



**KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ
PASLAUGŲ VERSLUI KOKYBĖS VERTINIMAS IR
VARTOTOJŲ PASITENKINIMO INDEKSO
NUSTATYMAS**

ATASKAITA



2017, KAUNAS

TURINYS

TYRIMO METODOLOGIJA.....	4
Įvadas	4
Tyrimo objektas ir tikslas.....	5
Tyrimo problema.....	5
Tyrimo imtis, tikslinė grupė ir atranka.....	6
Duomenų rinkimo būdai.....	9
Telefoninės apklausos taškai ir laikas	9
Apklausos tyrimo instrumentas ir tiriamų požymių struktūra.....	10
Viešųjų paslaugų samprata ir jų kokybės vertinimo problema	12
Duomenų apdorojimo ir analizės metodai	14
Tyrimo ribotumai	15
RESPONDENTŲ SOCIODEMOGRAFINIAI DUOMENYS.....	16
KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS.....	17
Kauno miesto savivaldybės darbo bei teikiamų paslaugų verslui kokybės vertinimas	29
Nepasitenkinimo priežasčių gautomis paslaugomis, atviro klausimo analizė	36
Kauno miesto savivaldybės verslui teikiamų paslaugų kokybės atviro klausimo analizė	38
KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAIGOMIS VERSLUI INDEKSAS	42
IŠVADOS	43
Teigiami viešųjų paslaugų aspektai.....	43

Neigiami viešųjų paslaugų aspektai	44
REKOMENDACIJOS	47
LITERATŪROS SĄRAŠAS	48
PRIEDAS NR.1.	49
PRIEDAS NR.1	51

TYRIMO METODOLOGIJA

Įvadas

Tyrimas atliekamas 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. Tikslas yra išsiaiškinti, kaip Kauno miesto verslo atstovai vertina savivaldybės padalinių, įvairių tarnybų darbą ir teikiamų paslaugų verslui kokybę.

Leidimas prekiauti ar teikti paslaugas (pvz. viešose vietose) – tai dokumentas, suteikiantis asmeniui verstis mažmenine prekyba ar teikti paslaugas konkrečioje miesto savivaldybės teritorijos viešojoje vietoje. Verslo licencijavimo ir leidimų skyrius išduoda leidimus prekiauti iš kiosko, paviļjone, lauko kavinėje ir renginio metu, išduoda leidimus išorinėms reklamoms ir kt. Seniūnijos, kurių teritorijoje bus vykdoma veikla (teikiamos paslaugos) išduoda leidimus įvairių paslaugų veiklai.

Metodikoje akcentuojama, kad vartotojų pasitenkinimo matavimo svarbą galima apibrėžti vienu žodžiu – „efektyvumas“. Vartotojų pasitenkinimo matavimais galima įvertinti pagrindinius veiksnius, įtakojančius pasitenkinimą ar nepasitenkinimą tam tikromis paslaugomis susijusiomis su versu, o įvertinus juos – nukreipti atitinkamas pastangas į nepasitenkinimą įtakojančių veiksnių pašalinimą.

Tiriant vartotojų pasitenkinimą teikiamomis savivaldybės padalinių, įvairių tarnybų paslaugomis bei skaičiuojant vartotojų pasitenkinimo indeksą, vadovaujamasi vartotojo požiūriu – t.y. svarbu pačios paslaugos kokybė, 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. Kauno miesto savivaldybė identifikavo 15 leidimų/licencijų, kuriomis naudojasi miesto gyventojai, jas pateikdami tyrėjams. Ši metodika skirta **antrojo ir trečiojo etapo**, t.y.

praktinio duomenų rinkimo ir jų analizės atlikimui. **Ketvirtasis etapas**, skirtas klausimyno formulavimui bei viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimui atlikti.

Šio tyrimo metodikoje aprašomas: tyrimo objektas, tikslas, tyrimo problema, tikslinė grupė ir respondentų atranka, duomenų rinkimo būdai ir praktinis organizavimas bei tyrimo įrankis ir duomenų analizės metodai.

Tyrimo objektas ir tikslas

Tyrimo **objektas** – Kauno miesto gyventojų pasitenkinimas savivaldybės padalinių, įvairių tarnybų darbo ir teikiamų paslaugų verslui paslaugomis bei jų kokybe. Šio užsakomojo **tyrimo tikslas** – išsiaiškinti, kaip Kauno miesto verslininkai vertina savivaldybės, jos struktūrinių padalinių, įvairių tarnybų darbą ir teikiamų paslaugų verslui kokybę.

Tyrimo problema

Siekiant efektingai verstis tam tikra veikla (prekyba, gamyba, paslaugos ir kt.) reikalingi leidimai išorinėms reklamoms, leidimai prekiauti renginų metu, leidimai prekiauti įvairiais alkoholio ir tabako gaminiais, ir pan. Šių leidimų/licencijų gavimui reikalingos savivaldybės, kurioje vykdoma veikla, pritarimas, dokumentų išdavimas. Kad šis procesas vyktų kuo sklandžiau, būtina ištirti klientų, verslo atstovų pasitenkinimą savivaldybės teikiamų paslaugų verslui kokybe.

Administracinės paslaugos (įvairių pažymų, leidimų, licencijų išdavimas ir kt.) yra **tiesioginės**, t.y. galima išskirti individualų paslaugos vartotoją, kuriam asmeniškai paslauga suteikiama¹. Tik konkrečių paslaugų patenkinimo tyrimo tikslinė grupė yra konkrečia paslauga pasinaudoję gyventojai, t.y. piliečiai pasinaudoję tam tikra paslauga (leidimų/licencijų išdavimu), atrinkti tikslinės atrankos būdu.

¹ Metodika, p.8

Tyrimo imtis, tikslinė grupė ir atranka

Tyrimo tikslinė grupė yra Kauno miesto gyventojai, nuo 18 metų ir vyresni. Numatoma (telefonu, naudojant elektroninę anketą, kurią užpildo apklausėjas), apklausti asmenis, kurie kreipėsi į Kauno miesto savivaldybę per pastaruosius 12 mėnesių, siekdami gauti verslui licenziją ar leidimą. Apklausti būtent tie asmenys, kurie kreipėsi į Kauno miesto savivaldybę, dėl:

1. Leidimų įrengti išorinę reklamą (pvz. išorinę vaizdinę reklamą, stendus, skydus, stulpus, vitrinas ir pan.) išdavimo.
2. Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimo.
3. Licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimo.
4. Leidimų (jų dublikatų) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo.
5. Leidimų kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose miesto vietose sutarčių sudarymo.
6. Leidimų (jų dublikatų) prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimo.
7. Leidimų (jų dublikatų) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų įrenginių išdavimo.
8. Leidimų prekiauti (teikti paslaugas) renginių metu išdavimo.
9. Leidimų organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo.
10. Leidimų atlikti kasinėjimo darbus Kauno viešojo naudojimo teritorijoje (gatvėse, aikštėse, žaliuosiuose plotuose), atitverti ją ar jos dalį arba apriboti eismą joje išdavimo.
11. Leidimų stovėti kelio ženklo „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimo.
12. Traktorių (keturračių motociklų) ir savaeigių mašinų registravimo, jų techninės apžiūros.
13. Leidimų važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo.
14. Leidimų vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo.
15. Leidimų įvažiuoti mechaninėms transporto priemonėms į valstybės saugomas teritorijas išdavimo.

Pitaikius imties skaičiavimo formulę (paklaida 5 proc. statistinis pasikliovimo lygmuo 95 proc.) nustatyta, kad reikia apklausti ne mažiau nei 400 verslo subjektų (kuriuos atstovauja įmonių vadovai arba jų deleguoti asmenys). Kadangi sąrašai yra viešai skelbiami Kauno miesto savivaldybės tinklalapyje (<http://www.kaunas.lt/verslas-finansai/licencijos-ir-leidimai/>), planuojama taikyti sisteminę atranką, t.y. kas 3 verslo subjektas iš sąrašo, o jeigu nepavyksta susisikėti – iš karto po to esantis sąrašas. Sistemine atranka yra tikimybinė atranka (kiekvieno tiriamosios visumos nario ar elemento tikimybė patekti į imtį yra vienoda). Sistemine atranka vykdoma iš sąrašo atrenkant kas kelintą tiriamosios visumos narį ar elementą (sistemiškai). Sisteminės atrankos žingsnis nustatytas apskaičiavus imties dydį ir nustačius, kokia dalis tiriamosios visumos turi patekti į atrankinę visumą. Pirmuoju nariu šio tyrimo atrankoje laikomas pirmasis kiekviename sąrašas įrašytas verslo subjektas.

Žemiau pateiktoje lentelėje (žr. *Lentelė Nr.1.*) pateiktas apklaustųjų skaičius (418), kiek neatsakytą į skambutį, atsisakiusių dalyvauti apklausoje skaičius ir atsisakymo priežastys.

Lentelė Nr.1. Apklausos imtis

Apklausta	418
Iš viso skambinta (kartais)	1717
Neatsiliepė į telefono skambutį	732
Nesikreipė dėl jokių leidimų	317
Atsisakė dalyvauti apklausoje	163
Atsisakymo dalyvauti apklausoje pagrindinės priežastys	<i>Neturi laiko, yra užsienyje (atostogauja), nebevykdo veiklos, nedomina, apklausose nedalyvauja ir kt.</i>
Kitos pastabos	<i>(Dėl pasikartojančių tyrimo duomenų, sudėtinga pasiekti tikslinį respondentą)</i>

Pastaba: Dėl asmens duomenų saugumo įstatymo, nebuvo galima gauti duomenų tų asmenų, kurie kreipėsi dėl traktorių (keturračių motociklų) ir savaeigių mašinų registravimo, jų techninės apžiūros. Todėl šio tipo leidimus turintys asmenys, nebuvo apklausti.

Duomenų rinkimo būdai

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

Telefoninės apklausos duomenų rinkimo privalumai:

- Asmeninis kontaktas padidina atsakančiųjų skaičių ir sumažina nenorinčių atsakyti skaičių.
- Jeigu reikia, apklausos vykdytojas gali parodyti kryptį ir paaiškinti žodžiu, tokiu būdu išvengiama nesusipratimų.
- Galima išsiaiškinti miglotus atsakymus, ir tuomet bus lengviau juos interpretuoti.
- Galima užtikrinti, kad lankytojai atsakytų į klausimus savo apsilankymo pabaigoje, o tuomet jie yra labiau pajėgūs atsakyti.

Telefoninio interviu metu gaunami atsakymai iš karto suvedami į kompiuterį, o pati apklausa administruojama specialiai tam skirtos programinės įrangos, kuri tikrina įvedamus atsakymus. Netinkami atsakymai negali būti fiksuojami, todėl taip išvengiama klausimyno logikos ir struktūros vientisumo pažeidimo.

Telefoninės apklausos taškai ir laikas

Telefoninės apklausos duomenų rinkimas atliekamas Kauno mieste, skambinant savivaldybės pateiktais verslo leidimus/licencijas turinčiais gyventojais. Telefoninė apklausa vyks nuo 2017 m. rugsėjo 21 d. iki rugsėjo 27 d. Per duomenų rinkimo laiką bus apklausta ne mažiau kaip 400 Kauno miesto gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėnesių teiravosi dėl įvairių leidimų/licencijų išdavimo.

Apklausos tyrimo instrumentas ir tiriamų požymių struktūra

Į tyrimo įrankį integruota pažangaus vartotojų aptarnavimo standartas (angl. *Customer Service Excellence standart*). Standartas yra skirtas tirti svarbiausias viešųjų paslaugų sritis vartotojų tarpe, sutelkiant dėmesį į didžiausią įtaką vartotojų pasitenkinimui turinčius veiksnius:

- paslaugos suteikimo greitį,
- informatyvumą,
- profesionalumą,
- draugišką personalo požiūrį ir aptarnavimo kultūrą.

