



Druskininkų savivaldybės  
administracija

**DRUSKINIKŲ SAVIVALDYBĖS VIEŠŲJŲ  
PASLAUGŲ VERTINIMAS**

Vykdytojas

**spinter tyrimai**

2024 m. rugsėjo mėn.

Vilnius

# TURINYS

I. TYRIMO METODOLOGIJA.....	3
II. TYRIMO REZULTATAI.....	5
2.1. PASITENKINIMO INDEKSO SKAIČIAVIMO PRINCIPAI .....	6
2.2. PASITENKINIMO DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMOMIS VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS INDEKSAS.....	9
2.3. PASLAUGŲ VERTINIMAS .....	10
III. ABIBENDRINIMAS IR IŠVADOS .....	13
IV. PRIEDAS .....	15
4.1. Druskininkų savivaldybės gyventojų apklausa.....	15

## I. TYRIMO METODOLOGIJA

Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „Spinter tyrimai“ 2024 metų rugpjūčio 2 – rugsėjo 13 dienomis atliko kiekybinį sociologinį visuomenės nuomonės tyrimą.

### 1.1. Tyrimo tikslai

Įvertinti viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimą teikiamomis viešosiomis paslaugomis Druskininkų savivaldybėje, apskaičiuoti viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą ir nustatyti tobulintinas veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą.

### 1.2. Tyrimo tikslinė grupė

Druskininkų savivaldybės gyventojai nuo 18 m.

### 1.3. Tyrimo imtis

Tyrimo metu iš viso apklaustas 551 respondentas

### 1.4. Tyrimo atranka

Tyrimo metu naudotas tikslinės atrankos metodas. Tyrimo anketą platino užsakovas.

### 1.5. Tyrimo metodas

Kombinuotas tyrimo metodas: CAWI (*Computer Assisted WEB Interview*) ir PAPI (*Pen and Paper Interview*) metodai.

Apklausų duomenis rinko Druskininkų savivaldybės administracija.

### 1.6. Duomenų analizė

Duomenų analizė buvo atliekama, naudojant SPSS/PC programinę įrangą. SPSS – pažangi ir profesionali programinė įranga, naudojama rinkti, peržiūrėti ir analizuoti

statistinius duomenis. SPSS yra dažniausiai tyrėjų naudojama priemonė, analizuojant rinkos tyrimų duomenis.

### 1.7. Statistinė duomenų paklaida

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis.

Pvz.: jeigu apklausę 1000 respondentų gavome, jog 33,9 proc. apklaustųjų atsakė X, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 31,1 proc. ir 36,7 proc.. Jeigu apklausę 500 respondentų gavome, jog 33,9 proc. apklaustųjų atsakė X, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 29,9 proc. ir 37,9 proc.

Įverčio tikslumas mažėja, mažėjant analizuojamų atsakymų skaičiui.

Toliau pateikiama lentelė padedanti įvertinti statistinę paklaidą.

	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.
PASISKIRSTYMAS	5	10	15	20	25	30	40	50
N	95	90	85	80	75	70	60	50
100	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10
200	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
300	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	2.2	3.0	3.6	4.1	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
600	1.7	2.4	2.9	3.2	3.5	3.7	3.9	4.0
800	1.5	2.1	2.5	2.8	3.0	3.2	3.4	3.5
1000	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.1
1500	1.1	1.5	1.8	2.1	2.2	2.4	2.5	2.6

## 1.8. Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)



### LYTIS (%)

Vyras	37
Moteris	63



### AMŽIUS (%)

18-35 m.	21
36-45 m.	25
46-55 m.	26
56 m. ir daugiau	28



### PAGRINDINIS UŽSIĖMIMAS (%)

Aukščiausio, vidutinio lygio vadovas (-ė)	6
Specialistas (-ė), tarnautojas (-a)	38
Darbininkas (-ė), techninis darbuotojas (-a)	19
Smulkus verslininkas (-ė)	7
Ūkininkas (-ė)	3
Bedarbis (-ė)	6
Pensininkas (-ė)	11
Studentas (-ė), moksleivis (-ė)	1
Užimtas namų ūkyje ir neieškau darbo (vaikų auginimas ir pan.)	2
Nenurodė	7



