



Savivaldybės teikiamų paslaugų (apimant skirtingas veiklos / paslaugų sritis) kokybei vertinti buvo numatyti 12 pasitenkinimo rodiklių. Labiausiai tyrime dalyvavę respondentai patenkinti archyvo pažymų išdavimu (2017 m. - 7,6 balo, 2020 m. – 7,8 balo), civilinės būklės aktų tvarkymo organizavimu (2017 m. – 7,5 balo, 2020 m. – 7,9 balo) ir Kauno miesto savivaldybės specialistų teikiamų konsultacijų kokybe (2017 m. - 7,4 balo, 2020 m. – 8,0 balo) (žr. 13 pav.).

Pažymėtina, kad paslaugos, susijusios su statybomis, taip pat socialinių paslaugų ir socialinės paramos teikimo organizavimas 2017 m. buvo vertinamos žemiausiu balu (atitinkamai 6,9 balo ir po 7,0 balo), tačiau 2020 m. tyrimo duomenys atskleidė šių paslaugų gerėjimo (didesnio gyventojų pasitenkinimo) tendencijas (žr. 13 pav.).

Nors visų teiginių vertinimas 2020 m. (lyginant su 2017 m.) pagerėjo, tačiau Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų (apimant skirtingas veiklos / paslaugų sritis) kokybės vertinimo balas išlieka santykinai žemas.

¹³ 2017 m. – 7,96 balo, 2020 m. – 8,09 balo

13 pav. Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų (apimant skirtingas veiklos / paslaugų sritis) kokybės vertinimas¹⁴

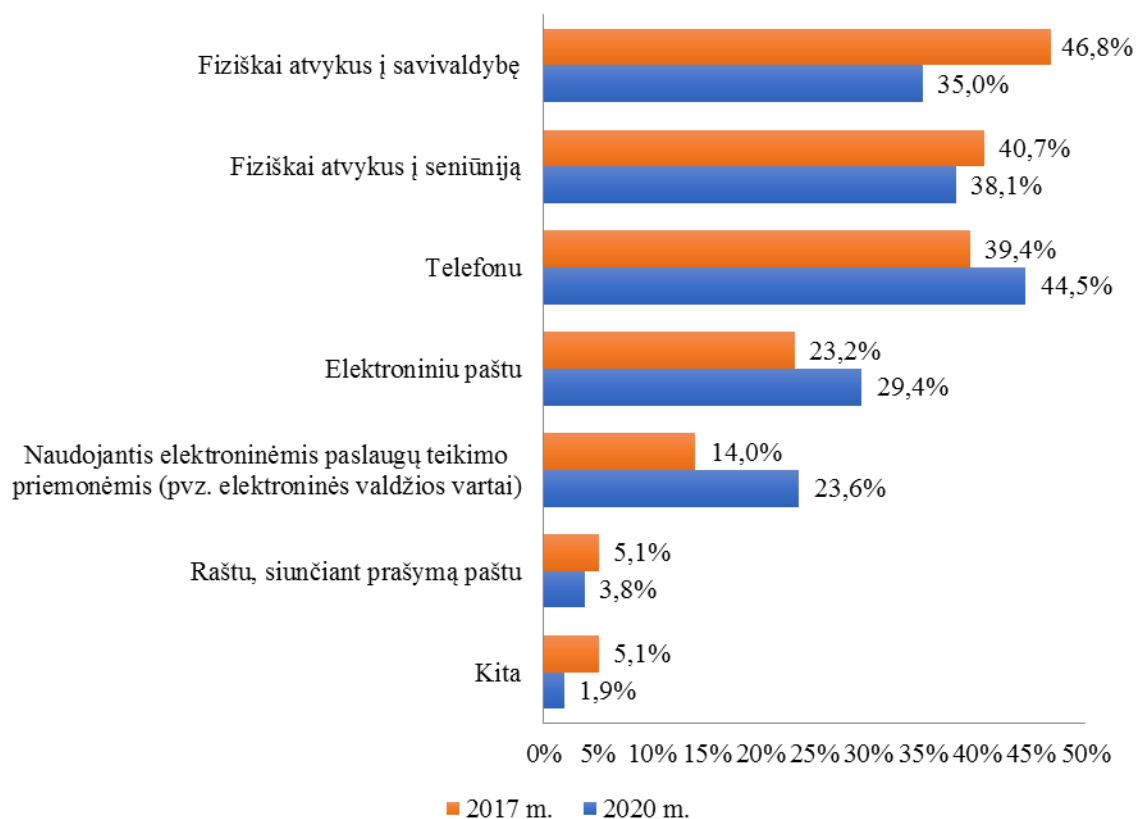


¹⁴ 2017 m. – 7,21 balo, 2020 m. – 7,68 balo

Respondentų buvo teiraujamasi, kokiomis priemonėmis kreipėsi į Kauno miesto savivaldybę, norėdami gauti savivaldybės teikiamas paslaugas. 2017 m. bemaž pusė (46,8%) respondentų nurodė kreipėsi į savivaldybę fiziškai į ją atvykdami; atvykimą į savivaldybę 2020 m. nurodė kas 3-čias (35,0%) respondentas. Panaši Kauno miesto gyventojų dalis (2017 m. - 40,7%, 2020 m. - 38,1%) fiziškai atvyksta į seniūniją (žr. 14 pav.).

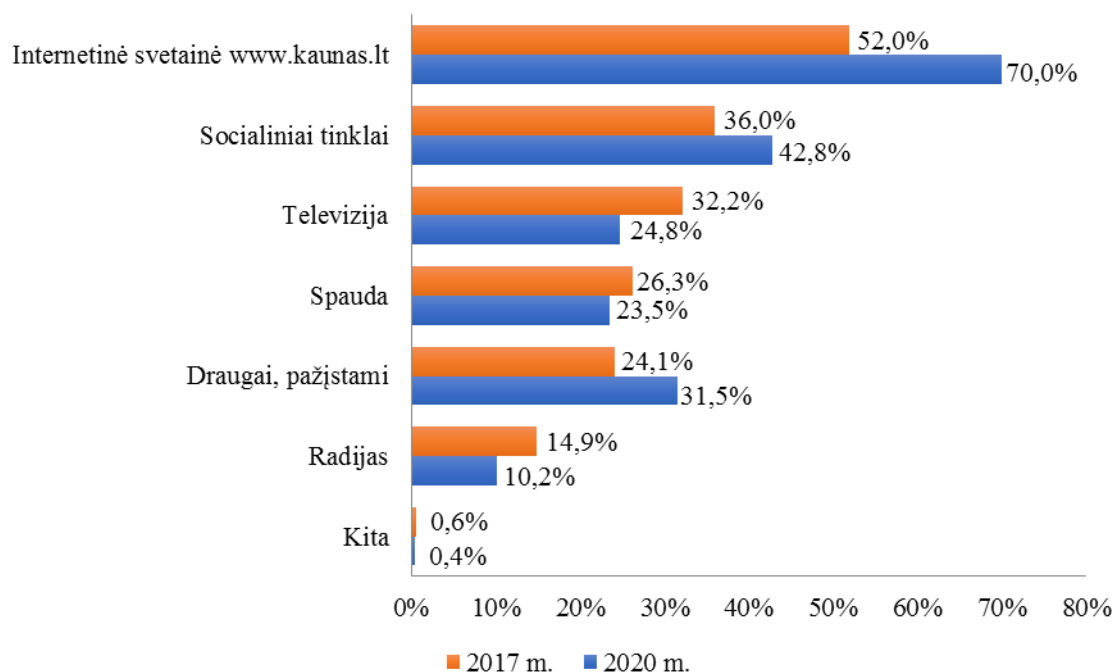
Pabrėžtina, kad 2017-2020 m. laikotarpiu išaugo nuotolinių priemonių naudojimas siekiant gauti savivaldybės teikiamas paslaugas: telefonu, elektroniniu paštu; beveik dvigubai išaugo besinaudojančių el. paslaugų teikimo priemonėmis gyventojų skaičius.

14 pav. Kreipimosi į Kauno miesto savivaldybę, norint gauti savivaldybės teikiamas paslaugas, priemonių vertinimas



Siekiant sužinoti apie Kauno miesto savivaldybės veiklą, kaip priimtinausią ir dažniausiai naudojamą informacijos šaltinį didžioji dalis respondentų pateikia internetinę svetainę www.kaunas.lt (2017 m. - 52%, 2020 m. - net 70%), socialinius tinklus (2017 m. - 36%, 2020 m. - 42,8%). 2020 m. tyrimo duomenimis, kas 3-čiam (31,5%) gyventojui priimtinausiu ir dažniausiai naudojamu informacijos apie Kauno miesto savivaldybės veiklą šaltiniu tampa draugai, pažįstami (žr. 15 pav.).

15 pav. Priimtinausių ir daugiausiai / dažniausiai naudojamų informacijos šaltinių, iš kurių respondentai sužino apie Kauno miesto savivaldybės veiklą, vertinimo pasiskirstymas



Kauno miesto savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo bendrojo vertinimo kokybės atviro klausimo analizė

Analizuojant respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie bendrą savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę, buvo sudarytos 2 kategorijos: „Teikiamų paslaugų trūkumai / pasiūlymai“ ir „Teikiamų paslaugų kokybės privalumai / pasiūlymai“ (detaliau respondentų atsakymai apie Kauno miesto savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę pateikiami *Lentelėje Nr.12*).

Lentelė Nr.12. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą apie bendrą Kauno miesto savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai (2017 m.)	Autentiški respondentų pasisakymai (2020 m.)
Teikiamų paslaugų trūkumai / pasiūlymai	<...Manau, kad šioje srityje yra problemų, bet vėl įstatymai ir aklas jų vykdymas...> <...Trūksta specialistų...> <...Neįgalumo nustatymo komisija reikalauja kyšių (netiesiogiai)...> <...Varinėja dėl kiekvieno popieriaus...> <...Dabar dirba želdinių srityje ne specialistai...> <...Norėtųsi, kad viską būtų galima atlikti e. erdvėje...> <...Trūksta viešų projektų svarstymų...>	<...Profesionalių administracinių paslaugų...> <...Sudėtinga naudotis elektroninėmis paslaugomis...> <...Labai blogai dirba...> <...Dar labiau gerinti socialinių paslaugų organizavimą senyviems žmonėms...> <...Jokie klausimai neišsprendžiami, o tik sudaromas įvaizdis, kad viskas gerai...> <...Užklausių atsakymų reikia laukti labai ilgai...> <...Greitesnio išdavimo dokumentų...>

	<...Daugiau viešumo...> <...Noriu kad būtų atsižvelgta į išmokas vaikams...> <...Medžių kirtimas Kaune. Mažai lėšų skiriama paveldo objektams renovuoti...> <...Ilgai užtrunka gauti leidimus...> <...Viskas vyksta labai lėtai...>	<...Daugiau kontaktavimo su gyventojais...> <...Gerinti šaligatvių būklę...> <...Apie socialines paslaugas daugiau informacijos...> <...Labai prastai dirba, nieko nepaaiškina...> <...Paslaugos galėtų būti suteikiamos greičiau...>
Teikiamų paslaugų kokybės privalumai / pasiūlymai	<...Savivaldybės darbai žymiai labiau pagerėjo...> <...Gerai, kad keliai tvarkosi, dviračių takai...>	-

