



Kuriame
Lietuvos ateitį

2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS ŠVIETIMO PASLAUGOMIS TYRIMO ATASKAITA

ZARASAI, 2022 M.

PATVIRTINTA

Zarasų rajono savivaldybės administracijos
direktoriaus 2022 m. vasario 18 d.
įsakymu Nr. I(6.6 E)-104

TURINYS

ANOTACIJA	1
1. TYRIMO METODIKA.....	1
1.1. Viešųjų paslaugų ir vartotojų pasitenkinimo samprata	1
1.2. Apklauso tyrimo instrumentas	3
1.3. Apklauso imtis	4
2. TYRIMO REZULTATAI	6
2.1.Švietimo paslaugų svarbos vertinimas Zarasų rajono savivaldybėje	7
2.1.1.Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė.....	7
2.1.2. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas.....	8
2.1.3. Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas.....	9
2.1.4. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija.....	10
2.2. Švietimo viešosios paslaugos vertinimas Zarasų rajono savivaldybėje.....	11
2.2.1. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė.....	11
2.2.2 Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas.....	12
2.2.3. Popamokinės veiklos ir vaikų bei jaunimo užimtumo vertinimas.....	14
2.2.4. Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo bei prevencijos vertinimas.....	14
2.2.5. Bendras švietimo paslaugos vertinimas	16
2.2.6. Naudojimosi švietimo paslaugomis vertinimas.....	16
3. TYRIMO APIBENDINIMAS.....	21
3.1. Rekomenduojami tobulinimo veiksmai.....	21
3.2. COVID-19 pandemijos įtaka švietimo paslaugoms.....	25
Priedas Nr.1	
Priedas Nr.2	

ANOTACIJA

Šioje ataskaitoje pristatomas Zarasų rajono savivaldybės administracijos gyventojų apklausos tyrimas. Tyrimas vykdytas po projekto, vykdyto pagal 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“, kurios tikslas – padidinti visuomenės pasitenkinimą savivaldybių viešojo valdymo institucijų teikiamoms paslaugomis ir asmenų aptarnavimu savivaldybėse įgyvendinant paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones, įgyvendinimo.

Tyrimo paskirtis – nustatyti vartotojų pasitenkinimo švietimo įstaigų teikiamomis paslaugomis lygį Zarasų rajono savivaldybėje.

Gyventojų apklausa organizuota ir atlikta vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (toliau – Metodika).

Metodikos taikymo tikslas – siekiant tobulinti savivaldybės įstaigų veiklą ir skatinti į vartotoją orientuotą požiūrį, ištirti vartotojų patenkinimą teikiamomis viešosiomis švietimo paslaugomis, apskaičiuoti viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą ir atkreipti dėmesį po projekto įgyvendinimo į gaunamus rezultatus ir tobulintinas įstaigų veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą. Vartotojų pasitenkinimo matavimai suteikia galimybę tobulėti ir atsiskaityti savo bendruomenei – švietimo viešųjų paslaugų vartotojams.

Respondentai apklausą vykdė elektroninėje erdvėje, pildydami parengtą anketą. Anoniminės apklausos metu respondentai vertino konkrečius viešųjų paslaugų kokybės kriterijus.

Po kiekvieno klausimo apie viešąsias paslaugas gyventojams buvo pateikiami „atviri“ klausimai, t. y. gyventojų buvo prašoma savais žodžiais, laisva forma įvardinti svarbiausias problemas, kurios jų nuomone, kyla įstaigoje.

Tyrimo metu apklaustos švietimo įstaigos (sąrašas pridedamas **Ataskaitos 1 priede**), neformalaus ugdymo įstaigos. Tyrimas apėmė Zarasų mokyklą „darželių-mokyklą, Zarasų miesto pradinę mokyklą, Zarasų rajono gimnazijas, Zarasų rajono savivaldybės administracijos Švietimo ir kultūros skyrių, Zarasų rajono gyventojus, suinteresuotus švietimo paslaugų teikimo kokybe.

Respondentai apklausti elektroninėje erdvėje, išsiuntus jiems pildyti parengtą anketą internetiniame portale

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAlQ1M6OrFD69eertQO23lleQILCZfL8MRASbRIje2C1woB-A/viewform> ir vertino teikiamų švietimo paslaugų kokybę, prieinamumą, popamokinės veiklos kokybę (švietimo įstaigoms, paslaugų gavėjams moksleiviams, moksleivių tėvams panaudojant Elektroninius dienynus, kitiems suinteresuotiems asmenims elektroniniais paštais nuorodas)

Tyrimu siekiama įvertinti švietimo paslaugų kokybę Zarasų rajono savivaldybėje. Tyrimu vertinama asmenų aptarnavimo kokybė Zarasų rajono savivaldybės administracijoje ir nustatoma esamas vartotojų pasitenkinimas švietimo paslaugomis, atliekamas vartotojų pasitenkinimo tyrimus.

