

KLAIPĖDOS MIESTO GYVENTOJŲ APKLAUSA

APIE GYVENAMĄJĄ APLINKĄ IR VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ

2023

TYRIMO ATASKAITA



Ataskaitą parengė: dr. Liutauras Kraniauskas; dr. Sigita Kraniauskienė

Užsakovas: Klaipėdos miesto savivaldybės administracija

Tyrimą atliko: Klaipėdos universiteto Socialinių pokyčių studijų centras

 Klaipėdos
universitetas

 Klaipėda

Turinys

Santrauka

Tyrimo metodologija

- A. Bendrosios charakteristikos
- B. Imtis, respondentų atranka ir duomenų rinkimas
- C. Duomenų analizė ir interpretacija

1. Bendras gyvenamosios vietovės ir vietos vertinimas

- 1.1. Klaipėdos miesto vertinimas
- 1.2. Miesto vystymo vertinimas
- 1.3. Gyvenamosios vietos vertinimas

2. Savivaldybės administracijos darbo vertinimas

- 2.1. Bendrosios tendencijos ir rodikliai
- 2.2. Gyventojų užklauso dėl viešųjų paslaugų ir komunikacijos kanalai
- 2.3. Aptarnavimo kultūra

3. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas (VPI)

- 3.1. Indeksų skaičiavimo metodika
- 3.2. VPI: bendrieji rodikliai, pokyčiai ir socialiniai skirtumai

4. Viešųjų paslaugų vertinimai

- 4.1. Miesto komunalinio ūkio paslaugų vertinimas
- 4.2. Gyvenamojo kvartalo tvarkymo paslaugų vertinimas
- 4.3. Viešosios rimties užtikrinimo paslaugų vertinimas
- 4.4. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas
- 4.5. Socialinių paslaugų vertinimas
- 4.6. Švietimo paslaugų vertinimas
- 4.7. Sveikatos paslaugų vertinimas
- 4.8. Metrikacijos paslaugų vertinimas
- 4.9. Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų vertinimas
- 4.10. Teritorijų planavimo ir statybų leidimų išdavimo paslaugų vertinimas
- 4.11. Paslaugų verslui vertinimas

5. Migracinės nuostatos

- 5.1. Vidinė migracija Klaipėdoje
- 5.2. Išorinės migracijos nuostatos

Priedai. Klausimynas

Santrauka

Klaipėdos miesto gyventojų apklausa apie jų požiūrį į gyvenamąją aplinką ir viešųjų paslaugų kokybę atlikta Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos užsakymu 2023 m. rugsėjo-lapkričio mėn. Svarbiausias tyrimo tikslas – įvertinti gyventojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis ir visuomenės nuomonės kaitos tendencijas. Tyrimo metu apklausti 927 gyventojai (18 m. amžiaus ir vyresni). Apklausa vykdyta tiesioginio interviu metodu gyventojų namuose (622 respondentai) ir internetu (305 respondentai).

Klaipėdos miestas kaip gyvenamoji vieta vertinamas gana palankiai. Miestiečiai skyrė 7,46 balus 10 balų skalėje. Lyginant su 2018 m., šis rodiklis smuktelėjo apie 0,8 balo. Tam galėjo turėti įtakos šiek tiek labiau auganti kritika miesto ilgalaikės politikos atžvilgiu. Apie 35 proc. teigia, kad miestas paskutinį dešimtmetį vystytas netinkama linkme (2019 m. taip manančių buvo 18,4 proc.), nors bendrai mieste gerėjančią urbanistinę aplinką pastebinčių miestiečių dalis paaugo 8 proc.

Gyvenamosios aplinkos vertinimas leidžia išskirti tris ryškius miesto arealus. Pirma, geriausiai savo gyvenamąją aplinką ir atskirus jos aspektus vertina gyvenantys šiaurinėje miesto dalyje (naujuose kvartaluose, Melnragėje ir Giruliuose). Antra, blogiausiai gyvenamąją aplinką vertina gyventojai pietiniame uostamiesčio pakraštyje, esančiame tarp Statybininkų ir Jūrininkų prospektų. Čia beveik kas antras gyventojai norėtų keisti gyvenamą vietą. Šis arealas laikytinas opiausia vieta ir reikalauja urbanistinės aplinkos atnaujinimo projektų. Trečia, pastebimai auga pasitenkinimas gerėjančia gyvenamąją aplinką miesto centrinėje dalyje, kuri yra tarp senojo turgaus ir Kauno g. Būtent čia per paskutinius 6-7 metus vykdyti dideli urbanistinės aplinkos tvarkymo projektai. Čia yra didžiausia dalis gyventojų (apie 72 proc.), kurie pastebi savo kvartalo pokyčius į gerąją pusę.

Bendrai Klaipėdos miesto savivaldybės darbą respondentai vertina patenkinamai (skirti 6,11 balų iš 10 galimų), nors aptarnavimo kultūra vertinama geriau (7,53 balai iš 10 galimų). Tie, kurie kreipėsi į savivaldybės administraciją ar jos institucijas dėl vienos ar kitos viešosios paslaugos, palankiai vertina institucijų darbo laiką ir darbuotojų kompetencijas. Miestiečių nepasitenkinimas daugiau susijęs su klausimų sprendimo greičiu, kad problemų sprendimas užtrunka ir į jas nesureaguojama iškart. Nors lyginant su 2018 m. apklausos duomenimis savivaldybės administracijoje fiziškai apsilankančių klientų skaičius žymiai sumažėjo (apie 20 proc.) ir daugelis procesų valdoma telefonu ar el. komunikacijos būdais, visgi miesto gyventojai neretai papriekaištuoja, kad darbo metu jie ne visada gali surasti specialistus darbo vietoje.

Miestiečių pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis yra gan aukštas. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas (VPI) yra 76,8 balai iš 100 galimų. Jis nedaug pasikeitė nuo 2018 m., kai VPI buvo 78,6.

Geriausiai Klaipėdos gyventojai vertina metrikacijos ir gyvenamosios vietos registracijos paslaugas. Šių paslaugų VPI yra apie 88. Blogiausiai vertinamos teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (VPI = 60,7). Per paskutinius penkerius metus beveik visų viešųjų paslaugų indeksai nedaug smuktelėjo, tačiau pokyčiai nėra labai reikšmingi – svyruoja nuo 2 iki 4 balų. Nedidelis augimas stebimas tik paslaugų verslui kategorijoje. 2018 ir 2023 m. apklausų duomenys rodo, kad viešųjų paslaugų organizavimas Klaipėdoje yra nusistovėjęs, sistemose veikia gan stabiliai, nėra didesnių permainų, kurias indikuotų gyventojų nuomonės pokyčiai.

Uostamiesčio gyventojai geriausiai vertina šias savivaldybės institucijų teikiamas paslaugas: 1) santuokos nutraukimo sutvarkymas (9,6 balai iš 10 galimų); 2) įvairių metrikacijos pažymų išdavimas (9,53); 3) asmens mirties registracija (9,20); 4) bažnytinių santuokų apskaita (9,17); 5) neformaliojo ugdymo įstaigų, kaip Karalienės Luizės jaunimo centras, Moksleivių saviraiškos centras, Jaunimo laisvalaikio centras ir pan., paslaugos (9,15); 6) pažymų apie gyvenamą vietą išdavimas (9,06); 7) gyvenamos vietos deklaravimas pakeitus ją ar atvykus į Lietuvą (9,06); 8) asmens vardo ar pavardės keitimas (9,00); 9) konsultacijos dėl gyvenamosios vietos deklaravimo (8,98); 10) gimimo registravimas (8,83).

Apklausoje metu kritikos daugiausiai sulaukė šios paslaugos: 1) leidimų išdavimas įrengti išorinę vaizdinę reklamą (3,75 balai iš 10 galimų); 2) leidimų išdavimas žemės darbams, eismo apribojimui ar teritorijų atitvėrimui (4,8); 3) paramos verslui teikimas (4,88); 4) specializuotos (kitos) teritorijų planavimo paslaugos; 5) teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos (5,29).

Viena iš papildomų apklausos temų buvo gyventojų migracinės nuostatos keisti dabartinę gyvenamą vietą. Beveik trečdalis respondentų (31,2 proc.) norėtų persikelti gyventi į kitą gyvenamąjį kvartalą pačioje Klaipėdoje, o kas penktas gyventojas (22,8 proc.) svarsto galimybę keltis gyventi į kitą Lietuvos vietovę. Labiausiai stipriomis migracinėmis nuostatomis pasižymi dirbantys ir aukštąjį išsilavinimą turintys gyventojai, iki 45 m. amžiaus. Labiausiai nori išvykti tie, kurie Klaipėdoje pragyveno apie 16-20 metų. Apklausoje duomenis leidžia prognozuoti, kad yra didelė tikimybė, jog per artimiausius 3 metus iš uostamiesčio gali išvykti apie 4-6 proc. gyventojų. Nors daugelio potencialių emigrantų pageidavimuose Vilnius išryškėja kaip stiprus traukos centras, apie pusė svarstančių emigruoti būtų linkę ieškoti naujos gyvenamosios vietos ne toliau kaip 25 km spinduliu nuo Klaipėdos. Migracinės gyventojų nuostatos stipriai koreliuoja su bendru miesto raidos ir patrauklumo vertinimu bei pasitenkinimu viešosios rimties užtikrinimu, komunalinio ūkio, kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis. Kuo kritiškiau miestiečiai pasisako šiais klausimais, tuo didesnės jų migracinės nuostatos.

Tyrimo metodologija

A. Bendrosios charakteristikos

Klaipėdos miesto gyventojų apklausa atlikta 2023 m. rugsėjo 12 – lapkričio 9 dienomis. Savo vertinimus ir nuomonę pateikė 927 respondentai, gyvenantys Klaipėdos m. savivaldybės teritorijoje. Respondentų amžius – 18-86 m.

Apklausa apėmė keturias temas:

1. Bendras gyvenamosios vietovės vertinimas
 - miesto ir gyvenamojo kvartalo vertinimas;
 - miesto vystymo vertinimas;
 - pokyčių gyvenamajame kvartale vertinimas;
 - saugumo jausmas.
2. Viešųjų paslaugų vertinimas¹
 - komunalinės paslaugos ir aplinkos tvarkymas;
 - kultūros ir sporto paslaugos;
 - viešosios tvarkos paslaugos;
 - savivaldybės institucijų teikiamos paslaugos (socialinės, švietimo, sveikatos, metrikacijos, gyvenamosios vietos deklaravimo, paslaugos verslui, teritorijų planavimo ir statybų leidimų išdavimas).
3. Aptarnavimo kultūros vertinimas ir komunikacijos būdai
4. Migracinės nuostatos
 - nuostata pakeisti gyvenamą vietą Klaipėdoje;
 - nuostata persikelti į kitą Lietuvos vietovę ar užsienį;
 - emigracijos tikimybė 3 metų laikotarpyje

Apklausoje derinti du duomenų rinkimo metodai:

- tiesioginis interviu respondento namuose, naudojant planšetinį kompiuterį (CAPI – *computer assisted personal interview*); apklausti 622 respondentai;
- apklausa internetu; atsakymus pateikė 305 respondentai.

¹ Viešųjų paslaugų vertinimas leido apskaičiuoti vartotojų patenkinimo indeksą (VPI). VPI buvo skaičiuojamas naudojant supaprastintą Vidaus reikalų ministerijos patvirtintą metodiką. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 81 – 3391. Skaičiavimui naudotas VPI₁.

B. Imtis, respondentų atranka ir duomenų rinkimas

B.1. Apklausa interviu metodu

B.1.1. Atranka

Atrenkant respondentus interviu naudoti keli principai: teritorinės kvotos ir atsitiktinė tikimybinė atranka.

Teritorinės kvotos. Respondentai interviu atrinkti pagal iš anksto numatytas teritorines (gyvenamųjų kvartalų) kvotas, atsižvelgiant į bendrą tuose gyvenamuosiuose kvartaluose gyvenančiųjų skaičių. Apklausėjams buvo išduotas kiekvieno gyvenamojo rajono žemėlapis, kuriame buvo pažymėta rajono vieta, apklausiamų respondentų skaičius ir jų atrankos principas (žr. 1 pav.).



Apklauso lapo pavyzdys

Respondentų kvotos pagal gyvenamąjį rajoną (N=622)

Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio (n=105)		Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr. (n=140)	
Rajonas	N	Rajonas	N
Senamiestis	20	Baltijos	20
Bomelio Vitės	20	Pempininkai	20
Naujamiesčio	20	Debrecenas	20
Rotušės	15	Žvejybos uostas	21
Didžiosios Vitės	15	Poilsio	20
Lietuvininkų	15	Šilutės	20
		Neringos	20
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų p. iki Jūrininkų p. (n=130)		Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g. (n=125)	
Rajonas	N	Rajonas	N
Žardininkai	20	Baltikalnė	20
Vingio	20	Kauno	25
Varpų	20	Rumpiškės	20
Laukininkų	20	Joniškės	15
Bandužių	20	Birutės	15
Smeltė	15	Vėtrungės	15
Alksnynės	15	Paupiai ir Bachmano dvaro	15
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio (n=60)		Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai (n=60)	
Rajonas	N	Rajonas	N
Mažasis kaimelis; Liepojos	11	Giruliai	10
Luizės	10	Labrencikės; Miško dvaro; Medelyno; Plytinės	15
Pušyno	10	Tauralaukis; Šaulių arba Žalioji slėnis	15
Miško kvartalas	15	Šarlotės arba Dragūnų kvartalas	10
Kretingos	15	Pirmoji Melnragė ir Antroji Melnragė	10

Kadangi sąlyginai nedidelis apklaustų respondentų skaičius neleidžia sugretinti mažesnių kvartalų tarpusavyje, analizei gyvenamieji kvartalai apjungti į 6 stambesnes teritorines kategorijas, leidžiančias adekvačiau įvertinti nuomonių ir vertinimų skirtumus mieste.

Namų ūkio atrankos principai. Vienbučiame, vieno ir dviejų aukštų namuose apklausta po 1 respondentą, daugiaaukščiuose namuose – ne daugiau nei 2 respondentai.

Respondento atrankos principas. Apklausti vyresni nei 18 metų amžiaus respondentai. Apklaustas tas namų ūkio narys, kurio gimtadienis buvo greičiausiai.

B.1.2. Duomenų rinkimas

Iš viso aplankyti 2798 namų ūkiai. Apklausoje sutiko dalyvauti tik kas ketvirtas užklaustas gyventojas.

Apsilankymų rezultatai

Apsilankymų rezultatai	N	%
Užbaigtas interviu	622	22,2%
Atsisakė dalyvauti apklausoje	1492	53,3%
Neįvykęs kontaktas (neatidarė durų)	561	20,1%
Netinkamas kontaktas (duris atidarė nepilnametis ir tuo metu namie nebuvo pilnamečių, ne nuolatinis Klaipėdos miesto gyventojas, akivaizdžiai matoma psichinė negalia ir pan.)	82	2,9%
Netinkamas adresas (įstaigos, komercinės paskirties pastatai, nugriautas, negyvenamas namas ir pan.)	41	1,5%
Viso:	2798	100,0%

Atsisakymo dalyvauti apklausoje priežastys	N	%
netinkamas laikas (asmuo neturi laiko dalyvauti apklausoje)	378	25,3%
laiko švaistymas	98	6,6%
pinigų švaistymas	21	1,4%
pažeidžia asmens privatumą/ neteikia asmeninės informacijos	198	13,3%
niekada nedalyvauja apklausoje	448	30,0%
per dažnai dalyvauja apklausoje	15	1,0%
nepasitiki apklausomis	136	9,1%
bloga ankstesnė patirtis	38	2,5%
respondentas nesutinka, nes dalyvauti neleidžia partneris, šeima ar kas kita	32	2,1%
neįsileidžia svetimų į savo namus/ bijo	128	8,6%
Viso:	1492	100,0%

Vidutinė interviu trukmė 17 minučių. Tyrimą vykdė specialų instruktažą praėję 5 apklausėjai iš rinkos ir visuomenės nuomonės apklausų vykdyme besispecializuojančios UAB „Eurotela“.

Duomenis rinkti: 2023.09.12-2023.10.14

Interviu metu naudoti planšetiniai kompiuteriai, tiesiogiai įrašantys atsakymus į suprogramuotą duomenų rinkimo el. platformą (savininkas UAB „Eurotela“).

B.2. Apklausa internetu

B.2.1. Duomenų rinkimas

Klaipėdos miesto gyventojai kviešti išsakyti savo nuomonę ir internetu, naudojant identišką klausimyną kaip interviu. Duomenų rinkimui naudota apklausų platforma „Alchemer Survey“ (<https://www.alchemer.com/survey/>)

Nuorodos į apklausą buvo platinamos per Klaipėdos m. savivaldybės administracijos naujienų kanalą (<https://www.klaipeda.lt/lt/naujienos/naujienos/7655/apklausa-apie-gyvenamaja-aplinka-ir-viesasias-paslaugas:4584/>) ir seniūnaičiu socialinius tinklus.

Iš Klaipėdos m. savivaldybės administracijos naujienų puslapio į apklausą tiesiogiai pateko – 58 respondentai. Per nuorodą, kuria pasidalinta socialiniuose tinkluose per „Facebook“, – 226 asmenys. Per kitais būdais platintą nuorodą (pvz., el. paštu ar kitais socialiniais tinklais) – 21 respondentas.

Duomenis internetu rinkti: 2023.09.26-2023.11.09.

B.2.2. Respondentų atranka

Iš viso prie apklausos formos buvo prisijungę 344 asmenys, tačiau galutinei analizei atrinkti tik 305 respondentai.

Pilnai klausimyną užpildė 238 klaipėdiečiai. Kiti atsakė tik į dalį klausimų ir ilgainiui nutraukė savo dalyvavimą apklausoje. Kadangi internetinės apklausos pradžioje surinkti vertingi duomenys, į analizę įtraukti ir tik dalinai klausimyną užpildę respondentai. Iš imties pašalinti tie respondentai, kurie atsakė į mažiau nei 5 klausimus.

Respondentų pasiskirstymas pagal pagrindines socialines–demografines charakteristikas

	Interviu (N=622)		Internetinė apklausa (N=305)	
	N	%	N	%
Lytis				
Vyras	264	42.4	61	20.0
Moteris	358	57.6	177	58.0
Nenurodė			67	22.0
Amžiaus grupės				
iki 35 m.	188	30.2	71	23.3
36-45 m.	124	19.9	78	25.6
46-55 m.	134	21.5	38	12.5
56-65 m.	132	21.2	37	12.1
66 m. ir daugiau	44	7.1	12	3.9
Nenurodė			69	22.6
Išsimokslinimas				
Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	183	29.4	12	3.9
Aukštesnysis / spec. vidurinis	226	36.3	46	15.1
Aukštasis	213	34.2	179	58.7
Nenurodė			68	22.3
Pagrindinis užsiėmimas				
Dirbantis	370	59.5	191	62.6
Nedirbantis	154	24.8	25	8.2
Pensininkas	98	15.8	20	6.6
Nenurodė			69	22.6
Gyvenamoji vieta (miesto dalys)				
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	105	16.9	40	13.1
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	141	22.7	67	22.0
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	130	20.9	117	38.4
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	125	20.1	54	17.7
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	61	9.8	10	3.3
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	60	9.6	11	3.6
Nenurodė			6	2.0
Ar respondentas gyvena renovuotame name?				
Gyvena renovuotame name	202	32.5	71	23.3
Gyvena nerenuotuotame name	404	65.0	213	69.8
Nežino, ar namas renovuotas	16	2.6	11	3.6
Nepateikė iš viso atsakymo			10	3.3

C. Duomenų analizė ir interpretacija

C.1. Bendroji statistinė paklaida

Apibendrinant apklausos duomenis, būtina atkreipti dėmesį į paklaidas. Jos gali būti paskaičiuotos tik duomenims, kurie surinkti interviu metu. Paklaidos svyruoja priklausomai nuo atsakiusių skaičiaus ir siejama su gyventojų skaičiumi. Jų įvertinimui tikslinga naudoti paklaidų skaičiuoklę: <https://www.macorr.com/sample-size-calculator.htm>

2023 m. pradžioje Klaipėdoje buvo 156 745 gyventojai (pagal Valstybės duomenų agentūros duomenis), todėl didžiausia paklaida esant 622 imčiai yra $\pm 3.92\%$.

Pvz., jei apklausos metu 50 proc. respondentų nurodė, kad jie per artimiausius metus neketina išvykti iš Klaipėdos, tai reikštų, kad statistiškai tokių gyventojų mieste gali būti nuo 46,1 iki 53,9 proc. Teigti, kad tai yra tiesa, statistiniu požiūriu galime tik su 95 proc. tikimybe.

C.2. Duomenų naudojimas sprendimų priėmimui

Duomenų pagrindu priimant sprendimus ar juos naudojant kaip rodiklius/indikatorius, pirmiausiai reikėtų remtis interviu metu surinkta medžiaga. Tai yra reprezentatyvūs duomenys, leidžiantys su nedidelėmis statistinėmis paklaidomis nusakyti viso miesto gyventojų nuomonės, elgesio ir lūkesčių tendencijas.

Norint įvertinti per paskutinius 5 metus įvykusius pokyčius, analizėje apklausos duomenis sugretinami su dviem anksčiau atliktų klaipėdiečių apklausomis:

- 2018 m. Klaipėdos m. gyventojų apklausa apie viešąsias paslaugas (organizavo UAB „ProBaltic Consulting“; apklaustas 801 respondentas; naudotas interviu metodas);
- 2019 m. Klaipėdos m. gyventojų apklausa apie gyvenamąją aplinką (organizavo UAB „Eurointegracijos projektai“; 609 respondentai apklausti interviu metu; 1086 respondentai išsakė savo nuomonę internetu).

Korektiškam ankstesnių apklausų ir 2023 m. apklausos duomenų palyginimui tikslinga naudoti tik interviu duomenis, kadangi jie surinkti pagal vienodą metodiką ir orientuoti į reprezentatyvumą. Būtent bendra metodika padaro duomenis adekvačiai palyginamus.

Internetinės apklausos duomenis reikia vertinti rezervuotai, kadangi šis duomenų rinkimo metodas mobilizuoja specifines socialines grupes ir negali būti laikomas reprezentatyviu tyrimu. Tokiame tyrime dominuoja turintys aukštąjį išsilavinimą ir 35-45 m. amžiaus moterys. Kitos socialinės grupės yra menkai atstovaujamos / reprezentuojamos. Taip pat toks metodas labiau mobilizuoja kritiškai nusiteikusius gyventojus, kurie apklausą naudoja kaip komunikacinį kanalą išsakyti kritikai. Interviu ir internetinės apklausos duomenų sugretinimas leidžia pamatyti bendresnę nuomonių amplitudę, kuri cirkuliuoja viešojoje erdvėje.

1. Bendras gyvenamosios vietovės ir vietos vertinimas

1.1. Klaipėdos miesto vertinimas

Vienas svarbesnių miesto gerovės rodiklių yra bendras gyventojų pasitenkinimas gyvenimu mieste. Subjektyvus kiekvieno individo vertinimas grindžiamas tiek kasdiene patirtimi, tiek viešojoje erdvėje cirkuliuojančiais komunikaciniais vaizdiniais. Neretai tokiame vertinime projektuojami ir lūkesčiai miestui, kai jis suvokiamas kaip ateities gyvenimo perspektyva ar galimybė.

Klaipėdos gyventojų požiūris į savo miestą yra labai palankus. Apie 85,7 proc. gyventojų teigia, kad jie gyvenimu mieste yra patenkinti, o apie 73,4 proc. respondentų savo miestui skyrė labai gerus vertinimus – nuo 8 iki 10 balų (10 balų skalėje); vidurkis – 7,64. Pozityviausia nuostata pasižymi tie, kurie gyvena miesto pajūrio zonoje (Melnragė, Giruliai) ir naujuose kvartaluose šiaurinėje miesto dalyje (vertinimo vidurkis – 8,25); kritiškiau nusiteikę yra pietinio miesto pakraščio gyventojai, gyvenantys tarp Statybininkų ir Jūrininkų prospektų (vidurkis – 7,07).

Pozityviu santykiu su Klaipėda labiau pasižymi 56-66 m. gyventojų grupė (vidurkis – 8,17) bei tie miestiečiai, kurie dabartinėje gyvenamojoje vietoje pragyveno apie 6-10 metų. Ilgalaikėje perspektyvoje kiekvieno žmogaus santykis su miestu yra dinamiškas ir kinta priklausomai nuo pokyčių urbanistinėje aplinkoje ir asmeniniame gyvenime – šeimoje, buityje, karjeroje ir pan. Nuomonių pasiskirstymas tarp skirtingų amžiaus grupių ir to, kiek respondentai yra pragyvenę dabartinėje vietoje, atskleidžia įdomų įsivietinimo ir nuostatų svyravimo Klaipėdoje modelį. Jei pirmaisiais gyvenimo metais naujoje vietoje žmogaus santykis su miestu yra formuojamas pozityvumo link, tai po 10 gyvenimo metų optimistiškas požiūris į miestą pradeda kristi; pragyvenus ilgiau nei 20 metų atsiranda susigyvenimo santykis, kuris vėliau menkai keičiasi. Tai galima būtų paaiškinti žmonių lūkesčiais ir jų realizavimo galimybėmis. Jei į Klaipėdą atvykstama su dideliais lūkesčiais ir matomos didelės savirealizacijos galimybės, tai po tam tikro laiko, jei jų nepavyksta realizuoti, pasitenkinimas miestu krenta. Tai gali sustiprinti ir urbanistinės aplinkos pokyčiai, viešųjų paslaugų kokybė, saugumo jausmas.

2018 m. labiausiai patenkinta gyvenimu mieste amžiaus grupė buvo 36-45 m. (vidurkis – 8,6); o labiau kritiškai nusiteikusi – 46-65 m. (vidurkis – 8,2).

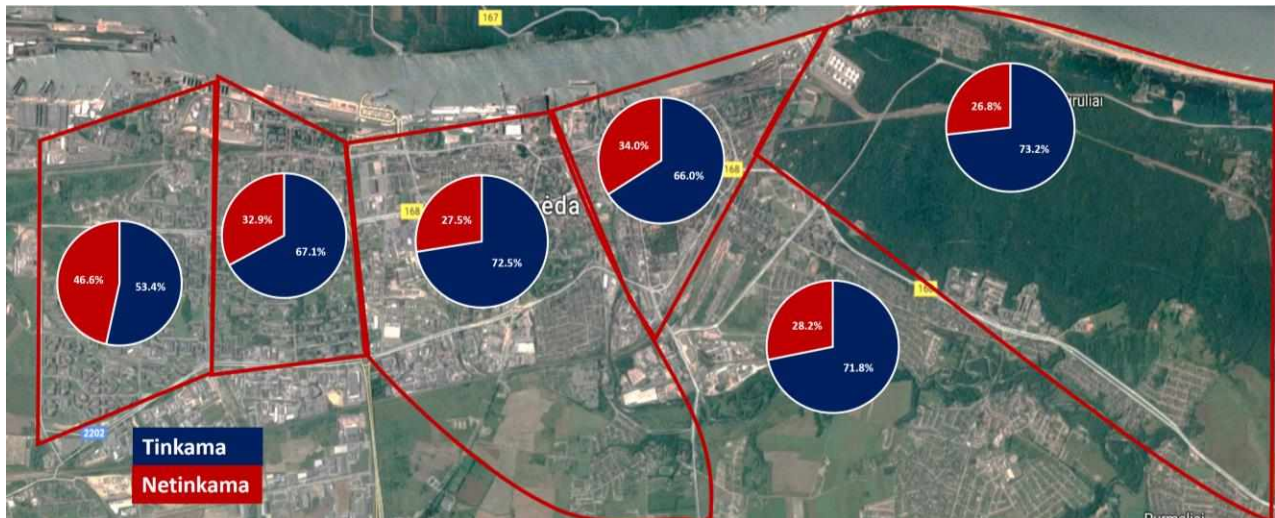
Lyginant 2023 m. apklausos duomenis su 2018 ir 2019 m. klaipėdiečių apklausomis, galima stebėti palaipsnį pasitenkinimo gyvenimu mieste mažėjimą. 2018 m. pasitenkinimo gyvenimu Klaipėdoje rodiklis buvo 8,4 balai; 2019 m. – 8,1; 2023 m. – 7,6.

Lentelė 1.1. Miesto ir gyvenamosios vietos vertinimai skirtingose socialinėse-demografinėse grupėse

	Ar esate patenkintas gyvenimu Klaipėdoje? (vidurkis 10 balų skalėje; n=925)	Kaip Jūs bendrai vertinate vietą ir kvartalą, kuriame gyvenate? (vidurkis 10 balų skalėje; n=916)
Bendras rodiklis	7.64	7.49
Lytis		
Vyras	7.61	7.54
Moteris	7.79	7.59
Amžiaus grupės		
iki 35 m.	7.69	7.39
36-45 m.	7.58	7.53
46-55 m.	7.55	7.45
56-65 m.	8.17	7.76
66 m. ir daugiau	7.64	8.36
Išsimokslinimas		
Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	7.86	7.67
Aukštesnysis / spec. vidurinis	7.86	7.68
Aukštasis	7.56	7.44
Pagrindinis užsiėmimas		
Dirbantis	7.57	7.45
Nedirbantis	8.01	7.72
Pensininkas	8.02	7.92
Gyvenamoji vieta (miesto dalys)		
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	7.68	8.07
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	7.66	7.14
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	7.07	6.65
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	8.12	7.94
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	7.71	8.20
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	8.25	8.40
Ar respondentas gyvena renovuotame name?		
Gyvena renovuotame name	8.14	8.25
Gyvena nerenuotuotame name	7.44	7.18
Nežino, ar namas renovuotas	7.62	7.19
Kaip seniai gyvena dabartinėje vietoje?		
Mažiau nei metus	7.50	6.20
1-5 metus	7.40	7.32
6-10 metų	7.93	7.77
11-15 metų	7.36	7.32
16-20 metų	7.15	7.29
Daugiau nei 20 metų	7.84	7.58
Apklauso metodas		
Interviu	8.13	7.94
Internetinė apklausa	6.64	6.55

1.2. Miesto vystymo vertinimas

Kaip klaipėdiečiai bendrai mato miesto vystymąsi ilgalaikėje perspektyvoje? Du trečdaliai (65 proc.) gyventojų teigia, kad per paskutinius 10 metų Klaipėda buvo vystoma tinkama linkme. Apie 35 proc. laikosi kritiškos nuomonės (2019 m. kritiškai nusiteikusių buvo 18,4 proc.; pozityviai vertinusių miesto vystymą – 81,6 proc.).