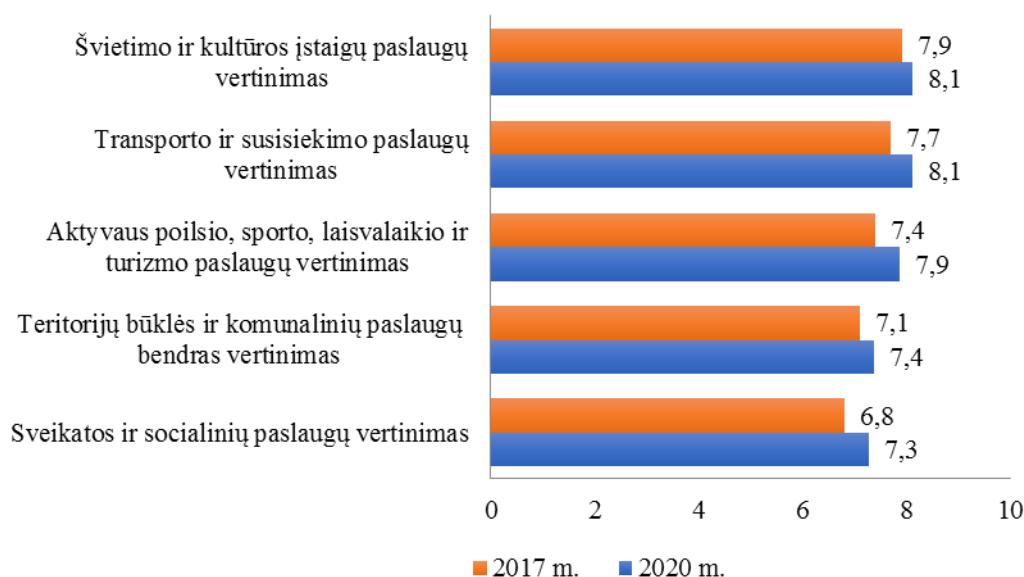
Apibendrinant galima teigti, kad Kauno miesto gyventojai yra labiausiai nepatenkinti specialistų trūkumu, per ilga leidimų išdavimų trukme, viešumo stoka, naudojimosi el. paslaugomis sudėtingumą, taip pat pabrėžia glaudesnio bendravimo su gyventojais poreikį.

Žemiau (žr. 16 pav.) pateiktas bendras visų savivaldybės teikiamų paslaugų blokų vertinimas, kurio suvestinis vidurkis 2017 m. siekė 7,4 balo, o 2020 m. – 7,8 balo (bendras pokytis: 0,4 balo) (žr. 16 pav.).

Kauno miesto gyventojai labiausiai patenkinti švietimo ir kultūros įstaigų teikiamomis paslaugomis (2017 m. – 7,9 balo; 2020 m. – 8,1 balo), transporto ir susisiekimo (2017 m. – 7,7 balo, 2020 m. – 8,1 balo), kiek mažiau - aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo teikiamomis paslaugomis (2017 m. – 7,4 balo, 2020 m. – 7,9 balo).

2017-2020 m. laikotarpiu išlieka prasčiausias sveikatos ir socialinių paslaugų vertinimas (2017 m. – 6,8 balo, 2020 m. – 7,3 balo).

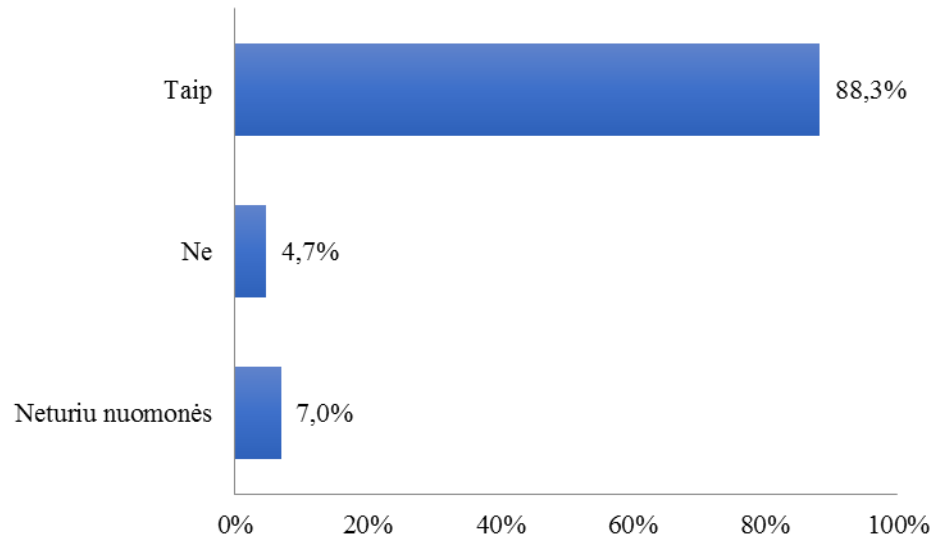
16 pav. Bendras visų Kauno miesto savivaldybės viešųjų paslaugų vertinimas¹⁵



¹⁵ 2017 m. – 7,38 balo, 2020 m. – 7,76 balo

2020 m. atlikto tyrimo metu buvo pateiktas klausimas, siekiantis atskleisti Kauno miesto gyventojų pritarimą teiginiui, jog „Kaunas auga“. Net 88,3% gyventojų šiam teiginiui pritaria (žr. 17 pav.).

17 pav. Respondentų pritarimas teiginiui, jog „Kaunas auga“



PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS INDEKSAS

Bendram klientų pasitenkinimo savivaldybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis vertinti buvo taikyta VRM Metodika.

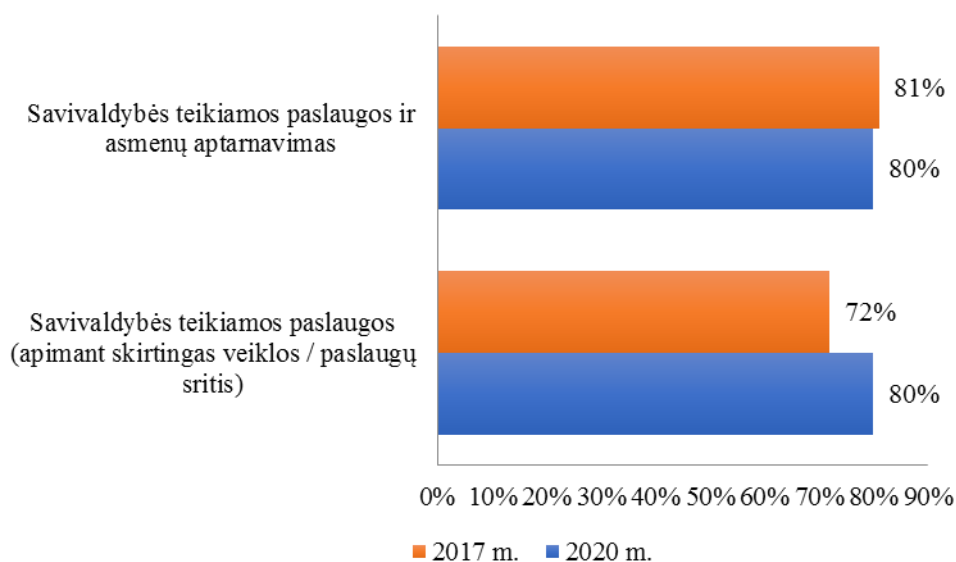
Pasitenkinimo indeksas buvo skaičiuojamas dviem pjūviais: 1) savivaldybės paslaugų ir aptarnavimo vertinimo ir 2) viešųjų paslaugų (švietimas, transportas, socialinės paslaugos ir kt.) vertinimo.

Bendrasis pasitenkinimo savivaldybės paslaugomis ir aptarnavimu indeksas buvo apskaičiuotas išvedant aritmetinį vidurkį iš 7 vertinamųjų Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo klausimų bei iš 12 vertinamųjų savivaldybės teikiamų paslaugų aspektų, gautus rodiklius transformuojant į procentinę išraišką. Kitaip tariant, buvo vertinamos 2 poskalės: „Savivaldybės teikiamos paslaugos ir asmenų aptarnavimas“ (7 rodikliai) ir „Savivaldybės teikiamos paslaugos (apimant skirtingas veiklos / paslaugų sritis)“ (12 rodiklių).

Nustatytas pasitenkinimo Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo indeksas 2017 m. siekė 81%, 2020 m. - 80%. Savivaldybės teikiama paslaugų (apimant skirtingas veiklos / paslaugų sritis) indeksas 2017 m. sudarė 72%, 2020 m. ženkliai išaugo, t. y. siekė 80% (žr. 17 pav.).

Galima teigti, jog Kauno miesto savivaldybės teikiamos paslaugos ir asmenų aptarnavimo kokybė (mero darbas, savivaldybės, kaip institucijos patikimumas, viešųjų paslaugų gera kokybė) 2017 m. buvo vertinama kur kas geriau nei teikiamos savivaldybės paslaugos (specialistų konsultacijos, informavimas, teritorijų planavimo paslaugos, su statybomis susijusios paslaugos, švietimo ir socialinių paslaugų organizavimas ir kt.). 2020 m. tiek savivaldybės teikiamos paslaugos ir asmenų aptarnavimo kokybė, tiek savivaldybės teikiamos paslaugos (apimant skirtingas veiklos / paslaugų sritis) sudarė vienodą pasitenkinimo indeksą (po 80%).

17 pav. Bendras pasitenkinimo savivaldybės teikiamomis paslaugomis indeksas

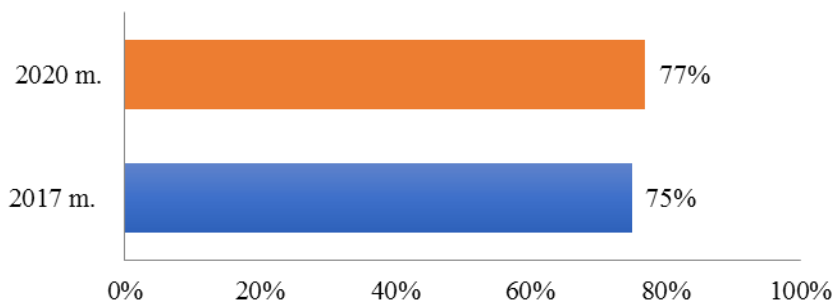


Bendras pasitenkinimo savivaldybės viešosiomis paslaugomis indeksas vertinamas naudojant klausimyne sudarytus 5 teminius blokus:

- Teritorijų būklė ir komunalinės paslaugos (31 rodiklis);
- Transporto ir susisiekimo paslaugos (14 rodiklių);
- Sveikata ir socialinė apsauga (14 rodiklių);
- Švietimo ir kultūros įstaigų paslaugos (15 rodiklių);
- Aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugos (9 rodikliai).

Nustatytas pasitenkinimo Kauno miesto savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų indeksas 2017 m. siekė 75%, 2020 m. išaugo 2 procentiniais punktais ir sudarė 77% (žr. 18 pav.).