Sudarant klausimyną, atsižvelgta į respondentų galimybes teikti informaciją ir sąlygas. Numatant klausimus, atsižvelgta į tai, kad dėl 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, anketoje pateikiami klausimai apie svarbiausius veiksnius, 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 prašoma įvertinti balais nuo 1 iki 10 įvairius teiginius, kurie padeda išsiaiškinti Kauno miesto paslaugų kokybę, ar jas teikiančios organizacijos veiklą ir pan. Kuo didesnę skaičių pažymite, tuo palankiau vertinate. Kuo mažesnę skaičių pažymite, tuo Jūsų vertinimas prastesnis. **Jei nesinaudojote paslauga, jos nevertinkite, ir žymėkite N/N.**

Labai blogai										Labai gerai	N/N
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N	

Verslui teikiama paslaugų kokybė vertinama Likerto 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	

Tyrimo įrankis sudarytas iš trijų dalių:

Pirmoji dalis yra skirta atrankiniams klausimams – įsitikinti, kad tai yra tikslinis konkrečios administracinės paslaugos gavėjas

Antroje dalyje yra bendras savivaldybės darbo ir teikiamų paslaugų verslui vertinimas, taip pat yra skirta įvertinti konkrečią verslui skirtą administracinę paslaugą – apie gautą aptarnavimą (žr. *Lentelė Nr.2*.) Pasitenkinimo vertinimui naudojama dešimtbalės Likerto skalės klausimai.

Lentelė Nr.2. Paslaugos vertinimo kintamieji ir skalė

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku Visiškai sutinku										N/N
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
K2.1	Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto											N/N
K2.2	Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“											N/N
K2.3	Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)											N/N

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku → Visiškai sutinku										N/N
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
K2.4	Norint paslaugos darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus											N/N
K2.5	Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami											N/N
K2.6	Paslaugą teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą											N/N
K2.7	Paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais											N/N
K2.8	Paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga											N/N
K2.9	Paslaugos teikimo vieta yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje											N/N
K2.10	Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas											N/N
K2.11	Jei esate nepatenkintas gauta paslauga, prašome nurodyti priežastį(-is) (Irašykite): _____											

Trečia dalis tyrimo įrankio dalis apima demografinius kintamuosius: lytį, amžių, seniūniją, ir bendra informacija apie įmonę.

Viešųjų paslaugų samprata ir jų kokybės vertinimo problema

Klausimynui surinkti matuojamieji kintamieji gali būti dvejopi: 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, valdumas bei kintamųjų diferenciacija.

Klausimyną sudaro 12 tikslinių standartizuotų kintamųjų (iš jų tik 1 atviras klausimas). Visi klausimyne naudojami ir respondentams užduodami klausimai yra **patikimi, standartizuoti, validūs, bei diferencijuojantys kintamuosius pasiekama 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 tai, 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, per ilga anketa tiriamąjį 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. Klausimyne klausimai išdėstomi taip, kad klausimų kompozicija neturėtų įtakos respondentų atsakymams, vengimą 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 dešimtbales skales.

➤ **Validumas** užtikrinamas įvertinant ar tyrimo rezultatai patvirtina egzistuojantį empirinį aiškumą arba ankstesnių tyrimų duomenis (empirinis validumas). Teorinis valdumas užtikrinamas tikrinant ar tyrimo atradimai atitinka teorinius, konceptualius tyrimo principus. Tyrimo išorinis validumą užtikrina tai, 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

Siekiant atlikti, telefonu įvykdytos apklausos, 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.

Bendras pasitenkinimo viešųjų paslaugų teikimu (aptarnavimo) indeksas.

Duomenų analizė buvo atliekama pagal LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ rekomendaciją, apskaičiuojant bendrą pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksą. Vartotojų pasitenkinimo indeksas – tai indeksas, išreiškiantis procentinį vartotojų pasitenkinimą paslaugomis verslui, kur 100% reiškia visišką pasitenkinimą. Indeksas įtraukia visas paslaugas verslui kokybės kriterijus, vertinamus pagal anketoje pateiktus kintamuosius ir yra išreikštas procentais. Buvo atlikta Spearman'o koreliacinė analizė tarp pasitenkinimo indekso ir paslaugų verslui svarbos vertinimo, pasitenkinimo galutiniu rezultatu, amžiaus ir kitų kintamųjų.

Detalusis pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis verslui vertinimas.

Atsižvelgiant į gautus duomenis, apskaičiuotas bendras pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas. Atliekant detalų pasitenkinimo paslaugų verslui vertinimą, prie kiekvienos paslaugos yra pateikta aprašomoji statistika ir indeksas. Paslaugos verslui kokybės kriterijai rikiuojamos nuo aukščiausio indekso iki žemiausio. Tačiau ataskaitos skaitytojai turi atkreipti dėmesį į konkrečios paslaugos reprezentatyvumą, kurio daugeliu atveju nėra.

Z įverčio skaičiavimo metodika.

Z įvertis yra naudojamas tada, kai klausimas yra vertinamas penkiabalėje arba didesnėje skalėje, o vertinamų teiginių yra du ir daugiau. Tokiu atveju nustatyti, kurie teiginiai yra vertinami geriau nei kiti, naudojami į standartinio normaliojo skirstinio z skalę transformuoti duomenys (žr. V. Čekanavičius, G. Murauskas, „Statistika ir jos taikymai I“ 2000):

$$z_i = \frac{y_i - \bar{y}}{s}, i = 1, \dots, k.$$

Čia y_i yra i-ojo teiginio atsakymų sklaidos vidurkis;

$\bar{y}$ – visų teiginių bendras vidurkis;

s – visų teiginių bendras standartinis nuokrypis;

k – teiginių viename klausime skaičius.

Teigiami z įverčiai rodo nuokrypį nuo normavimo vidurkio į palankių vertinimų sritį, o neigiami rodo nuokrypį į nepalankių vertinimų sritį. Šiame tyrime teigiama statistinė išskirtis (+0,5) yra labai ryškus matuojamo požymio nuokrypis nuo normavimo vidurkio į palankių vertinimų sritį, o neigiama statistinė išskirtis (0,5) – į nepalankių vertinimų sritį, t.y. tiek teigiamos, tiek ir neigiamos išskirtys leidžia nustatyti statistiškai reikšmingus nukrypimus nuo bendro vidurkio.

Tyrimo ribotumai

Tyrimo ribotumus sąlygoja tikslinių paslaugų vartotojų pasiekiamumas, t.y. įmonių ar fizinių asmenų telefonų numeriai gali būti netikslūs ar jau nebenaudojami (įmonė likviduota ir pan.).

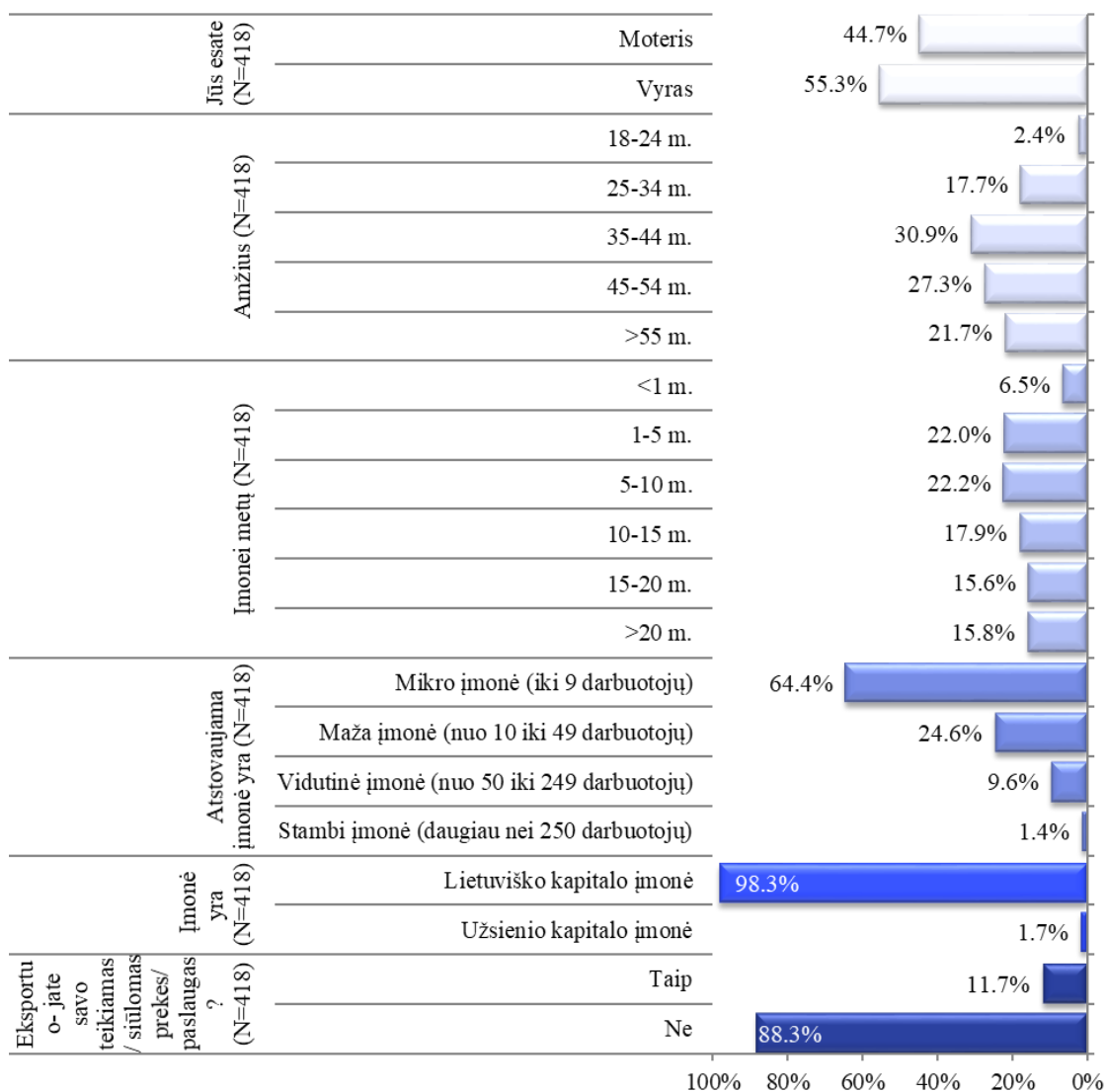
Pirmasis tyrimo ribotumas yra susijęs su respondentų nepasitikėjimu, nenoru dalyvauti tyrime, susiduriama su tam tikrais sunkumais, siekiant apklausti dėl konkrečios paslaugos besikreipusių, per pastaruosius 12 mėn., asmenų. Dažniausiai sunku tyrėjui telefonu įgyti respondento pasitikėjimą, tad respondentas į pateiktus klausimus gali atsakyti paviršutiniškai, neatskleidžiant tikrosios nuomonės.

Antrasis ribotumas yra tas, kad rezultatai yra grindžiami tik apklausos duomenimis, t.y. 400 respondentų patirtimi, nuomone, kas, deja, ne visiškai atspindi bendrą teikiamų paslaugų verslui kokybę.