1.1 pav. Kaip manote, ar per paskutinius 10 metų Klaipėda buvo vystoma tinkama linkme? Atsakymų pasiskirstymas pagal gyvenamąsias teritorijas (n=924)

Pozityviai miesto vystymo politiką labiau vertina šiaurinės miesto dalies gyventojai bei tie, kurie gyvena tarp senojo turgaus bei Kauno g. Ten pozityviai nusiteikusių yra apie 72-73 proc. Panašia nuotaika pasižymi ir tie, kurie dabartinėje gyvenamojoje vietoje pragyveno 6-10 metų (irgi beveik apie 73 proc. išsako palankų vertinimą). Taip pat pozityvias permainas mieste mato jaunimas (iki 35 m. amžiaus) ir pensinio amžiaus gyventojai.

Kritiška nuostata labiau dominuoja tarp 46-55 m. amžiaus gyventojų – 37 proc. teigia, kad miestas per paskutinius 10 metų nebuvo vystomas tinkamai. Panaši dalis taip manančių yra ir tarp tų, kurie pragyveno čia 11-15 metų bei santykiniai ilgalaikių gyventojų (gyvenančių daugiau nei 20 metų). Kirtine nuostata labiau pasižymi ir turintys aukštesnį išsilavinimą klaipėdiečiai.

Labiausiai nepatenkinti paskutinio dešimtmečio miesto vystymo politika yra pietinio Klaipėdos pakraščio gyventojai, gyvenantys tarp Statybininkų ir Jūrininkų prospektų. Ten beveik kas antras gyventojas išsakys kritiką dėl miesto vystymo. Ir tos miesto dalies nusivylimas paskutinius penkerius metus augo. Jei 2019 m. nepatenkintų miesto vystymu buvo 25,4 proc., tai 2023 m. taip manančių yra 46,6 proc.

Kritika auga ir tarp gyvenančių senojoje miesto dalyje, esančioje tarp senojo turgaus ir geležinkelio link šiaurės. 2019 m. kritiškai miesto raidą vertino kas penktas šios miesto dalies gyventojas; 2023 m. tokia nuostata buvo būdinga kas trečiam gyventojui.

Lentelė 1.2.1. Ar per paskutinius 10 metų Klaipėda vystyta tinkama linkme? 2019 ir 2023 m. apklausų rezultatai

	Tinkama linkme		Netinkama linkme	
	2019	2023	2019	2023
Bendras pasiskirstymas procentas	81.6%	65.0%	18.4%	34.6%
Gyvenamieji kvartalai				
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	80.9%	66.0%	19.1%	34.0%
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	88.6%	67.1%	11.4%	32.9%
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	74.6%	53.4%	25.4%	46.6%
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	82.4%	72.5%	17.6%	27.5%
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	96.7%	71.8%	3.3%	28.2%
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	65.0%	73.2%	35.0%	26.8%

1.3. Gyvenamosios vietos vertinimas

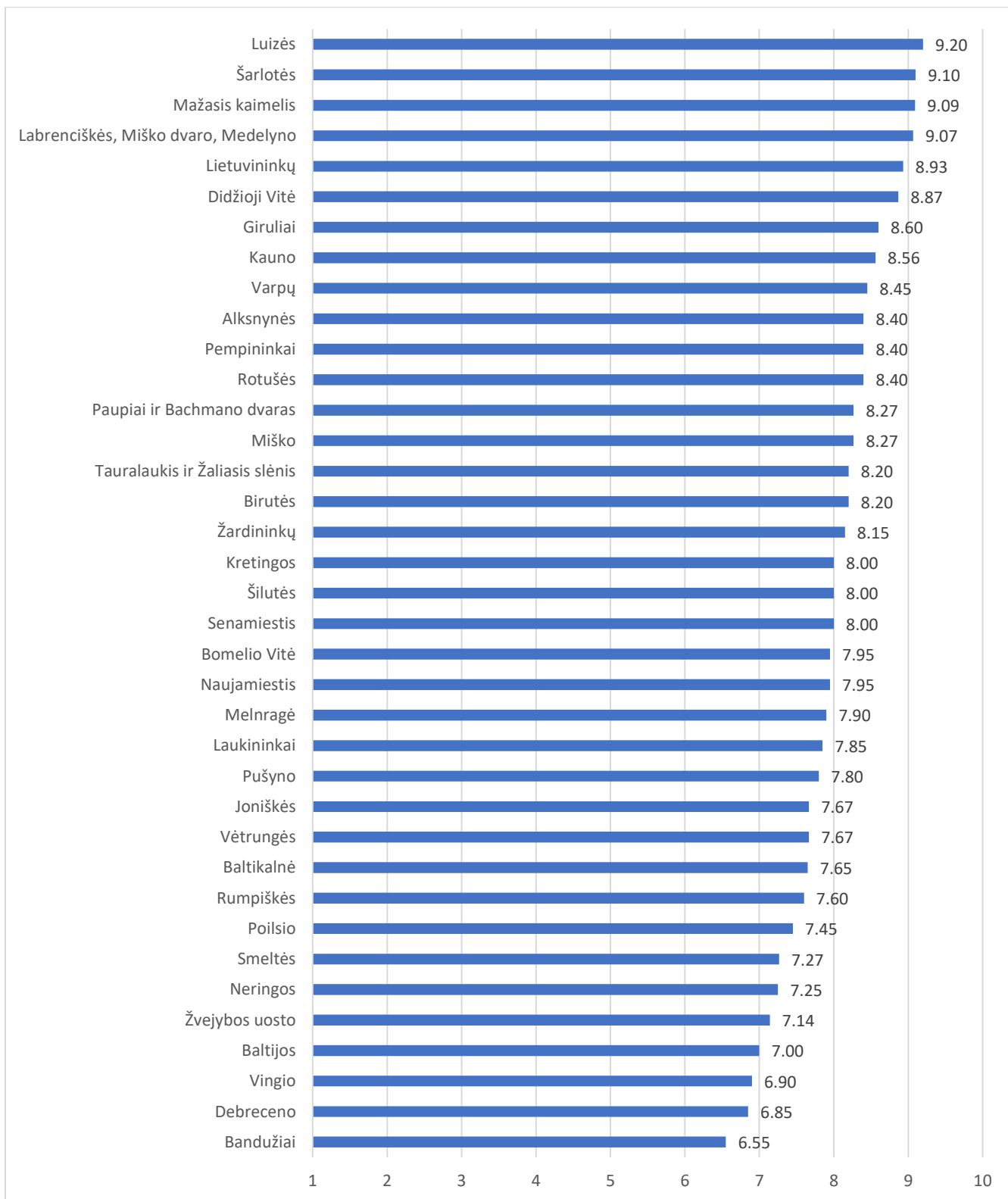
Miesto vertinimas tiesiogiai susijęs su konkrečios gyvenamosios vietos vertinimais. Apie 83,2 proc. gyventojų savo gyvenamąją vietą vertina palankiai arba labai palankiai, o 59,4 proc. ją įvertina nuo 8 iki 10 balų (bendras visų kvartalų vertinimo vidurkis 10 balų skalėje – 7,49). Pozityviausiai savo gyvenamąją vietą ar kvartalą mato miesto šiaurinės dalies gyventojai, o blogiausiai – gyvenantys miesto pietiniame pakraštyje. Taip pat akivaizdžiau išreikštą santykį su savo gyvenamąja aplinka turi pensinio amžiaus gyventojai (jų vertinimo vidurkis – 8,36), o labiau kritišką – jauni, dar nepasiekę 35 m. amžiaus klaipėdiečiai (jų vertinimų vidurkis – 7,39).

Pagal respondentų vertinimus, geriausiai vertinamų Klaipėdos gyvenamųjų kvartalų 5-tukas yra Luizės, Šarlotės, Mažojo kaimelio, Labrenčiškės su Medelyno ir Miško dvaro kvartalais bei Lietuvinkų aikštės aplinka.

Daugiausiai kritikos savo gyvenamajai aplinkai išsako Bandužių, Debreceno, Vingio, Baltijos ir Žvejybos uosto kvartalų gyventojai. Šie kvartalai išsiskiria dideliu gyventojų tankumu ir sudaro trys stambius urbanistinius arealus, formuotus vėlyvuoju sovietmečiu.

Lentelė 1.2.2. Miesto ir gyvenamosios aplinkos pokyčių vertinimas skirtingose socialinėse-demografinėse grupėse

	Kaip manote, ar per paskutinius 10 metų Klaipėda buvo vystoma tinkama linkme? (n=924)		Kaip per paskutinius 5 metus pasikeitė Jūsų gyvenamasis rajonas? (n=916)		
	Tinkama	Netinkama	Į gerąją pusę	Iš esmės nepakito	Į blogąją pusę
Bendras rodiklis	65.0%	34.6%	52.9%	37.1%	8.8%
Lytis					
Vyras	66.8%	33.2%	53.8%	37.2%	8.9%
Moteris	68.0%	32.0%	54.8%	37.5%	7.7%
Amžiaus grupės					
iki 35 m.	71.8%	28.2%	52.9%	40.9%	6.2%
36-45 m.	65.2%	34.8%	54.5%	35.6%	9.9%
46-55 m.	62.8%	37.2%	51.2%	38.4%	10.5%
56-65 m.	67.9%	32.1%	58.3%	33.9%	7.7%
66 m. ir daugiau	71.4%	28.6%	60.7%	33.9%	5.4%
Išsimokslinimas					
Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	73.2%	26.8%	57.7%	35.1%	7.2%
Aukštesnysis / spec. vidurinis	69.5%	30.5%	54.6%	38.0%	7.4%
Aukštasis	63.3%	36.7%	52.6%	38.3%	9.2%
Pagrindinis užsiėmimas					
Dirbantis	64.2%	35.8%	52.3%	38.6%	9.1%
Nedirbantis	72.6%	27.4%	58.7%	35.2%	6.1%
Pensininkas	75.4%	24.6%	57.6%	35.6%	6.8%
Gyvenamoji vieta (miesto dalys)					
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	66.0%	34.0%	52.1%	39.6%	8.3%
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	67.1%	32.9%	47.3%	42.0%	10.6%
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	53.4%	46.6%	39.2%	48.6%	12.2%
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	72.5%	27.5%	71.9%	23.0%	5.1%
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	71.8%	28.2%	68.6%	22.9%	8.6%
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	73.2%	26.8%	62.9%	32.9%	4.3%
Ar respondentas gyvena renovuotame name?					
Gyvena renovuotame name	68.9%	31.1%	68.1%	26.4%	5.5%
Gyvena nerenuotuotame name	63.2%	36.8%	47.1%	42.7%	10.2%
Nežino, ar namas renovuotas	85.2%	14.8%	51.9%	33.3%	14.8%
Kaip seniai gyvena dabartinėje vietoje?					
Mažiau nei metus	60.0%	40.0%	80.0%	20.0%	
1-5 metus	65.6%	34.4%	39.5%	50.6%	9.9%
6-10 metų	72.9%	27.1%	56.0%	36.6%	7.5%
11-15 metų	63.2%	36.8%	53.5%	33.3%	13.2%
16-20 metų	68.2%	31.8%	51.8%	41.2%	7.1%
Daugiau nei 20 metų	63.4%	36.6%	58.2%	33.4%	8.4%
Apklauso metodas					
Interviu	75.6%	24.4%	61.3%	33.1%	5.6%
Internetinė apklausa	44.0%	56.0%	37.1%	46.9%	16.0%



1.2 pav. Kaip vertintumėte dabartinio Jūsų gyvenamojo rajono patrauklumą?
 (vertinimo vidurkis 10 balų skalėje, kur 1 balas reiškia „Labai nepatrauklus“, o 10 balų – „Labai patrauklus“)

Lentelė 1.3.1. Klaipėdos gyvenamųjų kvartalų patrauklumo vertinimas, 2019 ir 2023 m.

Gyvenamasis kvartalas	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Keliomis pozicijomis pakilo/nusileido 2023 m.
	2023	2019		
Luizės	9.20	9.10	0.10	2
Šarlotės	9.10	9.50	-0.40	0
Mažasis kaimelis	9.09	8.30	0.79	6
Labrenčiškės, Miško dvaro, Medelyno	9.07	7.40	1.67	21
Lietuvininkų	8.93	7.87	1.07	13
Didžioji Vitė	8.87	8.33	0.53	2
Giruliai	8.60	7.09	1.51	24
Kauno	8.56	8.75	-0.19	-3
Varpų	8.45	8.15	0.30	2
Alksnynės	8.40	7.47	0.93	12
Pempininkai	8.40	7.40	1.00	16
Rotušės	8.40	8.53	-0.13	-5
Paupiai ir Bachmano dvaras	8.27	7.40	0.87	13
Miško	8.27	7.88	0.39	2
Birutės	8.20	8.71	-0.51	-9
Tauralaukis ir Žaliasis slėnis	8.20	7.27	0.93	14
Žardininkų	8.15	7.40	0.75	11
Senamiestis	8.00	8.05	-0.05	-5
Šilutės	8.00	7.90	0.10	-4
Kretingos	8.00	7.40	0.60	4
Bomelio Vitė	7.95	6.64	1.31	14
Naujamiestis	7.95	8.81	-0.86	-18
Melnragė	7.90	5.78	2.12	14
Laukininkai	7.85	6.86	0.99	8
Pušyno	7.80	7.80	0.00	-6
Joniškės	7.67	8.19	-0.52	-16
Vėtrungės	7.67	8.06	-0.40	-15
Baltikalnė	7.65	8.00	-0.35	-14
Rumpiškės	7.60	9.63	-2.03	-28
Poilsio	7.45	7.45	0.00	-7
Smeltės	7.27	7.87	-0.60	-14
Neringos	7.25	7.60	-0.35	-12
Žvejybos uosto	7.14	6.75	0.39	0
Baltijos	7.00	7.30	-0.30	-5
Vingio	6.90	6.53	0.37	1
Debrecono	6.85	7.55	-0.70	-15
Bandužiai	6.55	6.70	-0.15	-3

Pasitenkinimą savo gyvenamąja vieta struktūruoja keturi veiksniai: 1) viešoji infrastruktūra; 2) komunalinės paslaugos; 3) saugumas; 4) permainos gyvenamoje aplinkoje. Šioje dalyje aptarsime tik du paskutinius – kaip saugiai jaučiasi klaipėdiečiai ir kaip jie mato jų gyvenamo kvartalo pokyčius (kiti veiksniai detalčiau aptariami atskiruose skyriuose).

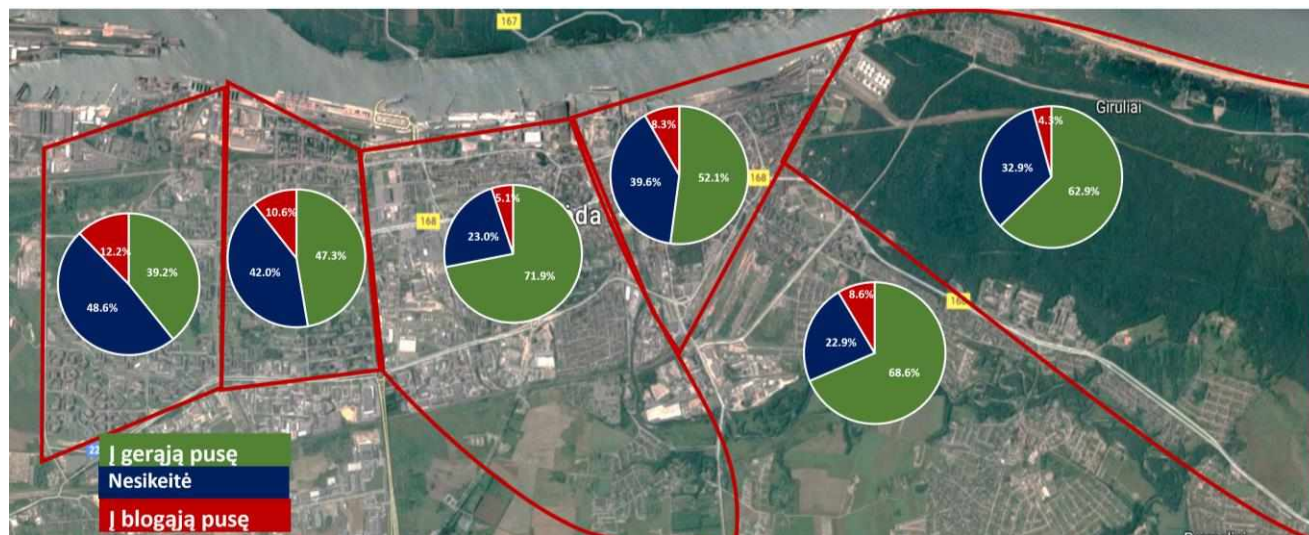
1.3.1. Saugumo jausmas

87,3 proc. klaipėdiečių teigia, kad jie savo gyvenamajame rajone jaučiasi saugūs. Šis saugumo jausmas koreliuoja su gyvenamojo rajono vertinimais. Pvz., pietiniame miesto pakraštyje apie 17 proc. gyventojų nurodė, kad jie savo gyvenamojo aplinkoje jaučiasi nesaugiai; kai šiaurinėje dalyje atsiradusiuose naujuose kvartaluose, kur gyventojų pasitenkinimas savo gyvenamąją aplinką yra gan aukštas, tokių tebuvo tik 3 proc. Saugiausiais kvartalais galima būtų pavadinti Labrenciškes, Miško dvaro ir Medelyno kvartalus, Tauralaukj, Žaliąjį slėnį ir Šarlotės kvartalą.

Paradoksalu, bet vyresnio amžiaus gyventojai jaučiasi savo gyvenamuosiuose kvartaluose saugiausiai (taip apie savo aplinką teigia 91,1 proc. vyresnių nei 65 m. amžiaus respondentų). Mažiausiai užtikrinti dėl savo saugumu yra 56–65 m. gyventojai, tarp kurių nesaugiai besijaučiančių yra santykinai daugiausiai (apie 13,1 proc.) nei kitose amžiaus grupėse. Kitas paradoksalus dalykas, kad ryškiausiai nesaugumo jausmas išreikštas ir miesto centre esančiuose gyvenamuosiuose rajonuose – Senamiestyje ir Rumpiškės rajone.

2019 m. apklausos duomenis saugiai savo gyvenamojoje aplinkoje besijaučiančių buvo apie 91 proc.; 2021 m. LR Vidaus reikalų ministerijos apklausos duomenis tokių buvo 86 proc. klaipėdiečių.

1.3.2. Permainos gyvenamoje aplinkoje



1.3 pav. Kaip per paskutinius 5 metus pasikeitė Jūsų gyvenamasis rajonas? Atsakymų pasiskirstymas pagal gyvenamąsias teritorijas (n=916)

Klaipėdos skirtingose vietose vyksta įvairūs gyvenamosios aplinkos gerinimo projektai. Gyventojai tai pastebi ir vertina pozityviai. Beveik 53 proc. respondentų teigia, kad per paskutinius 5 metus jų gyvenamasis rajonas pasikeitė į gerą pusę. 2019 m. tokių buvo 46 proc. Tai, kad gyvenamoji aplinka blogėja, teigia 9 proc. (2019 m. tokių buvo 7,9 proc.).

Daugiausiai pozityvių permąnų pastebi gyvenantys centrinėje miesto dalyje – tarp senojo turgaus ir Kauno g. Čia apie 71,9 proc. teigia, kad gyvenamoji aplinka gerėja. 2019 m. tokios pozicijos laikėsi 49,1 proc. Šiaurinės miesto dalies gyventojai irgi mato permąnas į gerą pusę, o taip manančių gyventojų dalis per paskutinius kelis metus išaugo apie 13 proc.

Manančių, kad jų gyvenamoji aplinka nesikeičia, daugiausiai yra pietiniame miesto pakraštyje. Tokios pozicijos laikosi apie 48,6 proc. gyvenančių tarp Statybininkų ir Jūrininkų prospektų. Ir taip manančiųjų skaičius pastebimai auga mažėjant pozityviam požiūriui.

Permąnų matymas savo gyvenamojoje aplinkoje labai stipriai veikia ir bendrą miesto vystymosi bei matymo perspektyvą. Pvz., pozityvias permąnas matantys gyventojai gyvenimą Klaipėdoje vertina 8,31 balais iš 10; tarp jų 78,2 proc. mano, kad miestas vystomas tinkama linkme. Savo gyvenamajame kvartale matantys permąnas tik į blogą pusę Klaipėdos patrauklumą vertina tik 5,33 balais, o 69,5 proc. tokių pesimistų peikia miesto raidos dešimtmetį. Tie, kurie nemato nei gerų, nei blogų permąnų savo gyvenamajame kvartale, skiria Klaipėdos patrauklumui 7,29 balus.

Lentelė 1.3.2. Saugumo jausmas gyvenamoje aplinkoje skirtingose socialinėse-demografinėse grupėse

	Kaip saugiai jaučiatės savo gyvenamajame rajone?(n=917)			
	Labai saugiai	Pakankamai saugiai	Nesaugiai	Labai nesaugiai
Bendras rodiklis	20.7%	66.6%	10.1%	1.5%
Lytis				
Vyras	25.2%	65.8%	6.8%	2.2%
Moteris	19.7%	68.2%	10.9%	1.3%
Amžiaus grupės				
iki 35 m.	25.5%	64.5%	9.7%	0.4%
36-45 m.	18.8%	70.8%	7.9%	2.5%
46-55 m.	20.3%	68.6%	8.7%	2.3%
56-65 m.	23.8%	63.1%	11.3%	1.8%
66 m. ir daugiau	14.3%	76.8%	7.1%	1.8%
Išsimokslinimas				
Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	25.1%	62.6%	10.8%	1.5%
Aukštesnysis / spec. vidurinis	19.9%	70.1%	9.2%	0.7%
Aukštasis	21.4%	67.6%	8.7%	2.3%
Pagrindinis užsiėmimas				
Dirbantis	20.9%	68.2%	8.9%	2.0%
Nedirbantis	25.1%	66.5%	7.3%	1.1%
Pensininkas	20.3%	65.3%	13.6%	0.8%
Gyvenamoji vieta (miesto dalys)				
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	24.3%	69.4%	5.6%	0.7%
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	17.3%	66.3%	13.5%	2.9%
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	14.3%	68.6%	15.1%	2.0%
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	19.7%	71.9%	7.3%	1.1%
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	27.1%	64.3%	8.6%	---
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	45.7%	51.4%	2.9%	---
Ar respondentas gyvena renovuotame name?				
Gyvena renovuotame name	28.2%	65.9%	5.1%	0.7%
Gyvena nerenovuotame name	18.2%	67.4%	12.6%	1.8%
Nežino, ar namas renovuotas	11.1%	77.8%	7.4%	3.7%
Kaip seniai gyvena dabartinėje vietoje?				
Mažiau nei metus	20.0%	60.0%	20.0%	---
1-5 metus	23.5%	64.8%	10.5%	1.2%
6-10 metų	23.9%	66.4%	9.0%	0.7%
11-15 metų	21.1%	68.4%	9.6%	0.9%
16-20 metų	22.4%	63.5%	11.8%	2.4%
Daugiau nei 20 metų	18.7%	69.1%	10.3%	1.9%
Apklauso metodas				
Interviu	25.6%	67.2%	6.3%	1.0%
Internetinė apklausa	11.2%	67.5%	18.6%	2.7%

2. Savivaldybės administracijos darbo vertinimas

2.1. Bendrosios tendencijos ir rodikliai

Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos darbą miestiečiai suvokia labai nevienodai. Viena vertus, jų požiūris galia būti grindžiamas tiesiogine patirtimi, kai kreipiamais į administraciją dėl vienos ar kitos problemos, konkrečios paslaugos. Kita vertus, neretai tokia vertinime projektuojami lūkesčiai, kurie saistomi su administracijos atsakomybės sfera ar viešosiomis paslaugomis, nelabai gilinantis ar žinant, ar tikrai tai yra savivaldos institucijų teikiamos paslaugos, kaip kad sveikatos ar kultūros paslaugų sektoriuje, kur veikia ir verslo bendrovės, ir nacionalinio, ir savivaldos pavaldumo lygio organizacijos. Tad kartais galima susidurti su įdomia situacija, kai realiai gautos viešosios paslaugos yra vertinamos pakankamai pozityviai, o abstraktesnis savivaldos institucijų darbas kritikuojamas. Kitaip sakant, tokia vertinime išreiškiamas požiūris į tokią instituciją, kuriai deleguojama atsakomybė už miesto gerovę bendrai; nedaroma skirtis tarp konkrečios institucijos (administracijos ir jos konkrečių funkcijų) ir bendros miesto ekosistemos funkcionavimo. Taip pat žmonės ne visada atskiria ir miesto politinę valdžią nuo administracinio aparato.

Klaipėdiečiai miesto savivaldybės administracijos darbą vertina patenkinamai. Jie skyrė 6,11 balus iš 10 galimų. Labai kritiškai nusiteikusių gyventojų, kurie neskyrė daugiau nei 5 balų, yra 18,4 proc., kaip pozityviai vertinančių dalis, įvertinusių 8 ir daugiau balų, yra 30 proc. Palankiau į administracijos darbą žiūri naujų kvartalų gyventojai miesto šiaurinėje dalyje (6,59 balai), o kritiškiausiai – gyvenantys miesto pietiniame pakraštyje, tarp Statybininkų ir Jūrininkų prospektų (5,48 balai).

Lyginant su 2018 m. klaipėdiečių vertinimais, kurie tuo metu buvo 6,6 punkto, 2023 m. stebimas nežymus nepasitenkinimo augimas. Vertinimas krito 0,49 punkto. Nedidelis kritimas stebimas visose amžiaus grupėse, tačiau didesnė permaina yra tarp 36-45 m. amžiaus gyventojų.

Pozityviai savivaldybės administracijos darbą vertinančio klaipėdiečio portretą galima nusakyti taip: turintys pradinį ir vidurinį išsilavinimą; iki 35 m. amžiaus; moterys; kreipdamiesi į savivaldybės administraciją reikalus tvarko pirmiausiai užklausomis el. paštu; gyvenantys renovuotuose namuose; gyvenantys dabartinėje vietoje 1-5 metus; saugiai besijaučiantys savo gyvenamojoje erdvėje; matantys savo kvartalo pokyčius į gerąją pusę; galvojančios, kad paskutinį dešimtmetį miesto vystymas vyko tinkama kryptimi. Tikėtina, kad tokie asmenys bus iš Žvejybos uosto, Lietuvininkų aikštės kvartalų ar gyvenantys Senamiestyje.

Kritiškai nusiteikusių klaipėdiečio portretas: turintys aukštąjį išsilavinimą; 46-55 m. amžiaus; vyrai; kreipdamiesi į savivaldybę tikisi reikalus sutvarkyti raštu ar susirašinėjant laiškais; gyvenantys nerenovuotose namuose; tik atvykę bei daugiau nei 20 metų gyvenantys; nesaugiai besijaučiantys savo gyvenamajame rajone; matantys tik blogėjančią gyvenamojo kvartalo pusę; kritiškai vertinantys paskutinio dešimtmečio miesto vystymo politiką. Kritiškai nusiteikę bus gyvenantys Kretingos g. kvartale ir Mažajame kaimelyje bei Poilsio g. rajone.