18 pav. Bendras pasitenkinimo savivaldybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis indeksas



IŠVADOS

Teigiami viešųjų paslaugų aspektai

1. Labiausiai tyrime dalyvavę respondentai yra patenkinti centralizuotai teikiamo geriamojo vandens kokybe bei geriamo vandens iš gyventojų šulinių / gręžinių kokybe. Kauno miesto bendro įvaizdžio vertinimas 2017-2020 m. laikotarpiu nepakito ir siekia 8,1 balo. Dauguma respondentų yra patenkinti Kauno miesto įvaizdžiu bei seniūnija, kurioje gyvenama, oro kokybe.

2. Tiek 2017 m., tiek 2020 m. Kauno miesto gyventojai nurodė esantys labiausiai patenkinti viešojo transporto elektroninio bilieto sistemos patogumu, viešojo transporto keleivių informavimo sistema ir eismo organizavimu Kauno mieste.

3. 2017 m. respondentai buvo labiausiai patenkinti savo šeimos gydytojo darbo kokybe (7,7 balo), taip pat gydymo įstaigų patalpų būkle (7,2 balo) ir gydymo įstaigų įrangos būkle (7,1 balo). Panašūs šių teiginių vertinimo balai atsiskleidžia ir 2020 m. atlikto tyrimo metu, tačiau kiek pagerėjo gydymo įstaigų patalpų būklės vertinimas. Socialinės apsaugos paslaugų aspektu labiausiai respondentai patenkinti pagalbos ir priežiūros paslaugų, kurias teikia namuose socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai, kokybe, Kauno mieste teikiamų tinkamų pagalbos šeimai, auginančiai vaikus, paslaugomis; kur kas palankiau vertinamas dienos centruose teikiamos paslaugos. 2017-2020 m. laikotarpiu pagerėjo visų socialinių paslaugų vertinimas.

4. Gana aukštas popamokinės veiklos kokybės vertinimo rodiklis (2017 m. - 7,7 balo, 2020 m. - 8,0 balo) ir patogus bei geras mokyklinio ugdymo įstaigų (pradinių, pagrindinių, gimnazijų ir pan.) išdėstymas Kauno mieste (2017 m. - 7,6 balo, 2020 m. - 7,9 balo). 2017-2020 m. laikotarpiu pagerėjo visų švietimo paslaugų vertinimas.

2017 m. ir 2020 m. panašiais balais įvertinta Kauno mieste teikiamų kultūros paslaugų kokybė, ir šios paslaugos yra išties palankiai vertinamos. Kauno miesto gyventojai palankiai vertina programos „Iniciatyvos Kaunui“ efektyvumą ir naudingumą, Kauno mieste vykdomą jaunimo politiką Kauno mieste (mano, kad jauni žmonės turi galimybę dalyvauti priimant sprendimus, dalyvauti visuomeninėje, NVO veikloje, priimant sprendimus yra atsižvelgiama į jaunimo poreikius). 2020 m. kultūros paslaugas reprezentuojantis teiginių blokas papildytas nauju aspektu – jaunimui teikiamų paslaugų Kauno mieste kokybės ir prieinamumo vertinimu, kurio įvertinimas siekia 8,2 balo.

5. Didesniu nei 8 balu vertinamos aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugos: masinės varžybos, sveikatingumo renginių ir švenčių dažnumas, ir įvairovė; sporto mokyklų paslaugų kokybė; viešojo sporto infrastruktūra Kauno mieste; Kauno miesto gyventojai palankiau vertina pagrindinių miesto parkų būklę.

6. Pažymėtina, kad 2020 m. ženkliai sumažėjo teigiamai Kauno miesto savivaldybėje vykstančių pokyčių vertinimas (28,4%; palyginimui 2017 m. - 50,8%) ir padidėjo labiau teigiamai pokyčius vertinančių respondentų dalis (61,7%, palyginimui 2017 m. - 39,4%).

7. 2020 m. 0,5 balo išaugo Kauno gyventojų pasitenkinimas savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Labiausiai tyrime dalyvavę respondentai yra patenkinti archyvo pažymų išdavimu, civilinės būklės aktų tvarkymo organizavimu. 2017-2020 m. 0,6 balo išaugo gyventojų pasitenkinimas Kauno miesto savivaldybės specialistų teikiamų konsultacijų kokybe. Taip pat šiuo laikotarpiu išaugo seniūnijų teikiamų paslaugų vertinimas (0,5 balo).

8. 2017-2020 m. laikotarpiu išaugo nuotolinių priemonių naudojimas siekiant gauti savivaldybės teikiamas paslaugas: telefonu, elektroniniu paštu; beveik dvigubai išaugo besinaudojančių el. paslaugų teikimo priemonėmis gyventojų skaičius. 2020 m. tyrimo duomenimis, fiziškai atvykti į savivaldybę dėl reikiamos paslaugos renkasi kas 3-čias (35%) gyventojas (2017 m. – 46,8%).

9. Kaip viena iš daugiausiai naudojamų ir priimtinausių informacijos šaltinių, siekiant daugiau sužinoti apie Kauno miesto savivaldybės veiklą ir teikiamas paslaugas, respondentai išskyrė internetinę svetainę www.kaunas.lt. Socialiniai tinklai ir socialiniai ryšiai (draugai, pažįstami) tampa vis populiarešni ir dažniau naudojami informacijos šaltiniai, siekiant gauti informaciją apie Kauno miesto savivaldybės veiklą / paslaugas.

10. Labiausiai Kauno miesto gyventojai yra patenkinti švietimo ir kultūros įstaigų paslaugomis, kiek mažiau - transporto ir susisiekimo bei aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo teikiamomis paslaugomis. Bendras visų savivaldybės teikiamų paslaugų suvestinis vidurkis 2017 m. siekė 7,4 balo, o 2020 m. – 7,8 balo, t. y. 2017-2020 m. išaugo.

11. Nustatytas pasitenkinimo Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo indeksas 2017 m. siekė 81%, 2020 m. - 80%. Savivaldybės teikiama paslaugų (apimant skirtingas veiklos / paslaugų sritis) indeksas 2017 m. sudarė 72%, o 2020 m. ženkliai išaugo, t. y. siekė 80%.

12. Bendras pasitenkinimo savivaldybės viešosiomis paslaugomis indeksas 2017-2020 m. išaugo nuo 75% iki 77%.

Neigiami viešųjų paslaugų aspektai

1. Opi problema išlieka dėl automobilių parkavimo miesto centre ir senamiestyje bei gatvių, kelių, šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis, miesto vandens telkinių švara ir kokybė. Viešose miesto erdvėse trūksta apšvietimo (Draugystės, Šilainių parke, Kalniečių g.), atmetinai prižiūrima augmenija, tvarkoma aplinka. Gyventojai išreškia susirūpinimą dėl saugumo mieste. Kauno mieste būtina įrengti daugiau viešųjų tualetų, pagerinti vidinių kiemų, įvažiavimų į kiemus būklę bei įrengti gyvūnų vedžiojimo aikštelių.

2. Didžiausią minusą transporto ir susisiekimo paslaugų srityje respondentai pažymi viešojo transporto kontrolierių darbo kokybę, viešojo transporto pritaikymo neįgaliems asmenims ir žmonėms su spec. poreikiais reikalingumą bei tvarką ir švarą viešajame transporte. Eismo saugumą Kauno mieste įrengus greičio fiksavimo kameras gyventojai vertina 7,8 balo. Ypatingai gyventojai buvo linkę akcentuoti viešojo transporto maršrutų stoką ir tai, kad susisiekimas su atokesnėmis miesto vietomis yra labai sudėtingas. 2020 m. respondentai akcentavo šviesoforų sureguliuavimo poreikį, taip pat teikė siūlymus sugrąžinti papildomas šviesoforų sekcijas, leidžiančias sukti į dešinę pusę, įrengti daugiau greičio matuoklių mieste.

3. Kaip viena iš sveikatos priežiūros kokybės problemų yra per brangios mokamos gydymo paslaugos, taip pat sunku yra laiku patekti pas gydytojus, specialistus (per didelės eilės, reikia laukti mėnesį ir daugiau), nepakanka laiko trukmės vizitui pas gydytoją. Socialinės apsaugos paslaugų kokybės klausimais, trūksta informacijos apie galimas gauti socialines paslaugas ir paslaugų neįgaliems asmenims. Sveikatos ir socialinės paslaugos išlieka vienos prasčiausių vertinamų Kauno miesto gyventojų tarpe.

4. Respondentų vertinimu, ugdymo įstaigose ryški vaikų saugumo problema (patyčios, fizinis ir psichologinis smurtas ir pan.) taip pat Kauno mieste ne itin užtikrinamas kokybiškas vaikų su negalia ugdymas bei suteikiama menka galimybė (ypač dėl per brangių būrelių) dalyvauti popamokinėje veikloje (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.).

5. 2020 m. respondentai labiau pabrėžė nemokamų kultūrinių renginių (nemokamų spektaklių, nemokamo muziejų lankymo, nemokamų filmų seansų ir kt.) poreikį. Kauno miesto gyventojai pasigenda didesnės kultūros paslaugų orientacijos tam tikroms socialinėms grupėms (senjorams, jaunimui, nepasiturintiems asmenims), pabrėždami aktyvesnės įvairių socialinių gupių įtraukties poreikį (nemokamus kultūros renginius, lengvatas, finansavimo priemones ir kt.).

Abiejų metų apklausos atskleidė, kad Kauno mieste vis dar stinga kokybiškų žiemos sporto ir sveikatingumo bazių, slidinėjimo trasų, čiuožyklų, vaikų žaidimų aikštelių būklė nėra gera ir jų trūksta, nepakankama aktyvaus turizmo paslaugų, sudarytų maršrutų, ekskursijų po miestą pasiūla ir įvairovė. 2020 m. gyventojų nuomonėse atsiskleidžia aktyvių ir nemokamų poreikis: žiemos pramogų, ekskursijų, sveikatingumo renginių, masinių sporto / sveikatingumo renginių ir pan. Kauno miesto aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugų sektoriaus vertinimo balas išlieka santykinai žemas.

6. 2017-2020 m. laikotarpiu kiek suprastėjo gyventojų pasitenkinimas Kauno miesto mero darbu ir Kauno miesto savivaldybės patikimumu (atitinkamai sumažėjo 0,4 ir 0,3 balo). Tyrime dalyvavę respondentai mažiausiai patenkinti paslaugomis, susijusiomis su statybomis, taip pat socialinių paslaugų ir socialinės paramos teikimo organizavimu.

7. Kauno miesto gyventojai yra labiausiai nepatenkinti specialistų trūkumu, per ilga leidimų išdavimų trukme, viešumo stoka, naudojimosi el. paslaugomis sudėtingumą, taip pat pabrėžia glaudesnio bendravimo su gyventojais poreikį.

8. Mažiausiu bendru suvestiniu balu įvertintos sveikatos ir socialinės paslaugos, taip pat verta atkreipti dėmesį į teritorijų būklę ir komunalinių paslaugų kokybę.