### IŠSIMOKSLINIMAS (%)

Aukštasis / neb. aukštasis	43
Aukštesnysis / vidurinis / spec. vidurinis	47
Nebaigtas vidurinis	6
Nenurodė	4



### GYVENAMOJI VIETA (%)

Druskininkų miestas	65
Leipalingio seniūnija	16
Viečiūnų seniūnija	19

## II. TYRIMO REZULTATAI

### 2.1. PASITENKINIMO INDEKSO SKAIČIAVIMO PRINCIPAI

Druskininkų savivaldybės viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas apskaičiuojamas, remiantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos patvirtinta Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika.

**Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI)** – indeksas, parodantis procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą.

Alytaus rajono savivaldybės viešųjų paslaugų vertinimui pasirinktos keturios paslaugų kategorijos:

1. Administracinė veikla;
2. Aptarnavimo kokybė;
3. Administracinių paslaugų kokybė;
4. Savivaldybės (jos gyvenviečių ir teritorijų) būklė bei teikiamų komunalinių paslaugų kokybė.

Pasitenkinimo administracinės veiklos vertinimui pasirinkta viena paslauga:

1. Savivaldybėje įdiegtas asmenų aptarnavimas „vieno langelio“ principu (tvarka).

Pasitenkinimo aptarnavimo kokybės vertinimui pasirinktos trys paslaugos:

1. Darbuotojų kompetencija ir kvalifikacija;
2. Darbuotojai mandagūs ir paslaugūs;
3. Tiksli ir aiški gauta informacija savivaldybėje.

Pasitenkinimo administracinių paslaugų kokybės vertinimui pasirinktos keturios paslaugos:

1. Gyventojų skundų, pretenzijų, laiškų ir pasiūlymų nagrinėjimą savivaldybės administracijoje;
2. Leidimų, skirtų statybai, renovacijai ir rekonstrukcijai išdavimas;
3. Žemėtvarkos planavimo paslaugos;
4. Paslaugos suteikiamos laiku.

Pasitenkinimo savivaldybės būklės bei teikiamų komunalinių paslaugų kokybės vertinimui pasirinktos trys paslaugos:

1. Buitinių nuotekų surinkimo ir vandenvalos būklė;
2. Galiojančių komunalinių atliekų surinkimo būklė ir tvarka;
3. Centralizuotai teikiamo geriamojo vandens kokybė.

Siekiant išlaikyti galimybę palyginti šio tyrimo rezultatus su 2017 m. darytos ataskaitos rezultatais, tiek bendras pasitenkinimas kiekviena viešųjų paslaugų kategorija, tiek pasitenkinimas kiekviena konkrečia paslauga vertinamas skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 reiškia „labai blogai“, o 5 reiškia „labai gerai“. Šie respondentų vertinimai vėliau paverčiami procentais ir dauginami iš 2 (Lentelė 2.1.1).

Vertinimas skalėje nuo 1 iki 10	Procentinis atitikmuo
1 („labai blogai“)	20 %
2	40 %
3	60 %
4	80 %
5 („labai gerai“)	100 %

**Lentelė 2.1.1. Vertinimų konvertavimas į procentinę išraišką**

Vartotojų pasitenkinimo indeksas – tai visų į tyrimą įtrauktų paslaugų kategorijų vertinimų svertinis vidurkis. Paslaugų svoris nustatomas atsižvelgiant į tai, kiek gyventojai yra susipažinę, susidūrę su atitinkama paslauga, t.y. turi nuomonę atitinkamu klausimu ir ją išsako. Atkartojant 2017 m. ataskaitos metodologiją, norint išlaikyti galimybę lyginti rezultatus, šiame penkių balų atsakymo formate balui „3“ taip pat tenka atsakymo „nežinau, nesusidūriau, paslauga nesinaudoju“ funkcija. (Lentelė 2.1.2).