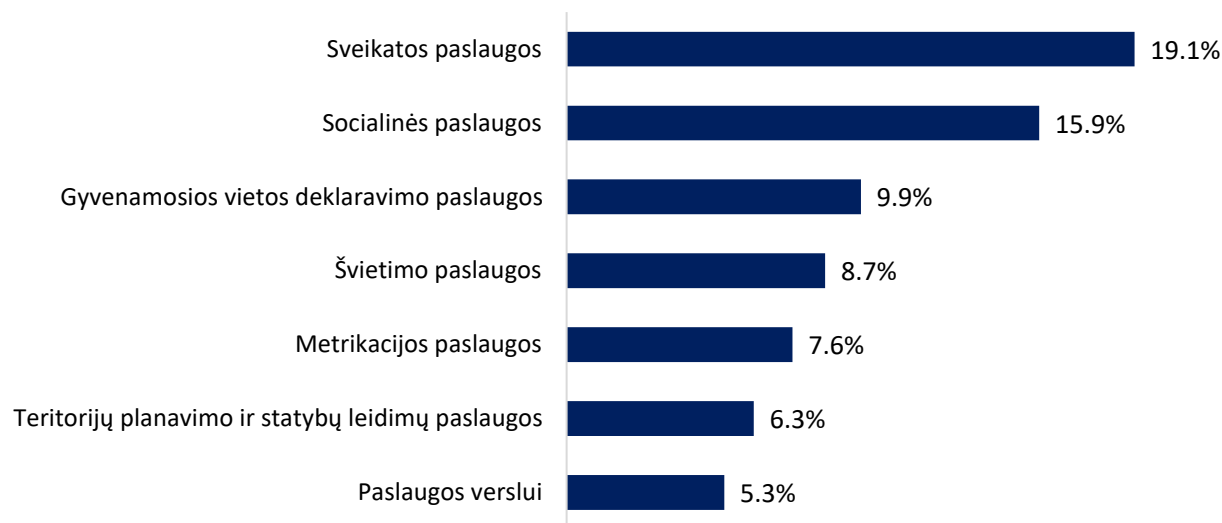
Lentelė 2.1. Savivaldybės administracijos darbo vertinimas skirtingose socialinėse-demografinėse grupėse (n=906)

(B2. Kaip Jūs bendrai vertintumėte Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos darbą? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

	Vidurkis 10 balų skalėje 1=labai blogai; 10=labai gerai		Pokytis vertinime	Apklausos metodus 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Bendras rodiklis	6.11	6.6	-0.49	6.63	4.95
Lytis					
Vyras	6.14	6.6	-0.46	6.36	5.21
Moteris	6.27	6.6	-0.33	6.84	5.13
Amžiaus grupės					
iki 35 m.	6.54	7.1	-0.46	7.07	5.13
36-45 m.	6.17	6.8	-0.63	6.68	5.36
46-55 m.	5.85	6.3	-0.45	6.02	5.26
56-65 m.	6.17	6.2	-0.03	6.62	4.57
66 m. ir daugiau	6.23	6.6	-0.37	6.55	5.08
Išsimokslinimas					
Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	6.34	6.6	-0.26	6.44	4.92
Aukštesnysis / spec. vidurinis	6.28	6.7	-0.42	6.69	4.24
Aukštasis	6.12	6.6	-0.48	6.74	5.39
Pagrindinis užsiėmimas					
Dirbantis	6.09	---	---	6.56	5.19
Nedirbantis	6.59	---	---	6.88	4.80
Pensininkas	6.29	---	---	6.52	5.15
Gyvenamoji vieta (miesto dalys)					
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	6.28	---	---	6.80	4.87
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	6.19	---	---	6.73	4.93
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	5.48	---	---	6.38	4.42
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	6.54	---	---	6.73	6.08
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	6.06	---	---	6.33	4.40
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	6.59	---	---	6.77	5.44
Ar respondentas gyvena renovuotame name?					
Gyvena renovuotame name	6.53	---	---	6.74	5.88
Gyvena nerenuotuotame name	5.92	---	---	6.59	4.60
Nežino, ar namas renovuotas	6.07	---	---	6.38	5.64
Kaip seniai gyvena dabartinėje vietoje?					
Mažiau nei metus	4.60	---	---	6.64	4.60
1-5 metus	6.32	---	---	6.57	5.63
6-10 metų	6.26	---	---	6.81	5.51
11-15 metų	5.96	---	---	7.00	4.58
16-20 metų	6.16	---	---	6.55	4.84
Daugiau nei 20 metų	6.02	---	---	6.64	4.63
Ar per paskutinius 10 metų Klaipėda buvo vystoma tinkama linkme?					
Tinkama	6.95	---	---	7.15	6.17
Netinkama	4.51	---	---	5.04	4.01

2.2. Gyventojų užklauskos dėl viešųjų paslaugų ir komunikacijos kanalai

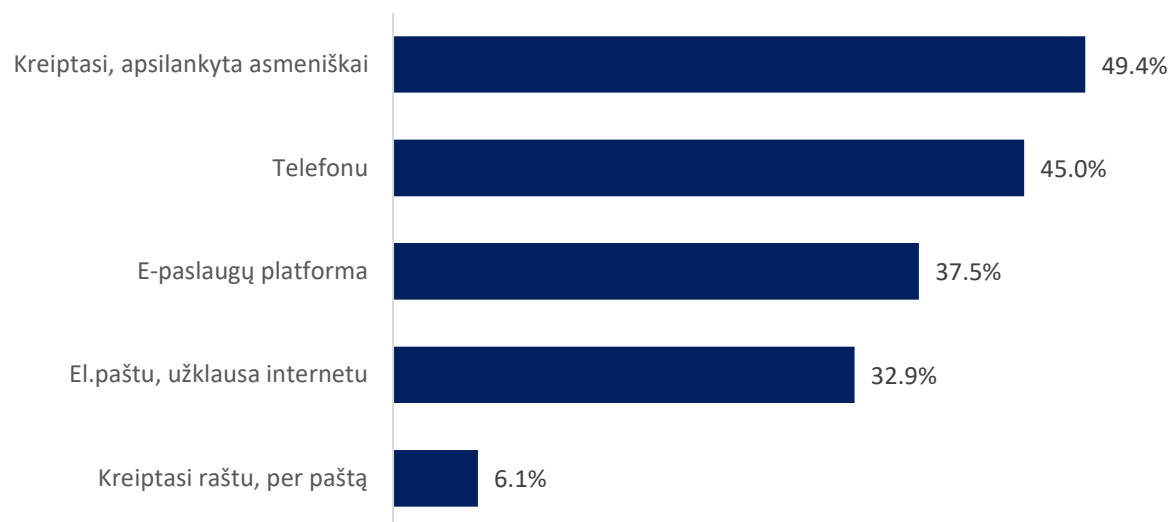
Apklauskos metu 44,6 proc. respondentų nurodė, kad jie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į Klaipėdos miesto savivaldybės administraciją ar jos įstaigas dėl įvairių viešųjų paslaugų suteikimo. 17 proc. kreipėsi dėl kelių paslaugų. Didžioji dalis susijusi su sveikatos paslaugomis (19,1 proc.) ir socialinėmis paslaugomis (15,9 proc.).



2.1 pav. Dėl kokių viešųjų paslaugų kreiptasi į Klaipėdos miesto savivaldybės administraciją ar jos institucijas per paskutinius 12 mėn. (procentinė dalis nuo besikreipusių respondentų skaičiaus, n=413)

Pagrindiniai gyventojų komunikacijos būdai su savivaldybės administracija ar specialistais yra tradiciniai. Didžioji dalis kreipiasi asmeniškai apsilankydami ir bendraudami su specialistais. Taip elgėsi beveik kas antras interesantas. Taip pat svarbi komunikacijos priemonė yra ir telefoniniai skambučiai, kuriais pasinaudoja apie 45 proc. visų besikreipusių į savivaldybės įstaigas. Daugelis interesantų bendravo su specialistais ne vienu būdu, derindami tarpusavyje įvairius komunikacinius sprendimus.

Nuo 2018 m. gyventojų ir savivaldybės administracijos komunikacijos būdai labai keičiasi. 20 proc. sumažėjo einančių ir tiesiogiai su administracijos specialistais bendraujančių gyventojų skaičius, apie 17 proc. padidėjo tų interesantų, kurie tvarko reikalus telefonu. Tai galima sieti su COVID pandemijos metu įvestų ribojimų efektu, kai vengiant fizinio kontakto daugelis paslaugų buvo teikiamos telefonu. El. pašto naudojimas išaugo beveik 10 proc., o laiškų rašymas ir siuntimas tradiciniu paštu smuktelėjo 5 proc.



2.2 pav. Būdai, kuriais kreiptasi į Klaipėdos miesto savivaldybės administraciją ar jos institucijas dėl viešųjų paslaugų (n=413)

Kokiais komunikaciniais kanalais dažniausiai naudojasi interesantai, besikreipiantys į savivaldybės institucijas skirtingų paslaugų? Komunikacija telefonu yra aktualiausia tvarkant paslaugas verslui; kai sveikatos paslaugų sektoriuje aktualesnis yra tiesioginis apsilankymas pas specialistus. Švietimo paslaugas dažniausiai tvarkomos per specializuotas paslaugų platformas, kaip ir metrikacijos bei gyvenamosios vietos paslaugų atveju.

Lentelė 2.2.1. Būdai, kuriais dažniausiai kreipiamasi į savivaldybės administraciją ar jos institucijas dėl konkrečios viešųjų paslaugų grupės

Paslaugų kategorijos	Asmeniškai ėjo į reikalingą instituciją	Telefonu	El.paštu/užklausa per internetą	E-paslaugų platforma	Raštu (pateikė prašymą paštu)
Socialinės paslaugos ir pašalpos	56.8%	41.1%	28.8%	43.8%	7.5%
Švietimo paslaugos vaikams ir suaugusiems	40.7%	48.1%	38.3%	56.8%	9.9%
Sveikatos apsaugos ir priežiūros paslaugos	63.8%	57.6%	32.8%	41.8%	6.8%
Metrikacijos paslaugos	57.1%	35.7%	37.1%	55.7%	4.3%
Gyvenamosios vietos deklaravimo	47.8%	44.6%	45.7%	48.9%	7.6%
Paslaugos verslui – konsultacijų, leidimų išdavimo, paramos	37.5%	62.5%	58.3%	50.0%	12.5%
Teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	37.9%	55.2%	51.7%	36.2%	13.8%

Lentelė 2.2.2. Respondentų skaičius, kurie kreipėsi į savivaldybės administraciją ar jos institucijas, ir kreipimosi būdai skirtingose socialinėse-demografinėse grupėse (n=413)

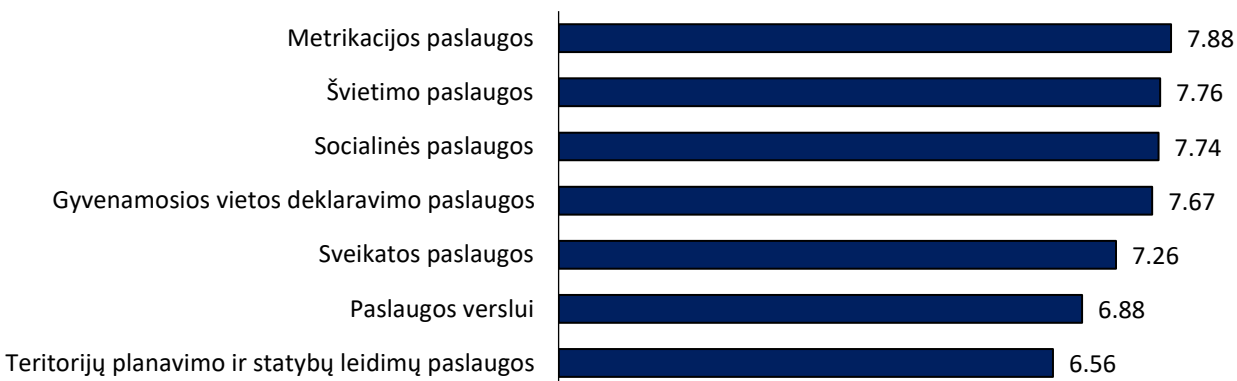
	Atsakiusių respondentų skaičius	Asmeniškai ėjo į reikalingą instituciją	Telefonu	El.paštu / užklausa internetu	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Bendras pasiskirstymas	413	49.4%	45.0%	32.9%	37.5%	6.1%
Lytis						
Vyras	140	46.4%	45.0%	35.7%	40.0%	5.7%
Moteris	255	52.1%	46.7%	31.5%	36.6%	5.8%
Amžiaus grupės						
iki 35 m.	110	38.2%	44.5%	44.5%	49.1%	1.8%
36-45 m.	104	50.0%	46.2%	35.6%	43.3%	5.8%
46-55 m.	83	50.6%	54.1%	30.6%	31.8%	9.4%
56-65 m.	79	62.0%	43.0%	21.5%	26.6%	6.3%
66 m. ir daugiau	18	66.7%	33.3%	11.1%	16.7%	11.1%
Išsimokslinimas						
Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	84	59.0%	42.2%	22.9%	27.7%	3.6%
Aukštesnysis / spec. vidurinis	124	58.1%	50.0%	25.8%	33.1%	4.8%
Aukštasis	186	40.7%	45.0%	42.3%	45.5%	7.4%
Pagrindinis užsiėmimas						
Dirbantis	261	44.7%	47.7%	34.1%	40.5%	7.2%
Nedirbantis	79	59.5%	41.8%	36.7%	40.5%	2.5%
Pensininkas	55	63.0%	44.4%	22.2%	20.4%	3.7%
Gyvenamoji vieta (miesto dalys)						
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	63	43.5%	50.0%	40.3%	35.5%	3.2%
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	92	47.8%	46.7%	42.2%	33.3%	5.6%
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	124	51.6%	38.7%	29.0%	45.2%	4.0%
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	81	43.9%	51.2%	22.0%	42.7%	14.6%
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	25	73.1%	38.5%	34.6%	11.5%	0.0%
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	28	55.6%	48.1%	37.0%	33.3%	3.7%
Ar respondentas gyvena renovuotame name?						
Gyvena renovuotame name	102	38.8%	41.7%	39.8%	38.8%	8.7%
Gyvena nerenovuotame name	300	53.5%	46.5%	31.0%	37.4%	5.4%
Nežino, ar namas renovuotas	10	40.0%	50.0%	30.0%	40.0%	0.0%
Kaip seniai gyvena dabartinėje vietoje?						
Mažiau nei metus	2	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%
1-5 metus	74	38.3%	48.1%	42.0%	46.9%	3.7%
6-10 metų	68	44.3%	49.2%	26.2%	52.5%	4.9%
11-15 metų	63	45.0%	42.5%	35.0%	32.5%	10.0%
16-20 metų	37	52.2%	32.6%	34.8%	32.6%	6.5%
Daugiau nei 20 metų	224	57.0%	47.5%	31.3%	31.3%	6.1%

2.3. Aptarnavimo kultūra

Vienas iš svarbesnių veiksnių, lemiančių bendrą savivaldybės administracijos ir jos įstaigų darbo vertinimą yra aptarnavimo kultūra. Tai labai plati sąvoka, apimanti tiek tiesioginio bendravimo aspektus, tiek organizacinius – kaip greitai, kokiais būdais ir kokiomis aplinkybėmis išsprendžiamos interesantų problemos. Panašiai, kaip ir VPI (viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas), galima apskaičiuoti ir aptarnavimo kultūros indeksą, kuris parodytų bendrą vartotojų požiūrį į ją 10 balų skalėje. Aptarnavimo kultūros indeksas sudaromas iš 11 klausimų, kuriais prašoma įvertinti tokius dalykus kaip bendravimas su specialistais, darbo laiko patogumas, informacijos išsamumas, darbuotojų kompetencija, problemų sprendimo greitis ir pan. (žr. 2.3.3 pav.). Indeksas sudaromas tik iš gyventojų, kurie kreipėsi į savivaldybės institucijas, atsakymų.

Klaipėdiečiai savivaldybės administracijos ir jos institucijų aptarnavimo kultūra vertintina 7.53 balais iš 10 galimų. Geriausia aptarnavimo kultūra yra metrikacijos paslaugas teikiančiose institucijose ar savivaldybės administracijos skyriuose. Taip pat pozityviai vertinama tai, kaip aptarnaujami interesai besikreipiantys dėl švietimo ir socialinių paslaugų. Aptarnavimo kultūra kritiškiausiai vertinama tose aplinkose, kur teikiamos teritorijų planavimo paslaugos ar išduodami statybos leidimai.

Kita svarbi tendencija, kad aptarnavimo kultūra vertinama pozityviau tada, kai miestiečiai tiesiogiai bendrauja su savivaldos institucijų specialistais, apsilankydami pačioje institucijoje. O kuo komunikacija yra labiau atitolinama nuo tiesioginio ir suvedama į susirašinėjimą, tuo labiau miestiečių požiūris darosi kritiškesnis.



2.3.1 pav. Bendras aptarnavimo kultūros indeksas pagal viešųjų paslaugų kategorijas (n=396)

Geriausiai iš visų aptarnavimo kultūros aspektų vertintinas institucijų darbo laiko režimas ir jo patogumas. Antroje vietoje atsiranda specialistų kompetencijų ir bendravimo su jais vertinimas, kas rodo tinkamą savivaldybės institucijų personalo pasirengimą dirbti su klientais. Kritikos daugiausiai sulaukia paslaugų suteikimo laikas, kaip greitai reaguojama į klausimus ir problemas, su kuriomis kreipiasi miestiečiai (vertinimas 7.03 balo iš 10 galimų).



2.3.2 pav. Bendras aptarnavimo kultūros indeksas pagal tai, kokiais būdais gyventojai kreipėsi į Klaipėdos miesto savivaldybės administraciją ar jos įstaigas (n=396)

Lyginant 2018 ir 2023 m. apklausų duomenis, didesnių pokyčių atskirų aptarnavimo kultūros aspektų vertinime iš esmės nėra. Kiekvienas elementas vertinamas labai panašiai, didesnių permainų nepastebima. Tai rodo, kad institucinio darbo organizacija yra gana stabili, nusistovėjusi, informaciniai kanalai gan gerai veikia, personalas disponuoja reikiama kompetencija.



2.3.3 pav. Klientų aptarnavimo ir darbuotojų kompetencijų vertinimas (vertina 10 balų skalėje, pritarant teiginiams, kur 1 = visiškai nesutinku, 10 = visiškai sutinku; n=396)

Lentelė 2.3.1. Aptarnavimo kultūros vertinimas ir jos pokyčiai (n=396)

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Apklausoje 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Bendras aptarnavimo kultūros vertinimas	7.53	---	---	7.81	6.95
Institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	8.02	8.4	-0.38	8.41	7.25
Institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.46	8.8	-0.34	8.86	7.67
Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai gauta telefonu	7.22	---	---	7.44	6.84
Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai prieinama internetu	7.37	---	---	7.58	6.97
Į problemą buvo sureaguota iš karto	7.03	7.8	-0.77	7.35	6.37
Problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	7.15	7.8	-0.65	7.39	6.68
Problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	7.24	7.8	-0.56	7.51	6.70
Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	7.06	7.8	-0.74	7.43	6.36
Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.59	8.0	-0.41	7.92	6.92
Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	7.97	8.2	-0.23	8.22	7.45
Institucijos teikiama informacija yra išsami	7.53	8.0	-0.47	7.81	6.96

Lentelė 2.3.2. Aptarnavimo kultūros vertinimas pagal respondentų gyvenamąją vietą (n=396)

	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras aptarnavimo kultūros vertinimas	7.77	7.46	7.54	7.45	7.32	7.59
Institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	8.02	7.71	7.98	8.05	8.83	8.44
Institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.14	8.33	8.62	8.53	8.71	8.40
Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai gauta telefonu	7.54	7.40	7.32	6.86	5.95	7.59
Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai prieinama internetu	7.42	7.65	7.35	7.30	6.64	7.24
Į problemą buvo sureaguota iš karto	7.15	6.98	6.96	6.89	7.00	7.69
Problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	7.56	7.33	7.01	7.05	6.71	7.04
Problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	7.83	7.24	7.18	6.95	7.38	7.00
Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	7.57	6.61	7.16	6.84	6.91	7.80
Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	8.07	7.29	7.73	7.29	7.22	7.96
Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	8.40	7.79	7.98	7.79	7.88	8.12
Institucijos teikiama informacija yra išsami	7.95	7.66	7.55	7.28	6.63	7.58

Lentelė 2.3.3. Aptarnavimo kultūros vertinimas pagal respondentų išsilavinimą ir amžių (n=396)

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/ spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Bendras aptarnavimo kultūros vertinimas	7.88	7.52	7.38	7.66	7.58	7.27	7.54	7.80
Institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	8.53	7.76	7.99	7.94	8.13	8.11	7.82	8.59
Institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.83	8.29	8.40	8.50	8.46	8.33	8.39	8.94
Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai gauta telefonu	7.60	7.17	7.12	7.45	7.47	6.65	7.20	7.69
Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai prieinama internetu	7.82	7.39	7.18	7.66	7.60	6.81	7.10	7.78
Į problemą buvo sureaguota iš karto	7.48	7.08	6.79	7.11	7.17	6.90	6.86	7.25
Problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	7.41	6.99	7.15	7.37	7.22	6.80	7.17	7.38
Problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	7.47	7.19	7.17	7.40	7.43	7.18	6.91	7.19
Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	7.29	7.18	6.90	7.21	6.83	6.76	7.59	7.19
Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.99	7.68	7.32	7.70	7.54	7.21	7.90	7.56
Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	8.00	7.97	7.95	8.00	7.83	7.91	8.24	7.82
Institucijos teikiama informacija yra išsami	7.93	7.56	7.33	7.68	7.54	7.09	7.93	6.94

Lentelė 2.3.4. Aptarnavimo kultūros vertinimas pagal kreipimosi į savivaldybės administraciją būdus (n=396)

	Kreiptasi, apsilankyta asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Bendras aptarnavimo kultūros vertinimas	7.61	7.20	7.50	7.31	6.84
Institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	7.94	7.86	8.10	7.55	7.81
Institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.52	8.32	8.43	8.16	8.29
Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai gauta telefonu	7.29	7.16	7.13	6.89	6.57
Visa reikiama informacija apie paslaugas lengvai prieinama internetu	7.32	7.06	7.68	7.48	6.60
Į problemą buvo sureaguota iš karto	7.20	6.72	6.98	6.65	5.90
Problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	7.16	6.87	7.23	7.04	6.50
Problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	7.38	6.94	7.30	6.99	5.50
Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	7.31	6.55	6.89	6.82	6.45
Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.75	7.23	7.46	7.59	6.64
Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	7.98	7.61	7.79	7.84	7.59
Institucijos teikiama informacija yra išsami	7.67	7.13	7.45	7.59	7.09

5. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas (VPI)

5.1. Indeksų skaičiavimo metodika

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai apskaičiuoti naudojant supaprastintą Vidaus reikalų ministerijos patvirtintą metodiką (žr. skyrelį apie metodologiją)¹. Konkretaus indekso apskaičiavimas priklausė nuo to, kiek vienos ar kitos rūšies paslaugomis pasinaudojo miesto gyventojai.

Pasitenkinimo paslaugomis indeksai apskaičiuoti pagal atskiras paslaugų kategorijas:

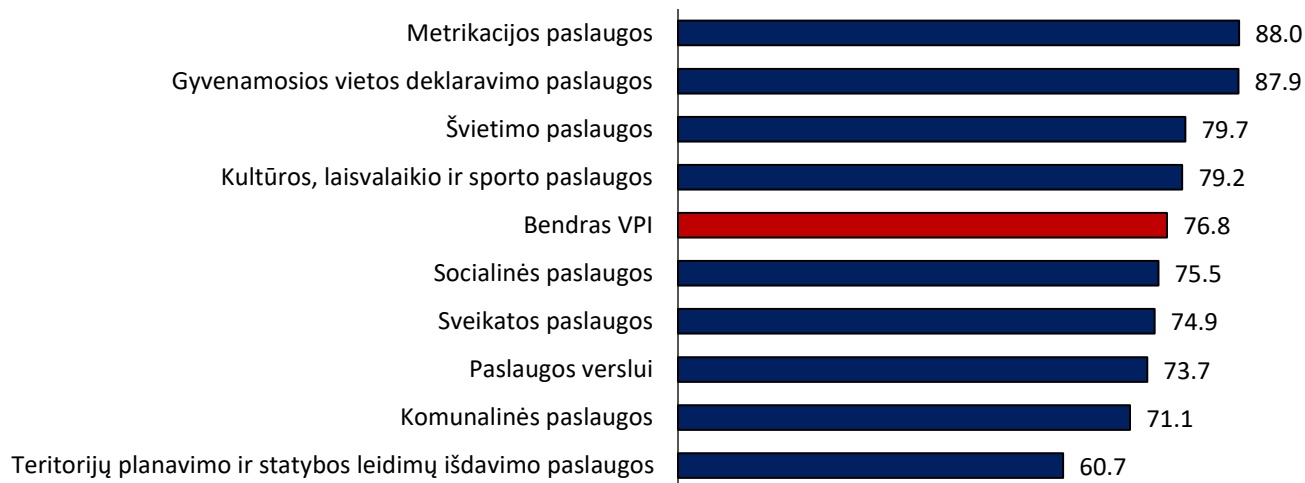
1. Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksą sudaro 8 paslaugų vertinimas (respondentų skaičius (N) = 897);
2. Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksą sudaro 10 paslaugų vertinimas (N = 871);
3. Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksą sudaro 7 paslaugų vertinimas (N = 144);
4. Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksą sudaro 7 paslaugų vertinimas (N = 77);
5. Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksą sudaro 6 paslaugų vertinimas (N = 41);
6. Pasitenkinimo sveikatos paslaugomis indeksą sudaro 12 paslaugų vertinimas (N = 175);
7. Pasitenkinimo metrikacijos paslaugomis indeksą sudaro 16 paslaugų vertinimas (N = 68);
8. Pasitenkinimo gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugomis indeksą sudaro 16 paslaugų vertinimas (N = 90);
9. Pasitenkinimo teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksą sudaro 8 paslaugų vertinimas (N = 47);
10. Bendrą pasitenkinimo paslaugomis indeksą (VPI) sudaro socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos, metrikacijos, gyvenamosios vietos deklaravimo, teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo paslaugos bei paslaugos verslui (N=386).

Bendras VPI neapima komunalinio ūkio ir kultūros, laisvalaikio bei sporto paslaugų, kadangi jas teikia ne tik savivaldos institucijos, bet ir privačios bendrovės ar nacionalinio pavaldumo institucijos. 2023 m. VPI nežymiai skiriasi nuo 2018 m., kadangi apima platesnį viešųjų paslaugų spektrą. 2018 m. VPI neturėjo sveikatos, metrikacijos, gyvenamosios vietos deklaravimo ir teritorijų planavimo bei statybos leidimų išdavimo paslaugų dedamosios.

¹ Naudojama VPI₁ skaičiavimo metodika: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.348227>

5.2. VPI: bendrieji rodikliai, pokyčiai ir socialiniai skirtumai

Bendras pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas Klaipėdoje yra 76,8. Geriausiai vertinamos yra metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos. Blogiausiai – teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo. Bendras indeksų reitingas rodo, kad gyventojai žymiai palankiau vertina tas paslaugas, kurios susijusios su įvairių pažymų išdavimu, liudijančių gyventojų statusą. Kritiką labiau generuoja tos sritys, kur pradeda veikti ekonominiai interesai, kai reikia juos derinti, atliepti egzistuojančius reglamentus ir standartus.



5 pav. Klaipėdos miesto gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai

2023 m. didžiausias VPI buvo tarp jaunų žmonių iki 35 m. amžiaus (78,6). Taip pat jis aukštas buvo tarp nedirbančių (82,6); pragyvenusių dabartinėje gyvenamojoje vietoje 6-10 metų (81,3). Taip pat pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis yra gan didelis tarp gyvenančių senojoje miesto dalyje, esančioje tarp senojo turgaus ir geležinkelio į šiaurę (81,3).

Mažiausias pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis buvo tarp: vyresnių nei 66 m. amžiaus gyventojų (65,7); nepragyvenusių Klaipėdoje 5 metų (74,0). Labai kritiškai apie paslaugas atsiliepa gyventojai iš šiaurinės miesto dalies, suformuotos dar sovietmečiu ir kuri dažnai apibūdinama bendresne Mažojo kaimelio kategorija (68,8).

Lyginant su 2018 m., stebimas nežymus bendrojo VPI smukimas (2018 m. VPI buvo 78,6). Didžiausias smukimas stebimas 66 m. ir vyresnių amžiaus miestiečių grupėje, kur jis nukrito 15,5 balais. Kitos amžiaus grupėse jo svyravimas yra nedidelis – nežymus smukimas tarp gyventojų iki 45 m. amžiaus ir nedidelis augimas tarp 46-65 m. amžiaus. Kitos socialinėse grupėse jo kaita nėra didelė. Šioks toks smuktelėjimas stebimas ir švietimo paslaugų sferoje, kai pasitenkinimas kitomis paslaugomis išlieka daugmaž stabilus.