REKOMENDACIJOS

1. Gerinti saugumą parkuose (stebėjimo kamerų įrengimas, policijos pareigūnų budėjimai ir kt.), įrengti apšvietimą.
2. Tvarkyti miesto žaliasias zonas (augmeniją), apželdinti medžiais, krūmais, gėlynais.
3. Gerinti daugiabučių kiemų ir prie esančių šaligatvių būklę: suremontuoti prie daugiabučių kiemų esančius šaligatvius, užtaisyti duobes ties įsukimais į daugiabučių kiemus, užtikrinti kokybišką gatvių ir šaligatvių priežiūrą šaltuoju sezonu ir esant ekstremalioms sąlygoms.
4. Reikalingos šaligatvių, gatvių renovacijos, įvažiavimų į kiemus platinimas, gerinti aplinkos pritaikymą neįgaliesiems.
5. Atnaujinti kelio juostų žymėjimą, pagal galimybes įrengti išmaniuosius šviesoforus, sureguliuoti esamus šviesoforus, įrengti daugiau greičio fiksavimo kamerų mieste (ypatingai ruožuose / sankryžose, kur didelis avaringumo lygis), apšviesti didesnę skaičių pėsčiųjų perėjų.
6. Siekiant užtikrinti aplinkos švarą mieste, informuoti gyventojus apie stambiagabaričių atliekų aikštelių vietas, kadangi neretai gyventojai stambiagabarites šiukšles palieka prie daugiabučių namų kiemuose esančiuose buitinių atliekų kontainerių.
7. Apsvarstyti naujas automobilių stovėjimo vietas, ypač mieste centre ir Senamiestyje.
8. Įrengti daugiau atliekų rūšiavimų kontainerių, dažniau vežti šiukšles (ypatingai iš daugiabučių, kuriuose itin didelis gyventojų skaičius, kiemų).
9. Rekomenduojama įrengti daugiau gyvūnų vedžiojimo aikštelių. Taip pat rekomenduojama įrengti daugiau viešųjų tualetų Kauno miesto ribose.
10. Rekomenduojama gerinti viešojo transporto susisiekimą iki atokesnių Kauno miesto vietų (kaip pvz. kapinės, Rokai, Panemunė). Taip pat rekomenduojama įrengti daugiau švieslenčių stotelėse. Rekomenduojama apvarstyti viešojo transporto reisų dažnumą švenčių dienomis, savaitgaliais, naktimis. Užtikrinti švarą ir tvarką viešajame transporte.
11. Dėl per didelių eilių pas gydytojus ir kitus specialistus, spręsti registravimosi sistemos elektroniniu būdu problemą. Taip pat siūloma mažinti mokamų sveikatos priežiūros paslaugų kainas, kontroliuoti patekimą laiku pas gydytojus specialistus (kardiologus, chirurgus ir pan.).
12. Atsižvelgti į tai, jog nėra pakankamai paslaugų neįgaliesiems asmenims, siūloma atlikti tyrimą dėl konkrečių neįgaliesiems taikomų socialinių paslaugų trūkumo. Taip pat rekomenduojama didinti informatyvumą visais informacijos pateikimo šaltiniais apie galimas gauti socialines paslaugas, atlikti platesnį tyrimą, siekiant išsiaiškinti kiekį asmenų, kuriems reikalinga įvairi socialinė pagalba (senyvo amžiaus asmenims, daugiavaikėms šeimoms ir kt.).
13. Kadangi ugdymo įstaigose yra opi saugumo problema, rekomenduojamas įvairių specialistų etatų sudarymas, kad specialistai tiesiogiai bendrautų su mokiniais, jiems padėtų visapusiškai gerai jaustis ugdymo įstaigoje, saugiai augti dvasiškai ir fiziškai. Mokiniai saugiau jaustųsi mokykloje, jeigu galėtų laiku gauti kokybiškas edukacines ir socialines paslaugas. Mokinys, gavęs kompetentingą mokyklos specialistų pagalbą, per pamokas nesijaustų blogai dėl savo turtinės padėties, mokykloje jaustųsi saugus.
14. Siūloma mažinti popamokinės veiklos (būrelių) kainas, didinti vaikų darželių kiekį bei gerinti ugdymo įstaigų prieinamumą fizinę negalią turintiems vaikams.

15. Apsvarstyti nemokamų kultūrinių renginių (nemokamų spektaklių, nemokamo muziejų lankymo, nemokamų filmų seansų ir kt.) organizavimo galimybes. Kauno miesto gyventojai pasigenda didesnės kultūros paslaugų orientacijos tam tikroms socialinėms grupėms (senjorams, jaunimui, nepasiturintiems asmenims), todėl prasminga ieškoti sprendimų siekiant užtikrinti aktyvesnę įvairių socialinių gupių įtrauktį (nemokamus kultūros renginius, lengvatas, finansavimo priemones ir kt.).

16. Įrengti ir gerinti Kauno mieste kokybiškas žiemos sporto ir sveikatingumo bazes, slidinėjimo trasas, čiuožyklas, vaikų žaidimo aikšteles, koreguoti aktyvaus turizmo paslaugų, sudarytų maršrutų, ekskursijų po miestą įvairovę. Kauno miesto gyventojų nuomonėse atsiskleidžia aktyvių ir nemokamų poreikis: žiemos pramogų, ekskursijų, sveikatingumo renginių, masinių sporto / sveikatingumo renginių ir pan.

17. Palaikyti aukštos kokybės, į klientų poreikius orientuotą viešųjų paslaugų lygį (ypatingai teritorijų būklės ir komunalinių paslaugų bei sveikatos ir socialinių paslaugų).

18. Atlikti išsamią paslaugų valdymo analizę tų paslaugų, kurios suteikiamos per ilgesnį nei įstatymas numato terminą, atkreipti dėmesį į specialistų darbo krūvius, priėmimo valandas, darbuotojų kompetenciją, socialinių paslaugų organizavimą, teritorijų planavimą, gerinti su statybomis susijusias paslaugas ir jų kokybę, seniūnijų bendruomenines ir administracines paslaugas.

19. Ypatingą dėmesį teikti komunikacijai su klientais Lietuvos ir elektroninio pašto pagalba, tobulinant atgalinę komunikaciją (atsakant į užklausas, informuojant apie dokumento parengimą ir pan.). Teikti daugiau informacijos apie savivaldybės veiklą pasitelkiant socialinius tinklus, radiją, spaudą, didinti specialistų kompetenciją.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, Nr. VIII-1234, Vilnius (1999), prieiga per internetą:

<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/aCzZjZYmHl>

2. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodika, Vidaus reikalų ministerija Viešojo valdymo politikos departamentas, Vilnius (2010), prieiga per internetą: <http://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fvakokybe.vrm.lt%2Fget.php%3Ff.342&ei=qWFNUon3BYzFtAbf0oCYBg&usg=AFQjCNELF4yXGtqYZw Y2wN0UoQxoDSt5w&sig2=t1N6G8YjRGmNIx7kTF1GYQ>

3. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, LR vidaus reikalų ministro įsakymas Nr. 1V-339 (2009), prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8E56939A6501>

PRIEDAI

KAUNO MIESTO GYVENTOJŲ APKLAUSA (2017 m. klausimyno versija)

Kauno miesto savivaldybė ir UAB „Eurointegracijos projektai“ atlieka gyventojų apklausą, kurios tikslas išsiaiškinti, kaip JŪS vertinate savivaldybės padalinių, įvairių tarnybų darbą ir teikiamų paslaugų kokybę. Anketa apima įvairius klausimus apie savivaldybės teikiamas paslaugas ir gyvenimo kokybę Kauno mieste. Tai gatvių būklė, švara ir tvarka mieste, socialinės problemos, sveikatos apsauga, nusikalstamumo sutramdymas, švietimas, laisvalaikio organizavimas, viešasis transportas ir kt. **Atkreipkite dėmesį, kad vertinamas tik Kauno miesto savivaldybės paslaugų suteikimo procesas, aptarnavimo kokybė suteikiant paslaugą (pvz. vertinamas išmokos skyrimo procesas, aptarnavimo kokybė, bet ne išmokos dydis ir pan.).**

Dalyvaudami šioje apklausoje Jūs prisidedate prie gyvenimo kokybės mieste ir savo seniūnijoje gerinimo bei svarbių sprendimų priėmimo procese. Anketos pildymas užtruks iki 30 min. Apklausa yra anoniminė ir Jūsų pateikta informacija bus analizuojama apibendrinta kartu su kitų respondentų atsakymais.

Apklausa atliekama siekiant įgyvendinti 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ projektą Kauno miesto savivaldybėje.

Į apklausos rezultatus bei gyventojų pateiktus siūlymus bus atsižvelgta planuojant savivaldybės veiklą ir rengiant projektus. Apie apklausos rezultatus ir numatomas Kauno miesto savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo gerinimo priemones bus informuojama spaudoje, savivaldybės tinklalapyje.

Jei turite klausimų ir pastebėjimų Jūs visada galite kreiptis į UAB „Eurointegracijos projektai“ adresu Ukmergės g. 222, LT-07157 Vilnius arba el. paštu eip@eip.lt.

Ačiū Jums už skirtą laiką!

Trumpa anketos pildymo instrukcija

Anketoje prašoma įvertinti balais nuo 1 iki 10 įvairius teiginius: pvz. paslaugų kokybę, ar jas teikiančios organizacijos veiklą ir pan. Kuo didesnę skaičių pažymite, tuo palankiau vertinate. Kuo mažesnę skaičių pažymite, tuo Jūsų vertinimas prastesnis. **Jeį nesinaudojote paslauga, jos nevertinkite, ir žymėkite N/N.**

Klausimai, kurie prasideda „Aš manau...“ yra vertinama skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Visiškai nesutinku							Visiškai sutinku N/N			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N

Atsakymų žymėjimo pavyzdys:

ĮVERTINKITE	Visiškai nesutinku	→	Visiškai N/N sutinku
Aš manau, kad papildomas apšvietimas perėjose yra pakankamas	① ✕ ③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩		N/N
Aš manau, kad šventinis apšvietimas yra tinkamas ir pakankamas	①②③④⑤⑥⑦⑧ ✕ ⑩		N/N
Esu patenkintas(-a) Kauno miesto saugumo užtikrinimu	①②③④⑤⑥ ✕ ⑧⑨⑩		N/N

KELETAS KLAUSIMŲ APIE JUS:

D1. Jūs esate:

1. Vyras
2. Moteris

D2. Jūsų amžius (Irašykite): _____

D3. Jūsų seniūnija (pažymėti tą, kurioje seniūnijoje deklaruojate gyvenamąją vietą):

1. Aleksoto	7. Petrašiūnų
2. Centro	8. Šančių
3. Dainavos	9. Šilainių
4. Eigulių	10. Vilijampolės
5. Gričiupio	11. Žaliakalnio
6. Panemunės	