Paslaugos kategorija	Klausta respondentų	Pateikė vertinimus (susidūrė / turi nuomonę)	Svoris bendrame pasitenkinimo indekse	Svoris savo kategorijos pasitenkinimo indekse
Savivaldybėje įdiegtas asmenų aptarnavimas „vieno langelio“ principu (tvarka).	551	490	9%	100%
Darbuotojų kompetencija ir kvalifikacija	551	511	10%	33%
Darbuotojai mandagūs ir paslaugūs	551	514	10%	34%
Tiksli ir aiški gauta informacija savivaldybėje	551	504	10%	33%
Gyventojų skundų, pretenzijų, laiškų ir pasiūlymų nagrinėjimą savivaldybės administracijoje	551	465	9%	26%
Leidimų, skirtų statybai, renovacijai ir rekonstrukcijai	551	441	8%	24%

išdavimas				
Žemėtvarkos planavimo paslaugos	551	437	8%	24%
Paslaugos suteikiamos laiku	551	461	9%	26%
Buitinių nuotekų surinkimo ir vandenvalos būklė	551	468	9%	34%
Galiojančių komunalinių atliekų surinkimo būklė ir tvarka	551	446	9%	32%
Centralizuotai teikiamo geriamojo vandens kokybė	551	482	9%	34%
			<b>100 %</b>	

**Lentelė 2.1.2. Paslaugų svorių VPI nustatymas**

Svertinis pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis vidurkis (t.y. VPI) apskaičiuojamas, laikantis šios formulės:

$$\mathbf{VPI} = \frac{1}{a-1} \left( \sum_{i=2}^{n-1} \left( \frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij} w_{1j}}{p} \right) + x_n^* \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$  – klausimo numeris;

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

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

$w_{1j}$  = 1-ojo klausimo j-tosios dalies respondentų suteiktų svorių paverstų procentais aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

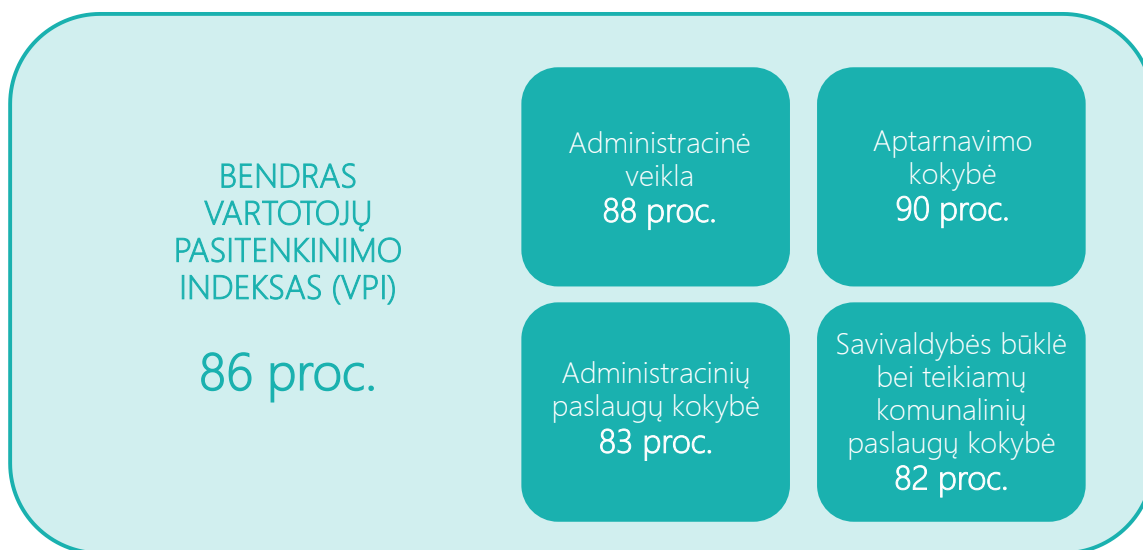
$p$  = suteiktų svorių, paverstų procentais, aritmetinių vidurkių suma (visų  $w_{1j}$ ,  $j=1, \dots, k_i$  suma);

$a$  – klausimų skaičius I klausimyno dalyje.