Lentelė 3.1. Viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas ir jo pokyčiai skirtingose gyventojų grupėse (n=386)

	Bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas VPI		Pokytis vertinime	Apklausoje metodas 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Bendras rodiklis	76.8	78.6	-1.8	80.0	70.6
Lytis					
Vyras	76.1	78.4	-2.3	77.6	71.7
Moteris	77.7	78.7	-1.0	81.6	70.9
Amžiaus grupės					
iki 35 m.	78.6	81.2	-2.6	83.9	67.8
36-45 m.	77.9	78.4	-0.5	82.5	71.3
46-55 m.	77.1	76.6	0.5	75.6	80.8
56-65 m.	76.8	76.3	0.5	79.1	69.3
66 m. ir daugiau	65.7	81.2	-15.5	67.2	63.6
Išsimokslinimas					
Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	82.2	79.8	2.4	82.6	75.0
Aukštesnysis / spec. vidurinis	76.2	78.9	-2.7	80.4	61.6
Aukštasis	75.3	77.9	-2.6	77.2	73.5
Pagrindinis užsiėmimas					
Dirbantis	76.2	---	---	79.2	71.3
Nedirbantis	82.6	---	---	85.4	72.0
Pensininkas	73.7	---	---	75.2	68.6
Gyvenamoji vieta (miesto dalys)					
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	80.5	---	---	80.6	80.4
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	75.8	---	---	80.4	66.4
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	79.2	---	---	87.3	70.4
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	73.4	---	---	74.6	70.4
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	68.8	---	---	66.4	83.3
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	78.0	---	---	82.2	53.8
Ar respondentas gyvena renovuotame name?					
Gyvena renovuotame name	79.2	---	---	82.8	72.0
Gyvena nerenuotuotame name	75.7	---	---	79.0	69.6
Nežino, ar namas renovuotas	83.4	---	---	82.5	86.9
Kaip seniai gyvena dabartinėje vietoje?					
Mažiau nei metus	100.0	---	---	---	100.0
1-5 metus	74.0	---	---	76.6	69.0
6-10 metų	81.3	---	---	85.6	73.5
11-15 metų	78.5	---	---	79.0	77.6
16-20 metų	77.6	---	---	77.3	78.0
Daugiau nei 20 metų	75.6	---	---	80.5	64.4
Ar per paskutinius 10 metų Klaipėda buvo vystoma tinkama linkme?					
Tinkama	81.1	---	---	82.6	76.1
Netinkama	69.3	---	---	72.7	66.2

Lentelė 3.2. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai ir jų pokyčiai

Paslauga	VPI		Pokytis vertinime	Apklausoje 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Bendras VPI	76.8	78.6	-1.8	80.0	70.6
Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas	71.1	74.7	-3.6	77.2	57.3
Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas	79.2	82.4	-3.2	83.7	68.6
Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	75.5	77.5	-2.0	80.2	66.8
Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	79.7	83.6	-3.9	83.4	73.7
Pasitenkinimo sveikatos paslaugomis indeksas	74.9	---	---	77.8	68.8
Pasitenkinimo metrikacijos paslaugomis indeksas	88.0	---	---	91.2	83.9
Pasitenkinimo gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugomis indeksas	87.9	---	---	91.6	81.5
Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas	73.7	73.1	0.6	82.1	64.0
Pasitenkinimo teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksas	60.7	---	---	64.5	52.7

Lentelė 3.3. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai pagal respondentų gyvenamąją vietą

	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras VPI	80.5	75.8	79.2	73.4	68.8	78.0
Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas	71.5	69.1	65.6	76.4	73.6	78.2
Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas	79.2	79.2	75.2	80.9	82.7	84.4
Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	80.0	76.1	74.8	75.3	61.8	82.6
Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	79.4	78.1	82.6	77.2	---	80.0
Pasitenkinimo sveikatos paslaugomis indeksas	80.9	71.8	74.7	72.7	66.2	82.4
Pasitenkinimo metrikacijos paslaugomis indeksas	91.4	85.6	93.9	69.1	87.5	95.0
Pasitenkinimo gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugomis indeksas	91.4	83.9	88.0	93.2	76.7	85.3
Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas	81.2	63.0	80.6	78.3	---	60.0
Pasitenkinimo teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksas	64.2	50.2	75.6	58.3	60.0	49.2

Lentelė 3.4. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai pagal respondentų išsilavinimą ir amžių

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Bendras VPI	82.2	76.2	75.3	78.6	77.9	77.1	76.8	65.7
Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas	74.8	74.0	69.1	72.9	69.9	71.4	73.3	73.8
Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas	82.6	82.2	76.3	78.8	79.0	78.6	81.2	84.2
Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	79.7	72.8	75.6	74.8	75.6	79.4	78.0	65.8
Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	78.7	78.4	81.2	85.8	75.0	83.0	77.0	---
Pasitenkinimo sveikatos paslaugomis indeksas	76.1	76.4	71.9	69.8	76.7	76.5	74.9	71.0
Pasitenkinimo metrikacijos paslaugomis indeksas	92.2	91.6	85.4	89.4	84.3	90.0	90.0	---
Pasitenkinimo gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugomis indeksas	92.0	90.7	84.6	87.1	86.7	94.6	84.7	---
Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas	82.0	79.6	70.4	74.5	78.2	75.0	80.0	40.0
Pasitenkinimo teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksas	92.0	68.5	54.4	55.9	58.4	68.9	63.5	70.0

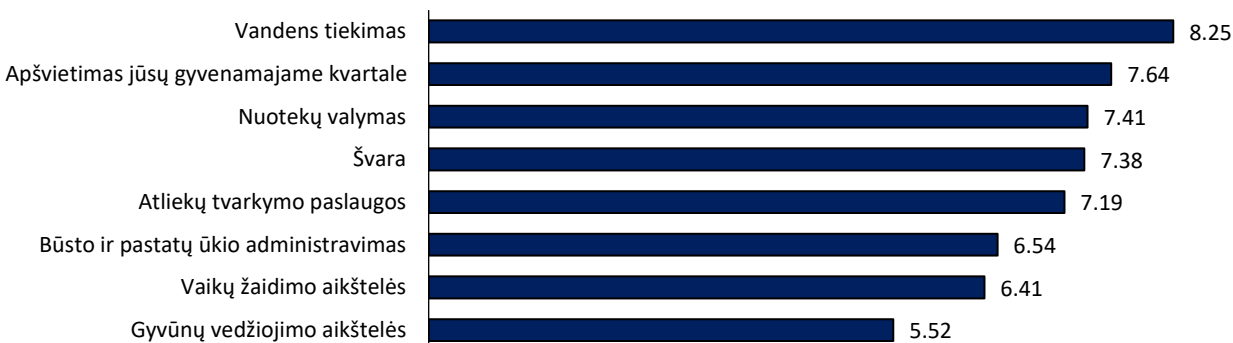
Lentelė 3.5. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai pagal kreipimosi į savivaldybės administraciją būdus

	Asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Bendras VPI	77.6	76.1	75.0	77.7	62.1
Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas	71.5	70.1	68.1	68.8	67.3
Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas	78.9	77.0	76.8	76.5	72.2
Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	75.5	78.0	68.5	72.4	74.4
Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas	80.4	78.3	76.9	82.1	73.7
Pasitenkinimo sveikatos paslaugomis indeksas	74.1	74.1	75.6	75.9	56.6
Pasitenkinimo metrikacijos paslaugomis indeksas	90.0	83.6	92.5	86.9	70.0
Pasitenkinimo gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugomis indeksas	86.1	84.1	88.9	87.2	80.7
Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas	76.3	72.0	69.6	77.0	65.0
Pasitenkinimo teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksas	59.1	64.5	57.4	59.6	44.4

4. Viešųjų paslaugų vertinimai

4.1. Miesto komunalinio ūkio paslaugų vertinimas

Klaipėdiečiai komunalinio ūkio paslaugas vertina gana pozityviai. 10 balų skalėje bendras šių paslaugų vertinimas yra 7,11. Blogai šias paslaugas vertinančių gyventojų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, yra apie 14,5 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skiria 8 ir daugiau balų, yra 37,9 proc.



4.1 pav. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas Klaipėdos miesto teritorijoje (vidurkiai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = balai gerai)

Aukščiausiai įvertintos paslaugos – vandens tiekimas (8,25 balai iš 10 galimų), apšvietimas gyvenamajame kvartale (7,64 balai) ir nuotekų valymas (7,41 balai). Šias paslaugas klaipėdiečiai taip pat gerai vertino ir 2018 m., kas rodo gana tinkamą bei stabilų jų organizavimo sistemos funkcionavimą.

Žemiausiai vertintina paslauga – gyvūnų vedžiojimo aikštelės. Jos įvertintos tik 5,52 balais. Panašūs vertinimai buvo ir 2018 m., tačiau klaipėdiečiai pastebi, kad situacija šiuo klausimu gerėja. Pozityvias permainas mato gyvenantys tarp senojo turgaus ir Kauno g. Jie jų gyvenamojoje aplinkoje esančias gyvūnų vedžiojimo aikšteles įvertino 6,29 balais. Kritiškiausiai į šią situaciją žiūri pietinio Klaipėdos pakraščio gyventojai, kurie skyrė tik 5,01 balo. Taip pat gan kritiškai atsiliepia ir Baltijos bei Miško kvartalų gyventojai, nors šalimais yra nemažai atvirų erdvių. Jų vertinimai neperžengia ir 5 balų.

Lentelė 4.1.1. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas Klaipėdos miesto teritorijoje ir jo kaita

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Apklausoje 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Bendras komunalinių paslaugų vertinimas	7.11	7.4	-0.29	7.72	5.73
Vandens tiekimas	8.25	8.6	-0.35	7.84	5.72
Apšvietimas jūsų gyvenamajame kvartale	7.64	8.1	-0.46	8.60	7.45
Nuotekų valymas	7.41	8.4	-0.99	7.92	6.34
Švara	7.38	7.7	-0.32	7.12	5.35
Atliekų tvarkymo paslaugos	7.19	7.2	-0.01	8.06	5.85
Būsto ir pastatų ūkio administravimas	6.54	7.4	-0.86	8.39	5.96
Vaikų žaidimo aikštelės	6.41	6.4	0.01	7.07	5.01
Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	5.52	5.3	0.22	6.23	4.16

Lentelė 4.1.2. Klaipėdos gyvenamieji rajonai, kuriuose komunalinės ūkio paslaugos vertinamos geriausiai ir blogiausiai (vidurkiaai 10 balų skalėje)

Komunalinės paslaugos	Vertinama geriausiai	Vertinama blogiausiai
Atliekų tvarkymo paslaugos	Birutės (8.73) Mažasis kaimelis (8.45) Joniškės (8.40)	Smeltės (6.40) Naujamiestis (6.85) Tauralaukis ir Žalioji slėnis (6.93)
Vandens tiekimas	Žardininkų (9.45) Baltijos (9.40) Melnragė (9.40)	Alksnynės (6.80) Smeltės (7.57) Pušyno (7.63)
Nuotekų valymas	Birutės (9.29) Paupiai ir Bachmano dvaras (8.93) Joniškės (8.77)	Smeltės (6.71) Rumpiškės (6.72) Kretingos (6.93)
Būsto ir pastatų ūkio administravimas	Šarlotės (8.70) Mažasis kaimelis (8.50) Giruliai (8.00)	Poilsio (5.78) Senamiestis (6.05) Rotušės (6.14)
Švara	Šarlotės (9.00) Paupiai ir Bachmano dvaras (8.87) Giruliai (8.78)	Baltijos (7.47) Pušyno (7.50) Neringos (7.50)
Apšvietimas gyvenamajame kvartale	Mažasis kaimelis (9.55) Šarlotės (9.30) Alksnynės (9.13)	Bandužiai (7.05) Kretingos (7.20) Rotušės (7.33)
Vaikų žaidimo aikštelės	Tauralaukis ir Žalioji slėnis (8.86) Kauno (8.83) Paupiai ir Bachmano dvaras (8.54)	Pušyno (4.71) Žardininkų (5.55) Bandužiai (5.60)
Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	Šarlotės (8.56) Luizės (8.11) Kauno (8.05)	Miško (4.90) Baltijos (4.92) Giruliai (5.00)

Lentelė. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras komunalinių paslaugų vertinimas	7.11	7.15	6.91	6.56	7.64	7.36	7.82
Atliekų tvarkymo paslaugos	7.19	6.95	7.07	6.79	7.70	7.86	7.42
Vandens tiekimas	8.25	8.11	8.24	7.90	8.66	8.06	8.85
Nuotekų valymas	7.41	7.53	7.51	6.65	7.91	7.42	8.18
Būsto ir pastatų ūkio administravimas	6.54	6.45	6.27	6.33	6.80	6.89	7.32
Švara	7.38	7.44	7.15	7.06	7.72	7.62	7.90
Apšvietimas gyvenamajame kvartale	7.64	7.91	7.43	7.11	8.01	7.65	8.50
Vaikų žaidimo aikštelės	6.41	6.96	6.12	5.33	7.32	6.34	7.84
Gyvūnų vedžiojimo aikštelės	5.52	5.50	5.13	5.01	6.29	6.20	6.17

4.2. Gyvenamojo kvartalo tvarkymo paslaugų vertinimas

Respondentai buvo prašomi bendrai įvertinti įvairias paslaugas, galvojant apie aplinkos pritaikymą, tvarkingumą ir švarą. 10 balų skalėje bendras šių paslaugų vertinimas yra 7,08. Blogai šias paslaugas vertinančių gyventojų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, yra apie 14,0 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skiria 8 ir daugiau balų, yra 39,5 proc. Labiausiai savo aplinka yra patenkinti Šarlotės kvartalo gyventojai.



4.2 pav. Gyvenamojo kvartalo švaros ir tvarkos vertinimas (vidurkiaai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = labai gerai)

Aukščiausiai įvertintos paslaugos – pasivaikščiavimo takų ir žaliųjų plotų priežiūra (7,51 balai iš 10 galimų), švara kiemuose (7,5 balai) ir viešų erdvių apšvietimas (7,48 balai). Šias paslaugas klaipėdiečiai taip pat gerai vertino ir 2018 m. Bendrai gyvenamosios aplinkos ir tvarkos vertinimų svyravimai yra nedideli.

Žemiausiai vertinamas aplinkos aspektas – viešųjų erdvių ir pastatų pritaikymas neįgaliesiems. Jos įvertintos tik 6.16 balais. Panašūs vertinimai buvo ir 2018 m., tačiau klaipėdiečiai pastebi, kad situacija šiuo klausimu gerėja. Gyvenantys šiaurinėje miesto dalyje viešųjų erdvių pritaikymą neįgaliesiems įvertino 7,4 balais. Kritiškiausiai į šią situaciją žiūri pietinio Klaipėdos pakraščio gyventojai, kurie skyrė tik 5,51 balo.

Lentelė 4.2.1. Gyvenamojo kvartalo švaros ir tvarkos vertinimai ir jų kaita

Gyvenamosios aplinkos sutvarkymo ir pritaikymo aspektas	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Apklausa metodas 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Bendras aplinkos tvarkos ir pritaikymo vertinimas	7.08	7.1	-0.02	7.67	5.74
Gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švara ir tvarkingumas	7.5	8.2	-0.7	8.04	6.25
Pasivaikščiavimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūra	7.51	8.2	-0.69	8.19	5.92
Šaligatvių, gatvių dangos kokybė	6.4	6.8	-0.4	6.99	5.03
Miesto gatvių ir viešųjų erdvių apšvietimo pakankamumas	7.48	8.2	-0.72	8.22	5.80
Pėsčiųjų ir dviračių takų pakankamumas gyvenamajame rajone	7.43	7.8	-0.37	7.96	6.24
Pėsčiųjų ir dviračių takų saugumas ir kokybė gyvenamajame rajone	6.98	7.2	-0.22	7.51	5.75
Viešųjų pastatų (sveikatos priežiūros centrų, mokyklų ir pan.) ir viešųjų erdvių (skverų, pėsčiųjų takų) pritaikymas neįgaliesiems gyvenamajame rajone	6.16	6	0.16	6.64	5.18

Lentelė 4.2.2. Klaipėdos gyvenamieji rajonai, kuriuose gyvenamosios aplinkos švara, tvarka ir pritaikymas vertinami geriausiai ir blogiausiai (vidurkiaai 10 balų skalėje)

Gyvenamojo rajono aplinkos aspektas	Vertinama geriausiai	Vertinama blogiausiai
Gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švara ir tvarkingumas	Šarlotės (9.30) Giruliai (9.20) Lietuvininkų (9.00)	Bomelio Vitė (6.70) Rotušės (6.87) Pušyno (7.00)
Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūra	Šarlotės (9.40) Giruliai (9.33) Paupiai ir Bachmano dvaras (9.20)	Rotušės (6.60) Tauralaukis ir Žaliasis slėnis (7.47) Poilsio (7.50)
Šaligatvių, gatvių dangos kokybė	Šarlotės (9.50) Paupiai ir Bachmano dvaras (8.87) Miško (8.20)	Kretingos (5.33) Baltijos (5.40) Smeltės (6.00)
Miesto gatvių ir viešųjų erdvių apšvietimo pakankamumas	Paupiai ir Bachmano dvaras (9.20) Mažasis kaimelis (9.10) Melnragė (9.00)	Kretingos (7.33) Smeltės (7.36) Bandužiai (7.45)
Pėsčiųjų ir dviračių takų pakankamumas gyvenamajame rajone	Šarlotės (9.60) Giruliai (9.38) Mažasis kaimelis (9.27)	Baltijos (6.44) Bandužiai (6.65) Bomelio Vitė (6.75)
Pėsčiųjų ir dviračių takų saugumas ir kokybė gyvenamajame rajone	Šarlotės (9.50) Mažasis kaimelis (8.73) Joniškės (8.64)	Bandužiai (6.30) Baltijos (6.40) Bomelio Vitė (6.45)
Viešųjų pastatų (sveikatos priežiūros centrų, mokyklų ir pan.) ir viešųjų erdvių (skverų, pėsčiųjų takų) pritaikymas neįgaliesiems gyvenamajame rajone	Šarlotės (8.80) Pušyno (8.33) Mažasis kaimelis (8.13)	Vėtrungės (5.33) Senamiestis (5.37) Labrenčiškės, Miško dvaro, Medelyno (5.50)

Lentelė 4.2.3. Gyvenamojo kvartalo švaros ir tvarkos vertinimai skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras tvarkos vertinimas	7.11	7.11	7.15	6.91	6.56	7.64	7.36
Gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švara ir tvarkingumas	7.50	7.28	7.17	7.16	8.03	7.72	8.40
Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūra	7.51	7.45	7.32	7.06	7.91	7.97	8.17
Šaligatvių, gatvių dangos kokybė	6.40	6.69	5.81	5.94	7.08	6.63	7.01
Miesto gatvių ir viešųjų erdvių apšvietimo pakankamumas	7.48	7.77	7.26	6.84	7.84	7.67	8.49
Pėsčiųjų ir dviračių takų pakankamumas	7.43	7.14	7.55	6.87	7.86	7.94	8.02
Pėsčiųjų ir dviračių takų saugumas ir kokybė	6.98	6.65	6.98	6.44	7.54	7.44	7.65
Viešųjų pastatų ir viešųjų erdvių pritaikymas neįgaliesiems	6.16	6.06	6.26	5.51	6.48	7.40	6.47

4.3. Viešosios rimties užtikrinimo paslaugų vertinimas

Viešosios rimties užtikrinimas Klaipėdoje vertinamas kaip patenkinamas. 10 balų skalėje bendras šių paslaugų vertinimas yra 6,94. Blogai šias paslaugas vertinančių gyventojų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, yra apie 14,4 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skiria 8 ir daugiau balų, yra 35,5 proc.

Kritiškiausiai yra nusiteikę pietinio Klaipėdos pakraščio gyventojai, kurie šias paslaugas įvertino 6.56 balais; o pozityviausiai jas vertina gyvenantys naujuose kvartaluose šiaurinėje miesto dalyje. Jie skyrė 7.72 balus iš 10 galimų.



4.3 pav. Viešosios tvarkos ir rimties užtikrinimo Klaipėdos mieste vertinimas (vidurkiai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = balai gerai)

Aukščiausiai įvertintos paslaugos – viešosios tvarkos priežiūra renginių metu (7,54 balai iš 10 galimų), ir triukšmo kontrolė (7,01 balai). Lyginant su 2018 m. duomenimis, šių paslaugų vertinimas pastebimai krito.

Žemiausiai vertintina paslauga – parkavimo taisyklių laikymosi kontrolė. Jos įvertintos tik 6,36 balais. Šių paslaugų vertinimas nėra vienareikšmis, kadangi gali būti vertinama ne tik jų organizavimas ir efektyvumas, bet ir gali būti kritikuojama pati parkavimo sistema, ar išsakomas nepasitenkinimas parkavimo vietų trūkumu. Šį nepasitenkinimą geriausiai atspindi pietinių Klaipėdos rajonų, kur parkavimo problema yra viena opiausių mieste, gyventojų požiūris. Pavyzdžiui, Vingio kvartalo gyventojai parkavimo taisyklių laikymosi kontrolę įvertino tik 4,75 balais. Tai yra pats žemiausias įvertis tarp visų gyvenamosios aplinkos vertinimo rodiklių – komunalinio ūkio, gyvenamojo rajono švaros ir tvarkos bei viešosios rimties užtikrinimo paslaugų vertinimų – atskiruose miesto kvartaluose.

Nemažiau dėmesio reikalauja ir triukšmo kontrolė kai kuriuose miesto gyvenamuosiuose rajonuose. Labiausiai triukšmo problema skundžiasi Rumpiškės ir Rotušės kvartalų gyventojai, kurių vertinimai svyruoja aplink 6 balus.

Lentelė 4.3.1. Viešosios tvarkos ir rimties užtikrinimo Klaipėdos mieste vertinimas ir jo kaita

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Apklausoje 2023 m. metodas	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Viešosios rimties užtikrinimo paslaugos	6.94	8.0	-1.06	7.49	5.72
Viešosios tvarkos priežiūra mieste bendrai	6.86	7.9	-1.04	7.46	5.54
Viešosios tvarkos priežiūra renginių metu	7.54	8.4	-0.86	7.97	6.57
Triukšmo gyvenamosiose vietose kontrolė	7.01	7.5	-0.49	7.59	5.70
Parkavimo taisyklių laikymosi kontrolė	6.36	7.3	-0.94	6.95	5.02

Lentelė 4.3.2. Klaipėdos gyvenamieji rajonai, kuriuose viešosios rimties užtikrinimo paslaugos vertinamos geriausiai ir blogiausiai (vidurkia 10 balų skalėje)

Viešosios rimties užtikrinimo paslaugos	Vertinama geriausiai	Vertinama blogiausiai
Viešosios tvarkos priežiūra mieste bendrai	Lietuvininkų (8.40) Birutės (8.33) Luizės (8.20)	Melnragė (6.50) Senamiestis (6.85) Kretingos (7.00)
Viešosios tvarkos priežiūra renginių metu	Tauralaukis ir Žalioji slėnis (8.93) Labrenčiškės, Miško dvaro, Medelyno (8.80) Birutės (8.73)	Laukininkai (7.10) Žardininkų (7.35) Pušyno (7.50)
Triukšmo gyvenamosiose vietose kontrolė	Lietuvininkų (8.47) Tauralaukis ir Žalioji slėnis (8.40) Birutės (8.40)	Rumpiškės (5.85) Rotušės (6.33) Melnragė (6.50)
Parkavimo taisyklių laikymosi kontrolė	Miško (8.60) Giruliai (8.50) Labrenčiškės, Miško dvaro, Medelyno (8.33)	Vingio (4.75) Šilutės (5.85) Rotušės (6.07)

Lentelė 4.3.3. Viešosios tvarkos ir rimties užtikrinimo vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Viešosios rimties užtikrinimo paslaugos	6.94	6.98	6.78	6.56	7.22	7.13	7.72
Viešosios tvarkos priežiūra mieste bendrai	6.86	6.85	6.72	6.49	7.31	6.92	7.41
Viešosios tvarkos priežiūra renginių metu	7.54	7.56	7.45	7.18	7.81	7.44	8.38
Triukšmo gyvenamosiose vietose kontrolė	7.01	6.85	7.08	6.82	7.12	7.01	7.49
Parkavimo taisyklių laikymosi kontrolė	6.36	6.69	5.87	5.74	6.66	7.14	7.59

4.4. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas

Klaipėdiečiai kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugas mieste vertina gana pozityviai. 10 balų skalėje bendras šių paslaugų vertinimas yra 7,92. Blogai šias paslaugas vertinančių gyventojų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, yra apie 5.3 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skiria 8 ir daugiau balų, yra 58,3 proc., kas yra santykinai didelis rodiklis.

Labiausiai šiomis paslaugomis yra patenkinti vyresniojo amžiaus klaipėdiečiai (vyresni nei 65 m. amžiaus) ir turintys vidurinį išsilavinimą. Mažiau patenkinti yra turintys aukštąjį išsilavinimą 46-55 m. amžiaus Klaipėdos gyventojai.



4.4 pav. Kultūros, sporto ir laisvalaikio paslaugų vertinimas (vidurkiausiai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = labai gerai)

Aukščiausiai įvertinti yra neseniai sutvarkyti kultūros paveldo objektai, kaip Piliavietė, Jono kalnelis ar Skulptūrų parkas. Jei 2018 m. ši sritis buvo įvertinta 7,8 balais, tai 2023 m. – 8,44. Gyventojų nuomonės kaita atspindi tai, kad urbanistinėje erdvėje vykstantys pokyčiai yra matomi ir atliepia gyventojų lūkesčius. Antroje vietoje yra bibliotekų paslaugos (8.31 balas iš 10 galimų). Pasitenkinimas šiomis paslaugomis šiek tiek smuko, kaip ir viešų miesto renginių, kaip Jūros šventė ar Laivų paradas, vertinimas. Smuktelėjimą vertinimuose reikėtų sieti su COVID pandemijos įvestų ribojimų ilgalaikiais efektais, nei su teikiamų paslaugų kokybės menkėjimu.

Šioje paslaugų grupėje labiausiai kritikos išsakoma sportui skirtai infrastruktūrai. Jos labiausiai pasigendama pietiniame miesto pakraštyje. Šios miesto dalies gyventojų vertinimas yra 6,62. Didžiausią poreikį tokiai infrastruktūrai išsako Varpų ir Laukininkų kvartalų gyventojai. Taip pat tinkamos ir kokybiškos sporto infrastruktūros pasigenda ir Melnragės gyventojai.

Lentelė 4.4.1. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas ir jo kaita

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Apklauskos metodas 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Bendras kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas	7.92	8.2	-0.28	8.37	6.86
Kultūros įstaigų paslaugos	7.43	7.9	-0.47	7.86	6.53
Sporto įstaigų paslaugos	7.46	7.6	-0.14	8.00	6.40
Bibliotekų paslaugos	8.31	8.9	-0.59	8.74	7.49
Valstybinių švenčių renginiai	8.01	8.3	-0.29	8.50	6.88
Miesto švenčių renginiai (pavyzdžiui, Jūros šventė, Laivų paradas)	8.19	8.8	-0.61	8.61	7.22
Sporto renginiai (tradiciniai sporto miesto renginiai ir varžybos)	7.87	8.2	-0.33	8.38	6.89
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė (tinkamumas lankymui) pavyzdžiui, Piliavietė, Jono kalnelis, Skulptūrų parkas	8.44	7.8	0.64	8.79	7.62
Mėgėjų meno kolektyvų veikla (dalyvavimas, stebėjimas)	7.63	8	-0.37	8.33	6.65
Profesionalaus meno sklaida (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)	7.78	8.3	-0.52	8.27	6.86
Sportui skirta infrastruktūra (aikštynai, baseinai, kitos erdvės ir įranga sportuoti)	7.35	7.6	-0.25	7.91	6.09

Lentelė 4.4.2. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras paslaugų vertinimas							
Kultūros įstaigų paslaugos	7.43	7.50	7.49	6.83	7.63	7.90	8.10
Sporto įstaigų paslaugos	7.46	7.65	7.68	6.88	7.62	7.67	7.89
Bibliotekų paslaugos	8.31	8.59	8.24	7.75	8.66	8.50	8.87
Valstybinių švenčių renginiai	8.01	7.96	7.97	7.76	8.09	8.40	8.52
Miesto švenčių renginiai: Jūros šventė, Laivų paradas	8.19	8.06	8.04	8.15	8.24	8.53	8.62
Sporto renginiai ir varžybos	7.87	7.76	7.83	7.62	8.01	8.20	8.41
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė: Piliavietė, Jono kalnelis, Skulptūrų parkas	8.44	8.50	8.38	8.18	8.66	8.43	8.80
Mėgėjų meno kolektyvų veikla (dalyvavimas, stebėjimas)	7.63	7.39	7.61	7.29	7.92	8.14	8.19
Profesionalaus meno sklaida (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)	7.78	7.81	7.69	7.47	7.86	8.23	8.47
Sportui skirta infrastruktūra (aikštynai, baseinai, kitos erdvės ir įranga sportuoti)	7.35	7.42	7.42	6.62	7.72	8.14	7.89

Lentelė 4.4.3. Kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugų vertinimas pagal išsilavinimą ir amžių

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Bendras paslaugų vertinimas	8.26	8.22	7.63	7.88	7.90	7.86	8.12	8.42
Kultūros įstaigų paslaugos	7.69	7.66	7.25	7.40	7.50	7.33	7.59	7.77
Sporto įstaigų paslaugos	7.92	7.87	7.09	7.60	7.39	7.45	7.51	7.50
Bibliotekų paslaugos	8.66	8.30	8.25	8.42	8.33	8.29	8.35	8.26
Valstybinių švenčių renginiai	8.50	8.30	7.69	7.89	8.03	7.99	8.30	8.58
Miesto švenčių renginiai: Jūros šventė, Laivų paradas	8.55	8.51	7.90	8.16	8.19	8.09	8.45	8.69
Sporto renginiai ir varžybos	8.23	8.24	7.58	7.81	7.96	7.89	8.09	7.85
Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė: Piliavietė, Jono kalnelis, Skulptūrų parkas	8.65	8.65	8.29	8.49	8.32	8.41	8.67	8.81
Mėgėjų meno kolektyvų veikla (dalyvavimas, stebėjimas)	8.00	7.95	7.43	7.48	7.68	7.71	7.82	8.28
Profesionalaus meno sklaida (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)	8.17	8.09	7.50	7.61	7.83	7.81	7.94	8.33
Sportui skirta infrastruktūra (aikštynai, baseinai, kitos erdvės ir įranga sportuoti)	7.64	7.84	6.97	7.37	7.36	7.28	7.47	7.80

4.5. Socialinių paslaugų vertinimas

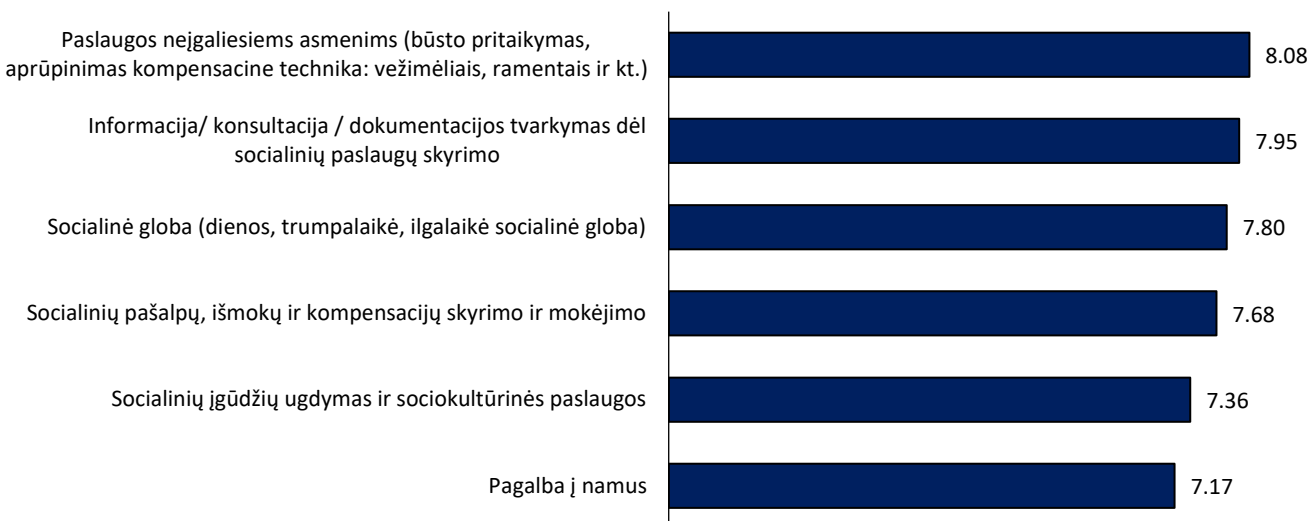
Apklausoje metu tik 144 respondentai nurodė, kad jie kreipėsi į Klaipėdos m. savivaldybės administraciją ar jos įstaigas dėl socialinių paslaugų. Tai sudarė 15,5 proc. visų dalyvavusių apklausoje. Didesnė jų dalis kreipėsi dėl socialinių išmokų, pašalpų ar kompensacijų skyrimo.