TERITORIJŲ BŪKLĖS IR KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ BENDRAS VERTINIMAS

K1. Įvertinkite Kauno teritorijų būklę ir teikiamas komunalines paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nepatenkintas (-a)	→	Visiškai patenkintas (-a)	N/N
K1.1	Esu patenkintas(-a) gėlynų, žaliųjų vejų priežiūra	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.2	Esu patenkintas(-a) miesto medžių, krūmynų priežiūra	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.3	Esu patenkintas(-a) miesto kapinių priežiūra ir tvarkymu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.4	Esu patenkintas(-a) šiukšlių ir buitinių atliekų tvarkymu Kauno mieste	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.5	Esu patenkintas(-a) buitinių nuotekų tvarkymu (kanalizacija)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.6	Esu patenkintas(-a) rūšiavimo konteinerių išdėstymu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.7	Esu patenkintas(-a) centralizuoto patalpų šildymo kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.8	Esu patenkintas(-a) centralizuotai tiekiamo geriamojo vandens kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.9	Esu patenkintas(-a) geriamo vandens iš gyventojų šulinių/gręžinių kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.10	Esu patenkintas(-a) miesto vandens telkinių švara ir kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.11	Esu patenkintas(-a) gatvių, šaligatvių švaros palaikymu Kauno mieste	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.12	Esu patenkintas(-a) švaros ir tvarkos palaikymu ir užtikrinimu mano seniūnijoje	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.13	Esu patenkintas(-a) švaros ir tvarkos palaikymu ir užtikrinimu Kauno mieste	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.14	Esu patenkintas(-a) automobilių parkavimo galimybėmis miesto centre ir Senamiestyje	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.15	Esu patenkintas(-a) automobilių parkavimo	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

	paslaugomis (informavimas, klientų aptarnavimas, mobiliosios programėlės, apmokėjimo galimybės ir kt.)	
K1.16	Esu patenkintas(-a) gatvių, kelių ir šaligatvių priežiūrą kritinėmis oro sąlygomis (apledėjus, pūstant)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K1.17	Esu patenkintas(-a) avarinių tarnybų veikla (Kauno energija, Kauno vandenys, Kauno gatvių apšvietimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K2. Ar sutinkate su šiais teiginiais? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai → nesutinku	Visiškai N/N sutinku
K2.1	Manau, kad Kauno miesto bendras įvaizdis yra geras	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.2	Manau, kad oro kokybė mano seniūnijoje yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.3	Manau, kad gatvių apšvietimas tamsiu paros metu Kauno mieste yra geras	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.4	Manau, kad gatvių apšvietimas tamsiu paros metu mano seniūnijoje yra geras	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.5	Manau, kad pėsčiųjų perėjos yra gerai apšviestos	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.6	Manau, kad šventinis apšvietimas yra tinkamas ir pakankamas	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.7	Manau, kad šaligatvių, pėsčiųjų takų dangos būklė Kauno mieste yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.8	Manau, kad gatvių, kelių dangos būklė Kauno mieste yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.9	Manau, kad vidinių kiemų, įvažiavimų į kiemus būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.10	Manau, kad Kauno mieste pakanka gyvūnų vedžiojimo aikštelių	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.11	Manau, kad Kauno mieste pakanka viešųjų tualetų	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.12	Manau, kad autobusų, troleibusų stotelių ir jų aplinkos būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.13	Manau, kad Kauno mieste jaučiuosi saugiai	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K2.14	Manau, kad viešos paskirties erdvės yra pritaikytos neįgaliesiems ir asmenims su spec. poreikiais	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N

K3. Prašome pateikti papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų apie teritorijų būklę ir komunalines paslaugas Kauno mieste. (Įrašykite): _____

TRANSPORTO IR SUSISIEKIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

K4. Įvertinkite Kauno mieste transporto ir susisiekimo paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nesutinku	→ Visiškai sutinku	N/N
K4.1	Esu patenkintas(-a) viešojo transporto elektroninio bilieto sistemos patogumu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩		N/N
K4.2	Esu patenkintas(-a) viešojo transporto keleivių	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩		N/N

	informavimo sistema (švieslentėmis, tvarkaraščių schemomis, programėlėmis ir kt.)	
K4.3	Manau, kad jaučiuosi saugiai važiuodamas(-a) viešuoju transportu	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.4	Esu patenkintas(-a) taksi paslaugų kokybe	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.5	Esu patenkintas(-a) Kauno miesto viešojo transporto maršrutais	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.6	Esu patenkintas(-a) Kauno miesto viešojo transporto tvarkarašiais	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.7	Esu patenkintas(-a) maršrutinių taksi paslaugomis	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.8	Esu patenkintas(-a) tvarka ir švara viešajame transporte	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.9	Manau, kad viešasis transportas Kauno mieste yra pritaikytas neįgaliesiems ir žmonėms su spec. poreikiais	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.10	Esu patenkintas(-a) viešojo transporto kontrolierių darbo kokybe	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.11	Esu patenkintas(-a) šviesoforų veikimu	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.12	Esu patenkintas(-a) galimybe naudotis automobilių dalinimosi paslaugomis	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.13	Esu patenkintas(-a) Kauno mieste esančiu dviračių takų tinklo išdėstymu ir būkle	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K4.14	Esu patenkintas(-a) eismo organizavimu Kauno mieste (kelio ženklų išdėstymu, gatvių juostų žymėjimu, atitvarais ir pan.)	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N

K5. Prašome pateikti papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų apie transporto ir susisiekimo paslaugas Kauno mieste. (Irašykite): _____

SVEIKATOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

K6. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nepatenkintas(-a)	→	Visiškai patenkintas(-a)	N/N
K6.1	Esu patenkintas pirminės sveikatos priežiūros įstaigose (poliklinikose) atliekamų medicinos tyrimų ir diagnostikos paslaugų kokybe	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩			N/N
K6.2	Esu patenkintas(-a) Kauno mieste vykdomomis sveikos gyvensenos skatinimo iniciatyvomis (gyventojų informavimas apie sveiką gyvenseną, viešos nemokamos treniruotės, paskaitos, renginiai ir pan.)	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩			N/N
K6.3	Esu patenkintas savo šeimos gydytojo darbu	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩			N/N
K6.4	Esu patenkintas(-a) galimybe laiku patekti pas bendrosios praktikos (šeimos) gydytoją	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩			N/N
K6.5	Esu patenkintas(-a) galimybe laiku patekti pas gydytojus specialistus gydymo įstaigose (kardiologą, chirurgą, okulistą ir pan.)	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩			N/N
K6.6	Esu patenkintas(-a) gydytojo skiriamo laiko trukme vienam pacientui	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩			N/N
K6.7	Esu patenkintas(-a) sveikatos priežiūros	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩			N/N

	mokamų paslaugų kaina	
K6.8	Esu patenkintas(-a) gydymo įstaigų įrangos būkle	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K6.9	Esu patenkintas(-a) gydymo įstaigų patalpų būkle	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K7. Prašome pateikti papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų apie sveikatos paslaugas Kauno mieste. (Irašykite): _____

K8. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas socialines paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai → nesutinku	Visiškai N/N sutinku
K8.1	Manau, kad Kauno mieste yra teikiamos tinkamos pagalbos šeimai, auginančiai vaikus, paslaugos	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K8.2	Manau, kad yra pakankamai paslaugų neįgaliesiems asmenims	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K8.3	Manau, kad dienos socialinės globos centruose yra teikiama pakankama ir kokybiška pagalba	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K8.4	Manau, kad pagalbos ir priežiūros paslaugų, kurias teikia namuose socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai, kokybė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K8.5	Manau, kad pakanka informacijos apie galimas gauti socialines paslaugas	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N

K9. Prašome pateikti papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų apie socialines paslaugas Kauno mieste. (Irašykite): _____

ŠVIETIMO IR KULTŪROS ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

K10. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas švietimo paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai → nesutinku	Visiškai N/N sutinku
K10.1	Manau, kad ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo (darželių, lopšelių ir pan.) įstaigų teikiamų paslaugų kokybė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K10.2	Manau, kad ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo (darželių, lopšelių ir pan.) įstaigų išdėstymas Kauno mieste yra patogus ir geras	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K10.3	Manau, kad mokyklinio ugdymo įstaigų (pradinių, pagrindinių, gimnazijų ir pan.) teikiamų paslaugų kokybė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K10.4	Manau, kad mokyklinio ugdymo įstaigų (pradinių, pagrindinių, gimnazijų ir pan.) išdėstymas Kauno mieste yra patogus ir geras	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K10.5	Manau, kad vaikai Kauno mieste turi pakankamai galimybių dalyvauti popamokinėje veikloje (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K10.6	Manau, kad popamokinės veiklos (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.) kokybė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K10.7	Manau, kad yra užtikrinamas kokybiškas vaikų su	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N

	negalia ugdymas Kauno mieste	
K10.8	Manau, kad vaikai ugdymo įstaigose yra saugūs (patyčios, fizinis ir psichologinis smurtas ir pan.)	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N

K11. Prašome pateikti papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų apie švietimo paslaugas Kauno mieste.
(Irašykite): _____

K12. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas kultūros paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nepatenkintas(-a)	→	Visiškai patenkintas(-a)	N/N
K12.1	Esu patenkintas(-a) bendra kultūros paslaugų kokybe (spektakliai, koncertai, parodos, muziejų veikla ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K12.2	Esu patenkintas(-a) įvairių miesto kultūrinių renginių kokybe (pvz.: Kauno miesto diena, Šv. Kalėdų renginiai, Kazimiero mugė, valstybinių švenčių minėjimai ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K12.3	Esu patenkintas(-a) Vinco Kudirkos bibliotekos ir jos skyrių teikiamomis paslaugomis	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

K13. AR SUTINKATE SU ŠIAIS TEIGINIAIS? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nesutinku	→	Visiškai sutinku	N/N
K13.1	Manau, kad istorijos ir architektūros paminklų, istorinės atminties vietų būklė bei priežiūra Kauno mieste yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K13.2	Esu patenkintas(-a) Jaunimo politika Kauno mieste (manau, kad jauni žmonės turi galimybę dalyvauti priimant sprendimus, dalyvauti visuomeninėje, nevyriausybinių organizacijų veikloje, priimant sprendimus yra atsižvelgiama į jaunimo poreikius)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K13.3	Manau, kad programą „Iniciatyvos Kaunui“ yra efektyvi ir naudinga (žinau apie programos finansuojamus renginius bei projektus, manau, kad jie yra naudingi ir įdomūs, turiu galimybę juose sudalyvauti)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

K14. Prašome pateikti papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų apie kultūros paslaugas Kauno mieste.
(Irašykite): _____

AKTYVAUS POILSIO, SPORTO, LAISVALAIKIO IR TURIZMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

K15. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai sutinku, 10 – visiškai nesutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nesutinku	→	Visiškai sutinku	N/N
K15.1	Esu patenkintas(-a) sporto mokyklų paslaugomis (baseinai, futbolo, krepšinio ir kt. mokyklos)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

K15.2	Esu patenkintas(-a) viešąja sporto infrastruktūra Kauno mieste (viešai prienami stadionai, lauko treniruokliai, sporto aikštelės, kita sporto infrastruktūra)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.3	Manau, kad mano seniūnijoje yra pakankamai viešai prieinamų sporto aikštynų	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.4	Manau, kad Kauno mieste pakanka kokybiškų žiemos sporto ir sveikatingumo bazių, slidinėjimo trasų, čiuožyklių	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.5	Manau, kad masinių (neprofesionalių) varžybų, sveikatingumo renginių ir švenčių dažnumas ir įvairovė yra pakankamas (pvz. Ažuolyno bėgimas, Kauno maratonas, „Judėk sveikai“, Velomaronas, dviratininkų paradas, šeimos sporto šventės)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.6	Manau, kad Kauno miesto paplūdimių būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.7	Manau, kad pagrindinių Kauno miesto parkų (Kalniečių, Ažuolyno, Panemunės, Dainavos, Santakos) būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.8	Manau, kad aktyvaus turizmo paslaugų, sudarytų maršrutų, ekskursijų po miestą pasiūla ir įvairovė yra didelė	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.9	Manau, kad vaikų žaidimo aikštelių būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K16. Prašome pateikti papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų apie aktyvaus poilsio, laisvalaikio ir turizmo paslaugas Kauno mieste.