RESPONDENTŲ SOCIODEMOGRAFINIAI DUOMENYS

Vertinant tyrime dalyvavusių respondentų pasiskirstymą pagal sociodemografines charakteristikas, matyti, kad tyrime dalyvavo 55,3 proc. vyrų ir 44,7 proc. moterų. Didžiausią dalį (30,9 proc.) sudarė respondentai nuo 35 iki 44 m. Vyriausio amžiaus (55 m. ir daugiau) dalyvavusių tyrime respondentų dalis sudarė 21,7 proc.

1 pav. Respondentų sociodemografiniai duomenys

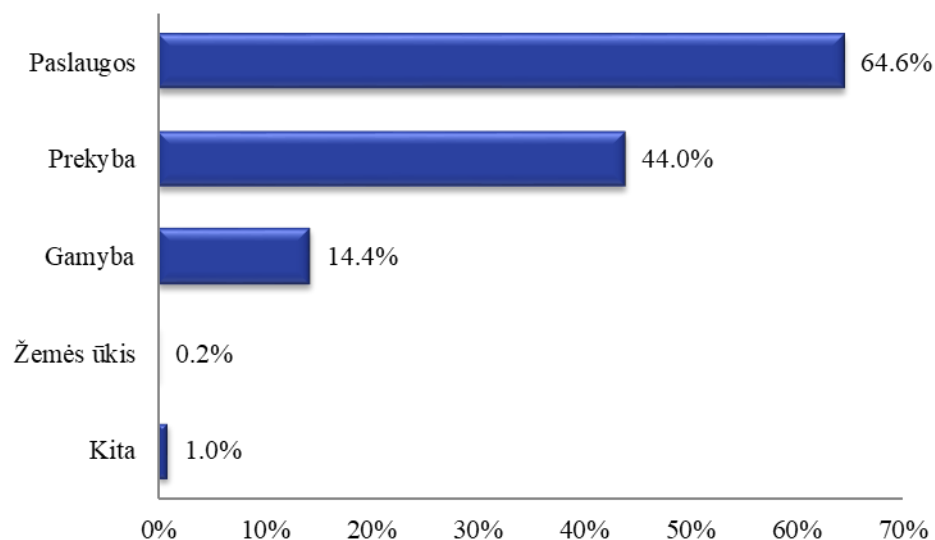


Didžiausia dalis apklaustųjų (64,4 proc.) turi mikro įmonę (iki 9 darbuotojų), 22,2 proc. apklaustųjų įmonės veikla užsiima nuo 1 iki 5 metų. Net 98,3 proc. respondentų turi lietuviško kapitalo įmonę ir 88,3 proc. neeksportuoja savo teikiamų/siūlomų paslaugų/prekių (žr. 1 pav.).

KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti respondentų įmonės veiklos sritį (žr. 2 pav.).

2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal įmonės veiklos sritį



Iš gautų duomenų matyti, kad didžiausia dalis, t.y. daugiau nei pusė apklaustųjų (64,6 proc.) teikia paslaugas, šiek tiek mažiau nei pusė (44 proc.) užsiima prekyba. Mažiausia dalis respondentų verčiasi žemės ūkiu ir 1 proc. pasirinkę „Kita“, teigia dirbantys studentų asociacijoje, švietimo srityje, nevyriausybinėje organizacijoje, bažnyčioje.

3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal verslo liudijimo teikiamų paslaugų (leidimų / licencijų) išdavimo tipą



Siekiant išsiaiškinti klientų pasitenkinimą teikiamomis Kauno miesto savivaldybės paslaugomis verslui, visų pirma, buvo užduotas klausimas, dėl kokių verslo liudijimo teikiamų paslaugų (leidimų / licencijų) buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę. Beveik trečdalis (24,2

proc.) tyrime dalyvavusių respondentų kreipėsi dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (pvz.: išorinės vaizdinės reklamos, stendai, skydai, stulpai), 16,3 proc. dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo ir 11,7 proc. dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo (žr. 3 pav.).

Mažiausiai į Kauno miesto savivaldybę buvo kreiptasi dėl leidimo atlikti kasinėjimo darbus Kauno viešojo naudojimo teritorijoje, atitverti ją ar jos dalį arba apriboti eismą joje išdavimo (0,7 proc.), dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų renginių išdavimo (1,7 proc.) ir 1,9 proc. apklaustųjų kreipėsi į savivaldybę dėl leidimo stovėti kelio ženklo „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimo. Pažymėdami „Kita“, teigia kreiptis dėl laidojimo paslaugų, atrakcionų, dėl žemės nuomos pratęsimo, aplinkos tvarkymo, leidimo vykdyti statybos darbus, aplinkos tvarkymo, švietimo paslaugų ir kt.

Lentelė. Nr.3. Atsakymų į klausimus „Kiek jūsų įmonei metų?“ ir „Dėl kokių verslo liudijimo teikiamų paslaugų (leidimų / licencijų) jūs kreipėtės į Kauno miesto savivaldybę?“ pasiskirstymas

		Kiek jūsų įmonei metų?					
		<1 m.	1-5 m.	5-10 m.	10-15 m.	15-20 m.	>20 m.
Dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (pvz. išorinės vaizdinės reklamos, stendai, skydai, stulpai, vitrinos ir pan.)	N	0	9	23	17	32	20
	%	0,0%	8,9%	22,8%	16,8%	31,7%	19,8%
Dėl licencijos verstitis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimo	N	4	8	11	10	4	6
	%	9,3%	18,6%	25,5%	23,3%	9,3%	14,0%
Dėl licencijos verstitis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimo	N	0	6	3	7	2	0
	%	0,0%	33,3%	16,7%	38,9%	11,1%	0,0%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo	N	1	14	13	9	2	10
	%	2,0%	28,6%	26,5%	18,4%	4,1%	20,4%
Dėl leidimo kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose miesto vietose sutarčių sudarymo	N	0	6	9	3	1	2
	%	0,0%	28,6%	42,8%	14,3%	4,8%	9,5%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti	N	1	7	8	2	3	3

paslaugas) lauko kavinėse išdavimo	%	4,2%	29,2%	33,3%	8,3%	12,5%	12,5%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų įrenginių išdavimo	N	1	3	0	0	2	1
	%	14,3%	42,8%	0,0%	0,0%	28,6%	14,3%
Dėl leidimo prekiauti (teikti paslaugas) renginių metu išdavimo	N	0	3	3	4	4	3
	%	0,0%	17,6%	17,6%	23,6%	23,6%	17,6%
Dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo	N	2	6	4	3	1	7
	%	8,7%	26,1%	17,4%	13,0%	4,4%	30,4%
Dėl leidimo atlikti kasinėjimo darbus Kauno viešojo naudojimo teritorijoje (gatvėse, aikštėse, žaliuosiuose plotuose), atitverti ją ar jos dalį arba apriboti cismą joje išdavimo	N	0	1	1	0	1	0
	%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,4%	0,0%
Dėl leidimo stovėti kelio ženklo „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimo	N	1	0	1	5	1	0
	%	12,5%	0,0%	12,5%	62,5%	12,5%	0,0%
Dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo	N	0	0	2	4	1	1
	%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	12,5%	12,5%
Dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo	N	13	22	9	6	7	11
	%	19,1%	32,4%	13,2%	8,8%	10,3%	16,2%
Dėl leidimo įvažiuoti mechaninėms transporto priemonėms į valstybės saugomas teritorijas išdavimo	N	1	2	3	1	0	2
	%	11,1%	22,2%	33,4%	11,1%	0,0%	22,2%
Kita	N	3	5	3	4	4	0
	%	15,8%	26,2%	15,8%	21,1%	21,1%	0,0%

Analizuojant gautų apklausos duomenų pasiskirstymą pagal įmonės veikimo laiką bei dėl kokių verslo paslaugų buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę, matyti, kad jauniausios įmonės (iki 1 m.) daugiausia kreipėsi dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo (19,1 proc.). Verslą plėtojančios nuo 1 iki 5 m. įmonės daugiausiai kreipėsi dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų įrenginių išdavimo (42,8 proc.), įmonės, veikiančios nuo 5 iki 10 m. - dėl leidimo kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose

miesto vietose sutarčių sudarymo (42,8 proc.), nuo 10 iki 15 m. - dėl leidimo stovėti kelio ženklų „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimo (62,5 proc.). Įmonės savo veiklą plėtojančios nuo 15 iki 20 m. daugiausia kreipėsi dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (pvz. išorinės vaizdinės reklamos, stendai, skydai, stulpai, vitrinos ir pan.) (37,7 proc.). ir įmonės, savo veiklą vystančios daugiau kaip 20 m., daugiausiai į Kauno miesto savivaldybę kreipėsi dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo (30,4 proc.).

Į Kauno miesto savivaldybę jauniausių įmonių (iki 1 m.) atstovai, mažiausiai kreipėsi dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo (2,0 proc.), dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimo (4,2 proc.). Mažiausia dalis tyrime dalyvavusių respondentų, kurių įmonės veikla tęsiasi daugiau kaip 20 metų, į Kauno miesto savivaldybę kreipėsi dėl leidimo kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose miesto vietose sutarčių sudarymo (9,5 proc.) ir dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo (12,5 proc.) (žr. *Lentelė Nr.3.*).

Lentelė. Nr.4. Atsakymų į klausimus „Jūsų atstovaujama įmonė yra?“ ir „Dėl kokių verslo liudijimo teikiamų paslaugų (leidimų / licencijų) jūs kreipėtės į Kauno miesto savivaldybę?“ pasiskirstymas

		Jūsų atstovaujama įmonė yra			
		Mikro įmonė (iki 9 darbuotojų)	Maža įmonė (nuo 10 iki 49 darbuotojų)	Vidutinė įmonė (nuo 50 iki 249 darbuotojų)	Stambi įmonė (daugiau nei 250 darbuotojų)
Dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (pvz. išorinės vaizdinės reklamos, stendai, skydai, stulpai, vitrinos ir pan.)	N	54	32	13	2
	%	53,4%	31,7%	12,9%	2,0%
Dėl licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimo	N	19	17	5	2
	%	44,2%	39,5%	11,6%	4,7%
Dėl licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimo	N	11	6	1	0
	%	61,1%	33,3%	5,6%	0,0%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti	N	44	5	0	0

paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo	%	89,8%	10,2%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose miesto vietose sutarčių sudarymo	N	18	1	2	0
	%	85,7%	4,8%	9,5%	0,0%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimo	N	10	12	2	0
	%	41,7%	50,0%	8,3%	0,0%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų įrenginių išdavimo	N	5	2	0	0
	%	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo prekiauti (teikti paslaugas) renginių metu išdavimo	N	11	5	1	0
	%	64,7%	29,4%	5,9%	0,0%
Dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo	N	12	6	3	2
	%	52,2%	26,1%	13,0%	8,7%
Dėl leidimo atlikti kasinėjimo darbus Kauno viešojo naudojimo teritorijoje (gatvėse, aikštėse, žaliuosiuose plotuose), atitverti ją ar jos dalį arba apriboti eismą joje išdavimo	N	1	2	0	0
	%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo stovėti kelio ženklo „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimo	N	3	2	3	0
	%	37,5%	25,0%	37,5%	0,0%
Dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo	N	1	4	3	0
	%	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%
Dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo	N	63	4	1	0
	%	92,6%	5,9%	1,5%	0,0%
Dėl leidimo įvažiuoti mechaninėms transporto priemonėms į valstybės saugomas teritorijas išdavimo	N	5	3	1	0
	%	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%
Kita	N	12	2	5	0
	%	63,2%	10,5%	26,3%	0,0%

Analizuojant duomenų pasiskirstymą pagal įmonės dydį bei dėl kokių verslo paslaugų buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę, matyti, kad mažiausios įmonės (iki 9 darbuotojų)

daugiausiai kreipėsi dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo (92,6 proc.) ir dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo (89,8 proc.) (žr. *Lentelė Nr.4.*).