Suteiktą socialinių paslaugų kokybę bendrai įvertinta 7,55 balais iš 10 galimų. Blogai šias paslaugas vertinančių interesantų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, buvo apie 16 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skyrė 8 ir daugiau balų, buvo 63,2 proc. Tai gana aukštas vertinimo rodiklis.

Lyginant su 2018 m. apklausos duomenimis, kai tuo metu vidutiniškai socialines paslaugas vertintos 7,4 balais, 2023 m. stebimas nedidelis pozityvus šio rodiklio augimas (+0,15).

Pozityviausiai suteiktas paslaugas vertina tie, kurie kreipėsi telefonu (vertinimas 7,8 balai) ar reikalus derino susitikę tiesiogiai su atsakingais asmenimis (vertinimas 7,55). Labiau kritiškas požiūris į paslaugas būdingas tiems, kurie bandė sutvarkyti rūpimus klausimus rašydami užklausą el. paštu (6,85).

Geriausiai socialines paslaugas vertina 46-55 m. amžiaus grupė; kritiškiausiai – vyresni nei 65 m. amžiaus.



4.5 pav. Socialinių paslaugų vertinimas (vidurkiai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = labai gerai)

Geriausiai vertinamos socialinių paslaugų organizavimas neįgaliesiems asmenims (8,08 balai); šiek tiek blogiau – socialinių paslaugų teikimas į namus (7,17 balai iš 10 galimų). Svarbu atkreipti dėmesį, kad 2018 m. paslaugos neįgaliesiems tarp visų socialinių paslaugų buvo vertinamos labai kritiškai – tuo metu jų kokybė buvo įvertinta 6,6 balais.

Žvelgiant į **paslaugų teikimo kultūros** perspektyvas, socialines paslaugas gavę miestiečiai labiausiai nepatenkinti buvo tuo, kad jiems ne visada buvo lengva atrasti specialistus darbo metu ir kad į problemą ne visada sureaguota iškart. Geriausiai vertintas paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas.

Lentelė 4.5.1. Socialinių paslaugų vertinimas ir jo kaita

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Apklauso metodas 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
	Socialinės paslaugos (bendrai)	7.55		7.4	0.15
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	7.95	8.0	-0.05	8.24	7.05
Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos	7.36	7.0	0.36	7.82	5.67
Pagalba į namus	7.17	7.7	-0.53	7.17	---
Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	7.80	7.3	0.50	7.80	---
Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)	8.08	6.6	1.48	7.85	8.83
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas	7.68	7.7	-0.02	8.23	6.65

Lentelė 4.5.2. Socialinių paslaugų vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras socialinių paslaugų vertinimas	7.55	8.00	7.61	7.48	7.53	6.18	8.26
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	7.95	8.86	7.71	8.28	7.86	5.00	8.00
Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos	7.36	9.00	4.50	6.33	8.00	---	8.50
Pagalba į namus	7.17	---	---	6.33	8.00	6.00	10.00
Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	7.80	---	10.00	8.60	7.40	8.00	6.33
Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)	8.08	9.00	6.25	8.46	9.33	6.67	9.00
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas	7.68	8.00	7.53	7.34	8.11	8.00	8.43

Lentelė 4.5.3. Socialinių paslaugų vertinimas pagal išsilavinimą ir amžiaus grupes

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/ spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Bendras socialinių paslaugų vertinimas	7.97	7.28	7.56	7.48	7.56	7.94	7.80	6.58
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	8.00	8.12	7.85	7.89	8.48	7.81	7.95	7.43
Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos	7.40	8.80	5.50	8.00	7.00	6.75	8.00	---
Pagalba į namus	7.25	6.00	8.00			6.00	7.75	
Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	7.33	8.20	8.00	8.00	10.00	8.67	7.50	5.00
Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)	7.80	8.00	8.22	7.50	9.25	7.29	8.73	5.50
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas	8.11	7.61	7.55	7.32	7.50	8.33	7.93	7.50

Lentelė 4.5.4. Socialinių paslaugų vertinimas pagal tai, koku būdu kreiptasi į savivaldybės administraciją

	Kreiptasi, atvykta asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Bendras socialinių paslaugų vertinimas	7.55	7.80	6.85	7.24	7.44
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	7.89	8.29	7.18	8.16	8.14
Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos	7.33	6.40	4.00	6.75	5.00
Pagalba į namus	7.00	8.00	4.00		8.00
Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	7.50	8.80	8.00	8.67	8.00
Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)	8.40	7.92	7.50	8.43	9.00
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas	8.02	8.20	6.50	7.20	8.13

Socialinių paslaugų vertinimas

(vertinimų vidurkiai 10 balų skalėje)

Konkrečių paslaugų grupės vertinimas	Būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugos	Amžiaus grupės
<p>Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.) 8.08</p> <p>Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo 7.95</p> <p>Kitos socialinės paslaugos 7.90</p> <p>Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa) 7.80</p> <p>Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo 7.68</p> <p>Bendrai socialinės paslaugos 7.55</p> <p>Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos 7.36</p> <p>Pagalba į namus 7.17</p>	<p>Raštu, laišku 7.44</p> <p>E-paslaugų platforma 7.24</p> <p>El.paštu/ užklausa internetu 6.85</p> <p>Telefonu 7.80</p> <p>Asmeniškai 7.55</p>	<p>iki 35 m. 7.48</p> <p>36-45 m. 7.56</p> <p>46-55 m. 7.94</p> <p>56-65 m. 7.80</p> <p>66 m. ir daugiau 6.58</p>
	Gyvenamoji vieta	Išsilavinimas ir užsiėmimas
<p>Viešų paslaugų patenkinimo indeksas</p> <p>Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas Klaipėdoje: 2018 m. – 77,5 2023 m. – 75,5</p> <p>Bendras viešųjų paslaugų indeksas Klaipėdoje 2018 m. – 78,6 2023 m. – 76,8</p>	<p>Senamiesti ir senoji dalis 8.00</p> <p>Centrinė dalis (nuo senamiesčio iki Kauno g.) 7.53</p> <p>Pietiniai raj. 1: Baltijos-Statybininkų pr. 7.61</p> <p>Pietiniai raj. 2: Statybininkų-Jūrininkų pr. 7.48</p> <p>Šiauriniai raj. 1 (nuo geležinkelio iki Tauralaukio) 6.18</p> <p>Šiauriniai raj. 2 (nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai) 8.26</p>	<p>Pradinis, vidurinis 7.97</p> <p>Aukštesnysis / spec. vidurinis 7.28</p> <p>Aukštasis 7.56</p> <p>Dirbantis 7.78</p> <p>Nedirbantis 7.85</p> <p>Pensininkas 6.81</p>

Aptarnavimo kultūra teikiant socialines paslaugas

(vertinimo vidurkis 10 balų skalėje)

	Bendras vertinimas	Komunikacijos būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugų				
		Asmeniškai apsilankyta	Telefonu	El. paštu /užklausa per internetą	E-paslaugų platforma	Raštu /Paštu
Paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	8.00	8.15	7.80	7.63	7.51	7.60
Paslaugas teikiančių institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.41	8.56	7.96	8.33	8.10	8.80
Visą reikiamą informaciją apie institucijų paslaugas lengvai gavote telefonu	7.12	7.38	7.44	6.89	7.21	7.40
Visa reikiama informacija apie minėtas paslaugas lengvai prieinama internetu	7.24	7.38	7.30	7.90	7.65	5.89
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	6.99	7.33	7.08	6.95	6.49	6.55
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	7.06	7.20	7.51	7.05	7.22	7.27
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	7.22	7.40	7.33	6.90	6.89	6.36
Minėtas paslaugas teikiančiose institucijose darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	6.77	7.63	7.28	6.90	7.07	6.64
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.39	7.92	7.81	7.20	7.71	7.18
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	7.88	7.78	7.59	7.63	8.10	8.36
Minėtų paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	7.36	7.68	7.55	7.17	7.77	7.55

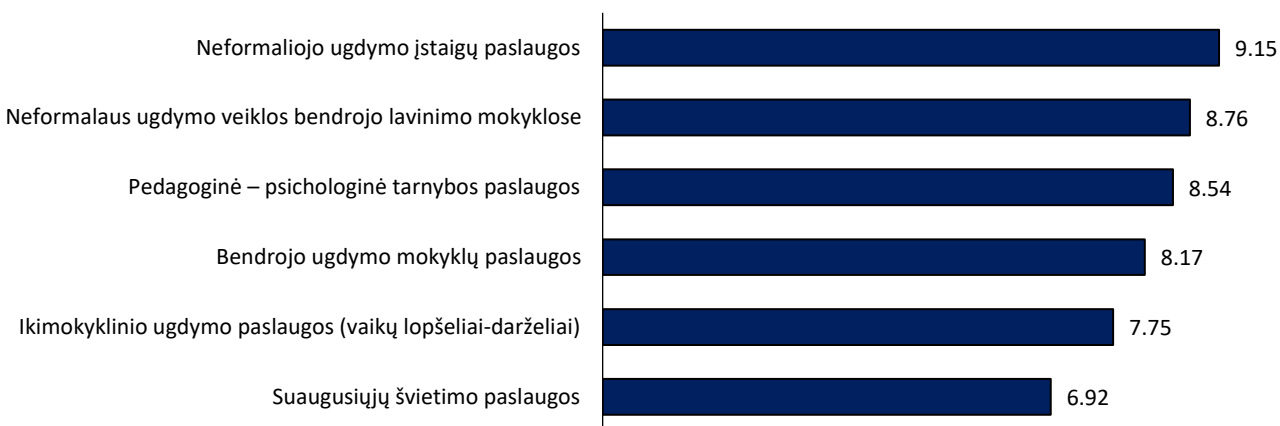
4.6. Švietimo paslaugų vertinimas

Apklausos metu tik 77 respondentai nurodė, kad jie kreipėsi į Klaipėdos m. savivaldybės administraciją ar jos įstaigas dėl švietimo paslaugų. Tai sudarė 8,3 proc. visų dalyvavusių apklausoje. Didesnė jų dalis kreipėsi dėl bendrojo ugdymo mokyklų ir ikimokyklinio amžiaus vaikų ugdymo paslaugų.

Suteiktą švietimo paslaugų kokybę bendrai įvertinta 7,97 balais iš 10 galimų. Blogai šias paslaugas vertinančių interesantų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, buvo apie 7,8 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skyrė 8 ir daugiau balų, buvo 70,1 proc. Tai labai aukštas vertinimo rodiklis.

Lyginant su 2018 m. apklausos duomenimis, kai tuo metu vidutiniškai švietimo paslaugas verslui vertintos 8,2 balais, 2023 m. stebimas nedidelis pozityvus šio rodiklio kritimas (-0,23).

Pozityviausiai suteiktas paslaugas vertina tie, kurie reikalus tvarkė per el. paslaugų platformas (vertinimas 8,21 balai) ar reikalus derino susitikę tiesiogiai su atsakingais asmenimis (vertinimas 8,04). Labiau kritiškas požiūris į paslaugas būdingas tiems, kurie bandė sutvarkyti rūpimus klausimus rašdami užklausą raštu ir siuntė paštu (7,37).



4.6 pav. Švietimo paslaugų vertinimas (vidurkiai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = balai gerai)

Geriausiai vertinamos neformaliojo ugdymo įstaigų, kaip Klaipėdos karalienės Luizės jaunimo centras, Moksleivių saviraiškos centras ir pan., teikiamos paslaugos (9.15 balai); blogiausiai – suaugusiųjų švietimo paslaugos (6.92 balai iš 10 galimų). Bendras pasitenkinimas neformaliojo ugdymo paslaugų kokybe Klaipėdoje pastebimai auga. Nuo 2018 m. rodiklis išaugo +0,55 punkto.

Žvelgiant į **paslaugų teikimo kultūros** perspektyvas, švietimo paslaugas gavę miestiečiai labiausiai nepatenkinti buvo tuo, kad jiems ne visada buvo lengva atrasti specialistus darbo. Geriausiai vertintas teikiamos informacijos išsamumas.

Lentelė 4.6.1. Švietimo paslaugų vertinimas ir jo kaita

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Apklausoje 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Švietimo paslaugos (bendrai)	7.97	8.2	-0.23	8.44	7.37
Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)	7.75	8.1	-0.35	7.85	7.54
Bendrojo ugdymo mokyklų paslaugos	8.17	8.4	-0.23	8.57	7.68
Neformaliojo ugdymo įstaigų paslaugos	9.15	8.4	0.75	9.25	8.75
Neformalaus ugdymo veiklos bendrojo lavinimo mokyklose	8.76	8.4	0.36	9.00	8.00
Suaugusiųjų švietimo paslaugos	6.92	8.2	-1.28	7.50	5.00
Pedagoginės – psichologinės tarnybos paslaugos	8.54	8.1	0.44	8.75	6.00

Lentelė 4.6.2. Švietimo paslaugų vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.-Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras švietimo paslaugų vertinimas	7.97	7.94	7.81	8.26	7.72	---	8.00
Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)	7.75	8.50	7.71	8.06	7.18	---	7.00
Bendrojo ugdymo mokyklų paslaugos	8.17	8.00	6.90	9.13	8.00	---	8.33
Neformaliojo ugdymo įstaigų paslaugos	9.15	9.00	9.50	9.00	8.75	---	10.00
Neformalaus ugdymo veiklos bendrojo lavinimo mokyklose	8.76	10.00	9.00	8.40	8.88	---	10.00
Suaugusiųjų švietimo paslaugos	6.92	4.00	7.00	8.40	5.33	---	---
Pedagoginės– psichologinės tarnybos paslaugos	8.54	10.00	8.33	8.67	8.33	---	---

Lentelė 4.6.3. Švietimo paslaugų vertinimas pagal išsilavinimą ir amžių

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/ spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Bendras švietimo paslaugų vertinimas	7.87	7.84	8.58	7.50	8.30	7.70	8.58	7.50
Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)	7.14	7.17	8.52	6.94	8.00	6.00	8.52	6.94
Bendrojo ugdymo mokyklų paslaugos	7.70	9.00	8.67	7.84	9.25	9.00	8.67	7.84
Neformaliojo ugdymo įstaigų paslaugos	9.60	8.75	8.25	9.45	9.00	10.00	8.25	9.45
Neformalaus ugdymo veiklos bendrojo lavinimo mokyklose	9.20	9.00	8.71	8.92	7.00	---	8.71	8.92
Suaugusiųjų švietimo paslaugos	8.00	8.20	7.75	7.50	3.00	8.00	7.75	7.50
Pedagoginės – psichologinės tarnybos paslaugos	8.25	9.67	5.00	9.14	8.50	8.33	5.00	9.14

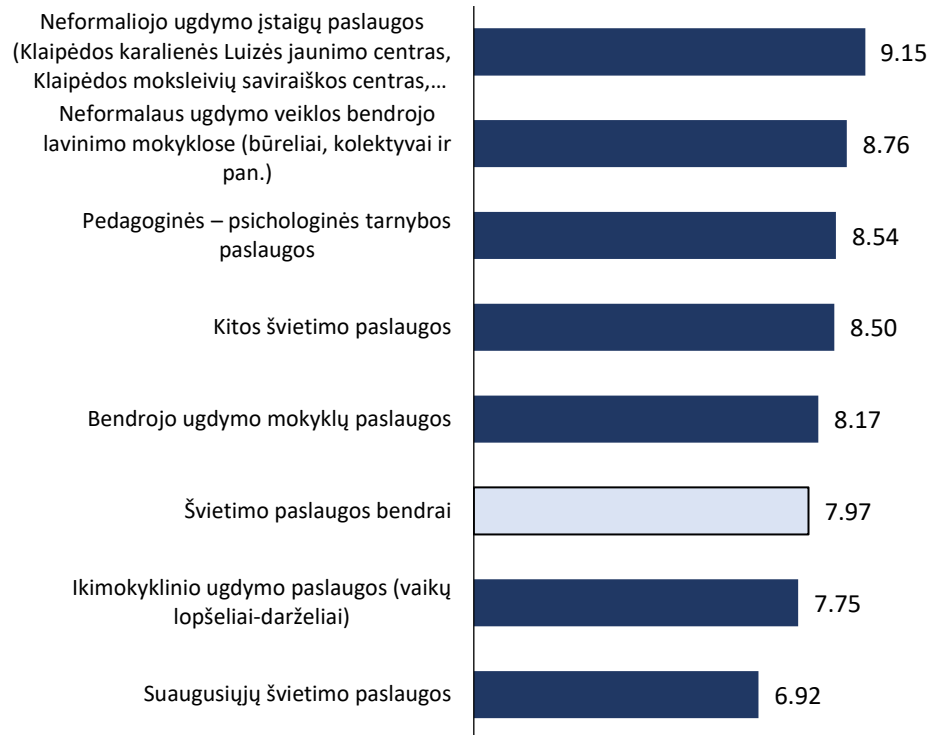
Lentelė 4.6.4. Švietimo paslaugų vertinimas pagal tai, koku būdu kreiptasi į savivaldybės administraciją

	Asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Bendras švietimo paslaugų vertinimas	8.04	7.83	7.69	8.21	7.37
Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)	8.06	7.26	7.63	7.90	10.00
Bendrojo ugdymo mokyklų paslaugos	8.06	8.10	7.53	8.32	7.00
Neformaliojo ugdymo įstaigų paslaugos	9.00	9.36	9.14	9.43	8.67
Neformalaus ugdymo veiklos bendrojo lavinimo mokyklose	8.80	9.27	8.86	9.07	9.00
Suaugusiųjų švietimo paslaugos	6.86	6.13	5.50	7.63	5.00
Pedagoginė – psichologinė tarnybos paslaugos	8.17	8.67	---	8.22	8.00

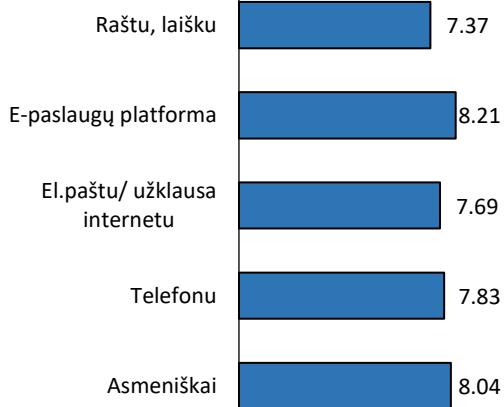
Švietimo paslaugų vertinimas

(vertinimų vidurkiai 10 balų skalėje)

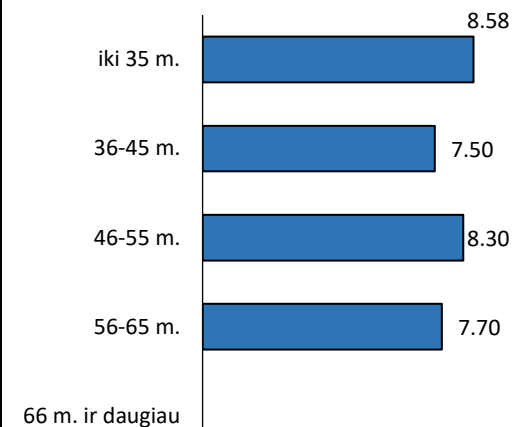
Konkrečių paslaugų grupės vertinimas



Būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugos



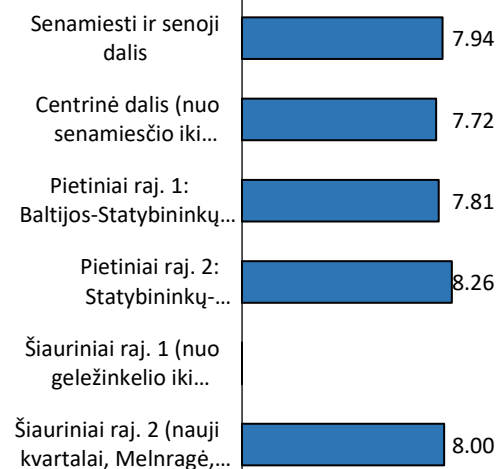
Amžiaus grupės



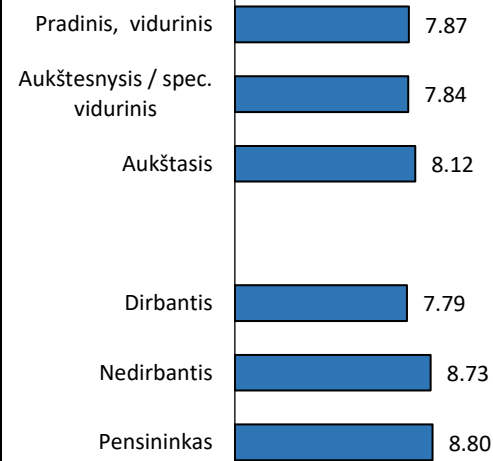
Viešų paslaugų patenkinimo indeksas

Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas Klaipėdoje:
 2018 m. – 83,6
 2023 m. – 79,7
 Bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas Klaipėdoje
 2018 m. – 78,6
 2023 m. – 76,8

Gyvenamoji vieta



Išsilavinimas ir užsiėmimas



Aptarnavimo kultūra teikiant švietimo paslaugas

(vertinimo vidurkis 10 balų skalėje)

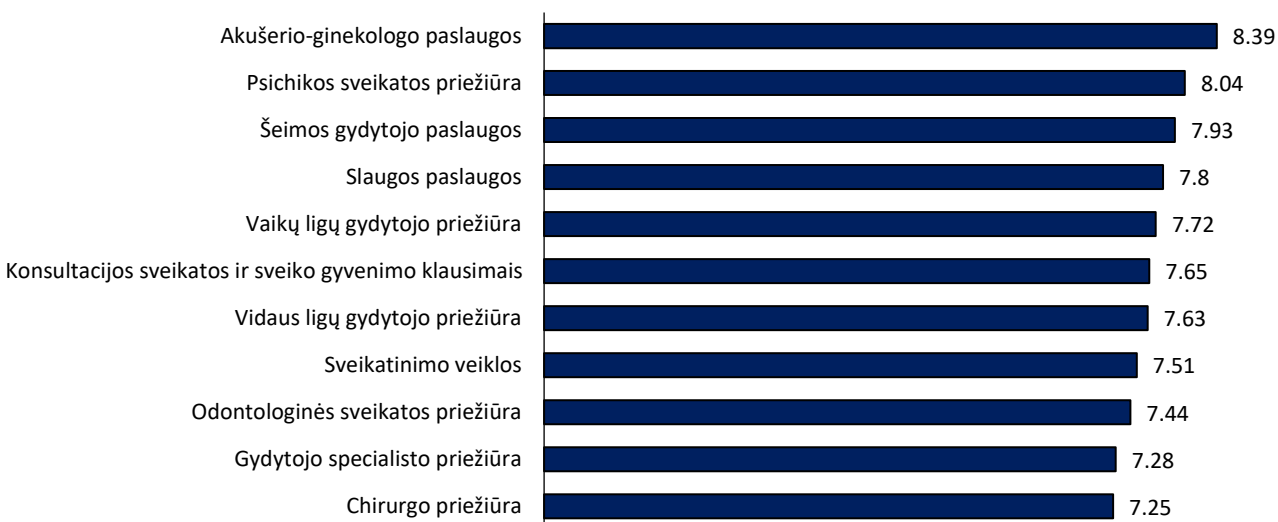
	Bendras vertinimas	Komunikacijos būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugų				
		Asmeniškai apsilankyta	Telefonu	El. paštu /užklausa per internetą	E-paslaugų platforma	Raštu /Paštu
Paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	7.86	7.12	7.54	8.43	7.58	7.43
Paslaugas teikiančių institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.46	8.00	8.42	9.00	8.21	8.17
Visą reikiamą informaciją apie institucijų paslaugas lengvai gavote telefonu	7.54	7.00	7.21	8.22	7.24	7.43
Visa reikiama informacija apie minėtas paslaugas lengvai prieinama internetu	7.61	7.19	7.10	8.27	7.74	7.00
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	7.55	7.21	6.87	7.90	7.35	6.29
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	7.59	7.21	6.62	8.20	7.40	6.71
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	7.80	7.41	6.85	8.57	7.67	6.29
Minėtas paslaugas teikiančiose institucijose darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	7.15	7.33	6.53	7.35	6.95	7.00
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.84	7.76	7.46	8.33	7.74	7.14
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	7.80	7.45	7.41	8.03	7.50	7.14
Minėtų paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	7.93	7.84	7.58	8.23	7.83	8.00

4.7. Sveikatos paslaugų vertinimas

Apklausos metu tik 175 respondentai nurodė, kad jie kreipėsi į Klaipėdos m. savivaldybės įstaigas dėl sveikatos paslaugų. Tai sudarė 18,9 proc. visų dalyvavusių apklausoje. Didžiausia jų dalis kreipėsi dėl šeimos gydytojo paslaugų.

Suteiktą sveikatos paslaugų kokybę bendrai įvertinta 7,49 balais iš 10 galimų. Blogai šias paslaugas vertinančių interesantų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, buvo apie 14,3 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skyrė 8 ir daugiau balų, buvo 66 proc.

Pozityviausiai suteiktas paslaugas vertina tie, kurie reikalus tvarkė per el. paslaugų platformas (vertinimas 7,59 balai). Labiau kritiškas požiūris į paslaugas būdingas tiems, kurie bandė sutvarkyti rūpimus klausimus rašydami užklausą raštu ir siuntė paštu (5,66).



4.7 pav. Sveikatos paslaugų vertinimas (vidurkiai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = balai gerai)

Geriausiai vertinamos akušerio-ginekologo teikiamos paslaugos (8,39 balai); blogiausiai – chirurgo priežiūra (7,25 balai iš 10 galimų).

Žvelgiant į **paslaugų teikimo kultūros** perspektyvas, sveikatos paslaugas gavę miestiečiai labiausiai nepatenkinti buvo tuo, kad jiems ne visada buvo lengva atrasti specialistus darbo. Geriausiai vertintas darbo laikas.