## 2.2. PASITENKINIMO DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMOMIS VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS INDEKSAS

Bendras pasitenkinimo Druskininkų savivaldybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis indeksas siekia 86 proc.. Vertinant atskiras paslaugų kategorijas, didžiausias pasitenkinimas išreikštas aptarnavimo kokybei (90 proc.) ir administracinei veiklai (88 proc.). Toliau rikiuojasi administracinių paslaugų kokybė (83 proc.) ir savivaldybės būklė bei teikiamų komunalinių paslaugų kokybė (82 proc.). (Pav. 2.2.1).

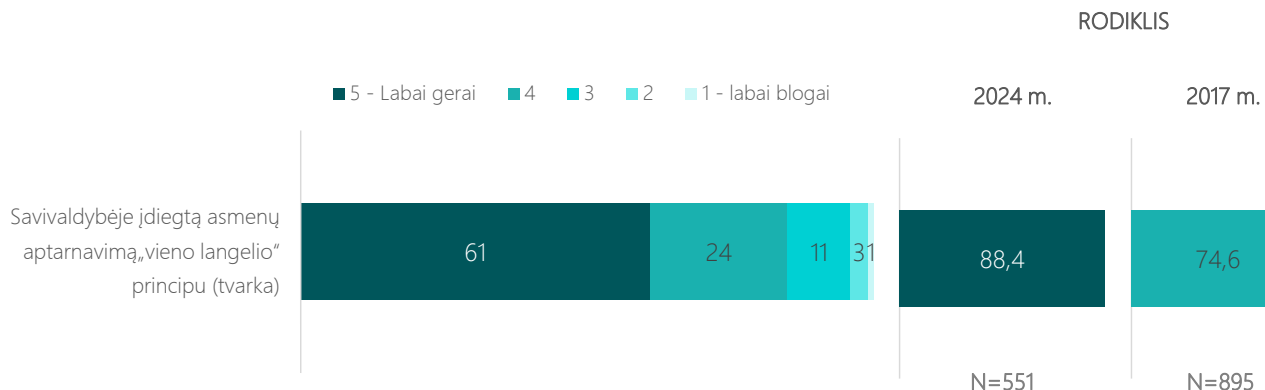


2.2.1 pav. Pasitenkinimo Druskininkų savivaldybės administracijos teikiamomis viešosiomis paslaugomis indeksas

## 2.3. PASLAUGŲ VERTINIMAS

### Savivaldybės administracinės veiklos vertinimas

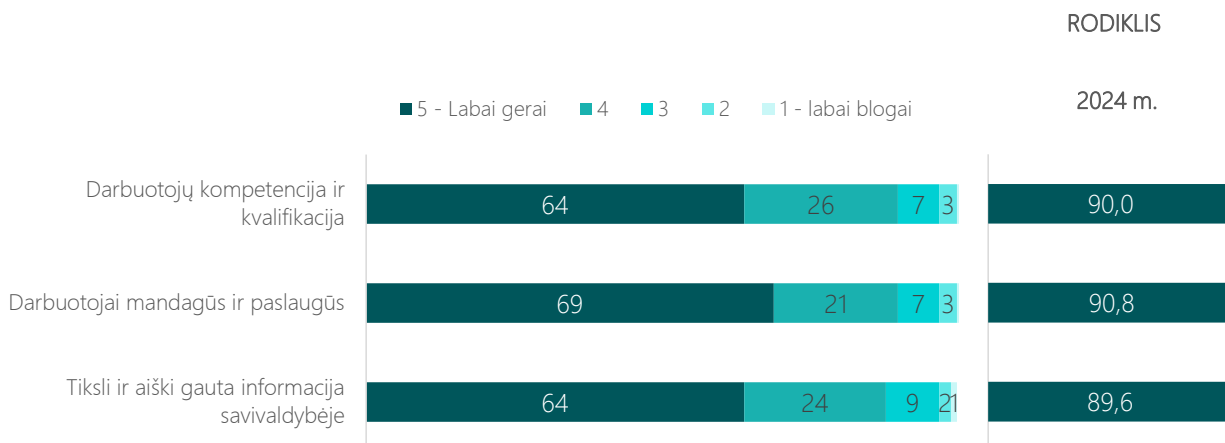
Druskininkų savivaldybės gyventojų pasitenkinimas savivaldybėje įdiegtu asmenų aptarnavimu „vieno langelio“ principu (tvarka) siekia 88 proc. (padidėjo nuo 75 proc., 2017 m.) (Pav. 2.3.1).