Mažos įmonės (nuo 10 iki 49 darbuotojų) daugiausiai kreipėsi dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimo ir dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo (50,0 proc.), vidutinės įmonės (nuo 50 iki 249 darbuotojų) - dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo ir dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo (po 37,5 proc.). Stambios įmonės (daugiau nei 250 darbuotojų) daugiausiai į Kauno miesto savivaldybę per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo (8,7 proc.).

Įmonės turinčios iki 9 darbuotojų, mažiausiai kreipėsi dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo (12,5 proc.), mažos įmonės, turinčios nuo 10 iki 49 darbuotojų mažiausiai kreipėsi dėl leidimo kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose miesto vietose sutarčių sudarymo (4,8 proc.), įmonės, turinčios nuo 50 iki 249 darbuotojų - dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo (1,5 proc.). Didžiausios tyrime dalyvavusios įmonės į Kauno miesto savivaldybę per pastaruosius 12 mėn. mažiausiai kreipėsi dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (pvz. išorinės vaizdinės reklamos, stendai, skydai, stulpai, vitrinos ir pan.) (2,0 proc.).

Lentelė. Nr.5. Atsakymų į klausimus „Jūsų atstovaujamos įmonės veiklos sritis?“ ir „Dėl kokių verslo liudijimo teikiamų paslaugų (leidimų / licencijų) jūs kreipėtės į Kauno miesto savivaldybę?“ pasiskirstymas

		Jūsų atstovaujamos įmonės veiklos sritis				
		Paslaugos	Gamyba	Prekyba	Žemės ūkis	Kita
Dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (pvz. išorinės vaizdinės reklamos, stendai, skydai, stulpai, vitrinos ir pan.)	N	64	18	54	0	0
	%	63,4%	17,8%	53,5%	0,0%	0,0%
Dėl licencijos verstitis mažmenine prekyba	N	27	5	24	0	0

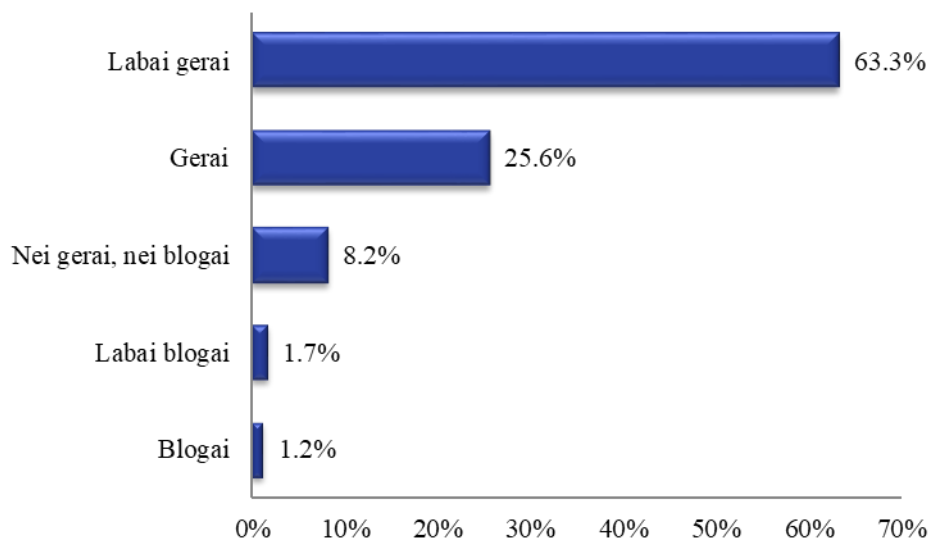
alkoholiniais gėrimais išdavimo	%	62,8%	11,6%	55,8%	0,0%	0,0%
Dėl licencijos verstitis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimo	N	10	0	15	0	0
	%	55,6%	0,0%	83,3%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo	N	13	10	39	0	0
	%	26,5%	20,4%	79,6%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose miesto vietose sutarčių sudarymo	N	8	2	13	0	0
	%	38,1%	9,5%	61,9%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimo	N	19	10	7	0	0
	%	79,2%	41,7%	29,2%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų įrenginių išdavimo	N	0	2	6	0	0
	%	0,0%	28,6%	85,7%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo prekiauti (teikti paslaugas) renginių metu išdavimo	N	7	5	13	0	0
	%	41,2%	29,4%	76,5%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo	N	18	2	1	0	4
	%	78,3%	8,7%	4,3%	0,0%	17,4%
Dėl leidimo atlikti kasinėjimo darbus Kauno viešojo naudojimo teritorijoje (gatvėse, aikštėse, žaliuosiuose plotuose), atitverti ją ar jos dalį arba apriboti eismą joje išdavimo	N	2	1	0	0	0
	%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo stovėti kelio ženklo „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimo	N	8	0	3	0	0
	%	62,5%	0,0%	37,5%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo	N	6	0	2	0	0
	%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo	N	66	1	1	0	0
	%	97,1%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%
Dėl leidimo įvažiuoti mechaninėms transporto priemonėms į valstybės saugomas teritorijas išdavimo	N	8	1	1	0	0
	%	88,9%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%

Kita	N	14	3	5	1	0
	%	73,7%	15,8%	26,3%	5,3%	0,0%

Analizuojant tyrime dalyvavusių respondentų duomenų pasiskirstymą pagal įmonės veiklos sritį bei dėl kokių verslo paslaugų buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę, matyti, kad paslaugas teikiančios įmonės daugiausia per paskutiniuosius 12 mėn. kreipėsi dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo (97,1 proc.), gamybos paslaugas teikiančios – dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimo (41,7 proc.), prekybos paslaugas teikiančios - dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų įrenginių išdavimo (85,7 proc.). Žemės ūkiu užsiimantys verslininkai daugiausia (5,3 proc.) kreipėsi dėl kitų paslaugų (aplinkos tvarkymo, dėl žemės ūkio pratęsimo, leidimo vykdyti statybos darbus ir kt.) (žr. *Lentelė Nr.5.*).

Mažiausiai paslaugas teikiančios įmonės į savivaldybę kreipėsi dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo (26,5 proc.), besiverčiančios gamyba ir prekyba įmonės mažiausiai kreipėsi dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo (po 1,5 proc.). Svarbu paminėti ir tai, kad respondentai pasirinkę „Kita“ (teikiantys maisto paslaugas, laidojimo paslaugas, atrakcionų paslaugas) kreipėsi tik dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo (17,4 proc.).

4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal Kauno miesto savivaldybės darbą bei teikiamų paslaugų verslui kokybę



Respondentų buvo pasiteirauta, kaip jie vertina savivaldybės darbą bei suteiktos paslaugos verslui kokybę. Daugiau nei pusė apklaustųjų (63,3 proc.) Kauno miesto savivaldybės darbą bei suteiktas paslaugas verslui vertina labai gerai, 25,6 proc. – gerai, blogai – 1,2 proc. ir labai blogai – 1,7 proc. apklaustųjų (žr. 4 pav.).

Lentelė. Nr. 6. Atsakymų pasiskirstymas į klausimus „Kiek jūsų įmonei metų?“ ir „Kaip jūs vertinate savivaldybės darbą bei suteiktos paslaugos verslui kokybę?“ pasiskirstymas

		Kiek jūsų įmonei metų?					
		<1 m.	1-5 m.	5-10 m.	10-15 m.	15-20 m.	>20 m.
Kaip jūs vertinate savivaldybės darbą bei suteiktos paslaugos verslui kokybę?	N	27	92	91	74	61	64
	Mean	8,4	8,3	8,6	9,2	8,6	8,8

Savivaldybės darbą bei suteiktas paslaugas verslui kokybę geriausiai vertina įmonės, veikla užsiimančios 10-15 m. (9,2 balo), blogiausiai – įmonės veikla užsiimančios 1-5 m. (8,3 balo) (žr. *Lentelė Nr.6*).

Lentelė. Nr.7. Atsakymų pasiskirstymas į klausimus „Jūsų atstovaujama įmonė yra?“ ir „Kaip jūs vertinate savivaldybės darbą bei suteiktos paslaugos verslui kokybę?“ pasiskirstymas

		Jūsų atstovaujama įmonė yra			
		Mikro įmonė (iki 9 darbuotojų)	Maža įmonė (nuo 10 iki 49 darbuotojų)	Vidutinė įmonė (nuo 50 iki 249 darbuotojų)	Stambi įmonė (daugiau nei 250 darbuotojų)
Kaip jūs vertinate savivaldybės darbą bei suteiktos paslaugos verslui kokybę?	N	267	98	38	6
	Mean	8,6	8,6	9,0	9,8

Vertinant tyrimo duomenis pagal tai įmonės dydį, geriausiai savivaldybės teikiamas paslaugas verslui vertina stambios įmonės turinčios daugiau nei 250 darbuotojų (9,8 balo), blogiausiai vertina savivaldybės darbą tai mikro (iki 9 darbuotojų) ir mažos įmonės (nuo 10 iki 49 darbuotojų) (po 8,6 balo) (žr. *Lentelė Nr.7*).

Lentelė. Nr.8. Atsakymų pasiskirstymas į klausimus „Jūsų atstovaujamos įmonės veiklos sritys?“ ir „Kaip jūs vertinate savivaldybės darbą bei suteiktos paslaugos verslui kokybę?“

		Jūsų atstovaujamos įmonės veiklos sritys				
		Paslaugos	Gamyba	Prekyba	Žemės ūkis	Kita
Kaip jūs vertinate savivaldybės darbą bei suteiktos paslaugos verslui kokybę?	N	263	60	182	1	4
	Mean	8,7	8,6	8,7	9,0	9,8

Savivaldybės darbą bei suteiktas paslaugas verslui kokybę geriausiai vertina įmonės, užsiimančios kita veikla (švietimu, bažnytine veikla, nevyriausybinių organizacijų veikla) ir žemės ūkiu (atitinkamai 9,8 ir 9,0 balo). Prekyba ir paslaugos vertinamos po lygiai (po 8,7 balo)

ir mažiausiai patenkinti savivaldybės darbu bei suteiktų paslaugų kokybe, respondentai užsiimantys gamyba (8,6 balo) (žr. *Lentelė Nr.8*).