Lentelė 4.7.1. Sveikatos paslaugų vertinimas pagal apklausos metodą

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje	Apklausos metodas	
		Interviu	Internetu
Sveikatos paslaugos (bendrai)	7.49	7.78	6.88
Šeimos gydytojo paslaugos	7.93	8.31	7.04
Odontologinės sveikatos priežiūra	7.44	7.54	7.06
Vaikų ligų gydytojo priežiūra	7.72	8.14	6.65
Vidaus ligų gydytojo priežiūra	7.63	7.82	5.83
Akušerio-ginekologo paslaugos	8.39	8.76	7.07
Chirurgo priežiūra	7.25	7.36	6.50
Gydytojo specialisto priežiūra	7.28	7.32	7.13
Psichikos sveikatos priežiūra	8.04	8.16	7.50
Slaugos paslaugos	7.80	7.71	9.00
Sveikatinimo veiklos	7.51	7.69	6.57
Konsultacijos sveikatos ir sveiko gyvenimo klausimais	7.65	7.90	5.00

Lentelė 4.7.2. Sveikatos paslaugų vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras sveikatos paslaugų vertinimas	7.49	8.09	7.18	7.47	7.27	6.62	8.24
Šeimos gydytojo paslaugos	7.93	8.23	7.46	8.38	7.48	7.00	8.36
Odontologinės sveikatos priežiūra	7.44	7.80	7.74	7.17	6.90	8.00	8.60
Vaikų ligų gydytojo priežiūra	7.72	9.25	7.85	6.92	7.90	8.50	8.67
Vidaus ligų gydytojo priežiūra	7.63	7.92	7.73	7.60	6.62	8.00	9.20
Akušerio-ginekologo paslaugos	8.39	9.78	6.55	8.88	7.86	9.50	8.75
Chirurgo priežiūra	7.25	8.17	6.75	7.93	6.15	8.00	8.25
Gydytojo specialisto priežiūra	7.28	7.44	6.83	7.72	6.64	8.00	7.75
Psichikos sveikatos priežiūra	8.04	6.00	8.25	8.20	10.00	7.00	9.00
Slaugos paslaugos	7.80	9.50	7.50	7.80	7.60	6.00	
Sveikatinimo veiklos	7.51	6.71	7.82	7.69	7.57	---	7.00
Konsultacijos sveikatos ir sveiko gyvenimo klausimais	7.65	5.00	9.40	7.56	7.29	---	

Lentelė 4.7.3. Sveikatos paslaugų vertinimas ir jo kaita pagal išsilavinimą ir amžių

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Bendras sveikatos paslaugų vertinimas	7.61	7.64	7.19	6.98	7.67	7.65	7.49	7.10
Šeimos gydytojo paslaugos	8.61	8.11	7.41	7.15	8.24	8.03	7.98	9.25
Odontologinės sveikatos priežiūra	6.80	7.89	7.36	6.90	8.72	7.55	6.91	2.00
Vaikų ligų gydytojo priežiūra	7.56	8.68	7.00	7.63	7.77	6.88	8.67	---
Vidaus ligų gydytojo priežiūra	7.31	8.19	7.21	7.43	7.29	7.24	8.17	8.00
Akušerio-ginekologo paslaugos	8.31	9.04	7.71	8.38	7.94	8.20	9.13	
Chirurgo priežiūra	8.30	7.55	6.30	6.86	7.33	7.31	7.31	
Gydytojo specialisto priežiūra	7.21	7.62	7.04	7.45	7.42	7.07	7.28	6.67
Psichikos sveikatos priežiūra	7.71	8.80	7.91	7.60	9.20	7.86	7.20	10.00
Slaugos paslaugos	8.40	7.00	8.67	8.00	6.00	8.29	7.75	---
Sveikatinimo veiklos	8.75	7.93	6.75	6.57	8.00	7.69	7.38	---
Konsultacijos sveikatos ir sveiko gyvenimo klausimais	7.83	8.22	6.88	7.29	9.00	7.14	7.80	---

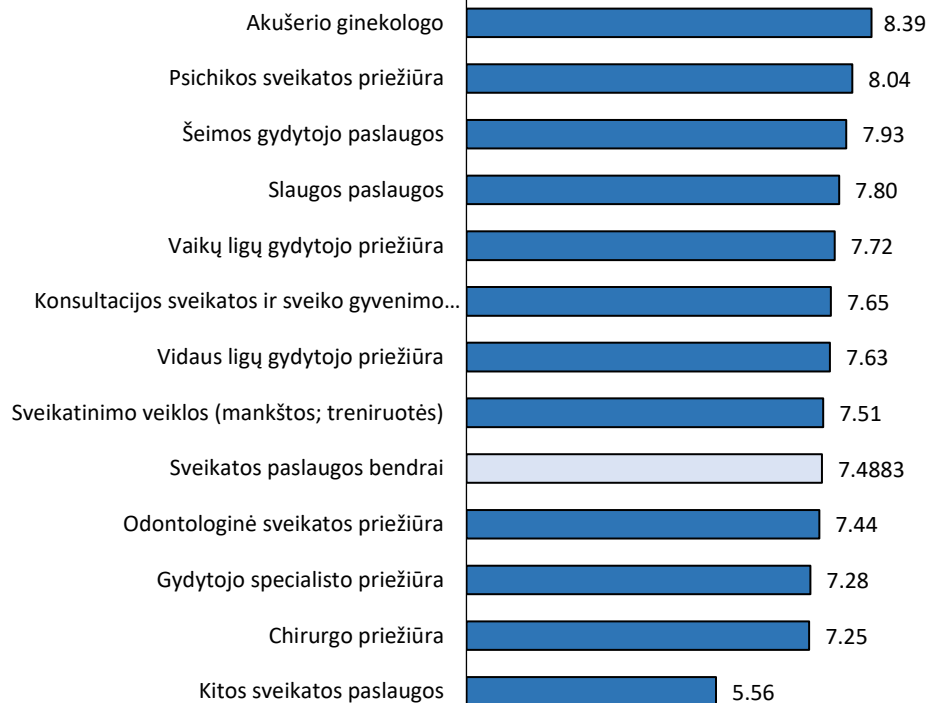
Lentelė 4.7.4. Sveikatos paslaugų vertinimas ir jo kaita pagal tai, koku būdu kreiptasi į instituciją

	Asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Bendras sveikatos paslaugų vertinimas	7.41	7.41	7.56	7.59	5.66
Šeimos gydytojo paslaugos	7.65	7.81	7.58	7.56	6.11
Odontologinės sveikatos priežiūra	7.68	7.41	7.39	7.89	6.40
Vaikų ligų gydytojo priežiūra	7.62	7.58	7.17	7.72	9.00
Vidaus ligų gydytojo priežiūra	7.54	7.43	6.56	7.29	6.33
Akušerio-ginekologo paslaugos	8.24	8.33	8.25	8.89	5.25
Chirurgo priežiūra	7.19	7.14	6.76	7.10	4.83
Gydytojo specialisto priežiūra	7.09	7.24	7.29	7.48	5.29
Psichikos sveikatos priežiūra	8.20	8.50	7.20	8.00	8.33
Slaugos paslaugos	7.63	7.13	9.00	8.25	9.00
Sveikatinimo veiklos	7.32	7.21	7.50	7.71	8.00
Konsultacijos sveikatos ir sveiko gyvenimo klausimais	7.62	7.73	8.20	7.36	7.00

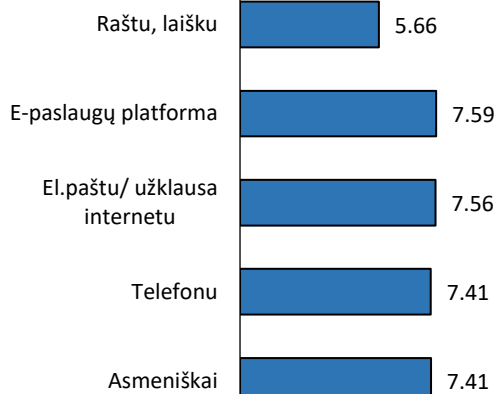
Sveikatos paslaugų vertinimas

(vertinimų vidurkiai 10 balų skalėje)

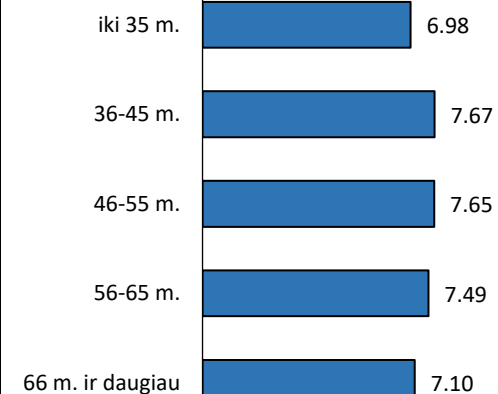
Konkrečių paslaugų grupės vertinimas



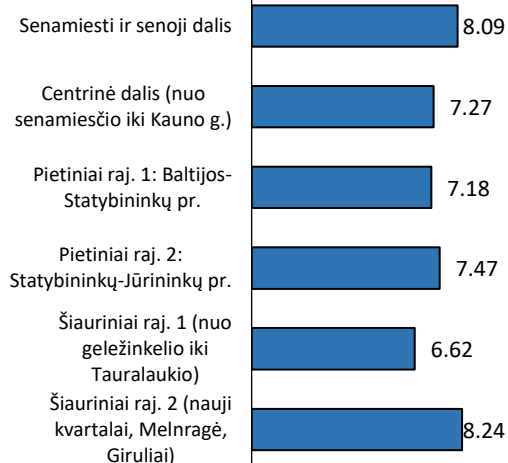
Būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugos



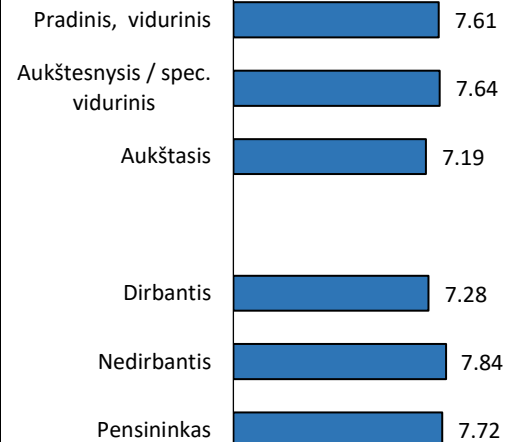
Amžiaus grupės



Gyvenamoji vieta



Išsilavinimas ir užsiėmimas



Viešų paslaugų patenkinimo indeksas

Pasitenkinimo sveikatos paslaugomis indeksas Klaipėdoje:

2023 m. – 74,9

Bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas Klaipėdoje

2023 m. – 76,8

NB. 2018 m. sveikatos paslaugos nebuvo įtrauktos į apklausą

Aptarnavimo kultūra teikiant sveikatos paslaugas

(vertinimo vidurkis 10 balų skalėje)

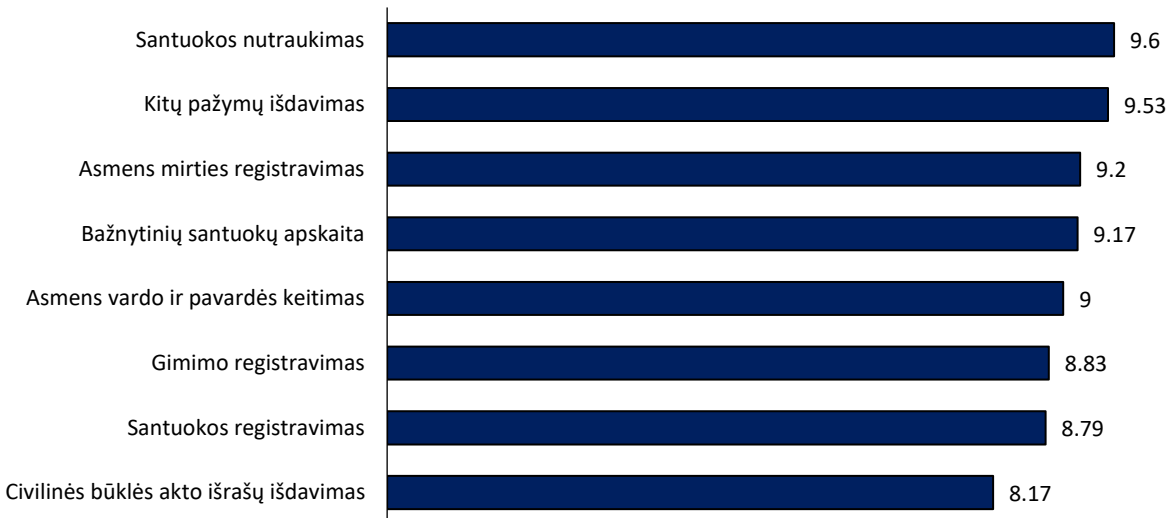
	Bendras vertinimas	Komunikacijos būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugų				
		Asmeniškai apsilankyta	Telefonu	El. paštu /užklausa per internetą	E-paslaugų platforma	Raštu /Paštu
Paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	7.70	7.57	7.49	7.86	7.00	7.90
Paslaugas teikiančių institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.41	8.31	8.29	8.50	8.09	7.80
Visą reikiamą informaciją apie institucijų paslaugas lengvai gavote telefonu	7.04	7.03	6.92	6.96	6.41	6.91
Visa reikiama informacija apie minėtas paslaugas lengvai prieinama internetu	7.12	7.20	6.66	7.53	7.11	7.30
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	6.78	6.82	6.53	7.21	6.41	5.90
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	6.84	6.78	6.68	7.18	6.61	6.36
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	6.89	6.83	6.73	7.12	6.67	4.91
Minėtas paslaugas teikiančiose institucijose darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	6.75	6.85	6.29	6.85	6.56	7.00
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.28	7.33	6.98	7.33	7.22	6.27
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	7.66	7.64	7.36	7.60	7.33	7.18
Minėtų paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	7.24	7.33	6.87	7.44	7.22	7.36

4.8. Metrikacijos paslaugų vertinimas

Apklausoje metu tik 68 respondentai nurodė, kad jie kreipėsi į Klaipėdos m. savivaldybės įstaigas dėl metrikacijos paslaugų. Tai sudarė 7,3 proc. visų dalyvavusių apklausoje. Didžiausia jų dalis kreipėsi dėl santuokos ir gimimo registravimo. Nors teirautasi apie 16 skirtingų paslaugų rūšių, respondentai nurodė tik 11 paslaugų, kuriomis jie naudojami ir kurių kokybę galėtų įvertinti. Taip pat 3 paslaugas paminėjo tik po vieną respondentą, tai jų atsakymai į bendrą analizę neįtraukti.

Suteiktą metrikacijos paslaugų kokybę bendrai įvertinta 8,8 balais iš 10 galimų. Blogai šias paslaugas vertinančių interesantų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, buvo apie 4,4 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skyrė 8 ir daugiau balų, buvo 85,3 proc. Šių paslaugų kokybę vertinama geriausiai tarp visų kitų teikiamų viešųjų paslaugų.

Pozityviausiai suteiktas paslaugas vertina tie, kurie reikalus tvarkė el. paštu ar užklauso internetu (vertinimas 9,25 balai). Labiau kritiškas požiūris į paslaugas būdingas tiems, kurie bandė sutvarkyti rūpimus klausimus rašydami užklauso raštu ir siuntė paštu (7,0).



4.8 pav. Metrikacijos paslaugų vertinimas (vidurkiai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = labai gerai)

Geriausiai vertinamos santuokos nutraukimo paslaugos (9,6 balai); šiek tiek blogiau – civilinės būklės akto išdavimas (8,17 balai iš 10 galimų).

Žvelgiant į **paslaugų teikimo kultūros** perspektyvas, metrikacijos paslaugas gavę miestiečiai labiausiai nepatenkinti buvo tuo, kad ne visą išsamią informaciją jie gaudavo telefonu. Geriausiai vertinta tai, kad problemos buvo išspręstos laiku, per institucijų nurodytą laiką.

Lentelė 4.8.1. Metrikacijos paslaugų vertinimas pagal apklausos metodą

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje	Apklauso metodas	
		Interviu	Internetu
Metrikacijos paslaugos (bendrai)	8.80	9.12	8.39
Asmens vardo ir pavardės keitimas	9.00	9.17	8.80
Asmens mirties registravimas	9.20	9.33	9.00
Bažnytinių santuokų apskaita	9.17	9.00	9.25
Civilinės būklės akto išrašų išdavimas	8.17	9.00	7.57
Gimimo registravimas	8.83	8.80	8.85
Santuokos nutraukimas	9.60	9.67	9.50
Santuokos registravimas	8.79	9.29	8.10
Kitų pažymų išdavimas	9.53	9.46	10.00

Lentelė 4.8.2. Metrikacijos paslaugų vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Metrikacijos paslaugos (bendrai)	8.80	9.14	8.56	9.39	6.91	8.75	9.50
Asmens vardo ir pavardės keitimas	9.00	10.00	---	9.25	7.50	---	---
Asmens mirties registravimas	9.20	10.00	---	8.50	10.00	9.00	---
Bažnytinių santuokų apskaita	9.17	10.00	---	9.25	8.00	---	---
Civilinės būklės akto išrašų išdavimas	8.17	8.00	5.50	9.00	10.00	8.00	---
Gimimo registravimas	8.83	9.00	10.00	9.10	6.50	10.00	10.00
Santuokos nutraukimas	9.60	9.00	---	9.75	---	---	---
Santuokos registravimas	8.79	10.00	8.67	9.36	7.43	---	---
Kitų pažymų išdavimas	9.53	9.00	10.00	9.88	9.00	8.00	9.00

Lentelė 4.8.3. Metrikacijos paslaugų vertinimas pagal išsilavinimą ir amžių

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/ spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Metrikacijos paslaugos (bendrai)	9.22	9.16	8.53	8.94	8.43	9.00	9.00	8.80
Asmens vardo ir pavardės keitimas	10.00	9.67	8.57	9.00	8.00	---	10.00	9.00
Asmens mirties registravimas	8.00	9.50	9.50	10.00	---	8.00	9.00	9.20
Bažnytinių santuokų apskaita	10.00	9.00	9.00	9.17	---	---	---	9.17
Civilinės būklės akto išrašų išdavimas	10.00	9.50	7.67	9.25	6.00	8.67	8.50	8.17
Gimimo registravimas	10.00	9.20	8.65	9.21	8.22	---	---	8.83
Santuokos nutraukimas	---	10.00	9.33	9.50	9.50	---	10.00	9.60
Santuokos registravimas	9.00	8.71	8.75	8.73	---	9.00	10.00	8.79
Kitų pažymų išdavimas	10.00	9.71	9.17	9.00	9.75	10.00	9.00	9.53

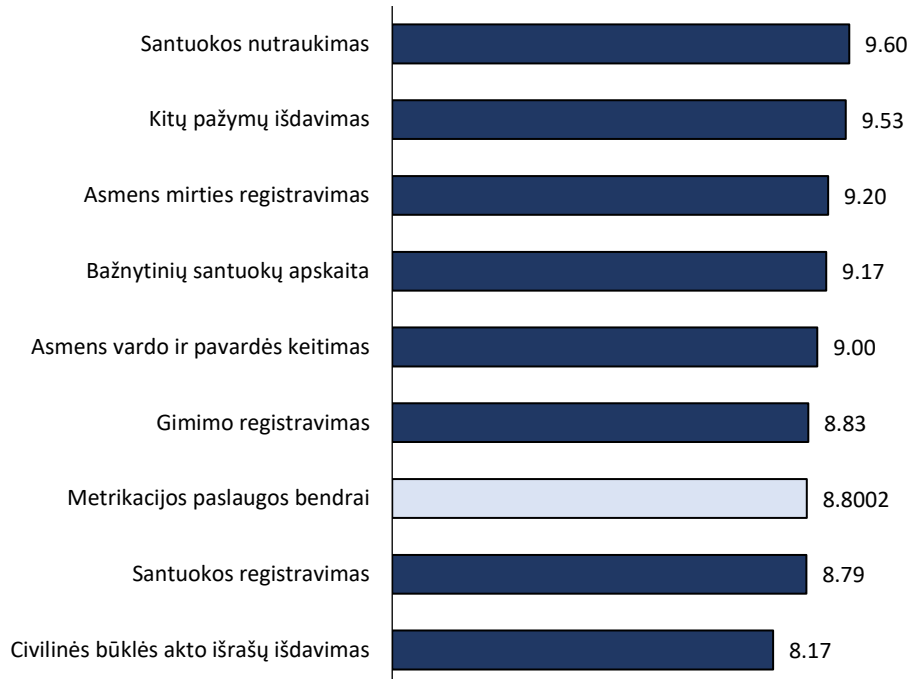
Lentelė 4.8.4. Metrikacijos paslaugų vertinimas pagal apklausos metodą pagal tai, koku būdu kreiptasi į savivaldybės administraciją

	Asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Metrikacijos paslaugos (bendrai)	9.00	8.36	9.25	8.69	7.00
Asmens vardo ir pavardės keitimas	9.57	8.80	9.33	9.33	---
Asmens mirties registravimas	9.50	10.00	10.00	9.25	10.00
Bažnytinių santuokų apskaita	10.00	8.00	10.00	9.00	---
Civilinės būklės akto išrašų išdavimas	8.13	7.50	7.25	8.00	5.50
Gimimo registravimas	9.00	8.18	9.55	9.23	10.00
Santuokos nutraukimas	9.67	---	9.00	9.33	---
Santuokos registravimas	9.33	9.11	9.50	8.27	10.00
Kitų pažymų išdavimas	9.45	9.00	9.40	9.67	10.00

Metrikacijos paslaugų vertinimas

(vertinimų vidurkiai 10 balų skalėje)

Konkrečių paslaugų grupės vertinimas



NB. Į grafiką neįtrauktos kai kurios paslaugos dėl mažos respondentų imties (>4).

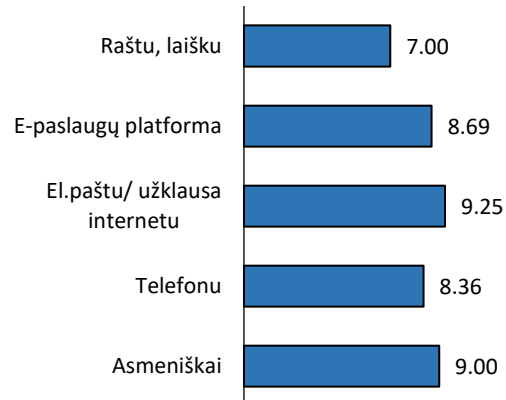
Viešų paslaugų patenkinimo indeksas

Pasitenkinimo metrikacijos paslaugomis indeksas Klaipėdoje:
2023 m. – 88,0

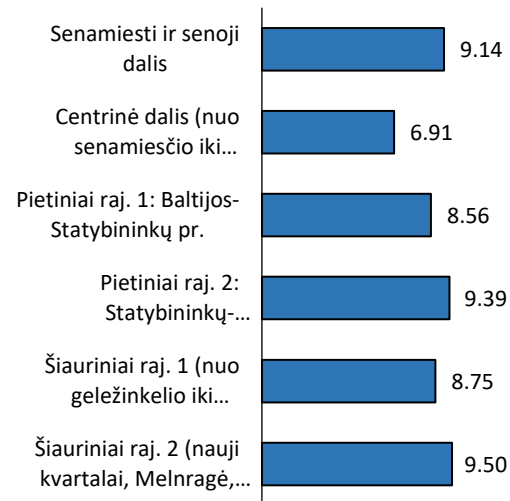
Bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas Klaipėdoje
2023 m. – 76,8

NB. 2018 m. metrikacijos paslaugos nebuvo įtrauktos į apklausą.

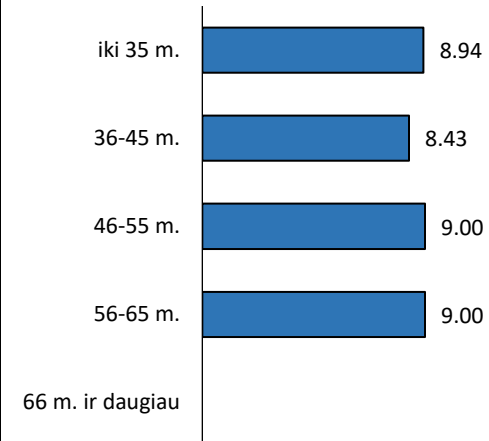
Būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugos



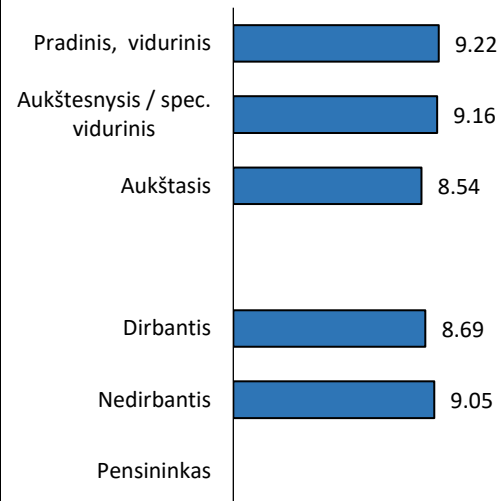
Gyvenamoji vieta



Amžiaus grupės



Išsilavinimas ir užsiėmimas



Aptarnavimo kultūra teikiant metrikacijos paslaugas

(vertinimo vidurkis 10 balų skalėje)

	Bendras vertinimas	Komunikacijos būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugų				
		Asmeniškai apsilankyta	Telefonu	El. paštu /užklausa per internetą	E-paslaugų platforma	Raštu /Paštu
Paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	7.72	8.08	6.96	7.92	7.33	5.00
Paslaugas teikiančių institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.62	8.65	8.17	8.81	8.26	7.00
Visą reikiamą informaciją apie institucijų paslaugas lengvai gavote telefonu	7.46	7.86	6.58	7.71	7.51	7.00
Visa reikiama informacija apie minėtas paslaugas lengvai prieinama internetu	7.68	7.90	6.76	8.31	8.03	7.00
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	7.67	8.10	6.32	7.96	7.46	5.33
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	7.69	8.23	6.48	8.15	7.59	7.00
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	8.13	8.60	6.92	8.46	8.08	5.33
Minėtas paslaugas teikiančiose institucijose darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	7.69	8.08	6.33	7.88	7.32	4.67
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.88	8.20	7.08	8.19	7.74	6.67
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	8.11	8.15	7.44	8.38	8.03	6.00
Minėtų paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	7.90	8.22	6.72	8.15	7.87	7.00

4.9. Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų vertinimas

Apklausoje metu tik 90 respondentų nurodė, kad jie kreipėsi į Klaipėdos m. savivaldybės įstaigas dėl gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų. Tai sudarė 9,7 proc. visų dalyvavusių apklausoje. Didžiausią jų dalį kreipėsi dėl gyvenamosios vietos deklaravimo pakeitus gyvenamąją vietą ar atvykus gyventi į Lietuvą.

Suteiktą gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų kokybę bendrai įvertinta 8,79 balais iš 10 galimų. Blogai šias paslaugas vertinančių interesantų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, buvo apie 3,3 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skyrė 8 ir daugiau balų, buvo 81,1 proc.

Šių paslaugų teikimo kokybė palengva didėja. Nuo 2018 m., kai šios paslaugos bendrai vertintos 8.0 balais, 2023 m. šis rodiklis padidėjo 0.79 punkto.

Pozityviausiai suteiktas paslaugas vertina tie, kurie reikalus tvarkė el. paštu ar užklauso internetu (vertinimas 8,89 balai). Labiau kritiškas požiūris į paslaugas būdingas tiems, kurie bandė sutvarkyti rūpimus klausimus rašydami užklauso raštu ir siuntė paštu (8,07).



4.9 pav. Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų vertinimas (vidurkia 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = balai gerai)

Geriausiai vertinamas pažymų apie gyvenamąją vietą išdavimas (9,06 balai); šiek tiek blogiau – išvykimo į užsienį ilgesniam nei 6 m. laikotarpiui deklaravimas (7,33 balai iš 10 galimų).

Žvelgiant į **paslaugų teikimo kultūros** perspektyvas, gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugas gavę miestiečiai labiausiai nepatenkinti buvo tuo, kad jiems ne visada buvo lengva atrasti specialistus darbo.. Geriausiai vertinta tai, kad specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja.

Lentelė 4.9.1. Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų vertinimas pagal apklausos metodą

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje	Apklausos metodas	
		Interviu	Internetu
Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos (bendrai)	8.79	9.16	8.15
Konsultavimas dėl gyvenamosios vietos deklaravimo	8.98	9.38	7.91
Gyvenamosios vietos deklaravimas (pakeitus gyvenamą vietą ar atvykus į Lietuvą)	9.06	9.24	8.46
Išvykimo į užsienį ilgesniam nei 6 mėn. deklaravimas	7.33	7.33	---
Pažymos apie gyvenamą vietą išdavimas	9.06	9.62	7.90
Kitų pažymų išdavimas (pvz., bendrasavininkams, nuomotojams)	8.00	8.60	6.50
Kitos gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos	7.40	8.00	6.00

Lentelė 4.9.2. Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos (bendrai)	8.79	9.14	8.39	8.80	9.32	7.67	8.53
Konsultavimas dėl gyvenamosios vietos deklaravimo	8.98	8.60	8.22	9.09	9.67	8.50	9.50
Gyvenamosios vietos deklaravimas (pakeitus gyvenamą vietą ar atvykus į Lietuvą)	9.06	9.29	8.91	9.12	9.88	7.67	8.63
Išvykimo į užsienį ilgesniam nei 6 mėn. deklaravimas	7.33	---	6.50	7.67	---	---	8.00
Pažymos apie gyvenamą vietą išdavimas	9.06	8.33	7.83	9.18	10.00	---	9.50
Kitų pažymų išdavimas (pvz., bendrasavininkams, nuomotojams)	8.00	8.50	6.33	8.00	9.00	---	---
Kitos gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos	7.40	---	7.00	8.50	6.33	---	---

Lentelė 4.9.3. Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų vertinimas pagal išsilavinimą ir amžių

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/ spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos (bendrai)	9.20	9.07	8.46	8.71	8.67	9.46	8.47	8.71
Konsultavimas dėl gyvenamosios vietos deklaravimo	9.27	9.64	8.47	9.21	8.25	9.71	8.60	9.21
Gyvenamosios vietos deklaravimas (pakeitus gyvenamą vietą ar atvykus į Lietuvą)	9.36	9.07	8.83	9.04	9.08	9.56	8.00	9.04
Išvykimo į užsienį ilgesniam nei 6 mėn. deklaravimas	10.00	6.50	8.00	9.00	7.50	---	5.50	9.00
Pažymos apie gyvenamą vietą išdavimas	9.70	9.75	8.15	9.67	8.47	10.00	9.00	9.67
Kitų pažymų išdavimas (pvz., bendrasavininkams, nuomotojams)	9.33	8.33	6.80	9.00	5.50	8.50	7.50	9.00
Kitos gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos	2.00	8.80	7.00	6.00	7.25	10.00	7.00	6.00

Lentelė 4.9.4. Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų vertinimas pagal tai, koku būdu kreiptasi į savivaldybės administraciją

	Asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos (bendrai)	8.61	8.41	8.89	8.72	8.07
Konsultavimas dėl gyvenamosios vietos deklaravimo	8.60	8.65	8.80	8.72	7.83
Gyvenamosios vietos deklaravimas (pakeitus gyvenamą vietą ar atvykus į Lietuvą)	9.00	8.69	9.17	8.96	8.20
Išvykimo į užsienį ilgesniam nei 6 mėn. deklaravimas	8.00	7.50	8.00	6.50	---
Pažymos apie gyvenamą vietą išdavimas	8.65	8.42	8.65	8.47	7.25
Kitų pažymų išdavimas (pvz., bendrasavininkams, nuomotojams)	7.38	6.75	7.67	8.00	7.25
Kitos gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos	7.50	7.20	7.25	8.00	10.00

Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugų vertinimas

(vertinimų vidurkiai 10 balų skalėje)

Konkrečių paslaugų grupės vertinimas



NB. Į grafiką neįtrauktos kai kurios paslaugos dėl mažos respondentų imties (>4).

Viešų paslaugų patenkinimo indeksas

Pasitenkinimo gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugomis indeksas Klaipėdoje:

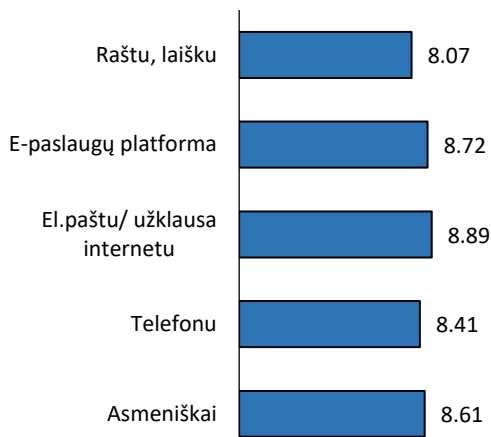
2023 m. – 87,9

Bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas Klaipėdoje

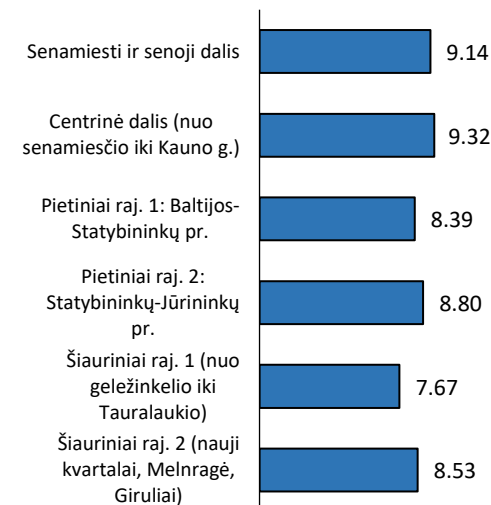
2023 m. – 76,8

NB. 2018 m. deklaravimo paslaugos nebuvo įtrauktos į apklausą.