2.3.1. pav. Įvertinkite Druskininkų savivaldybės administracinę veiklą. (proc.)

### Aptarnavimo kokybės vertinimas

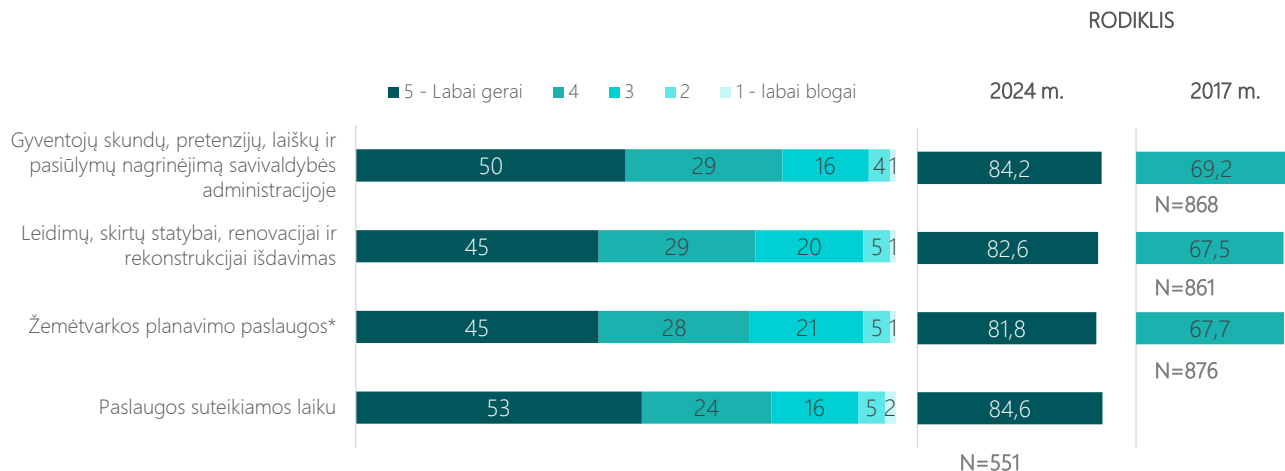
Bendras Druskininkų savivaldybės gyventojų pasitenkinimas aptarnavimo kokybe siekia 90 proc. Atskiri aptarnavimo kokybės aspektai vertinami aukštai: darbuotojų mandagumo ir paslaugumo rodiklis siekia 91 proc., o darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos bei tikslios ir aiškios gautos informacijos savivaldybėje – po 90 proc. (Pav. 2.3.2).



2.3.2. pav. Įvertinkite aptarnavimo kokybę. (proc.; N=551)