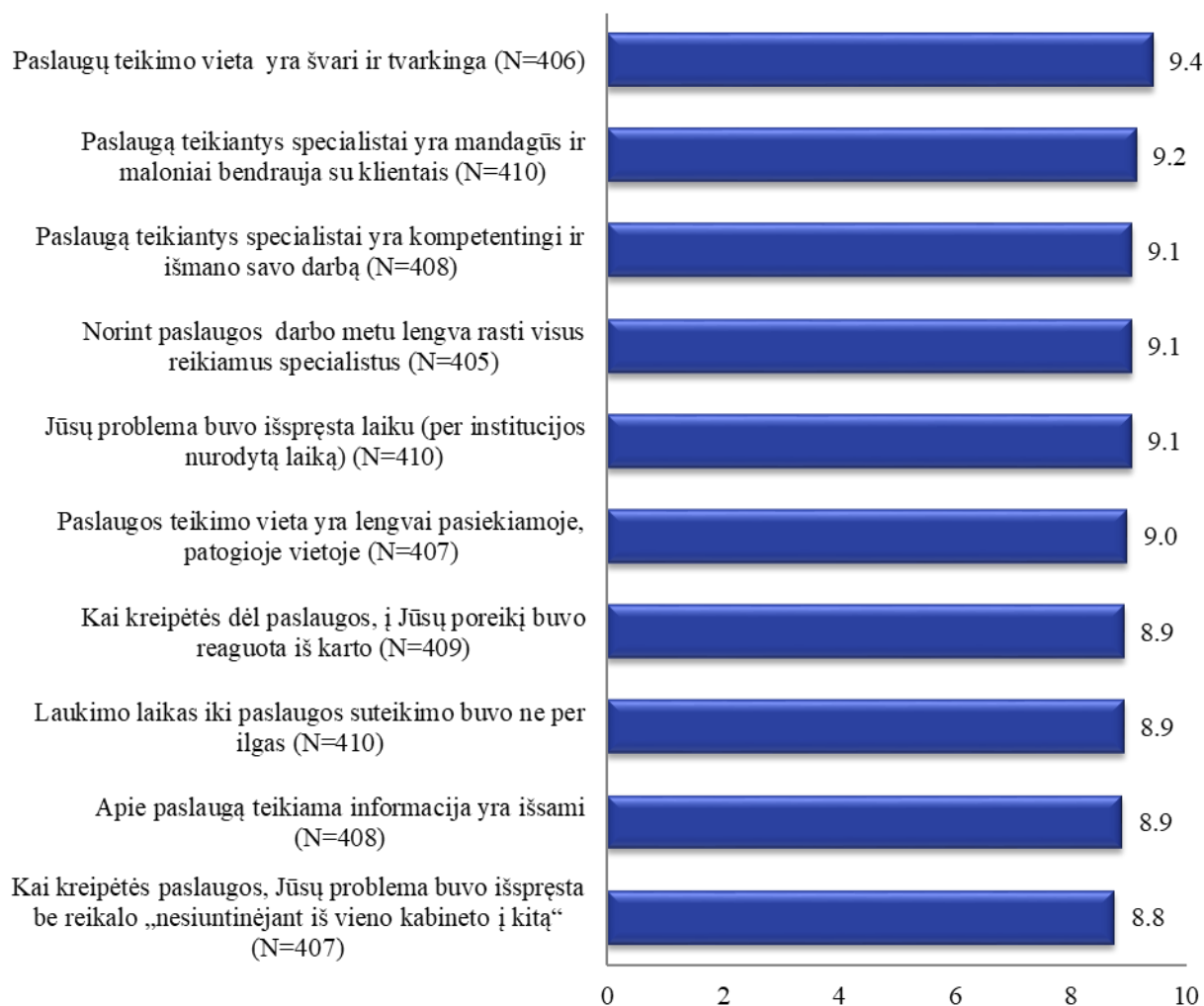
Apibendrinant galima teigti, kad palankiausiai Kauno miesto savivaldybės darbą vertina vidutinės, 10-15 m. gyvuojančios įmonės bei užsiimančios žemės ūkiu ar kitomis paslaugomis (švietimu, bažnytine veikla, nevyriausybinių organizacijų veikla).

Kauno miesto savivaldybės darbo bei teikiamų paslaugų verslui kokybės vertinimas

Remdamasi kokybės užtikrinimo principais, Kauno miesto savivaldybė išreiškia siekį patenkinti savo klientų vidinius ir išorinius poreikius. Kokybės užtikrinimas yra procesas, kuriuo įgyvendinamas siekis užtikrinti, kad teikiamoms paslaugoms pasirinktų kokybinių rodiklių būtų laikomasi ir pagal juos dirbama. Jie apima procedūras, kurios parengiamos, plėtojamos ir vertinamos siekiant patenkinti vartotojų poreikius. Jų laikydamasi Kauno miesto savivaldybė prisiima visišką atsakomybę už klientų aptarnavimo kokybę, kartu pagrįsdama bendros struktūros veiksmingumą ir skatindama kokybės gerinimą.

Tyrimo dalyvių vertinimu, daugiausia dalyviai yra patenkinti švaria ir tvarkinga paslaugų teikimo vieta (9,4 balo), mandagiu ir maloniu specialistų bendravimu su klientais (9,2 balo) bei paslaugas teikiančių darbuotojų kompetetingumu (9,1 balo). Mažiausiai tyrime dalyvavę respondentai yra patenkinti, tuo, kad sprendžiant problemas, klientai be reikalo buvo „siuntinėjami iš vieno kabineto į kitą“ (8,8 balo). Žemiausiais balais respondentai vertina šiuos teiginius: „*Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami*“, „*Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas*“ ir „*Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto*“ (po 8,9 balo) (žr. 5 pav.).

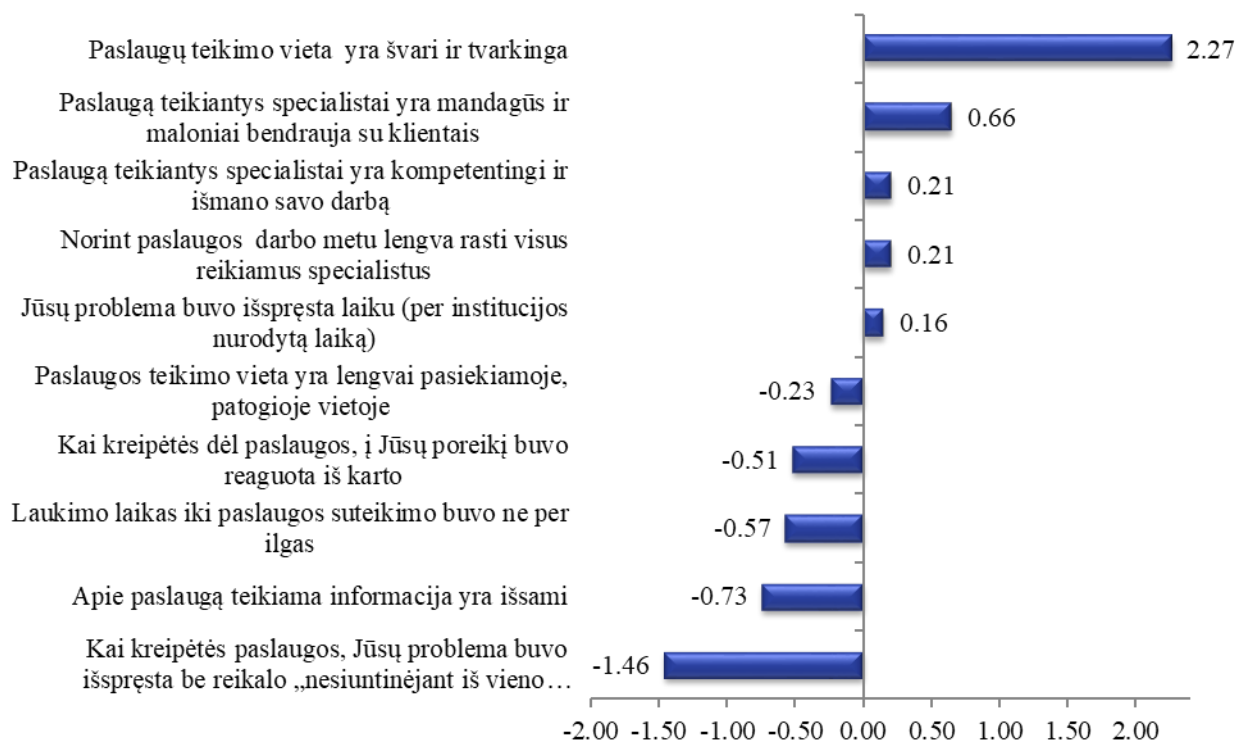
5 pav. Respondentų Kauno miesto savivaldybės darbo bei teikiamų paslaugų verslui kokybės vertinimas



Analizuojant teikiamų paslaugų kokybę, apskaičiuotą *z* įverčiu (žr. 6 pav.), matyti tikslesni teigiamai ir neigiamai vertinami kriterijai.

Tyrime dalyvavę respondentai teigiamai vertina paslaugų teikimo vietą, švarą ir tvarkingumą (2,27), tuo tarpu, neigiamai vertinama tai, jog jų problemos sprendimui, respondentai buvo „siuntinėjami iš vieno kabineto į kitą“ (-1,46), ir jiems trūksta išsamios informacijos teikimo (-0,73).

6 pav. Respondentų Kauno miesto savivaldybės darbo bei teikiamų paslaugų verslui kokybės vertinimas (*Z* įvertis)



Vertinant lentelėje (žr. *Lentelė Nr.9.*) pateiktus duomenis pagal įmonės veiklos laiką ir gautą verslui teikiamą paslaugą, matyti, kad jauniausios įmonės (iki 1 m.) labiausiai patenkintos tuo, kad paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga ir, kad paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais (po 9,4 balo). Mažiausiai patenkintos jauniausios įmonės yra dėl to, kad jų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ ir dėl to, kad laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas (po 8,9 balo).

Lentelė. Nr.9. Atsakymų pasiskirstymas į klausimus „Kiek jūsų įmonei metų?“ ir „Įvertinkite gautą verslui teikiamą paslaugą pagal pateiktus teiginius“

		Kiek jūsų įmonei metų?					
		<1 m.	1-5 m.	5-10 m.	10-15 m.	15-20 m.	>20 m.
Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto	N	27	91	91	74	62	64
	Mean	9,0	8,7	8,9	9,2	8,8	9,2
Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	N	27	92	91	72	62	63
	Mean	8,9	8,4	8,8	9,1	8,5	9,3
Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	N	27	92	91	74	62	64
	Mean	9,0	8,6	9,1	9,3	8,9	9,5
Norint paslaugos darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	N	27	91	91	73	61	62
	Mean	9,2	8,9	9,0	9,3	8,8	9,4
Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami	N	27	92	91	74	62	62
	Mean	9,0	8,5	8,9	9,3	8,7	9,2
Paslaugą teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	N	27	91	91	73	62	64
	Mean	9,0	8,8	9,0	9,3	8,9	9,4
Paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	N	27	92	91	74	62	64
	Mean	9,4	9,0	8,9	9,4	9,1	9,5
Paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga	N	27	91	91	71	61	65
	Mean	9,4	9,6	9,3	9,6	9,0	9,7
Paslaugos teikimo vieta yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	N	27	89	91	74	61	65
	Mean	9,0	9,1	9,0	9,0	8,6	9,2
Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas	N	27	91	91	74	62	65
	Mean	8,9	8,7	8,9	9,2	8,7	9,3

Įmonės, veikla užsiimančios nuo 1 iki 5 m., nuo 5 iki 10 m. labiausiai patenkintos taip pat dėl švarios ir tvarkingos paslaugų teikimo vietos (9,6 balo). Ilgiau tam tikra veikla besiverčiančios įmonės (15-20 m. ir daugiau nei 20 m.) labiausiai patenkintos yra tuo, kad paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais (atitinkamai 9,1 ir 9,5 balo) (žr. *Lentelė Nr.9.*).