(Irašykite): _____

KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO BENDRAS VERTINIMAS

K17. Kaip Jūs bendrai vertinate Kauno miesto savivaldybėje vykstančius pokyčius? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – neigiamai, 10 – teigiamai:

Neigiamai					Teigiamai				
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

K18. Įvertinkite Kauno miesto savivaldybės teikiamas paslaugas ir asmenų aptarnavimą lentelėje pateiktais aspektais. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nesutinku → Visiškai sutinku N/N
K18.1	Esu patenkintas(-a) Kauno miesto mero darbu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.2	Manau, kad Kauno miesto savivaldybė yra patikima institucija	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.3	Esu patenkintas(-a) Savivaldybės teikiamomis paslaugomis gyventojams	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.4	Esu patenkintas(-a) savivaldybės teikiamomis <u>viešosiomis</u> paslaugomis (socialinės paslaugos, gatvių priežiūra, atliekų tvarkymas, šveitimo paslaugų organizavimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.5	Esu patenkintas savivaldybės teikiamomis	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

	elektroninėmis paslaugomis	
K18.6	Esu patenkintas(-a) savo seniūnijos teikiamomis paslaugomis ir veiklos kokybe (pvz. bendruomenėms skirtos veiklos, iniciatyvos, renginiai, tarpininkavimas sprendžiant seniūnijos problemas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.7	Esu patenkintas(-a) savo seniūnijos teikiamomis administracinėmis paslaugomis (pvz. gyvenamosios vietos deklaracija, statinių priežiūra, dokumentų priėmimas ir išdavimas, aptarnavimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K19. Įvertinkite Kauno miesto savivaldybės teikiamas paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nepatenkintas(-a)	→	Visiškai patenkintas(-a)	N/N
K19.1	Esu patenkintas(-a) savivaldybės specialistų teikiamomis konsultacijomis (pvz. teisinės konsultacijos, konsultavimas kalbos klausimais, konsultavimas dėl vaiko teisių klausimų ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.2	Esu patenkintas(-a) asmenų prašymų (skundų) priėmimu ir atsakymu suteikimu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.3	Esu patenkintas(-a) informavimu apie savivaldybės veiklą	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.4	Esu patenkintas(-a) su statybomis susijusiomis paslaugomis (pvz. specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas, statybą leidžiančio dokumento išdavimas, numerių pastatams, patalpoms, butams ir žemės sklypams, kuriuose pagal jų naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, suteikimas ir keitimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.5	Esu patenkintas(-a) teritorijų planavimo paslaugomis (pvz. žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų derinimas, projektų tvirtinimas, žemės sklypo naudojimo paskirties ir būdo keitimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.6	Esu patenkintas(-a) priėmimo į švietimo įstaigas organizavimo procedūromis (pvz. centralizuotas vaikų priėmimas į Kauno miesto savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo grupes)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.7	Esu patenkintas(-a) socialinių paslaugų organizavimu (pvz. specialiųjų poreikių lygio nustatymas senatvės pensijos amžių sukakusiems asmenims ir neįgaliojo	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

	pažymėjimo išdavimas, senyvo amžiaus asmenų, neįgalių suaugusių asmenų ir neįgalių vaikų apgyvendinimas specializuotuose globos namuose, dienos ir trumpalaikės socialinės globos neįgaliams vaikams ir suaugusiems asmenims teikimas, šeimynų, dirbančias su globojamais vaikais, kuravimas ir pan.)	
K19.8	Esu patenkintas(-a) socialinės paramos teikimo organizavimu (pvz. išmokos vaikui skyrimas, vienkartinės išmokos nėščiai moteriai skyrimas, socialinės paramos mokiniams (parama mokinio reikmenims įsigyti) skyrimas, socialinės paramos (socialinės pašalpos) skyrimas, šalpos pensijų skyrimas, slaugos ar priežiūros (pagalbos) išlaidų tikslinių kompensacijų skyrimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K19.9	Esu patenkintas(-a) Kultūros paveldo tvarkymo organizavimu (pvz. leidimų atlikti Savivaldybės saugomo kultūros paveldo objekto tvarkomuosius paveldosaugos darbus išdavimas, saugomų kultūros paveldo objektų ir objektų Savivaldybės saugomose kultūros paveldo vietovėse projektų derinimas, prašymų dėl atminimo lentų įrengimo priėmimas ir atminimo lentų projektų tikrinimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K19.10	Esu patenkintas(-a) civilinės būklės aktų tvarkymo organizavimu (pvz. vedybų, skyrybų, mirties, vaiko gimimo, įvaikinimo registravimas, su tuo susijusių dokumentų išdavimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K19.11	Esu patenkintas(-a) archyvo pažymų išdavimu (pvz. archyvo pažymų apie darbo pajamas ar darbo stažą išdavimas, dokumentų kopijų išdavimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K19.12	Esu patenkintas(-a) želdymų tvarkymo organizavimu (pvz. leidimų kirsti, genėti ar pertvarkyti saugotinus želdinius išdavimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K20. Prašome pateikti papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų apie Kauno miesto savivaldybės darbą.
(Irašykite): _____

K21. Kokiomis priemonėmis kreipiatės į Kauno miesto savivaldybę norėdami gauti savivaldybės teikiamas paslaugas? (galimi keli atsakymo variantai)

1. Telefonu
2. Elektroniniu paštu
3. Raštu, siunčiant prašymą paštu
4. Naudojantis elektroninėmis paslaugų teikimo priemonėmis (pvz. elektroninės valdžios vartai)
5. Fiziškai atvykus į savivaldybę

6. Fiziškai atvykus į seniūniją
7. Kita (*Irašykite*): _____

K22. Nurodykite, iš kurio informacijos šaltinio Jūs daugiausiai / dažniausiai sužinote apie Kauno miesto savivaldybės veiklą? (*galimi keli atsakymo variantai*)

1. Internetinė svetainė www.kaunas.lt
2. Socialiniai tinklai
3. Televizija
4. Spauda
5. Radijas
6. Draugai, pažįstami
7. Kita (*Irašykite*): _____

K23. Kuris informacijos šaltinis Jums priimtiniausias, siekiant sužinoti apie Kauno miesto savivaldybės veiklą? (*pasirinkti vieną atsakymo variantą*)

1. Internetinė svetainė www.kaunas.lt
2. Socialiniai tinklai
3. Televizija
4. Spauda
5. Radijas
6. Draugai, pažįstami
7. Kita (*Irašykite*): _____

Dar keletas klausimų apie Jus:

D4. Koks Jūsų išsilavinimas?

1. Pradinis/nebaigtas vidurinis
2. Vidurinis
3. Profesinis
4. Aukštasis

D5. Jūsų užimtumas?

1. Dirbantis /-i
2. Nedirbantis /-i
3. Pensininkas/-ė
4. Studentas/-ė
5. Kita (*Irašykite*): _____

D6. Kokia Jūsų šeimyninė padėtis?

1. Nevedęs, netekėjusi (neturi partnerio / -ės)
2. Gyvena su sutuoktiniu/ -e arba partneriu / -e
3. Gyvena be partnerio(-ės) (išsiskyręs /-usi, našlys/-ė)
4. Kita (*Irašykite*): _____

D8. Kiek metų gyvenate Kaune?

(*Irašykite*): _____

D7. Koks Jūsų šeimos narių skaičius (įskaitant jus)?

1. Vienas
2. Du
3. Trys
4. Keturi
5. Penki ir daugiau

D9. Kokia suma tenka vienam šeimos nariui per mėnesį? Sudėkite visų šeimos narių pajamas (atlyginimus, pensijas, stipendijas ir t. t.) ir padalinkite iš šeimos narių skaičiaus:

1. (*Irašykite*): _____ EUR
2. 99 NENURODĖ / ATSIŠAKĖ

Dėkojame Jums už dalyvavimą apklausoje ir linkime sėkmės!

KAUNO MIESTO GYVENTOJŲ APKLAUSA (2020 m. klausimyno versija)¹⁶

Kauno miesto savivaldybė ir UAB „Eurointegracijos projektai“ atlieka gyventojų apklausą, kurios tikslas išsiaiškinti, kaip Jūs vertinate savivaldybės padalinių, įvairių tarnybą darbą ir teikiamų paslaugų kokybę. Anketa apima įvairius klausimus apie savivaldybės teikiamas paslaugas ir gyvenimo kokybę Kauno mieste. Tai gatvių būklė, švara ir tvarka mieste, socialinės problemos, sveikatos apsauga, nusikalstamumo sutramdymas, švietimas, laisvalaikio organizavimas, viešasis transportas ir kt. **Atkreipkite dėmesį, kad vertinamas tik Kauno miesto savivaldybės paslaugų suteikimo procesas, aptarnavimo kokybė suteikiant paslaugą (pvz. vertinamas išmokos skyrimo procesas, aptarnavimo kokybė, bet ne išmokos dydis ir pan.).**

Dalyvaudami šioje apklausoje Jūs prisidedate prie gyvenimo kokybės mieste ir savo seniūnijoje gerinimo ir dalyvaujate svarbių sprendimų priėmimo procese. Anketos pildymas užtruks iki 30 min. Apklausą yra anoniminė ir Jūsų pateikta informacija bus analizuojama apibendrinta kartu su kitų respondentų atsakymais.

Į apklausos rezultatus bei gyventojų pateiktus siūlymus bus atsižvelgta planuojant savivaldybės veiklą ir rengiant projektus. Apie apklausos rezultatus ir numatomas Kauno miesto savivaldybės paslaugų ir asmenų aptarnavimo gerinimo priemones bus informuojama spaudoje ir savivaldybės tinklalapyje.

Jei turite klausimų ir pastebėjimų Jūs visada galite kreiptis į UAB „Eurointegracijos projektai“ adresu Ukmergės g. 222, LT-07157 Vilnius arba el. paštu eip@eip.lt.

Ačiū Jums už skirtą laiką!

¹⁶ Pastaba: lentelėse paryškintu pasviruoju (**bold italic**) šriftu pažymėti teiginiai, kurie 2020 m. keitėsi klausimyne.