## Savivaldybės administracinių paslaugų kokybės vertinimas

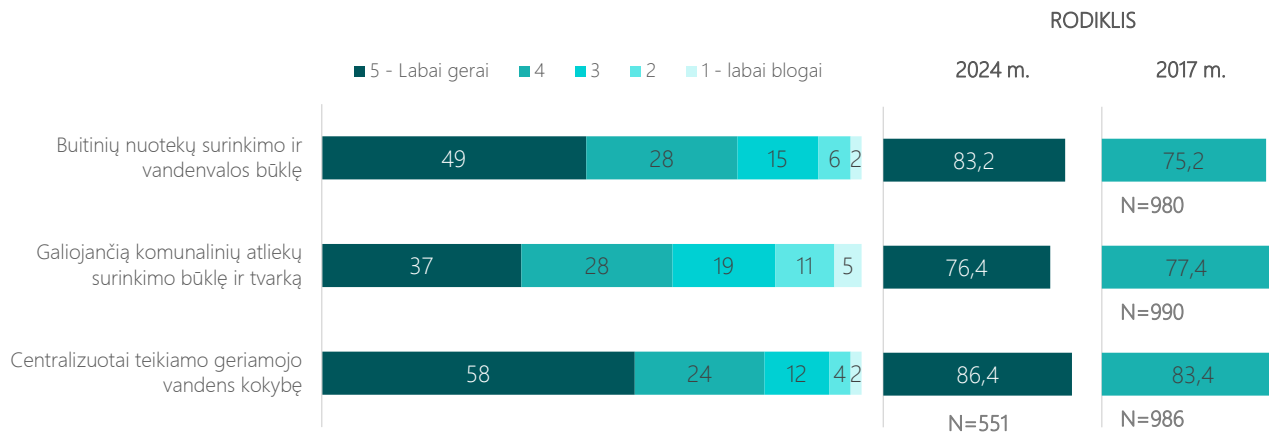
Bendras savivaldybės gyventojų pasitenkinimas administracinių paslaugų kokybe siekia 83 proc. Aukščiau vertinami atskiri aspektai: paslaugų suteikiamas laiku (85 proc.) ir gyventojų skundų, pretenzijų, laiškų ir pasiūlymų nagrinėjimas savivaldybės administracijoje (84 proc.; padidėjo nuo 69 proc.). Nuosaikiau vertinamas leidimų, skirtų statybai, renovacijai ir rekonstrukcijai išdavimas (83 proc.; padidėjo nuo 68 proc.) ir žemėtvarkos planavimo paslaugos (82 proc.; padidėjo nuo 68 proc.) (Pav. 2.3.3).



2.3.3. pav. Įvertinkite Druskininkų savivaldybės administracinių paslaugų kokybę. (proc.)

## Savivaldybės būklės bei teikiamų komunalinių paslaugų vertinimas

Bendras gyventojų pasitenkinimas savivaldybės būkle bei teikiamomis komunalinėmis paslaugomis siekia 82 proc. Aukščiausiai vertinama centralizuotai teikiamo geriamojo vandens kokybė (86 proc.). Nuosaikiau vertinamas buitinių nuotekų surinkimas ir vandenvalos būklė (83 proc.; padidėjo nuo 75 proc.), o prasčiausiai - galiojanti komunalinių atliekų surinkimo būklė ir tvarka (82 proc.) (Pav. 2.3.4).



**2.3.4. pav. Įvertinkite esamą Druskininkų savivaldybės (jos gyvenviečių ir teritorijų) būklę bei teikiamų komunalinių paslaugų kokybę. (proc.)**

### III. ABIBENDRINIMAS IR IŠVADOS

Bendras pasitenkinimo visomis sritimis indeksas (VPI) siekia 86 proc.. Vertinant atskiras paslaugų kategorijas, didžiausias pasitenkinimas išreikštas aptarnavimo kokybei (90 proc.) ir administracinei veiklai (88 proc.). Toliau rikiuojasi administracinių paslaugų kokybė (83 proc.) ir savivaldybės būklė bei teikiamų komunalinių paslaugų kokybė (82 proc.).

#### Administracinė veikla

- Druskininkų savivaldybės gyventojų pasitenkinimas savivaldybėje įdiegtu asmenų aptarnavimu „vieno langelio“ principu (tvarka) siekia 88 proc. (padidėjo nuo 75 proc., 2017 m.).

#### Aptarnavimo kokybė

- Aptarnavimo kokybės VPI – 90 proc.
- Atskiri aptarnavimo kokybės aspektai vertinami aukštai: darbuotojų mandagumo ir paslaugumo rodiklis siekia 91 proc., o darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos bei tikslios ir aiškios gautos informacijos savivaldybėje – po 90 proc.

#### Administracinių paslaugų kokybė

- Administracinių paslaugų kokybės VPI – 83 proc.
- Aukščiau vertinami atskiri aspektai: paslaugų suteikiamas laiku (85 proc.) ir gyventojų skundų, pretenzijų, laiškų ir pasiūlymų nagrinėjimas savivaldybės administracijoje (84 proc.; padidėjo nuo 69 proc.). Nuosaikiau vertinamas leidimų, skirtų statybai, renovacijai ir rekonstrukcijai išdavimas (83 proc.; padidėjo nuo 68 proc.) ir žemėtvarkos planavimo paslaugos (82 proc.; padidėjo nuo 68 proc.)