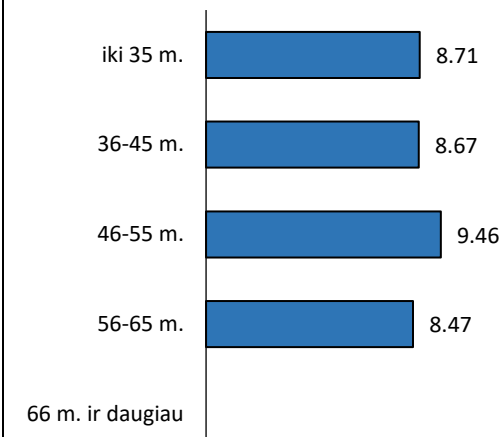
Būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugos



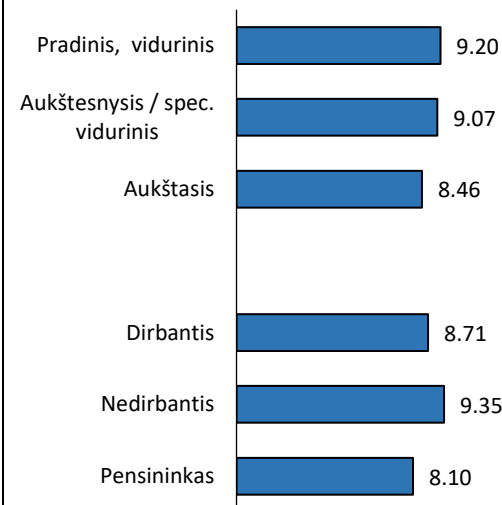
Gyvenamoji vieta



Amžiaus grupės



Išsilavinimas ir užsiėmimas



Aptarnavimo kultūra teikiant gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugas

(vertinimo vidurkis 10 balų skalėje)

	Bendras vertinimas	Komunikacijos būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugų				
		Asmeniškai apsilankyta	Telefonu	El. paštu /užklausa per internetą	E-paslaugų platforma	Raštu /Paštu
Paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	7.83	8.11	7.94	8.20	7.71	8.07
Paslaugas teikiančių institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	8.23	8.76	8.42	8.46	8.27	8.33
Visą reikiamą informaciją apie institucijų paslaugas lengvai gavote telefonu	7.35	7.25	7.19	7.11	6.85	6.21
Visa reikiama informacija apie minėtas paslaugas lengvai prieinama internetu	7.68	7.26	7.01	7.74	7.42	6.54
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	7.44	7.17	6.75	6.92	6.59	5.79
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	7.33	7.18	7.01	7.22	7.09	6.33
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	7.68	7.37	6.90	7.14	6.86	5.07
Minėtas paslaugas teikiančiose institucijose darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	7.14	7.37	6.58	7.02	6.87	6.27
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.76	7.78	7.26	7.46	7.57	6.40
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	7.87	8.05	7.73	7.81	8.00	7.93
Minėtų paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	7.72	7.68	7.14	7.40	7.59	6.87

4.10. Teritorijų planavimo ir statybų leidimų išdavimo paslaugų vertinimas

Apklausoje metu tik 47 respondentų nurodė, kad jie kreipėsi į Klaipėdos m. savivaldybės įstaigas dėl teritorijų planavimo ir statybų leidimų paslaugų. Tai sudarė 5,1 proc. visų dalyvavusių apklausoje. Didžiausia jų dalis kreipėsi dėl konsultacijų ir statybos leidimų išdavimo.

Suteiktą teritorijų planavimo ir statybų leidimų paslaugų kokybę bendrai įvertinta 6.07 balais iš 10 galimų. Blogai šias paslaugas vertinančių interesantų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, buvo apie 29,8 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skyrė 8 ir daugiau balų, buvo 25,5 proc.

Šių paslaugų teikimo kokybė palengva didėja. Nuo 2018 m., kai šios paslaugos bendrai vertintos 5.8 balais, 2023 m. šis rodiklis padidėjo 0.27 punkto.

Posityviausiai suteiktas paslaugas vertina tie, kurie reikalus tvarkė telefonu (vertinimas 6,45 balai). Labiau kritiškas požiūris į paslaugas būdingas tiems, kurie bandė sutvarkyti rūpimus klausimus rašydami užklausą raštu ir siuntė paštu (4,44).



4.10 pav. Teritorijų planavimo ir statybų leidimų išdavimo paslaugų vertinimas (vidurkiaai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = balai gerai)

Geriausiai vertinamas statybos leidimų (statyti ar griauti) išdavimas (6,68 balai); labai blogai – leidimų išdavimą išorinei vaizdinei reklamai įrengti (3,75 balai iš 10 galimų).

Žvelgiant į **paslaugų teikimo kultūros** perspektyvas, teritorijų planavimo ar statybų leidimų paslaugas gavę miestiečiai labiausiai nepatenkinti buvo tuo, kad į jų problemas nebuvo sureaguojama iš karto. O geriausiai vertinta tai, kad specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja ir yra patogiaai sutvarkytas darbo laikas.

Lentelė 4.10.1. Teritorijų planavimo ir statybų leidimų išdavimo paslaugų vertinimas pagal apklausos metodą

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje	Apklauso metodas	
		Interviu	Internetu
Teritorijų planavimo ir statybos leidimų paslaugos	6.07	6.45	5.27
Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos	6.47	7.15	5.00
Statybos leidimų (griauti, statyti) išdavimas	6.68	7.43	4.60
Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos (sąlygų nustatymas, jų išdavimas, dokumentų derinimas, tvirtinimas, registravimas)	5.29	5.20	5.50
Statinio adreso suteikimas, keitimas	5.50	10.00	1.00
Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	3.75	4.67	1.00
Konsultacijos dėl žemės darbų, eismo apribojimo ir teritorijų atitvėrimo leidimų išdavimo tvarkos	6.00	8.00	4.67
Leidimų žemės darbams, eismo apribojimui, teritorijų atitvėrimui išdavimas	4.80	6.50	3.67

Lentelė 4.10.2. Teritorijų planavimo ir statybų leidimų išdavimo paslaugų vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.- Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Teritorijų planavimo ir statybos paslaugos	6.07	6.42	5.02	7.56	5.83	6.00	4.92
Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos	6.47	8.67	4.60	7.75	5.75	7.00	6.00
Statybos leidimų (griauti, statyti) išdavimas	6.68	6.50	6.00	7.80	7.50	7.00	3.50
Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos (sąlygų nustatymas, jų išdavimas, dokumentų derinimas, tvirtinimas, registravimas)	5.29	6.00	2.67	---	6.00	6.50	5.00
Statinio adreso suteikimas, keitimas	5.50	10.00	1.00	---	---	---	---
Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	3.75		2.50	---	7.00	3.00	
Konsultacijos dėl žemės darbų, eismo apribojimo ir teritorijų atitvėrimo leidimų išdavimo tvarkos	6.00	8.00	4.67	---	8.00	---	---
Leidimų žemės darbams, eismo apribojimui, teritorijų atitvėrimui išdavimas	4.80	5.00	4.67	---	---	---	---

Lentelė 4.10.3. Teritorijų planavimo ir statybų leidimų išdavimo paslaugų vertinimas pagal išsilavinimą ir amžių

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Teritorijų planavimo ir statybos paslaugos	9.20	6.85	5.44	5.59	5.84	6.89	6.35	7.00
Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos	2.00	7.50	6.69	6.00	4.60	8.50	6.67	7.00
Statybos leidimų (griauti, statyti) išdavimas	9.33	8.60	5.20	5.50	6.00	8.25	7.40	---
Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos (sąlygų nustatymas, jų išdavimas, dokumentų derinimas, tvirtinimas, registravimas)	8.00	2.50	6.22	5.00	4.67	7.75	3.50	---
Statinio adreso suteikimas, keitimas	---	10.00	1.00	---	1.00	---	10.00	---
Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	---	4.00	3.67	---	2.00	7.00	4.00	---
Konsultacijos dėl žemės darbų, eismo apribojimo ir teritorijų atitvėrimo leidimų išdavimo tvarkos	---	8.00	5.50	6.50	1.00	8.00	8.00	---
Leidimų žemės darbams, eismo apribojimui, teritorijų atitvėrimui išdavimas	---	6.50	3.67	5.00	1.00	5.00	8.00	---

Lentelė 4.10.4. Teritorijų planavimo ir statybų leidimų išdavimo paslaugų vertinimas pagal tai, koku būdu kreiptasi į savivaldybės administraciją

	Asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Teritorijų planavimo ir statybos paslaugos	5.91	6.45	5.74	5.96	4.44
Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos	7.17	6.64	5.80	7.00	6.25
Statybos leidimų (griauti, statyti) išdavimas	6.60	7.00	5.50	6.10	1.00
Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos (sąlygų nustatymas, jų išdavimas, dokumentų derinimas, tvirtinimas, registravimas)	5.00	5.14	5.44	5.17	3.67
Statinio adreso suteikimas, keitimas	1.00	5.50	5.50	1.00	1.00
Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	2.00	3.75	2.00	1.00	4.00
Konsultacijos dėl žemės darbų, eismo apribojimo ir teritorijų atitvėrimo leidimų išdavimo tvarkos	1.00	5.67	4.50	4.67	1.00
Leidimų žemės darbams, eismo apribojimui, teritorijų atitvėrimui išdavimas	1.00	4.67	3.67	3.00	1.00

Teritorijų planavimo ir statybų leidimų paslaugų vertinimas

(vertinimų vidurkiai 10 balų skalėje)

Konkrečių paslaugų grupės vertinimas



NB. Į grafiką neįtrauktos kai kurios paslaugos dėl mažos respondentų imties (>4).

Viešų paslaugų patenkinimo indeksas

Pasitenkinimo teritorijų planavimo ir statybos leidimų paslaugomis indeksas Klaipėdoje:

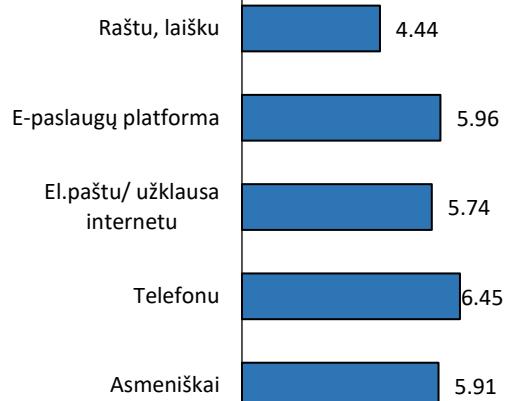
2023 m. – 60,7

Bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas Klaipėdoje

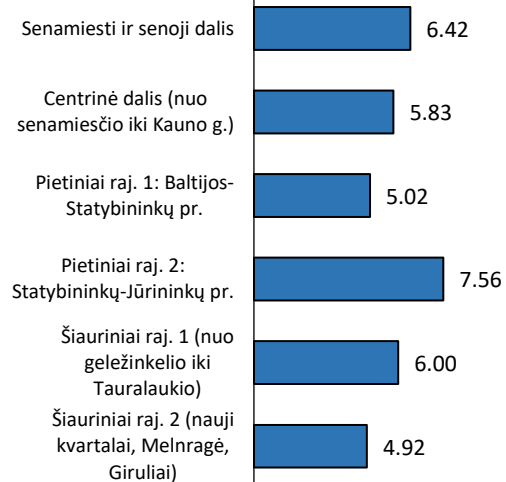
2023 m. – 76,8

NB. 2018 m. šios paslaugos nebuvo įtrauktos į apklausą.

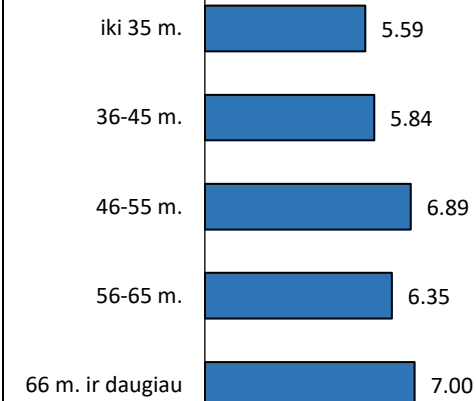
Būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugos



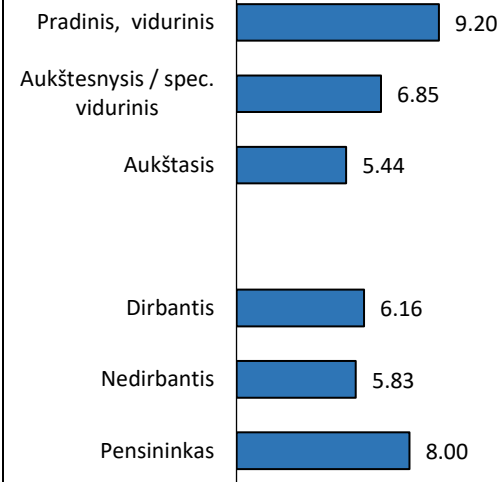
Gyvenamoji vieta



Amžiaus grupės



Išsilavinimas ir užsiėmimas



Aptarnavimo kultūra teikiant teritorijų planavimo paslaugas ir išduodant statybų leidimus

(vertinimo vidurkis 10 balų skalėje)

	Bendras vertinimas	Komunikacijos būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugų				
		Asmeniškai apsilankyta	Telefonu	El. paštu /užklausa per internetą	E- paslaugų platforma	Raštu /Paštu
Paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	7.74	7.10	7.69	7.80	6.84	7.17
Paslaugas teikiančių institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	7.90	7.62	7.89	7.60	7.26	6.60
Visą reikiamą informaciją apie institucijų paslaugas lengvai gavote telefonu	5.89	5.11	6.04	6.26	4.78	4.33
Visa reikiama informacija apie minėtas paslaugas lengvai prieinama internetu	6.16	5.85	6.14	6.58	5.85	3.67
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	5.76	5.70	5.55	5.54	5.47	3.20
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	6.04	5.90	6.10	6.08	5.11	5.17
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	5.88	6.71	5.80	5.50	5.55	2.00
Minėtas paslaugas teikiančiose institucijose darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	6.47	6.76	6.28	6.24	5.94	5.00
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	6.63	6.95	6.79	6.67	7.00	3.83
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	7.42	7.00	7.34	7.60	7.05	6.67
Minėtų paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	6.80	7.05	6.86	6.76	6.56	4.67

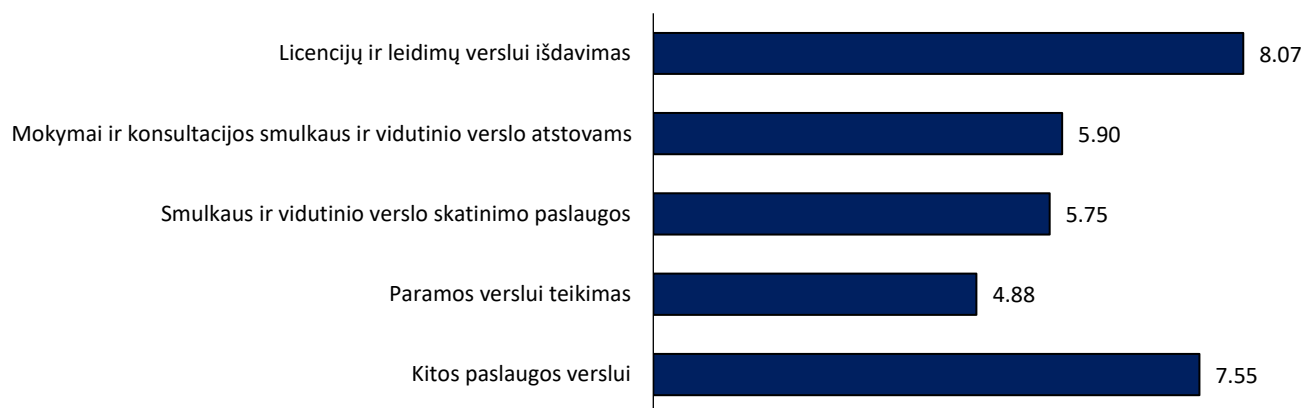
4.11. Paslaugų verslui vertinimas

Apklausos metu tik 49 respondentai nurodė, kad jie kreipėsi į Klaipėdos m. savivaldybės administraciją ar jos įstaigas dėl paslaugų verslui. Tai sudarė 5.3 proc. visų dalyvavusių apklausoje. Didesnė jų dalis kreipėsi dėl licencijų ir leidimų išdavimo.

Suteiktą paslaugų kokybę bendrai įvertinta 7,37 balais iš 10 galimų. Blogai šias paslaugas vertinančių interesantų, kurie skyrė mažiau nei 5 balus, buvo apie 12,2 proc. Labai gerai vertinančių, kurie skyrė 8 ir daugiau balų, buvo 34,1 proc.

Lyginant su 2018 m. apklausos duomenimis, kai tuo metu vidutiniškai paslaugas verslui vertintos 6,6 balais, 2023 m. stebimas pozityvus šio rodiklio augimas (+0,77).

Pozityviausiai paslaugas vertina tie, kurie kreipėsi dėl jų pasinaudodami el. paslaugų platformą (vertinimas 7,7 balai) ar reikalus derino susitikę tiesiogiai su atsakingais asmenimis (vertinimas 7,62). Labiau kritiškas požiūris į paslaugas būdingas tiems, kurie bandė sutvarkyti rūpimus klausimus kreipdamiesi raštu (6,5 balo) arba rašydami užklausą el. paštu (6,96).



4.11 pav. Paslaugų verslui vertinimas (vidurkiai 10 balų vertinimo skalėje; 1 = labai blogai; 10 = balai gerai)

Geriausiai vertinamas licencijų ir leidimų verslui išdavimo paslaugos (8,07 balai); o blogiausiai – paramos verslui teikimas (4,88 balai iš 10 galimų).

Žvelgiant į **paslaugų teikimo kultūros** perspektyvas, šias paslaugas gavę miestiečiai labiausiai nepatenkinti buvo tuo, kad jiems tekdavo apsilankyti pas kelis specialistus bei kad juos ne visada buvo lengva atrasti darbo metu. Geriausiai vertinta komunikacija su specialistais, kurie maloniai bendravo su klientais.

Lentelė 4.11.1. Paslaugų verslui vertinimas ir jo kaita

Paslauga	Vidurkis 10 balų skalėje		Pokytis vertinime	Apklausoje 2023 m.	
	2023	2018		Interviu	Internetu
Paslaugų verslui vertinimas	7.37	6.6	0.77	8.21	6.40
Licencijų ir leidimų verslui išdavimas	8.07	8.1	-0.03	8.63	6.89
Paramos verslui teikimas	4.88	6.5	-1.63	5.50	4.25
Smulkaus ir vidutinio verslo skatinimo paslaugos	5.75	5.2	0.55	6.00	5.60
Mokymai ir konsultacijos smulkaus ir vidutinio verslo atstovams	5.90	5.7	0.20	7.67	3.25
Kitos paslaugos verslui	7.55	---	---	7.50	7.57

Lentelė 4.11.2. Paslaugų verslui vertinimas skirtingose miesto teritorijose

	Bendras	Senoji dalis: senas turgus iki geležinkelio	Pietiniai rajonai 1: Baltijos pr.-Statybininkų pr.	Pietiniai rajonai 2: Statybininkų pr.-Jūrininkų pr.	Centrinė dalis: Senas turgus - Kauno g.	Šiauriniai rajonai 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	Šiauriniai rajonai 2: nauji kvartalai, Melnragė, Giruliai
Bendras paslaugų vertinimas	7.37	8.12	6.30	8.06	7.83	---	6.00
Licencijų ir leidimų verslui išdavimas	8.07	8.00	7.50	8.50	8.78	---	5.50
Paramos verslui teikimas	4.88	7.50	3.50	---	5.50	---	3.00
Smulkaus ir vidutinio verslo skatinimo paslaugos	5.75	7.00	3.50	---	6.25	---	---
Mokymai ir konsultacijos smulkaus ir vidutinio verslo atstovams	5.90	8.50	3.33	5.00	6.75	---	---
Kitos paslaugos verslui	7.55	8.50	8.00	7.67	4.00	---	7.67

Lentelė 4.11.3. Paslaugų verslui vertinimas pagal išsilavinimą ir amžių

	Išsilavinimas			Amžiaus grupės				
	Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis/spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 35 m.	36-45 m.	46-55 m.	56-65 m.	66 m. ir vyresni
Bendras paslaugų vertinimas	7.51	8.20	7.96	7.45	7.82	7.50	8.00	4.00
Licencijų ir leidimų verslui išdavimas	8.15	8.60	8.18	7.64	9.00	8.40	---	---
Paramos verslui teikimas	5.14	4.00	1.00	5.40	5.00	4.00	---	---
Smulkaus ir vidutinio verslo skatinimo paslaugos	6.14	4.00	10.00	6.25	7.00	4.00	---	---
Mokymai ir konsultacijos smulkaus ir vidutinio verslo atstovams	6.22	---	7.00	7.25	5.00	6.00	---	---
Kitos paslaugos verslui	7.55	10.00	6.67	7.20	8.75	---	8.00	4.00

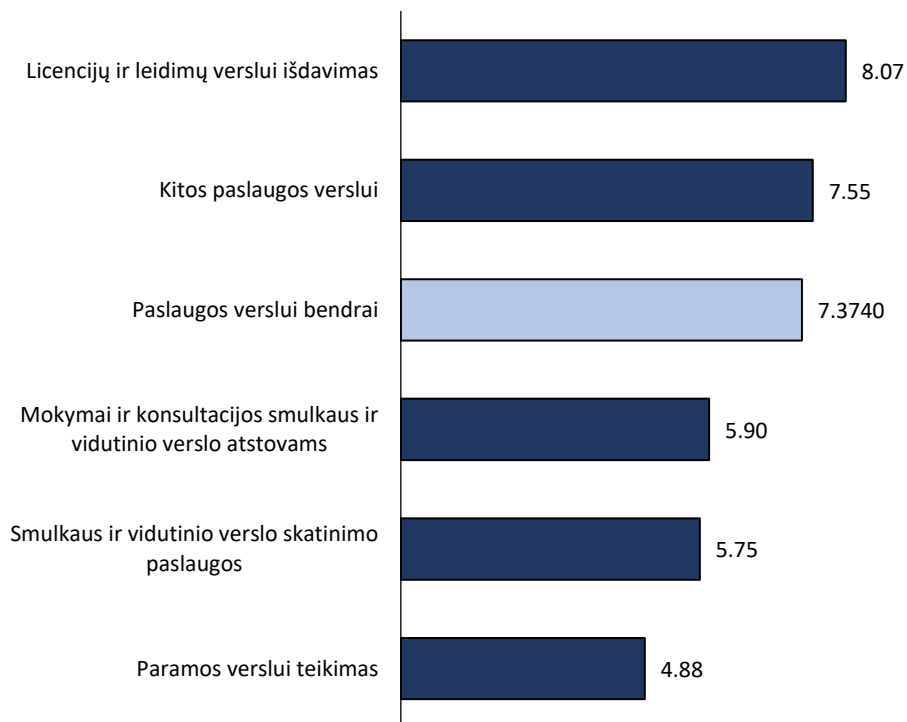
Lentelė 4.11.4. Paslaugų verslui vertinimas pagal tai, koku būdu kreiptasi į savivaldybės administraciją

	Asmeniškai	Telefonu	El.paštu / užklausa per internetą	Per e-paslaugų platformą	Raštu (paštu)
Bendras paslaugų vertinimas	7.63	7.20	6.96	7.70	6.50
Licencijų ir leidimų verslui išdavimas	9.00	7.86	7.81	8.40	9.33
Paramos verslui teikimas	5.00	4.33	4.83	5.25	---
Smulkaus ir vidutinio verslo skatinimo paslaugos	3.00	6.00	5.00	6.00	6.00
Mokymai ir konsultacijos smulkaus ir vidutinio verslo atstovams	5.20	5.89	6.38	5.71	1.00
Kitos paslaugos verslui	7.33	7.80	7.43	8.33	4.00

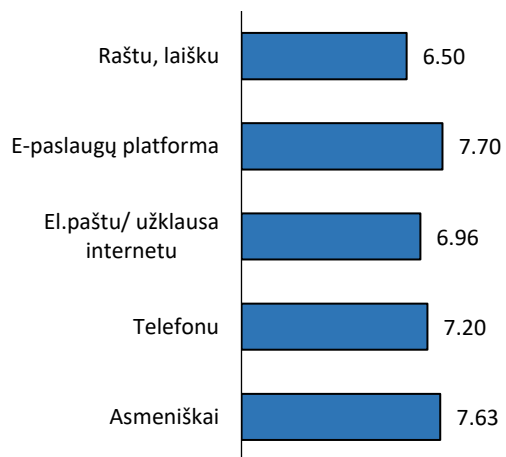
Paslaugų verslui vertinimas

(vertinimų vidurkiai 10 balų skalėje)

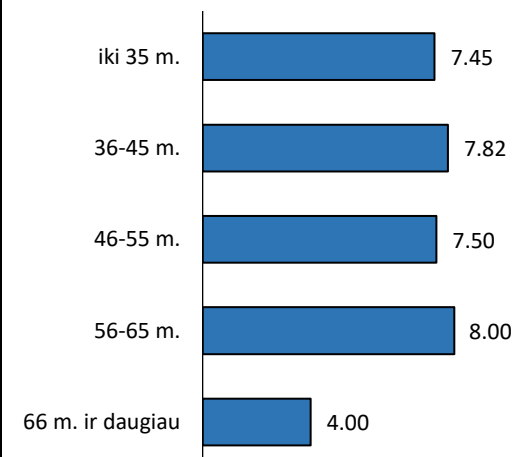
Konkrečių paslaugų grupės vertinimas



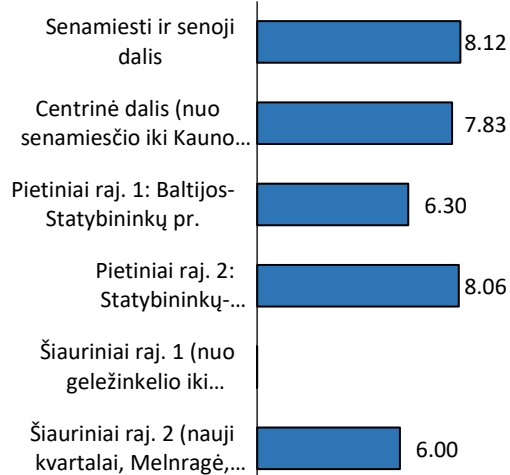
Būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugos



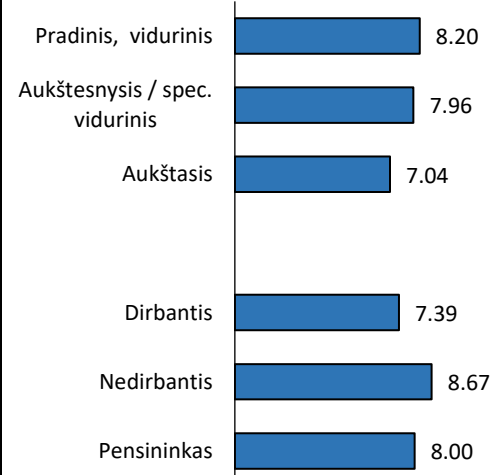
Amžiaus grupės



Gyvenamoji vieta



Išsilavinimas ir užsiėmimas



Viešų paslaugų patenkinimo indeksas

Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas Klaipėdoje:

2018 m. – 73,1

2023 m. – 73,7

Bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas Klaipėdoje

2018 m. – 78,6

2023 m. – 76,8

Aptarnavimo kultūra teikiant paslaugas verslui

(vertinimo vidurkis 10 balų skalėje)

	Bendras vertinimas	Komunikacijos būdas, kuriuo kreiptasi dėl paslaugų				
		Asmeniškai apsilankyta	Telefonu	El. paštu /užklausa per internetą	E-paslaugų platforma	Raštu /Paštu
Paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	7.33	7.35	6.90	7.26	7.13	6.17
Paslaugas teikiančių institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	7.64	7.94	7.39	7.04	8.26	7.50
Visą reikiamą informaciją apie institucijų paslaugas lengvai gavote telefonu	6.79	7.40	6.66	6.63	7.14	6.17
Visa reikiama informacija apie minėtas paslaugas lengvai prieinama internetu	7.22	7.94	7.24	7.48	7.61	7.00
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, į Jūsų problemą buvo sureaguota iš karto	6.20	6.88	5.93	5.85	6.83	5.33
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	5.87	6.59	5.62	5.41	6.30	6.00
Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	6.93	7.47	6.83	6.78	7.43	6.00
Minėtas paslaugas teikiančiose institucijose darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	5.89	6.53	5.28	5.48	6.39	5.00
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	7.11	8.12	7.11	6.89	7.57	7.00
Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	7.47	8.00	7.14	6.89	7.87	6.33
Minėtų paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	7.13	8.18	6.97	6.93	7.57	7.00

5. Migracinės nuostatos

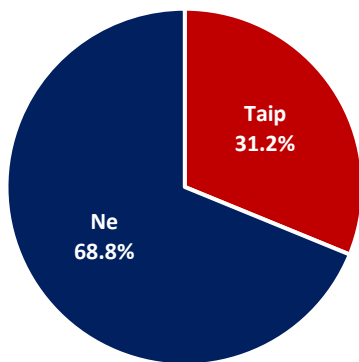
Miestiečių pasitenkinimas savo gyvenamąją vietą gali veikti kaip migracines nuostatas veikiantis veiksnys. Viena vertus, miestiečių ar konkretaus miesto kvartalo gyventojų atsiliepimai bei jų komunikuojami vaizdiniai viešojoje erdvėje sukuria bendrą gyvenamosios vietos įvaizdį, kuris gali būti patrauklus arba atgrasus norintiems ar svarstantiems čia atvykti. Tokioje situacijoje galima kalbėti apie atvykstanąją migraciją. Kita vertus, pasitenkinimas ar nepasitenkinimas gyvenamąją vietą gali suveikti kaip stūmos veiksnys, kai vietos gyventojai apsisprendžia keisti savo gyvenamąją vietą – svarsto išvykti į kitus miestus ar ieškoti geresnės vietos/būsto tame pačiame mieste. Tai yra vidinė migracija vietovės viduje arba išorinė migracija. Pastarieji procesai ypatingai svarbūs miesto ekosistemai daugeliui Lietuvos miestų.