Trumpa anketos pildymo instrukcija

Anketoje prašoma įvertinti balais nuo 1 iki 10 įvairius dalykus: pvz. paslaugų kokybę, ar jas teikiančios organizacijos veiklą ir pan. Kuo didesnį skaičių pažymite, tuo palankiau vertinate. Kuo mažesnį skaičių pažymite, tuo Jūsų vertinimas prastesnis. **Jei nesinaudojote paslauga, jos nevertinkite, ir žymėkite N/N.**

Klausimai, kurie prasideda „Aš esu patenkintas...“ yra vertinama skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas, 10 – visiškai patenkintas

Visiškai nepatenkintas(-a)							Visiškai patenkintas (-a) N/N			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N

Klausimai, kurie prasideda „Aš manau...“ yra vertinama skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Visiškai nesutinku							Visiškai sutinku N/N			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N

Atsakymų žymėjimo pavyzdys:

ĮVERTINKITE	Visiškai nesutinku	Visiškai sutinku N/N
Aš manau, kad papildomas apšvietimas perėjose yra pakankamas	① ✕ ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
Aš manau, kad šventinis apšvietimas yra tinkamas ir pakankamas	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ✕ ⑩	N/N

KELETAS KLAUSIMŲ APIE JUS:

D1. Jūs esate:

1. Vyras
2. Moteris

D2. Jūsų amžius:

1. Iki 24 m.
2. 25-34 m.
3. 35-44 m.
4. 45-54 m.
5. 55-64 m.
6. 65 m. ir daugiau

D3. Jūsų seniūnija (pažymėkite tą, kurioje seniūnijoje deklaruojate gyvenamąją vietą):

- | | |
|---------------|-----------------|
| 12. Aleksoto | 18. Petrašiūnų |
| 13. Centro | 19. Šančių |
| 14. Dainavos | 20. Šilainių |
| 15. Eigulių | 21. Viliampolės |
| 16. Gričiupio | 22. Žaliakalnio |
| 17. Panemunės | |

D4. Jūsų išsilavinimas:

1. Pradinis/nebaigtas vidurinis
2. Vidurinis
3. Profesinis
4. Aukštasis

D5. Jūsų užimtumas:

1. Dirbantis /-i
2. Nedirbantis /-i
3. Pensininkas/-ė
4. Studentas/-ė
5. Kita (*Irašykite*): _____

D6. Jūsų šeimyninė padėtis:

5. Nevedęs, netekėjusi (neturiu partnerio / -ės)
6. Gyvenu su sutuoktiniu/ -e arba partneriu / -e
7. Gyvenu be partnerio(-ės) (išsiskyręs /-usi, našlys/-ė)
8. Kita (*Irašykite*): _____

D7. Jūsų šeimos narių skaičius (įskaitant jus):

1. Vienas
2. Du
3. Trys
4. Keturi
5. Penki ir daugiau

D8. Kaune jau gyvenate:

1. Iki 10 m.
2. 11-20 m.
3. 21-30 m.
4. 31-40 m.
5. 41-50 m.
6. 51-60 m.
7. 61 m. ir daugiau

D9. Kokia suma tenka vienam Jūsų nariui per mėnesį? Sudėkite visų šeimos narių pajamas (atlyginimus, pensijas, stipendijas ir t. t.) ir padalinkite iš šeimos narių skaičiaus:

3. (Irašykite): _____ EUR
4. 99 NENURODĖ / ATSISAKĖ

TERITORIJŲ BŪKLĖS IR KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ BENDRAS VERTINIMAS

K1. Įvertinkite Kauno miesto teritorijų būklę ir teikiamas komunalines paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nepatenkintas(-a)	→	Visiškai patenkintas(-a)	N/N
K1.1	Esu patenkintas(-a) gėlynų, žaliųjų vejų priežiūra	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.2	Esu patenkintas(-a) miesto medžių, krūmynų priežiūra	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.3	Esu patenkintas(-a) miesto kapinių priežiūra ir tvarkymu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.4	Esu patenkintas(-a) šiukšlių ir buitinių atliekų tvarkymu mieste	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.5	Esu patenkintas(-a) buitinių nuotekų tvarkymu (kanalizacija)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.6	Esu patenkintas(-a) rūšiavimo konteinerių išdėstymu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.7	Esu patenkintas(-a) centralizuoto patalpų šildymo kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.8	Esu patenkintas(-a) centralizuotai tiekiamo geriamojo vandens kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.9	Esu patenkintas(-a) geriamo vandens iš gyventojų šulinių/gręžinių kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.10	Esu patenkintas(-a) miesto vandens telkinių švara ir kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.11	Esu patenkintas(-a) gatvių, šaligatvių švaros palaikymo kokybe Kauno mieste	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.12	Esu patenkintas(-a) švaros ir tvarkos palaikymu ir užtikrinimu mano seniūnijoje	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K1.13	Esu patenkintas(-a) švaros ir tvarkos palaikymu ir užtikrinimu Kauno mieste	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

K1.14	Esu patenkintas(-a) automobilių parkavimo galimybėmis miesto centre ir Senamiestyje	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K1.15	Esu patenkintas(-a) automobilių parkavimo paslaugomis (informavimas, klientų aptarnavimas, mobiliosios programėlės, apmokėjimo galimybės ir kt.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K1.16	Esu patenkintas(-a) gatvių, kelių ir šaligatvių priežiūrą kritinėmis oro sąlygomis (apledėjus, pūstant)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K1.17	Esu patenkintas(-a) avarinių tarnybų veikla (Kauno energija, Kauno vandenys, Kauno gatvių apšvietimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K2. Ar sutinkate su šiais teiginiais? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nesutinku → Visiškai sutinku N/N
K2.1	Manau, kad Kauno miesto bendras įvaizdis yra geras	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.2	Manau, kad oro kokybė mano seniūnijoje yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.3	Manau, kad gatvių apšvietimas tamsiu paros metu Kauno mieste yra geras	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.4	Manau, kad gatvių apšvietimas tamsiu paros metu mano seniūnijoje yra geras	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.5	Manau, kad pėsčiųjų perėjos yra gerai apšviestos	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.6	Manau, kad šventinis apšvietimas yra tinkamas ir pakankamas	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.7	Manau, kad šaligatvių, pėsčiųjų takų dangos būklė Kauno mieste yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.8	Manau, kad gatvių, kelių dangos būklė Kauno mieste yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.9	Manau, kad vidinių kiemų, įvažiavimo į kiemus būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.10	Manau, kad Kauno mieste pakanka gyvūnų vedžiojimo aikštelių	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.11	Manau, kad Kauno mieste pakanka viešųjų tualetų	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.12	Manau, kad autobusų, troleibusų stotelių ir jų aplinkos būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.13	Manau, kad Kauno mieste jaučiuosi saugiai	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K2.14	Manau, kad viešos paskirties erdvės yra pritaikytos neįgaliesiems ir asmenims su spec. poreikiais	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K3. Prašome pateikti papildomus pastebėjimus ir pasiūlymus apie teritorijų būklę ir komunalines paslaugas Kauno mieste.

(Irašykite): _____

TRANSPORTO IR SUSISIEKIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

K4. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas transporto ir susisiekimo paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nepatenkintas(-a) → Visiškai patenkintas(-a) N/N
K4.1	Esu patenkintas(-a) viešojo transporto elektroninio bilieto sistemos patogumu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.2	Esu patenkintas(-a) viešojo transporto keleivių informavimo sistema (švieslentėmis, tvarkaraščių schemomis, programėlėmis ir kt.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.3	Esu patenkintas ir jaučiuosi saugiai važiuodamas(-a) viešuoju transportu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.4	<i>Esu patenkintas(-a) taksi ir keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais paslaugų kokybe</i>	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.5	Esu patenkintas(-a) Kauno miesto viešojo transporto maršrutais	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.6	Esu patenkintas(-a) Kauno miesto viešojo transporto tvarkaraščiais	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.7	<i>Esu patenkintas(-a) elektroninių bilietų mobiliosios programėlės „Žiogas“ patogumu</i>	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.8	Esu patenkintas(-a) tvarka ir švara viešajame transporte	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.9	Esu patenkintas, kad viešasis transportas Kauno mieste yra pritaikytas neįgaliesiems ir žmonėms su spec. poreikiais	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.10	<i>Esu patenkintas(-a) eismo saugumu įrengus greičio fiksavimo kameras</i>	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.11	Esu patenkintas(-a) šviesoforų veikimu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.12	Esu patenkintas(-a) galimybe naudotis automobilių dalinimosi paslaugomis	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.13	Esu patenkintas(-a) Kauno mieste esančių dviračių takų tinklo išdėstymu ir būkle	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K4.14	Esu patenkintas(-a) eismo organizavimu Kauno mieste (kelio ženklų išdėstymu, gatvių juostų žymėjimu, atitvarais ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K5. Prašome pateikti papildomus pastebėjimus ir pasiūlymus apie transporto ir susisiekimo paslaugas Kauno mieste. (Įrašykite): _____

SVEIKATOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

K6. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nepatenkintas(-a)	→	Visiškai patenkintas(-a)	N/N
K6.1	Esu patenkintas pirminės sveikatos priežiūros įstaigose (poliklinikose) atliekamų medicinos tyrimų ir diagnostikos paslaugų kokybe	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K6.2	Esu patenkintas(-a) mieste vykdomomis sveikos gyvensenos skatinimo iniciatyvomis (gyventojų informavimas apie sveiką gyvenseną, viešos nemokamos treniruotės, paskaitos, renginiai ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K6.3	Esu patenkintas savo šeimos gydytojo darbu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K6.4	Esu patenkintas(-a) galimybe laiku patekti pas bendrosios praktikos (šeimos) gydytoją	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K6.5	Esu patenkintas(-a) galimybe laiku patekti pas gydytojus specialistus gydymo įstaigose (kardiologą, chirurgą, okulistą ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K6.6	Esu patenkintas(-a) gydytojo skiriamo laiko trukme vienam pacientui	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K6.7	Esu patenkintas(-a) sveikatos priežiūros mokamų paslaugų kaina	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K6.8	Esu patenkintas(-a) gydymo įstaigų įrangos būkle	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K6.9	Esu patenkintas(-a) gydymo įstaigų patalpų būkle	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

K7. Prašome pateikti papildomus pastebėjimus ir pasiūlymus apie sveikatos paslaugas Kauno mieste. (Irašykite): _____

K8. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas socialines paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nesutinku	→	Visiškai sutinku	N/N
K8.1	Manau, kad Kauno mieste yra teikiamos tinkamos pagalbos šeimai, auginančiai vaikus, paslaugos	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K8.2	Manau, kad yra pakankamai paslaugų neįgaliesiems asmenims	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K8.3	<i>Manau, kad įstaigų dienos centruose teikiamos paslaugos yra kokybiškos, suteikiančios pagalbą asmeniui (šeimai)</i>	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

K8.4	Manau, kad pagalbos ir priežiūros paslaugų, kurias teikia namuose socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai, kokybė yra gera	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N
K8.5	Manau, kad pakanka informacijos apie galimas gauti socialines paslaugas	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ N/N

K9. Prašome pateikti papildomus pastebėjimus ir pasiūlymus apie socialines paslaugas Kauno mieste.