Lentelė. Nr.10. Atsakymų į klausimus „Jūsų atstovaujama įmonė yra“ ir „Įvertinkite gautą verslui teikiamą paslaugą pagal pateiktus teiginius“ pasiskirstymas

		Jūsų atstovaujama įmonė yra			
		Mikro įmonė (iki 9 darbuotojų)	Maža įmonė (nuo 10 iki 49 darbuotojų)	Vidutinė įmonė (nuo 50 iki 249 darbuotojų)	Stambi įmonė (daugiau nei 250 darbuotojų)
Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto	N	266	99	38	6
	Mean	8,9	9,0	8,8	9,7
Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	N	265	98	38	6
	Mean	8,9	8,3	9,0	10,0
Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	N	267	99	38	6
	Mean	9,1	9,0	9,2	10,0
Norint paslaugos darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	N	264	99	36	6
	Mean	9,1	8,9	9,1	10,0
Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami	N	267	98	37	6
	Mean	8,9	8,8	9,1	10,0
Paslaugą teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	N	265	99	38	6
	Mean	9,1	8,9	9,1	10,0
Paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	N	267	99	38	6
	Mean	9,1	9,1	9,5	10,0

Paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga	N	266	97	37	6
	Mean	9,4	9,3	9,7	10,0
Paslaugos teikimo vieta yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	N	265	98	38	6
	Mean	9,0	8,8	9,3	10,0
Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas	N	267	99	38	6
	Mean	9,0	8,7	9,1	10,0

Vertinant duomenų pasiskirstymą pagal atstovaujamos įmonės dydį bei Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų kokybę (žr. *Lentelė Nr.10.*), galima teigti, kad visos tipo įmonės, t.y. mikro (iki 9 darbuotojų), mažos (nuo 10 iki 49 darbuotojų), vidutinės (nuo 50 iki 249 darbuotojų) ir stambios įmonės (daugiau nei 250 darbuotojų) labiausiai patenkintos švaria ir tvarkinga paslaugų teikimo vieta (atitinkamai mikro ir mažos įmonės po 9,4 balo, vidutinės – 9,7 balo, stambios įmonės – 10 balų).

Pažymėtina ir tai, kad aukščiausiais balais (10 balų) stambiosios įmonės vertina ir visus kitus teiginius, reglamentuojančius teikiamų paslaugų kokybę, išskyrus „*Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto*“ (9,7 balo).

Mažiausiais balais mikro įmonės vertina šiuos teiginius: „*Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto*“, „*Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą*“ “ ir „*Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami*“ (8,9 balo). Mažos įmonės žemiausiais balais vertina teiginį „*Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą*““ (8,3 balo), vidutinės ir stambios įmonės - „*Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto*“ (atitinkamai 8,8 balo ir 9,7 balo).

Lentelė. Nr.11. Atsakymų į klausimus „Jūsų atstovaujamos įmonės veiklos sritis?“ ir „Įvertinkite gautą verslui teikiamą paslaugą pagal pateiktus teiginius“ pasiskirstymas

		Jūsų atstovaujamos įmonės veiklos sritis				
		Paslaugos	Gamyba	Prekyba	Žemės ūkis	Kita
Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto	N	262	60	183	1	4
	Mean	9,0	8,7	9,0	9,0	9,5
Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	N	262	58	181	1	4
	Mean	8,8	8,9	8,8	10,0	10,0
Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	N	263	60	183	1	4
	Mean	9,0	9,0	9,1	10,0	10,0
Norint paslaugos darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	N	262	59	180	-	3
	Mean	9,1	8,8	9,1	-	10,0
Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami	N	261	60	182	1	4
	Mean	8,9	8,6	8,9	10,0	10,0
Paslaugą teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	N	262	60	181	1	4
	Mean	9,1	9,0	9,1	10,0	10,0
Paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	N	263	59	182	1	4
	Mean	9,2	9,1	9,1	10,0	10,0
Paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga	N	260	60	181	1	4
	Mean	9,4	9,3	9,4	10,0	10,0
Paslaugos teikimo vieta yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	N	260	60	182	1	4
	Mean	9,0	9,0	8,9	4,0	9,3
Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas	N	263	60	183	1	4
	Mean	8,9	8,8	9,1	10,0	10,0

Vertinant duomenų pasiskirstymą pagal atstovaujamos įmonės veiklos sritį ir Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų kokybės vertinimo bruožus, išreikštus teiginiais (žr. *Lentelė Nr.11.*), matyti, kad įmonės, kurios teikia paslaugas, verčiasi prekyba ir gamyba, geriausiai vertina tvarkinga ir švarią paslaugų teikimo vietą (atitinkamai po 9,4 balo ir 9,3 balo).

Žemės ūkiu besiverčiantys klientai geriausiai vertina visus lentelėje pateiktus teiginius (po 10 balų), išskyrus šiuos: „*Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto*“ (9,0 balo) ir teiginys „*Norint paslaugos darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus*“ - vertinamas nebuvo.

Mažiausiai paslaugas teikiančios ir prekyba besiverčiančios įmonės yra patenkintos teiginiu: „*Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“*“ (po 8,8 balo), gamyba užsiimančios įmonės - „*Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami*“ (8,6 balo).

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybė turi užtikrinti, kad teikiamos paslaugos verslui, būtų identifikuotos ir valdomos, siekiant užkirsti kelią nenumatytoms problemoms, kas įtakotų klientų nepasitenkinimą savivaldybės darbu.

Nepasitenkinimo priežasčių gautomis paslaugomis, atviro klausimo analizė

Analizuojant atviro tipo klausimą ir siekiant išsiaiškinti priežastis, kodėl respondentas yra nepatenkintas gauta paslauga, matyti, kad dažniausi nusiskundimai yra dėl ilgo laiko norint gauti leidimą/licenciją, dėl per sudėtingų reikalavimų, norint gauti leidimus, dėl per didelių įmokų, per didelio teikiamos informacijos kiekio, dėl nesančios galimybės leidimus įsigyti internetu ir pan. (žr. *Lentelė Nr.12.*).

Lentelė Nr.12. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą „Jei esate nepatenkintas gauta paslauga, prašome nurodyti priežastį(-is)“

Kategorija	Autentiški respondentų pasisakymai
Jei esate nepatenkintas gauta paslauga,	<...Labai didelė įmoka už reklamą (net palyginus su kitais Lietuvos miestais). Per didelė...> <...Labai sudėtingi reikalavimai gauti reklamai leidimą...>

Kategorija	Autentiški respondentų pasisakymai
prašome nurodyti priežastį(-is)	<...Per ilgas laukimo laikas paslaugos gavimui, galėtų būti trumpesni terminai...> <...Nemandagūs priešiški darbuotojai...> <...Drbuotojai būtų daugiau suinteresuoti besikreipiančiu verslininku. Informuotų apie eigą, ar įvykdytą prašymą...> <...Darbuotojai nemandagiai elgėsi, nepaaiškino kokių reikia dokumentų ir siuntinėjo vienas nuo kito. Reikėjo dėl nepakankamai suteiktos informacijos atvykti kelis kartus...> <...Trūksta darbuotojų suinteresuotumo suteikt paslaugą. Tuo pačiu klausimu reikia skambinti kelis kartus ir uždavinėt klausimus. Geranoriško patarimo, paaiškimo nėra iš darbuotojų...> <...Kreipėsi kitas įmonės darbuotojas, todėl nežino atsakymų...> <...Nepagarba klientui, siuntinėja iš vienos vietos į kitą, liepė patiems susižinoti kainas...> <...Labai sudėtinga atidaryti savo verslą...> <...Per daug techninės informacijos...> <...Nepateikė informacijos, kad pagamintas užsakymas...> <...Darbuotojo nesiskaitymas su klientu...> <...Vasara nėra pakankamai specialistų...> <...Keli žmonės dirba tą patį darbą ir vienas apie kito veiksmus nežino...> <...Internetinėje erdvėje nėra skelbiami visi reikalavimai, ar jų išimtys...> <...Atvažiavus nėra kur palikti automobilio...> <...Valdžia sukuria įstatymus ir priverčia kreiptis leidimų už kuriuos reikia susimokėt...> <Siuntinėjo po kabinetus...> <...Vangus kai kurių specialistų darbas...> <...Neturiu dabar nusiskundimo, prie naujo mero visai kitas požiūris į verslą...> <...Problemos su architektais, dėl žemės paskirties keitimo, o dėl leidimų išdavimų viskas gerai...> <...Nėra absoliučiai jokio postumio vystytis verslui, nėra su valdžia jokio dialogo dėl verslo plėtojimo su verslininku...> <...Mėnuo laiko nereaguoja...> <...Darbuotojai savivaldybėje daug padėjo, patarė. Patenkintas darbu...> <...Visas bendravimas, bendradarbiavimas vyksta sklandžiai. Yra viena nestandartinė situacija, kurios sprendimas tęsiasi jau kelis metus ir tuo klausimu yra nesusikalbėjimo...> <...Mėnesį laukiau licenzijos, negalėjau dirbti...> <...Dėl automobilio parkavimosi vietos, kyla daugiausiai nepasitenkinimas...> <...Kylančios atvykusiems klientams savo transportu parkavimosi problemos...> <...Kreiptasi buvo iš žmogiškų paskatų (griuvusios mieste laiptų pakopos) keliais telefonais skambinta į savivaldybę - nereguota, tik papildomai buvo nukreipiama pas kitą specialistą...> <...Kad leidimai nėra išduodami internetu...> <...Neaiškios leidimo išdavimo taisyklės ir patys darbuotojai nežino kaip teisingai išduot reikalingą leidimą. Reikėjo leidimo filmavimui...>

Kauno miesto savivaldybės verslui teikiamų paslaugų kokybės atviro klausimo analizė

Analizuojant respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie Kauno miesto savivaldybės darbą bei teikiamas paslaugas verslui, buvo sudarytos 5 kategorijos: „*Per didelės teikiamų paslaugų kainos*“, „*Sprendimų priėmimo, biurokratijos, aptarnavimo, teikiamų paslaugų kokybės problemos*“, „*Darbuotojų elgesio problemos, kompetencijos stoka*“, „*Informacijos trūkumas*“ ir „*Kitos problemos (pavežėjų problema, automobilio parkavimo problema ir kt.)*“.

Iš viso pateikta 144 atviri pasiūlymai, pastebėjimai. Daugiausiai respondentų atsakymų buvo sulaukta kategorijoje „*Sprendimų priėmimo, biurokratijos, aptarnavimo, teikiamų paslaugų kokybės problemos*“. Dažniausiai gyventojai buvo linkę išsakyti problemas, susijusias su darbo kokybe, jos optimizavimu, galimybe naudotis paslaugomis elektroninėje erdvėje. Skundžiamasi dėl padidėjusios biurokratijos, buvo siūlyta keisti visą veikiančią sistemą, patariant daugiau bendradarbiauti su seniūnijomis, supaprastinti leidimų išdavimą ir pan. (detaliau respondentų pasisakymai apie teritorijų būklės ir komunalinio ūkio paslaugų tvarkymo klausimą yra pateikiami *Lentelėje Nr.13.*).