Šiame skyrelyje trumpai apžvelgsime, kokia dalis klaipėdiečių norėtų keisti savo gyvenamąją vietą ir kokios tai yra socialinės-demografinės grupės, kokie kiti miestai ar vietovės konkuruoja su Klaipėda savo patrauklumu, kokia yra aktualios migracijos tikimybė.

5.1. Vidinė migracija Klaipėdoje

Apie 31,2 proc. gyventojų norėtų keisti gyvenamąją vietą pačioje Klaipėdoje.

Tokia nuostata būdinga tiems, kurie dabartinėje vietoje pragyveno apie 16-20 metų (41,2 proc.); teigiantys, kad jie savo gyvenamajame rajone jaučiasi nesaugiai; tie kurie įžvelgia savo gyvenamajame kvartale urbanistinės aplinkos blogėjimą (57,3 proc.); kritiškai vertinantys miesto ilgalaikę raidą (42 proc.); gyvenantys nerenovuotose namuose (36,9 proc.). Taip pat aktyvesne nuostata keisti gyvenamąją vietą pačioje Klaipėdoje pasiryžę ir jauni žmonės iki 35 m. amžiaus (39 proc.).



5.1 pav. Kokia dalis klaipėdiečių norėtų persikelti gyventi į kitą Klaipėdos gyvenamąjį rajoną (n=917)

Beveik kas antras pietinio Klaipėdos pakraščio gyventojas (51,4 proc.) norėtų išsikelti į kitą Klaipėdos rajoną. Didžiausia tokiomis nuostatomis pasižyminčių respondentų dalis yra Bandužių ir Laukininkų rajonuose. Tai galima paaiškinti gana kritiška šios dalies gyventojų nuostata tiek urbanistinės infrastruktūros atžvilgiu, dideliu apgyvendinimo tankumu ir aplinkosauginiais veiksniais (pvz., nusiskundimai dėl oro kokybės ir nemalonių kvapų).

Sėsliausi gyventojai, kurie nenorėtų keisti dabartinės savo gyvenamosios vietos, yra šiaurinėje miesto dalyje. Ten tokių yra apie 83 proc. Pvz., nei vienas Šarlotės kvartalo, Tauralaukio ar Žaliojo slėnio gyventojai nenorėtų keltis gyventi į kitą vietą. Panašiai tokių gerai su savo gyvenamąja vieta susigyvenusių gyventojų yra ir centrinėje dalyje (tarp senojo turgaus ir Kauno g.), kurioje dominuoja sovietiniai daugiabučiai. Iš ten į kitus Klaipėdos gyvenamuosius rajonus norėtų pajudėti tik apie 19,7 proc. gyventojų.

Nenusiteikusių keisti savo būsto socialinis demografinis portretas būtų toks: tai yra pensinio amžiaus klaipėdiečiai (83,9 proc.); palankiai vertinantys ilgalaikę miesto raidą (74,8 proc.); matantys savo kvartalo permainas į gerą pusę (81 proc.); savo gyvenamajame rajone besijaučiantys labai saugiai (84,9 proc.); pragyvenę dabartinėje gyvenamojoje vietoje daugiau kaip 20 metų (73 proc.).

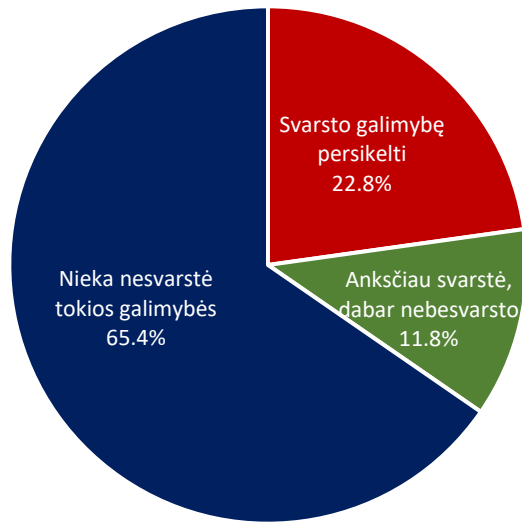
Kas trečias respondentas, kuris norėtų keisti dabartinę gyvenamą vietą, teigia, kad per artimiausius 3 metus tikimybė tą padaryti yra didelė. Panaši dalis mano, kad tokia dalis yra labai maža arba labai maža. Tokios gyventojų nuostatos leidžia daryti prognozę, kad bendrai mieste galima tikėtis apie 9,5 proc. vidinės migracijos. Tai gana aukštas rodiklis.

5.2. Išorinės migracijos nuostatos

5.2.1. Noras keisti gyvenamą vietą Lietuvoje

Apie 22,8 proc. respondentų nurodė, kad jie norėtų palikti Klaipėdos miestą ir išsikelti gyventi į kitą Lietuvos miestą ar vietovę. Apie 11,8 proc. apie tokią galimybę buvo svarstę anksčiau, tačiau dabar nebesvarsto. Tokios nuostatos iš dalies atspindi nepasitenkinimą miestu, tačiau savo galimybes išvykti gyventi kitur žmonės vertina gan kritiškai. Tik kas penktas respondentas, kuris svarsto galimybę palikti Klaipėdą, teigia, kad per artimiausius 3 metus tikimybė tai padaryti yra didelė. Tai leidžia prognozuoti, kad mieste yra apie 6,4 proc. gyventojų, turinčių stiprias migracines nuostatas.

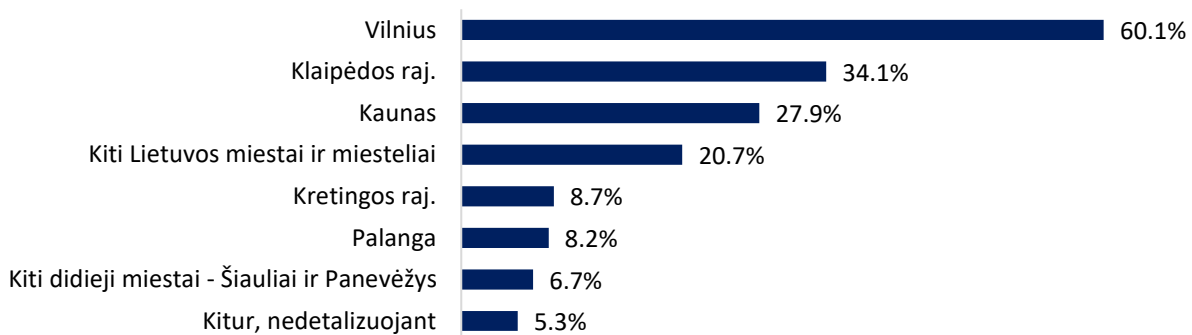
Norinčių iškeisti Klaipėdą į kitą vietą Lietuvoje yra daugiausiai tarp gyventojų iki 45 m. amžiaus (27,8 proc.); su aukštuoju išsilavinimu (25,2 proc.); dirbančių (24,1 proc.); dabartinėje vietoje pragyvenusių 16-20 metų (39,3 proc.). Tokia nuostata akivaizdžiai dominuoja tarp pietinio miesto pakraščio gyventojų (31,4 proc.).



5.2.1 pav. Ar per pastaruosius penkerius metus svarstė galimybę išvykti iš Klaipėdos gyventi į kitą Lietuvos miestą? (n=913)

Kas konkuruoja su Klaipėda? Klaipėdiečiai įvardijo 53 skirtingas vietas – kartais labai konkrečias, kartais – abstrakčias; buvo nurodomos kelios opcijos – išvardijama iki 5 skirtingų vietų. Akivaizdžiausiai tarp pasirinkimų jaučiama Vilniaus ir Kauno kaip didmiesčių trauka. Vilnių nurodė apie 60.1 proc. svarstančių išvykti, Kauną – beveik 28 proc.

Tačiau kas trečias ieškotų galimybės apsigyventi Klaipėdos rajone esančiuose miesteliuose, kaimuose ar Klaipėdos priemiesčiuose, o kas antras nenorėtų nutolti nuo pačios Klaipėdos daugiau kaip 25 km spinduliu.



5.2.2 paveikslas. Į kokius miestus ar gyvenamąsias vietas norėtų persikelti tie, kurie svarsto išvykimo iš Klaipėdos galimybę (n=208)

5.2.2. Noras emigruoti į užsienį

Apie 22,2 proc. respondentų nurodė, kad jie norėtų išvykti gyventi į užsienį. 15,6 proc. svarstė tokias galimybes anksčiau, tačiau dabar nebesvarsto.

Tik kas dešimtas respondentas, kuris svarsto galimybę išvykti į užsienį, teigia, kad per artimiausius 3 metus tikimybė tai padaryti yra didelė. Tai leidžia prognozuoti, kad mieste yra apie 4,1 proc. gyventojų, turinčių stiprias tarptautinės migracinės nuostatas.



5.2.3 pav. Ar per pastaruosius penkerius metus svarstė galimybę išvykti iš Klaipėdos gyventi į užsienį? (n=904)

Norinčių išvykti į užsienį yra daugiau tarp nedirbančių gyventojų (24,7 proc.); 36-45 m. amžiaus grupėje (29,5 proc.). Tokia nuostata akivaizdžiai dominuoja tarp pietinio miesto pakraščio gyventojų (31,4 proc.). Įdomu ir tai, kad beveik kas antras norintis iškeisti Klaipėdą į kitą Lietuvos miestą turi ketinimą išvykti ir į užsienį.

Lentelė 5.1. Migracinės nuostatos skirtingose socialinės-demografinėse grupėse

	Ar norėtų persikelti gyventi į kitą Klaipėdos gyvenamąjį rajoną? (n=915)		Ar per pastaruosius penkerius metus svarstė galimybę išvykti iš Klaipėdos gyventi į kitą Lietuvos miestą? (n=913)		
	Taip	Ne	Svarsto	Anksčiau svarstė, dabar - ne	Niekada nesvarstė
Bendras rodiklis	31.2%	68.8%	22.8%	11.8%	65.4%
Lytis					
Vyras	30.8%	69.2%	19.1%	13.6%	67.3%
Moteris	30.0%	70.0%	21.8%	10.5%	67.7%
Amžiaus grupės					
iki 35 m.	39.0%	61.0%	27.8%	17.4%	54.8%
36-45 m.	33.2%	66.8%	27.8%	12.1%	60.1%
46-55 m.	28.5%	71.5%	17.4%	10.5%	72.1%
56-65 m.	20.1%	79.9%	10.7%	5.3%	84.0%
66 m. ir daugiau	16.1%	83.9%	5.4%	7.1%	87.5%
Išsimokslinimas					
Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	31.4%	68.6%	16.4%	12.3%	71.3%
Aukštesnysis / spec. vidurinis	28.7%	71.3%	17.7%	9.6%	72.7%
Aukštasis	30.9%	69.1%	25.2%	12.6%	62.2%
Pagrindinis užsiėmimas					
Dirbantis	33.2%	66.8%	24.1%	14.2%	61.8%
Nedirbantis	29.6%	70.4%	20.1%	8.9%	70.9%
Pensininkas	17.8%	82.2%	6.8%	4.2%	89.0%
Gyvenamoji vieta (miesto dalys)					
Senamiestis ir senoji miesto dalis: nuo senojo turgaus iki geležinkelio	25.7%	74.3%	22.9%	11.8%	65.3%
Pietinė miesto dalis 1: nuo Baltijos pr. iki Statybininkų pr.	30.9%	69.1%	25.5%	12.0%	62.5%
Pietinė miesto dalis 2: nuo Statybininkų pr. iki Jūrininkų pr.	51.4%	48.6%	31.4%	12.0%	56.6%
Centrinė miesto dalis: nuo senojo turgaus iki Kauno g.	19.7%	80.3%	17.0%	13.1%	69.9%
Šiaurinė miesto dalis 1: nuo geležinkelio iki Tauralaukio	16.9%	83.1%	9.9%	5.6%	84.5%
Šiaurinė miesto dalis 2: nauji kvartalai, Melnragė ir Giruliai	17.1%	82.9%	13.0%	13.0%	73.9%
Kaip seniai gyvena dabartinėje vietoje?					
Mažiau nei metus	40.0%	60.0%	50.0%	25.0%	25.0%
1-5 metus	34.6%	65.4%	27.0%	18.4%	54.6%
6-10 metų	30.6%	69.4%	23.3%	12.0%	64.7%
11-15 metų	35.1%	64.9%	28.1%	14.9%	57.0%
16-20 metų	41.2%	58.8%	39.3%	11.9%	48.8%
Daugiau nei 20 metų	26.9%	73.1%	15.9%	8.2%	75.8%
Apklauso metodas					
Interviu	27.3%	72.7%	14.1%	10.8%	75.1%
Internetinė apklausa	39.3%	60.7%	41.2%	14.1%	44.7%

Priedas Nr.1. Klausimynas

Klaipėdos miesto gyvenamosios aplinkos ir viešųjų paslaugų vertinimas, 2023

Sveiki,

Aš esu rinkos tyrimų įmonės „Eurotela“ apklausos atlikėja. Šiuo metu Klaipėdos miesto savivaldybės užsakymu atliekame klaipėdiečių apklausą apie Klaipėdos miesto problemas ir tiekiamas viešąsias paslaugas. Apklausa užtruks iki 20 minučių, apklausa anoniminė – t.y. Jūsų atsakymai bus analizuojami tik bendrąja tvarka. Maloniai prašome atsakyti į anketos klausimus.

0. Ar Jūs nuolat gyvenate Klaipėdos mieste, ar esate atvykęs (-usi) į Klaipėdos miestą (esate svečias)?

1. Nuolatinis Klaipėdos miesto gyventojas → TĘSTI

2. Atvykęs (-usi) (Klaipėdos miesto svečias) → BAIGTI

BENDROJI KLAUSIMYNO DALIS (VISIEMS RESPONDENTAMS)

I. BENDRAS GYVENAMOSIOS VIETOVĖS VERTINIMAS

A1. Ar esate patenkintas gyvenimu Klaipėdoje?

Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas:

Visiškai nepatenkintas									Labai patenkintas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

A2. Kaip seniai gyvenate dabartinėje vietoje?

1. Mažiau nei metus
2. 1-5 metus
3. 6-10 metų
4. 11-15 metų
5. 16-20 metų
6. Daugiau nei 20 metų

A3. Kaip Jūs bendrai vertinate vietą ir kvartalą, kuriame gyvenate?

Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatinka, 10 – labai patinka:

Labai nepatinka									Labai patinka
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

A4. Kaip saugiai jaučiatės savo gyvenamajame rajone?

1. Labai saugiai
2. Pakankamai saugiai
3. Nesaugiai
4. Labai nesaugiai

A5. Kaip per paskutinius 5 metus (arba nuo jūsų apsigyvenimo) pasikeitė Jūsų gyvenamasis rajonas?

1. Pokyčiai į gerąją pusę
2. Gyvenamoji aplinka iš esmės nepasikeitė
3. Pokyčiai į blogąją pusę

A6. Ar norėtumėt persikelti gyventi į kitą Klaipėdos gyvenamąjį rajoną?

1. Taip

2. Ne (pereiti prie klausimo A8)

A7. (atsiranda tik tada, kai A6 nurodė „Taip“) Kokia yra tikimybė, kad per artimiausius 3 metus Jūs pakeisite dabartinę gyvenamąją vietą Klaipėdoje?

Jvertinkite 5 balų skalėje.

1. Labai maža
2. Maža
3. Vidutinė
4. Didelė
5. Labai didelė

A8. Ar per pastaruosius penkerius metus svarstėte galimybę išvykti iš Klaipėdos gyventi

	Svarsčiau ir svarstau dabar	Anksčiau svarsčiau, bet dabar nebesvarstau	Anksčiau nesvarsčiau, bet dabar svarstau	Niekada nesvarsčiau
A8.1. Į kitą Lietuvos miestą	1 (suprogramuoti A9, A11 atsiradimą)	2 (suprogramuoti A9, A11 atsiradimą)	3 ((suprogramuoti A9, A11 atsiradimą)	4 (jei pasirenkamas šis atsakymas čia ir žemiau, pereiti prie B1)
A8.2. Į užsienį	1 (suprogramuoti A10, A11 atsiradimą)	2 (suprogramuoti A10, A11 atsiradimą)	3 (suprogramuoti A10, A11 atsiradimą)	4 (jei pasirenkamas šis atsakymas čia ir aukščiau, pereiti prie B1)

A9. (Atsiranda priklausomai nuo ankstesnio atsakymo į A8.1) Kokį miestą (miestus) ar gyvenamąsias vietas svarstėte/svarstote rinktis?

A10. (Atsiranda priklausomai nuo ankstesnio atsakymo į A8.2) Kokią užsienio šalį (šalis) svarstėte/svarstote rinktis?

A11. (Atsiranda priklausomai nuo ankstesnio atsakymo į A8.1 ir A8.2) Kokia yra tikimybė, kad per artimiausius 3 metus Jūs išvyksite iš Klaipėdos gyventi kitur?

1. Labai maža
2. Maža
3. Vidutinė
4. Didelė
5. Labai didelė

II. BENDRAS MIESTO APLINKOS IR TVARKOS VERTINIMAS (VISIEMS)

Nr.	Viešoji paslauga	Labai blogai					Labai gerai					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Jūsų gyvenamosios aplinkos (namo, kiemo) švarą ir tvarkingumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Pasivaikščiojimo takų/žaliųjų plotų/ parkų priežiūrą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Šaligatvių, gatvių dangos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Miesto gatvių ir viešųjų erdvių apšvietimo pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Pėsčiųjų ir dviračių takų pakankamumą jūsų gyvenamajame rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Pėsčiųjų ir dviračių takų saugumą ir kokybę jūsų gyvenamajame rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Viešųjų pastatų (sveikatos priežiūros centrų, mokyklų ir pan.) ir viešųjų erdvių (skverų, pėsčiųjų takų) pritaikymą neįgaliesiems jūsų gyvenamajame rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

III. KULTŪROS IR SPORTO PASLAUGŲ VERTINIMAS (VISIEMS)

C1. Kaip vertinate kultūros ir sporto paslaugas Klaipėdoje?

Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 5 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	Labai blogai					Labai gerai					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Kultūros įstaigų paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Sporto įstaigų paslaugos											
3.	Bibliotekų paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Valstybinių ir miesto švenčių renginiai (pavyzdžiui, Miesto gimtadienis, Jūros šventė, Nepriklausomybės atgavimo, Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Miesto švenčių renginiai (pavyzdžiui, Jūros šventė, Laivų paradas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Sporto renginiai (tradiciniai sporto miesto renginiai ir varžybos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Sutvarkytų kultūros paveldo objektų lankymo galimybė (tinkamumas lankymui) pavyzdžiui, Piliavietė, Jono kalnelis, Skulptūrų parkas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Mėgėjų meno kolektyvų veikla (dalyvavimas, stebėjimas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Profesionalaus meno sklaida (teatrai, parodos, ekspozicijos ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Sportui skirta infrastruktūra (aikštynai, baseinai, kitos erdvės ir įranga sportuoti)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

IV. AR KREIPTASI DĖL VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ IR PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO VERTINIMAS (VISIEMS)

D1. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į savivaldybės administraciją ar jos įstaigas ar kitas institucijas – pvz., švietimo, socialinių paslaugų, sveikatos apsaugos, metrikacijos, leidimų išdavimų - kokių nors klausimų (nesvarbu kokių būdu)?

1. Taip (tęsiama toliau)
2. Ne (pereiti prie **DEMOGRAFINIO BLOKO**).

D2. (atsakinėja, jei D1 pasirinko „TAIP“) Kokias klausimai kreipėtės?

Perskaityti visus atsakymus ir pažymėti visus tinkamus;

Jei respondentas nurodys labai konkrečią paslaugą, pažymėti tinkamą atsakymų kategoriją, kuriai priklauso paslauga;

Galima trumpai paaiškinti, kokias paslaugas apima kategorija

1. Socialinių paslaugų ir pašalpų
2. Švietimo paslaugų vaikams ir suaugusiems
3. Sveikatos apsaugos ir priežiūros
4. Metrikacijos paslaugų (pažymų išdavimas, santuokų ir skyrybų registracija ir pan.)
5. Gyvenamosios vietos deklaravimo
6. Paslaugų verslui – konsultacijų, leidimų išdavimo, paramos
7. Teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimo

D3. (atsakinėja, jei D1 pasirinko „TAIP“) Kokių būdu kreipėtės dėl viešųjų paslaugų (dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo, socialinių paslaugų ir pašalpų, švietimo įstaigų paslaugų, paslaugų verslui ir pan.)

Pažymėti visus tinkamus atsakymus

1. Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją/ įstaigą)
2. Telefonu
3. El.paštu/ per užklausą internetu
5. Per e-paslaugų platformą
4. Raštu (pateikėte prašymą paštu)
5. Kita (įrašykite) _____

D4. (atsakinėja, jei D1 pasirinko „TAIP“) Vertindami Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos ir jai priklausančių įstaigų, institucijų ir organizacijų darbą bei jų teikiamas paslaugas Klaipėdos miesto savivaldybėje, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku										Visiškai sutinku										N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Paslaugas teikiančių institucijų darbo laikas Jums buvo patogus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugas teikiančių institucijų pietų pertraukos laikas nesukėlė sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Visą reikiamą informaciją apie institucijų paslaugas lengvai gavote telefonu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Visa reikiama informacija apie minėtas paslaugas lengvai prieinama internetu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo sureaguota iš karto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vienos įstaigos į kitą“	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Kai kreipėtės dėl minėtų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Minėtas paslaugas teikiančiose institucijose darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Minėtas paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.	Minėtų paslaugų institucijos teikiama informacija yra išsami	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**SPECIFINĖ KLAUSIMYNO DALIS
(DĖL TAM TIKRŲ PASLAUGŲ BESIKREIPUSIEMS RESPONDENTAMS)**

V. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

Atsakinėja tik tie, kurie D2 nurodė „Socialinės paslaugos ir pašalpos“

E1. Ar galite patikslinti, dėl kokių konkrečiai **socialinių paslaugų ir pašalpų** kreipėtės: (SKAITYTI KIEKVIENĄ VARIANTĄ).

(KLAUSTI TIK APIE TAS PASLAUGAS, KURIOMIS NAUDOJOSI) Kaip vertinate Jums suteiktas **socialines paslaugas Klaipėdos m.** savivaldybės teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	NESINA UDOJO	Labai blogai					Labai gerai					N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos (dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Pagalba į namus (pagalba kasdieniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo (pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Kita (įrašykite): _____	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

VI. ŠVIETIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

Atsakinėja tik tie, kurie D2 nurodė „Švietimo paslaugos vaikams ir suaugusiems“

F1. Ar galite patikslinti, dėl kokių konkrečiai **švietimo paslaugų** kreipėtės: (SKAITYTI KIEKVIENĄ VARIANTĄ).

(KLAUSTI TIK APIE TAS PASLAUGAS, KURIOMIS NAUDOJOSI) Kaip vertinate **švietimo paslaugas Klaipėdos m. savivaldybės teritorijoje?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	NESINA UDOJO	Labai blogai					Labai gerai					N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Ikimokyklinio ugdymo paslaugos (vaikų lopšeliai-darželiai)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Bendrojo ugdymo mokyklų paslaugos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Neformaliojo ugdymo įstaigų paslaugos (Klaipėdos karalienės Luizės jaunimo centras, Klaipėdos moksleivių saviraiškos centras, Klaipėdos jaunimo laisvalaikio centras)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Neformalaus ugdymo veiklos bendrojo lavinimo mokyklose (būreliai, kolektyvai ir pan.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Suaugusiųjų švietimo paslaugos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Pedagoginė – psichologinė tarnybos paslaugos												
7.	Kitos švietimo paslaugos, kurios nebuvo paminėtos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

VII. SVEIKATOS APSAUGOS IR PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VERTINIMAS

Atsakinėja tik tie, kurie D2 nurodė „Sveikatos apsaugos ir priežiūros“

G1. Ar galite patikslinti, dėl kokių konkrečiai **sveikatos apsaugos paslaugų** kreipėtės: (SKAITYTI KIEKVIENĄ VARIANTĄ).

(KLAUSTI TIK APIE TAS PASLAUGAS, KURIOMIS NAUDOJOSI) Kaip vertinate **sveikatos apsaugos paslaugas Klaipėdos m. savivaldybės teritorijoje?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	NESINAU DOJO	Labai blogai										N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Šeimos gydytojo paslaugos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Odontologinė sveikatos priežiūra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Vaikų ligų gydytojo priežiūra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Vidaus ligų gydytojo priežiūra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Akušerio ginekologo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Chirurgo priežiūra												
7.	Gydytojo specialisto priežiūra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Psichikos sveikatos priežiūra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Slaugos paslaugos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Sveikatinimo veiklos (mankštos; treniruotės)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.	Konsultacijos sveikatos ir sveiko gyvenimo klausimais	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.	Kitos sveikatos paslaugos, kurios nebuvo paminėtos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

VIII. CIVILINĖS METRIKACIJOS PASLAUGŲ VERTINIMAS

Atsakinėja tik tie, kurie D2 nurodė „Civilinės metrikacijos“

H1. Ar galite patikslinti, dėl kokių konkrečiai *civilinės metrikacijos paslaugų* kreipėtės: (SKAITYTI KIEKVIENĄ VARIANTĄ).

(**KLAUSTI TIK APIE TAS PASLAUGAS, KURIOMIS NAUDOJOSI**) Kaip vertinate suteiktas **metrikacijos paslaugas Klaipėdos m.** savivaldybės teritorijoje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	NESINAU DOJO	Labai blogai										Labai gerai										N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Asmens vardo ir pavardės keitimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Asmens mirties registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Bažnytinių santuokų apskaita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Civilinės būklės akto įrašo keitimai (anuliavimas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Civilinės būklės akto išrašų išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Gimimo registravimas																						
7.	Santuokos nutraukimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Santuokos registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Tėvystės (motinystės) nustatymo ar nugincijimo registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Tėvystės pripažinimo registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.	Užsienyje nutrauktos santuokos apskaita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.	Užsienyje įregistruotų gimimo apskaita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.	Užsienyje registruotų mirčių apskaita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.	Užsienyje registruotų santuokų apskaita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.	Įvaikinimo registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
16.	Kitų pažymų išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

XI. TERITORIJŲ PLANAVIMO, STATYBOS LEIDIMŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

Atsakinėja tik tie, kurie D2 nurodė „Teritorijų planavimo ir statybos leidimų išdavimas“

K1. Ar galite patikslinti, dėl kokių konkrečiai *teritorijų planavimo ar statybos leidimų išdavimo paslaugų* kreipėtės: (SKAITYTI KIEKVIENĄ VARIANTĄ).

(KLAUSTI TIK APIE TAS PASLAUGAS, KURIOMIS NAUDOJOSI) Kaip vertinate suteiktas *teritorijų planavimo ar statybos leidimų išdavimo paslaugas Klaipėdos m. savivaldybės teritorijoje?* (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	NESINA UDOJO	Labai blogai					Labai gerai					N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Statybos leidimų (griauti, statyti) išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos (sąlygų nustatymas, jų išdavimas, dokumentų derinimas, tvirtinimas, registravimas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Statinio adreso suteikimas, keitimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Konsultacijos dėl žemės darbų, eismo apribojimo ir teritorijų atitvėrimo leidimų išdavimo tvarkos												
7.	Leidimų žemės darbams, eismo apribojimui, teritorijų atitvėrimui išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Kitos statybos leidimų išdavimo paslaugos, kurios nebuvo paminėtos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

XII. DEMOGRAFINIS BLOKAS (VISIEMS)

L1. Respondento lytis:

1. Vyras.
2. Moteris.

L2. Amžius (suėję metai): _____

L3. Išslavinimas:

1. Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis.
2. Aukštesnysis / spec. vidurinis.
3. Aukštasis.

L4. Užsiėmimas:

1. Dirbantis (verslininkas, dirbantis žemės ūkyje, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovas, specialistas, tarnautojas, darbininkas ir kita).
2. Nedirbantis (bedarbis, namų šeimininkė / asmuo, esantis motinystės / vaiko priežiūros atostogose, moksleivis / studentas).
3. Pensininkas (pensininkas (nedirbantis), žmogus su negalia).

XIII. TECHNINĖ DALIS

Pildoma pats klausinėtojas po interviu.

M1. Kuriame kvartale vyko interviu?

- | | | |
|--------------------|-----------------------------------|--|
| 1. Senamiestis | 15. Vingio | 28. Mažasis kaimelis |
| 2. Bomelio Vitė | 16. Varpų | 29. Luizės |
| 3. Naujamiestis | 17. Laukininkai | 30. Pušyno |
| 4. Rotušės | 18. Bandužiai | 31. Miško |
| 5. Didžioji Vitė | 19. Smeltės | 32. Kretingos |
| 6. Lietuvininkų | 20. Alksnynės | 33. Giruliai |
| 7. Baltijos | 21. Baltikalnė | 34. Melnragė |
| 8. Pempininkai | 22. Kauno | 35. Labrenciškės, Miško
dvaro, Medelyno |
| 9. Debreceno | 23. Rumpiškės | 36. Tauralaukis ir Žalasis
slėnis |
| 10. Žvejybos uosto | 24. Joniškės | 37. Šarlotės |
| 11. Poilsio | 25. Paupiai ir Bachmano
dvaras | |
| 12. Šilutės | 26. Birutės | |
| 13. Neringos | 27. Vėtrungės | |
| 14. Žardininkų | | |

M2. Kelių aukštų namas, kuriame vyko interviu? _____

M2.1. Ar namas, kuriame vyko interviu, atrodo renovuotas?

1. Taip
2. Ne
3. Sunku pasakyti

M3. Interviu data (mėnuo ir diena) _____

M4. Klausinėtojo inicialai _____