(Irašykite): _____

ŠVIETIMO IR KULTŪROS ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

K10. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas švietimo paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai → nesutinku	Visiškai N/N sutinku
K10.1	Manau, kad ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo (darželių, lopšelių ir pan.) įstaigų teikiamų paslaugų kokybė yra gera	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N
K10.2	Manau, kad ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo (darželių, lopšelių ir pan.) įstaigų išdėstymas mieste yra patogus ir geras	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N
K10.3	Manau, kad mokyklinio ugdymo įstaigų (pradinių, pagrindinių, gimnazijų ir pan.) teikiamų paslaugų kokybė yra gera	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N
K10.4	Manau, kad mokyklinio ugdymo įstaigų (pradinių, pagrindinių, gimnazijų ir pan.) išdėstymas mieste yra patogus ir geras	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N
K10.5	Manau, kad vaikai Kauno mieste turi pakankamai galimybių dalyvauti popamokinėje veikloje (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N
K10.6	Manau, kad popamokinės veiklos (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.) kokybė yra gera	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N
K10.7	Manau, kad yra užtikrinamas kokybiškas vaikų su negalia ugdymas Kauno mieste	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N
K10.8	Manau, kad vaikai ugdymo įstaigose yra saugūs (patyčios, fizinis ir psichologinis smurtas ir pan.)	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N

K11. Prašome pateikti papildomus pastebėjimus ir pasiūlymus apie švietimo paslaugas Kauno mieste.

(Irašykite): _____

K12. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas kultūros paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai → nepatenkintas(-a)	Visiškai N/N patenkintas(-a)
K12.1	Esu patenkintas(-a) bendra kultūros paslaugų kokybe (spektakliai, koncertai, parodos,	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩	N/N

	muziejų veikla ir pan.)	
K12.2	Esu patenkintas(-a) įvairių miesto kultūrinių renginių kokybe (pvz.: Kauno miesto diena, Šv. Kalėdų renginiai, Kazimiero mugė, valstybinių švenčių minėjimai ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K12.3	Esu patenkintas(-a) Vinco Kudirkos bibliotekos ir jos skyrių teikiamomis paslaugomis	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K13. Ar sutinkate su šiais teiginiais? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai → nesutinku	Visiškai N/N sutinku
K13.1	Manau, kad istorijos ir architektūros paminklų, istorinės atminties vietų būklė bei priežiūra Kauno mieste yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K13.2	Esu patenkintas(-a) Jaunimo politika Kauno mieste (manau, kad jauni žmonės turi galimybę dalyvauti priimant sprendimus, dalyvauti visuomeninėje, nevyriausybinių organizacijų veikloje, priimant sprendimus yra atsižvelgiama į jaunimo poreikius)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K13.3	Manau, kad programa „Iniciatyvos Kaunui“ yra efektyvi ir naudinga (žinau apie programos finansuojamus renginius bei projektus, manau, kad jie yra naudingi ir įdomūs, turiu galimybę juose sudalyvauti)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K13.4	Manau, kad jaunimui (nuo 14 iki 29 m.) teikiamos paslaugos (pvz. jaunimo informavimas ir kt.) Kauno mieste yra kokybiškos ir prieinamos	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N

K14. Prašome pateikti papildomus pastebėjimus ir pasiūlymus apie kultūros paslaugas Kauno mieste. (Irašykite): _____

AKTYVAUS POILSIO, SPORTO, LAISVALAIKIO IR TURIZMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

K15. Įvertinkite Kauno mieste teikiamas aktyvaus poilsio, sporto, laisvalaikio ir turizmo paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai sutinku, 10 – visiškai nesutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai → nesutinku	Visiškai N/N sutinku
K15.1	Esu patenkintas(-a) sporto mokyklų paslaugomis (baseinai, futbolo, krepšinio ir kt. mokyklos)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K15.2	Esu patenkintas(-a) viešąja sporto infrastruktūra Kauno mieste (viešai prienami stadionai, lauko treniruokliai, sporto aikštelės, kita sporto infrastruktūra)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
K15.3	Manau, kad mano seniūnijoje yra pakankamai viešai prieinamų sporto aikštynų	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N

K15.4	Manau, kad Kauno mieste pakanka kokybiškų žiemos sporto ir sveikatingumo bazių, slidinėjimo trasų, čiuožykų	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.5	Manau, kad masinių (neprofesionalių) varžybų, sveikatingumo renginių ir švenčių dažnumas ir įvairovė yra pakankamas (pvz. Ažuolyno bėgimas, Kauno maratonas, „Judėk sveikai“, Velomaratonas, dviratininkų paradas, šeimos sporto šventės)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.6	Manau, kad Kauno miesto paplūdimių būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.7	Manau, kad pagrindinių Kauno miesto parkų (Kalniečių, Ažuolyno, Panemunės, Dainavos, Santakos) būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.8	Manau, kad aktyvaus turizmo paslaugų, sudarytų maršrutų, ekskursijų po miestą pasiūla ir įvairovė yra didelė	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K15.9	Manau, kad vaikų žaidimo aikštelių būklė yra gera	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K16. Prašome pateikti papildomus pastebėjimus ir pasiūlymus apie aktyvaus poilsio, laisvalaikio ir turizmo paslaugas Kauno mieste.

(Irašykite): _____

KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO BENDRAS VERTINIMAS

K17. Kaip Jūs bendrai vertinate Kauno miesto savivaldybėje vykstančius pokyčius? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – neigiamai, 10 – teigiamai:

Neigiamai					Teigiamai				
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

K18. Įvertinkite Kauno miesto savivaldybės teikiamas paslaugas ir asmenų aptarnavimą lentelėje pateiktais aspektais. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku:

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nesutinku → Visiškai sutinku N/N
K18.1	Esu patenkintas(-a) Kauno miesto mero darbu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.2	Manau, kad Kauno miesto savivaldybė yra patikima institucija	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.3	Esu patenkintas(-a) Savivaldybės teikiamomis paslaugomis gyventojams	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.4	Esu patenkintas(-a) Savivaldybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis (socialinės paslaugos, gatvių priežiūra, atliekų tvarkymas, šveitimo paslaugų organizavimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.5	Esu patenkintas Savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K18.6	Esu patenkintas(-a) savo seniūnijos teikiamomis paslaugomis ir veiklos kokybe (pvz. bendruomenėms skirtos veiklos, iniciatyvos, renginiai, tarpininkavimas spendžiant seniūnijos problemas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K18.7	Esu patenkintas(-a) savo seniūnijos teikiamomis administracinėmis paslaugomis (pvz. gyvenamosios vietos deklaracija, statinių priežiūra, dokumentų priėmimas ir išdavimas, aptarnavimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K19. Įvertinkite Kauno miesto savivaldybės teikiamas paslaugas. Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas(-a), 10 – visiškai patenkintas(-a):

Nr.	ĮVERTINKITE:	Visiškai nepatenkintas(-a)	→	Visiškai patenkintas(-a)	N/N
K19.1	Esu patenkintas(-a) Savivaldybės specialistų teikiamomis konsultacijomis (pvz. teisinės konsultacijos, konsultavimas kalbos klausimais, konsultavimas dėl vaiko teisių klausimų ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.2	Esu patenkintas(-a) asmenų prašymų (skundų) priėmimu ir atsakymu suteikimu	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.3	Esu patenkintas(-a) informavimu apie savivaldybės veiklą	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.4	Esu patenkintas(-a) su statybomis susijusiomis paslaugomis (pvz. specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas, statybą leidžiančio dokumento išdavimas, numerių pastatams, patalpoms, butams ir žemės sklypams, kuriuose pagal jų naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, suteikimas ir keitimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.5	Esu patenkintas(-a) teritorijų planavimo paslaugomis (pvz. žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų derinimas, projektų tvirtinimas, žemės sklypo naudojimo paskirties ir būdo keitimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.6	Esu patenkintas(-a) priėmimo į švietimo įstaigas organizavimo procedūromis (pvz. centralizuotas vaikų priėmimas į Kauno miesto savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo grupes)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N
K19.7	<i>Esu patenkintas(-a) socialinių paslaugų organizavimu (senyvo amžiaus</i>	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩			N/N

	<i>asmenims, neįgaliesiems suaugusiems asmenims, neįgaliesiems vaikams ir vaikams, likusiems be tėvų globos institucijoje ir namuose (pvz., paslaugų teikimas specializuotose įstaigose, dienos centruose, šeimynose ir šeimose)</i>	
K19.8	Esu patenkintas(-a) socialinės paramos teikimo organizavimu (pvz. išmokos vaikui skyrimas, vienkartinės išmokos nėščiai moteriai skyrimas, socialinės paramos mokiniams (parama mokinio reikmenims įsigyti) skyrimas, Socialinės paramos (socialinės pašalpos) skyrimas, Šalpos pensijų skyrimas, Slaugos ar priežiūros (pagalbos) išlaidų tikslinių kompensacijų skyrimas ir pan.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K19.9	Esu patenkintas(-a) Kultūros paveldo tvarkymo organizavimu (pvz. leidimų atlikti Savivaldybės saugomo kultūros paveldo objekto tvarkomuosius paveldosaugos darbus išdavimas, saugomų kultūros paveldo objektų ir objektų Savivaldybės saugomose kultūros paveldo vietovėse projektų derinimas, prašymų dėl atminimo lentų įrengimo priėmimas ir atminimo lentų projektų tikrinimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K19.10	Esu patenkintas(-a) civilinės būklės aktų tvarkymo organizavimu (pvz. vedybų, skyrybų, mirties, vaiko gimimo, įvaikinimo registravimas, su tuo susijusių dokumentų išdavimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K19.11	Esu patenkintas(-a) archyvo pažymų išdavimu (pvz. archyvo pažymų apie darbo pajamas ar darbo stažą išdavimas, dokumentų kopijų išdavimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N
K19.12	Esu patenkintas želdymų tvarkymo organizavimu (pvz. leidimų kirsti, genėti ar pertvarkyti saugotinus želdinius išdavimas)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ N/N

K20. Prašome pateikti papildomus pastebėjimus ir pasiūlymus apie Kauno miesto savivaldybės darbą.
(Irašykite): _____

K21. Kokiomis priemonėmis kreipiatės į Kauno miesto savivaldybę norėdami gauti savivaldybės teikiamas paslaugas? (galimi keli atsakymo variantai)

1. Telefonu
2. Elektroniniu paštu
3. Raštu, siunčiant prašymą paštu

4. Naudojantis elektroninėmis paslaugų teikimo priemonėmis (pvz. elektroninės valdžios vartai)
5. Fiziškai atvykus į savivaldybę
6. Fiziškai atvykus į seniūniją
7. Kita (Įrašykite)_____

K22. Nurodykite, iš kurio informacijos šaltinio Jūs daugiausiai / dažniausiai sužinote apie Kauno miesto savivaldybės veiklą? (galimi keli atsakymo variantai)

1. Internetinė svetainė www.kaunas.lt
2. Socialiniai tinklai
3. Televizija
4. Spauda
5. Radijas
6. Draugai, pažįstami
7. Kita (Įrašykite):_____

K23. Kuris informacijos šaltinis Jums priimtinausias, siekiant sužinoti apie Kauno miesto savivaldybės veiklą? (pasirinkite vieną atsakymo variantą)

1. Internetinė svetainė www.kaunas.lt
2. Socialiniai tinklai
3. Televizija
4. Spauda
5. Radijas
6. Draugai, pažįstami
7. Kita (Įrašykite):_____

K24. Ar sutinkate su teiginiu, kad Kaunas auga?

1. *Taip*
 2. *Ne*
 3. *Neturiu nuomonės*
-

Dėkojame Jums už dalyvavimą apklausoje ir linkime Jums sėkmės!