## Savivaldybės (jos gyvenviečių ir teritorijų) būklė bei teikiamų komunalinių paslaugų kokybė

- Savivaldybės būklės bei teikiamų komunalinių paslaugų VPI – 82 proc.
- Aukščiausiai vertinama centralizuotai teikiamo geriamojo vandens kokybė (86 proc.). Nuosaikiau vertinamas buitinių nuotekų surinkimas ir vandenvalos būklė (83 proc.; padidėjo nuo 75 proc.), o prasčiausiai - galiojanti komunalinių atliekų surinkimo būklė ir tvarka (82 proc.)

## IŠVADOS

Druskininkų savivaldybės paslaugų kokybė pastebimai pagerėjo, ypač gyventojų pasitenkinimas „vieno langelio“ aptarnavimu, kuris žymiai išaugo. Aptarnavimo kokybė vertinama labai aukštai, darbuotojai yra mandagūs, kompetentingi ir teikia aiškią informaciją. Administracinės paslaugos taip pat vertinamos geriau, ypač gyventojų skundų nagrinėjimas bei leidimų išdavimas. Tačiau komunalinių paslaugų srityje dar yra vietos tobulėjimui, ypač atliekų surinkimo ir tvarkymo srityje, kuri vertinama prasčiau nei kitos paslaugos.

## IV. PRIEDAS

### 4.1. Druskininkų savivaldybės gyventojų apklausa

Druskininkų savivaldybės administracijos užsakymu atliekama Druskininkų savivaldybės gyventojų apklausa. Maloniai prašome atsakyti į kelis klausimus apie Druskininkų savivaldybės administracijoje teikiamas viešąsias paslaugas.

		Labai blogai	Labai gerai
1. Įvertinkite Druskininkų savivaldybės administracinę veiklą	1.1. Savivaldybėje įdiegtą asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu (tvarka)	1	2 3 4 5
2. Įvertinkite aptarnavimo kokybę	2.1. Darbuotojų kompetencija ir kvalifikacija	1	2 3 4 5
	2.2. Darbuotojai mandagūs ir paslaugūs	1	2 3 4 5
	2.3. Tiksliai ir aiškiai gauta informacija savivaldybėje	1	2 3 4 5
3. Įvertinkite Druskininkų savivaldybės administracinių paslaugų kokybę	3.1. Gyventojų skundų, pretenzijų, laiškų ir pasiūlymų nagrinėjimą savivaldybės administracijoje	1	2 3 4 5
	3.2. Leidimų, skirtų statybai, renovacijai ir rekonstrukcijai išdavimas	1	2 3 4 5
	3.3. Žemėtvarkos planavimo paslaugos	1	2 3 4 5
	3.4. Paslaugos suteikiamos laiku	1	2 3 4 5
4. Įvertinkite esamą Druskininkų savivaldybės (jos gyvenviečių ir teritorijų) būklę bei teikiamų komunalinių paslaugų kokybę	4.1. Buitinių nuotekų surinkimo ir vandenvalos būklę	1	2 3 4 5
	4.2. Galiojančią komunalinių atliekų surinkimo būklę ir tvarką	1	2 3 4 5
	4.3. Centralizuotai teikiamo geriamojo vandens kokybę	1	2 3 4 5

#### Demografiniai klausimai

##### D1. Lytis:

1. Vyras 2. Moteris

##### D2. Jūsų amžius \_\_\_\_\_

##### D3. Išsimokslinimas:

1. Aukštasis / neb. Aukštasis vidurinis 2. Aukštesnysis / vidurinis / spec. vidurinis 3. Nebaigtas

##### D4. Pagrindinis užsiėmimas:

1. Aukščiausio, vidutinio lygio vadovas
2. Specialistas, tarnautojas
3. Darbininkas, techninis darbuotojas
4. Smulkus verslininkas
5. Ūkininkas
6. Bedarbis
7. Pensininkas
8. Studentas, moksleivis

9. Užimtas namų ūkyje ir neieško darbo (vaikų auginimas ir pan.)

**D5. Gyvenamoji vieta:**

1. Druskininkų miestas
2. Leipalingio seniūnija
3. Viečiūnų seniūnija