Lentelė Nr.13. Respondentų atsakymai į atviro tipo klausimą apie pasiūlymus / pastebėjimus, siekiant pagerinti Kauno miesto savivaldybės verslui teikiamų paslaugų kokybę

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai
Per didelės teikiamų paslaugų kainos	<... <i>Pastebėjimas: mažinti įmoką už reklamą, net yra labai didelė...</i> > <... <i>Pajamos, nes paslaugos lyginasi kainos litai su eurai...</i> > <... <i>Pasiūlymas: mažinti kainas, nes per didelės...</i> > <... <i>Mokesčių mažinimas - toks pasiūlymas...</i> > <... <i>Stebina įkainiai - reklama yra ant nuosavo namo, o kainuoja labai daug...</i> > <... <i>Kad būtų pigiau...</i> > <... <i>Mažinti automobilių parkavimosi ir įvažiavimo leidimų išdavimų kainas...</i> >

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai
Sprendimų priėmimo, biurokratijos, aptarnavimo, teikiamų paslaugų kokybės problemos	<...Greičiau priimtų sprendimus...> <...Daugiau lankstumo...> <...Kad būtų mažiau biurokratijos, sukoncentruotą vieta paslaugos gavimui, mažiau tektų gaišti laiko...> <...Labiau optimizuotas darbas...> <...Gerinti aptarnavimo kokybę...> <...Norėtų, kad savivaldybė bendrautų su seniūnija, kad nereikėtų dvejuose vietose rinkti parašų...> <...Keisti visą sistemą...> <...Konsultacijos trūksta...> <...Kad viskas būtų sprendžiama elektroninėje erdvėje...> <...Paslaugas būtų galima teikti internetu...> <...Patobulinti elektroninę sistemą ir transporto parkavimasi klausimą spręsti...> <...Sumažinti "langelių" skaičių, klientų siuntinėjimą, pas specialistus...> <...Kiek aš bendravau viskas vyko labai tinkamai. Kreipiausi ne paskutinę dieną iki reikalingos pažymos gavimo, todėl laiku visas pažymas gavau...> <...Aptarnavimo sfera dirba vangiai...> <...Gera būtų galimybė užsisakyti licenciją internetu. Daugiau paslaugų galėtų būti teikiama internetu...> <...Tobulinti internetinių puslapių galimybes, kur konkrečiai būtų galima gauti visą reikalingą informaciją apie norimą paslaugos gavimą, su visomis nuorodomis ir reikalavimais....> <...Būtų gerai, kad nereikėtų lakstyti po įstaigas, nunešus dokumentus savivaldybė viską pati sutvarkytų...> <...Kad nereikėtų kiekvienais metais teikti pažymų...> <...Galėtų licenzijos būti išduodamos igesniai laikui...> <...GALĖTU GREIČIAU SPRĘSTI MUMS RŪPIMUS KLAUSIMUS...> <...Kad tik blogiau nebūtų - pasiūlymas...> <...Greitesniu ir optimiškesniu sprendimu...> <...Dabar viskas gerai. Kad tik nepablogintų...> <...Puikiai tvarkosi visos tarnybos...> <...Nepatogus internetinis psl...> <...Nežlugdytų verslo...> <...Greitesnis sprendimų priėmimas...> <...Kuo mažiau siuntinėjimų, tik metams išdavė leidimą, o suderintas projektas 3 metams...> <...Kad viskas vyktų paprasčiau...> <...Labai neoperatyviai...> <...Galėtų prie durų sėdėti atsakingas žmogus, kuris pasiteirautų išėinančių ar gavo reikiamą informaciją tinkamai, tuomet pasitemtų labiau specialistai...> <...Per mėnesį laiko nesusėgavo...> <...Urbanistikos skyrius neišmanė planų...> <...Siūlau išduodant leidimus renginiams nepadaryti monopolio. Pernai kalėdinių laikotarpiu visa Rotušės aikštė buvo atiduota UAB „Medusa concert". Savivaldybė leidimą viešam renginiui mums davė, bet tuo pačiu elektros pajungimą nurodė derinti su UAB Medusa concer direktoriumi Remigijumi Knabiku (KURIAM SAVIVALDYBĖ SUTEIKĖ VISĄ AIKŠTĘ RENGINIŲ ORGANIZAVIMUI). Likus porai valandų iki renginio direktorius Remigijus Knabikas reikalavo (šantažavo, reketavo) sumokėti 300 eur už galimybę pasijungti elektrą. Projekte dalyvavo daug žmonių, buvo įdėta daug darbo, lešų. Renginys miestui buvo nemokamas. Reikalaujamus pinigus sumokėjau - jokio patvirtinančio dokumento negavau. Po

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai
Darbuotojų elgesio problemos, kompetencijos stoka	<...Mandagesnio požiūrio į prašančius paslaugų...> <...Kai kurie specialistai dirba ne savo vietoje, yra nemandagūs...> <...Mandagumo, kantrybės, padėti, o ne stumdyti ilgai...> <...Kad būtų išgirstamos visų žmonių nuomonės...> <Trūksta kompetencijos...> <...Kauno miesto savivaldybės Institucijos laikytusi turimos sistemos. Specialistai operatyviau reguotu į besikreipiantį verlininką...> <...Savivaldybė žlugdo smulkų verslą...> <...Reikėtų geriau apmokyti darbuotojus...> <...Savivaldybės tinklapyje nenurodyta konkretūs specialistai atsakingi už konkrečią sritį. Kol susirandi reikalingą specialistą skambini keliems ir jie toliau siuntinėja. Norisi konkretumo kontaktuose...> <...Trūksta mandagumo...> <...Mandagumo, yra atžagarūs...>
Informacijos trūkumas	<...Daugiau informacijos reikėtų...> <...Dėl reklamos nebuvimo praranda daug klientų...> <...Trūksta informacijos kaip rasti savivaldybėje...> <...Reguotu į besikreipiančius, reguotų į gaunamą informaciją ir kam priklauso - imtusi veiksmų...> <...Apie paslaugų pasiūlą trūksta informacijos. Reikėjo automobiliu įvažiuoti į Laisvės alėją ir kaip tai padaryti informaciją nelengva buvo rast...> <...Kad nereikėtų iš kelių kartų važinėti (vežti dokumentų) dėl leidimo į savivaldybę galėtų viską sutvarkyti iš pirmo karto...>
Kitos problemos (pavežėjų problema, automobilio parkavimo problema ir kt.)	<...Reikėtų rūšiavimo konteinerių (prie restoranų)...> <...Kad daugiau būtų taksi sustojimų...> <...Transporto priemonių prie savivaldybės parkavimosi aikštelė, maža - reikėtų rasti kažkokį sprendimą...> <...Sutvarkytu pavežėtojus...> <...Sudėtinga dėl automobilių parkavimosi vietos, atvykus nėra kur...> <...Blogai, kad įsileido pavežėjus į Kauno miestą...> <...Rytai negalima privažiuoti prie savivaldybės, nes apsauga užstato savo transportu. Kasdien važiuoju į savivaldybę (teikiu produktus valgyklai) ir sunku privažiuoti...> <...Kreipiausi kitais klausimais ir aptarnavimu likau patenkinta...> <...Pavežėjus turi kontroliuoti, nes jie niekam nieko nemoka...> <...Pavežėjų problemas turi sutvarkyti...> <...Nuimti pavežėjus, nes taksi yra kontrolė, o pavežėjiai nekontraliuojamai...> <...Turi atkreipti dėmesį į pavežėjus, kad geriau vystytusi taksi verslas...> <...Reikisa spręsti automobilių pastatymo klausimą. Nuvažiavus į savivaldybę nėra kur palikti automobilio...> <...Pavežėjus sutvarkyti turi...> <...Atvažiavus į savivaldybę visiškai nėra kur palikti automobilį. Reiktų šį klausimą išspręst...> <...Baršausko gatvėje reikia daugiau aparatų išsimušt talonėliams už stovėjimą. Dažnai mašinos stovi visą savaitę...> <...Automobilių stovėjimą atvykus į savivaldybę reikia spręst...> <...Pavežėjiai atima darbą taksistams, turi sutvarkyti juos savivaldybė, daugiabučiai namai šilainiuose nesunumeruoti, nematomi...> <...Pavežėjiai, Uberis smugdo taksistus, savivaldybė turi sutvarkyti>

Kategorijos	Autentiški respondentų pasisakymai
	<...Pavežėjus tegul sutvarko savivaldybė...> <...Kontroliuoti vežėjus...> <...Spręsti klientų automobilių parkavimosi klausimus...> <...Klientų automobilių parkavimosi klausimų sprendimas...> <...Privažiavimai, duobės ir šaligatvių tvarkymas...> <...Atvykus į savivaldybę automobilio nėra kur palikti. Sprendimų gali būti įvairių: ženklas stovėjimui 15 min, ar langelis (kur privažiuoji automobiliu ir pagal pateiktus duomenis pasiimi užsąskaitą dokumentą). Paskutinį kartą buvo ženklas, kad visai negalima įvažiuoti į teritoriją. Neįgaliesiems taip pat labai sudėtinga pakliūti į savivaldybę. Tos dvi vietos tikrai ne problemos sprendimas...>

Apibendrinant galima teigti, kad visi lentelėje pateikti nusiskundimai nurodo kryptį, ko reikėtų siekti, jog gera teikiamų paslaugų kokybė būtų užtikrinta. Kai procesai, įtakojantys teikiamų paslaugų kokybę, yra kontroliuojami, galima iš anksto numatyti neatitikimus ir laiku juos pašalinti.

KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAIGOMIS VERSLUI INDEKSAS

Bendram klientų pasitenkinimo savivaldybės teikiamomis paslaugomis verslui, vertinti buvo taikyta VRM Metodika. Paslaugos vertinamos iš anketoje sudarytų 10 teiginių, nusakančių kokybę. Bendrasis pasitenkinimo indeksas buvo apskaičiuotas išvedant aritmetinį vidurkį iš 10 vertinamųjų Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų verslui teiginių ir bendro Kauno miesto savivaldybės darbo kokybės vertinimo, gautą rodiklį transformuojant į procentinę išraišką. Maksimali galima indekso reikšmė 100 proc.

Nustatytas pasitenkinimo Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų verslui indeksas – 90,0 proc. Galima teigti, jog Kauno miesto savivaldybės teikiamos paslaugos verslui kokybė vertinama kaip labai gera.

IŠVADOS

Teigiami viešųjų paslaugų aspektai

1. Daugiausiai į Kauno miesto savivaldybę buvo kreiptasi dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (pvz.: išorinės vaizdinės reklamos, stendai, skydai, stulpai) bei dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo.

2. Atlikus klientų pasitenkinimo Kauno miesto savivaldybės teikiamomis paslaugomis verslui tyrimą, matyti, kad jauniausios įmonės (iki 1 m.) daugiausia kreipėsi dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo, vyriausios (veiklą vystančios daugiau kaip 20 metų) - dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo.

3. Analizuojant duomenų pasiskirstymą pagal įmonės dydį bei dėl kokių verslo paslaugų buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę, matyti, kad mažiausios įmonės (iki 9 darbuotojų) daugiausiai kreipėsi dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo. Stambios įmonės (daugiau nei 250 darbuotojų) daugiausiai į Kauno miesto savivaldybę kreipėsi dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo.

4. Analizuojant tyrime dalyvavusių respondentų duomenų pasiskirstymą pagal įmonės veiklos sritį bei dėl kokių verslo paslaugų buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę, galima daryti išvadą, kad *paslaugas* teikiančios įmonės daugiausia per paskutiniuosius 12 mėn. kreipėsi dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo, *gamybos* paslaugas teikiančios – dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimo, *prekybos* paslaugas teikiančios - dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų įrenginių išdavimo.

5. Daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių respondentų, Kauno miesto savivaldybės darbą bei suteiktas paslaugas verslui vertina labai gerai, šiek tiek mažiau kaip trečdalis apklaustųjų teikiamas paslaugas vertina gerai.

6. Palankiausiai Kauno miesto savivaldybės darbą vertina vidutinės, 10-15 m. gyvuojančios įmonės bei užsiimančios žemės ūkiu ar kitomis paslaugomis (švietimu, bažnytine veikla, nevyriausybinių organizacijų veikla).

7. Atlikto klientų pasitenkinimo Kauno miesto savivaldybės teikiamomis paslaugomis verslui tyrimo rezultatai rodo, kad daugiausiai dalyviai yra patenkinti švaria ir tvarkinga paslaugų teikimo vieta, mandagiu ir maloniu specialistų bendravimu su klientais bei paslaugas teikiančių darbuotojų kompetetingumu.

8. Vertinant lentelėje pateiktus duomenis pagal įmonės veiklos laiką ir gautą verslui teikiamą paslaugą, matyti, kad jauniausios įmonės (iki 1 m.) labiausiai patenkintos tuo, kad paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga ir, kad paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais. Ilgiau veikla besiverčiančios įmonės (15-20 m. ir daugiau nei 20 m.) labiausiai patenkintos yra tuo, jog paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais.

9. Vertinant duomenų pasiskirstymą pagal atstovaujamos įmonės dydį, veiklos sritį, bei Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų kokybę, galima daryti išvadą, kad viso tipo įmonės labiausiai patenkintos švaria ir tvarkinga paslaugų teikimo vieta.

10. Atlikus tyrime dalyvavusių asmenų pasitenkinimo Kauno miesto savivaldybės teikiamomis paslaugomis verslui tyrimą, nustatytas labai aukštas pasitenkinimo indeksas – 90,0 proc., galima daryti išvadą, jog šis paslaugų kokybė vertinama kaip labai gera.

Neigiami viešųjų paslaugų aspektai

1. Iš gautų tyrimo duomenų matyti, kad mažiausiai į Kauno miesto savivaldybę buvo kreiptasi dėl laidimo atlikti kasinėjimo darbus Kauno viešojo naudojimo teritorijoje, atitverti ją ar jos dalį arba apriboti eismą joje išdavimo, dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų renginių išdavimo ir dėl leidimo stovėti kelio ženklo „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimo.

2. Analizuojant gautų apklausos duomenų pasiskirstymą pagal įmonės veikimo laiką bei dėl kokių verslo paslaugų buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę, matyti, kad į Kauno miesto savivaldybę jauniausių įmonių (iki 1 m.) atstovai, mažiausiai kreipėsi dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo. Mažiausia dalis tyrime dalyvavusių respondentų, kurių įmonės veikla tęsiasi daugiau kaip 20 metų, į Kauno miesto savivaldybę kreipėsi dėl leidimo kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose miesto vietose sutarčių sudarymo.

3. Vertinant respondentų pasiskirstymą pagal įmonės dydį bei dėl kokių verslo paslaugų buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę, pažymėtina, kad įmonės turinčios iki 9 darbuotojų, mažiausiai kreipėsi dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo, didžiausios tyrime dalyvavusios įmonės (daugiau kaip 250 darbuotojų) į Kauno miesto savivaldybę mažiausiai kreipėsi dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (pvz. išorinės vaizdinės reklamos, stendai, skydai, stulpai, vitrinos ir pan.).

4. Analizuojant tyrime dalyvavusių respondentų duomenų pasiskirstymą pagal įmonės veiklos sritį bei dėl kokių verslo paslaugų buvo kreiptasi į Kauno miesto savivaldybę, matyti, kad mažiausiai *paslaugas* teikiančios įmonės į savivaldybę kreipėsi dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo, besiverčiančios *gamyba* ir *prekyba* įmonės mažiausiai kreipėsi dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo. Respondentai pasirinkę „Kita“ (teikiantys maisto paslaugas, laidojimo paslaugas, atrakcionų paslaugas) kreipėsi tik dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo.

5. Blogai Kauno miesto savivaldybės darbą ir teikiamų paslaugų verslui kokybę vertina 1,2 proc. apklaustųjų, labai blogai – 1,7 proc. apklaustųjų.

6. Nepalankiausiai Kauno miesto savivaldybės darbą vertina mikro, 1-5 m. gyvuojančios bei užsiimančios gamyba įmonės.

7. Žemiausiais balais respondentai vertina šiuos teiginius: „*Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami*“, „*Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas*“ ir „*Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto*“.

8. Vertinant pateiktus duomenis pagal įmonės veiklos laiką ir gautą verslui teikiamą paslaugą, matyti, kad jauniausios įmonės mažiausiai patenktos yra dėl to, jog jų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ ir dėl to, jog laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas.

9. Vertinant duomenų pasiskirstymą pagal atstovaujamos įmonės dydį bei Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų kokybę, matyti, kad mikro įmonės mažiausiais balais vertina šiuos teiginius: „Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto“, „Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą““ ir „Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami“. Mažos įmonės žemiausiais balais vertina teiginį - „Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą““, vidutinės ir stambios įmonės - „Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto“.

10. Vertinant duomenų pasiskirstymą pagal atstovaujamos įmonės veiklos sritį ir Kauno miesto savivaldybės teikiamų paslaugų kokybės vertinimo bruožus, išreikštus teiginiais, matyti, kad mažiausiai paslaugas teikiančios ir prekyba besiverčiančios įmonės yra patenkinti teiginiu - „Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą““, gamyba užsiimančios įmonės - „Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami“.

11. Svariausios priežastys, kodėl klientai yra nepatenkinti Kauno miesto savivaldybės teikiamomis verslui paslaugomis, yra: per didelės įmokos už reklamą, per sudėtingi reikalavimai gauti leidimus, per ilgas laukimo laikas, siekiant gauti leidimą/licenciją, trūksta darbuotojų suinteresuotumo, darbuotojų mandagumo trūkumas, vietų trūkumas automobilių stovėjimui ir kt.

12. Išanalizavus respondentų atsakymus į atviro tipo klausimą apie Kauno miesto savivaldybės darbą bei teikiamas paslaugas verslui, respondentai labiausiai nepatenkinti per didelėmis teikiamų paslaugų kainomis, dėl neatitinkamo lankstumo, teikiant sprendimų priėmimams, pabrėžia esančią biurokratiją, mandagaus darbuotojų elgesio ir kompetencijos trūkumo problemą, informacijos rūpimais klausimais trūkumą ir kt.

REKOMENDACIJOS

1. Rekomenduojama atsižvelgti į mikro ir mažų įmonių nepasitenkinimą teikiamomis savivaldybės paslaugomis verslui, taip gerinant smulkiųjų verslininkų darbo kokybę.
2. Sumažinti įmokas už leidimus/licencijas, ypač už galimybę teikti išorinę reklamą.
3. Išanalizuoti esamus reikalavimus, norint gauti tam tikrus leidimus/licencijas. Per sudėtingi reikalavimai mažina galimybę kurti bei plėtoti verslą.
4. Sukurti elektroninę sistemą, išduosiančią leidimus/licencijas.
5. Didinti darbuotojų kompetenciją ir konsultuoti mandagumo klausimais.
6. Įrengti automobilių stovėjimo vietų.

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>

PRIEDAS NR.1.

KAUNO MIESTO VERSLININKŲ APKLAUSA

Kauno miesto savivaldybė ir UAB „Eurointegracijos projektai“ atlieka verslininkų apklausą, kurios tikslas išsiaiškinti, kaip JŪS vertinate savivaldybės padalinių, įvairių tarnybų darbą ir teikiamų paslaugų verslui kokybę.

Anketos pildymas užtruks iki 10 min. Apklausą yra anoniminė ir Jūsų pateikta informacija bus analizuojama apibendrinta kartu su kitų respondentų atsakymais.

Į apklausos rezultatus bei Jūsų pateiktus siūlymus bus atsižvelgta planuojant savivaldybės veiklą ir rengiant projektus.

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.

Apie apklausos rezultatus ir numatomas gyvenimo kokybės 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 info@eip.lt

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.**

Labai blogai → Labai gerai										N/N
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N

Atsakymų žymėjimo pavyzdys:

ĮVERTINKITE	Labai blogai → Labai gerai	N/N
Galimybės sulaukti operatyvios gaisrininkų pagalbos	① ✕ ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩	N/N
Galimybė sulaukti operatyvios policijos pagalbos	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ✕ ⑩	N/N

Galimybė sulaukti medikų pagalbos	①②③④⑤⑥✕⑧⑨⑩ N/N
-----------------------------------	----------------

PRIEDAS NR.1

ATRANKOS KLAUSIMAI

A1. AR PER PASTARUOSIUS METUS KREIPĖTĖS Į KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĘ DĖL LICENCIJŲ / LEIDIMŲ VYKDYTI TAM TIKRĄ VEIKLĄ?

1. Taip (*Tęsti apklausą*)
2. Ne (*Užbaigti apklausą*)

A2. DĖL KOKIŲ VERSLO LIUDIJIMO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ (LEIDIMŲ / LICENCIJŲ) JŪS KREIPĖTĖS Į KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĘ?

16. Dėl leidimo įrengti išorinę reklamą (*pvz. išorinę vaizdinę reklamą, standus, skydus, stulpus, vitrinas ir pan.*) išdavimo
17. Dėl licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimo
18. Dėl licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimo
19. Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) kioskuose (paviljonuose) išdavimo
20. Dėl leidimo kioskų (paviljonų) naudojimo viešosiose miesto vietose sutarčių sudarymo
21. Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimo
22. Dėl leidimo (jo dublikato) prekiauti (teikti paslaugas) nuo (iš) laikinųjų įrenginių išdavimo
23. Dėl leidimo prekiauti (teikti paslaugas) renginių metu išdavimo
24. Dėl leidimo organizuoti renginius Kauno viešosiose vietose išdavimo
25. Dėl leidimo atlikti kasinėjimo darbus Kauno viešojo naudojimo teritorijoje (gatvėse, aikštėse, žaliuosiuose plotuose), atitverti ją ar jos dalį arba apriboti eismą joje išdavimo
26. Dėl leidimo stovėti kelio ženklų „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimo
27. Dėl traktorių (keturračių motociklų) ir savaeigių mašinų registravimo, jų techninės apžiūros
28. Dėl leidimo važiuoti Kauno miesto gatvėmis didžiagabaritinėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo
29. Dėl leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais, taksi išdavimo

31. Kita (Irašykite):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku → Visiškai sutinku										N/N
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
K2.1	Kai kreipėtės dėl paslaugos, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N
K2.2	Kai kreipėtės paslaugos, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N
K2.3	Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N
K2.4	Norint paslaugos darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N
K2.5	Apie paslaugą teikiama informacija yra išsami	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	N/N

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku → Visiškai sutinku										N/N
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
K2.6	Paslaugą teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą											N/N
K2.7	Paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais											N/N
K2.8	Paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga											N/N
K2.9	Paslaugos teikimo vieta yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje											N/N
K2.10	Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas											N/N
K2.11	Jei esate nepatenkintas gauta paslauga, prašome nurodyti priežastį(-is) (Irašykite): _____											

K3. JŪSŲ PASIŪLYMAI / PASTEBĖJIMAI KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS VERSLUI TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GERINIMUI.

(Irašykite): _____

Keletas klausimų apie Jus:

D1. JŪS ESATE:

1. Vyras
2. Moteris

D2. JŪSŲ AMŽIUS:

1. 18-24 m.
2. 25-34 m.
3. 35-44 m.
4. 45-54 m.
5. >55 m.

D3. KIEK JŪSŲ ĮMONEI METŲ?

1. <1 m.
2. 1-5 m.
3. 5-10 m.
4. 10-15 m.
5. 15-20 m.
5. >20 m.

D4. Jūsų atstovaujama įmonė yra:

1. Mikro įmonė (iki 9 darbuotojų)
2. Maža įmonė (nuo 10 iki 49 darbuotojų)
3. Vidutinė įmonė (nuo 50 iki 249 darbuotojų)
4. Stambi įmonė (daugiau nei 250 darbuotojų)

D5. Jūsų įmonė yra:

1. Lietuviško kapitalo įmonė
2. Užsienio kapitalo įmonė

D6. Ar eksportuojate savo teikiamas/siūlomas prekes/paslaugas?

1. Taip
2. Ne

D7. Jūsų atstovaujamos įmonės veiklos sritis:

1. Paslaugos
2. Gamyba

3. Prekyba
4. Žemės ūkis
5. Kita (*Irašykite*): _____

Ačiū Jums už skirtą laiką.