1. TYRIMO METODIKA

1.1. Viešųjų paslaugų ir vartotojų pasitenkinimo samprata

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme apibrėžiamas viešosios paslaugos sąvoka – viešoji paslauga – pagal įstatymų ir (ar) viešojo administravimo subjektų nustatytus reikalavimus vykdoma šių subjektų prižiūrima veikla, kuria sukuriama valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda.

Metodikoje taip pat nurodoma, kad viešosios paslaugos „suprantamos kaip administracinės ir viešosios paslaugos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme“. Būtent Metodikoje apibrėžiama, kad „švietimo paslaugos – formalus (pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo, profesinio mokymo, aukštesniųjų ir aukštojo mokslo studijų) ir neformalus švietimo (ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo ir kito neformalaus vaikų bei suaugusiųjų švietimo) įstaigų teikiamos paslaugos, taip pat informacinė, psichologinė, socialinė pedagoginė, specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba bei sveikatos priežiūra mokykloje, informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo bei kita pagalba mokytojui“, kas taip pat verčia manyti, kad švietimo paslaugos labai glaudžiai susijusios su Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu bei eile kitų teisės aktų visuma.

Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas būtent akcentuoja, kad „švietimas – veikla, kuria siekiama suteikti asmeniui visaverčio savarankiško gyvenimo pagrindus ir padėti jam nuolat tobulinti savo gebėjimus“, todėl labai svarbu tinkamas šių paslaugų teikimas, kokybė, prieinamumas ir kt. požymiai, todėl labai svarbu tinkamai, kokybiškai teikti šią paslaugą siekiant įgyvendinti pagrindinius švietimo tikslus:

1) išugdyti kiekvienam asmeniui vertybines orientacijas, leidžiančias tapti doru, siekiančiu žinių, savarankišku, atsakingu, patriotiškai nusiteikusiu žmogumi, išlavinti dabartiniam gyvenimui svarbius jo komunikacinius gebėjimus, padėti įsisavinti žinių visuomenei būdingą informacinę kultūrą, užtikrinant valstybinės kalbos, užsienio kalbų ir gimtosios kalbos mokėjimą, informacinį raštingumą, taip pat šiuolaikinę socialinę kompetenciją ir gebėjimus savarankiškai kurti savo gyvenimą ir sveikai gyventi;

2) nustatyti asmens kūrybinius gebėjimus ir pagal tai padėti jam įsigyti kompetencijų ir (ar) kvalifikaciją, atitinkančią šiuolaikinę kultūros bei technologijų lygį ir padedančią jam įsitvirtinti ir sėkmingai konkuruoti tolydžiai kintančioje darbo rinkoje, perteikti technologijų, ekonomikos ir verslo kultūros pagrindus, būtinus šalies ūkio pažangai, konkurencingumui bei darniai raidai laiduoti, sudaryti sąlygas nuolat tenkinti pažinimo poreikius ir tobulėti mokantis visą gyvenimą;

3) stiprinti visuomenės galias užtikrinant krašto ūkio, aplinkos ir žmogiškųjų išteklių darnų vystymąsi, vidinį ir tarptautinį ūkio konkurencingumą, nacionalinį saugumą ir demokratinės valstybės raidą;

4) perteikti asmeniui tautinės ir etninės kultūros pagrindus, Europos ir pasaulio humanistinės kultūros tradicijas ir vertybes, laiduoti sąlygas asmens brandžiai tautinei savimonei, dorovinei, estetinei, mokslinei kultūrai, pasaulėžiūrai formuotis, taip pat garantuoti tautos, krašto kultūros tęstinumą, jos tapatybės išsaugojimą, nuolatinį jos vertybių kūrimą, puoselėti krašto atvirumą ir dialogiškumą;

5) sudaryti sąlygas asmeniui įgyti demokratijos tradicijas įkūnijančius pilietinės ir politinės kultūros pagrindus, išplėtoti gebėjimus ir patirtį, būtiną asmeniui, kaip kompetentingam Lietuvos Respublikos piliečiui, Europos ir pasaulio bendrijos, daugiakultūrės visuomenės nariui.

Šiuo tyrimu siekiama įvertinti vartotojų pasitenkinimo švietimo viešosiomis paslaugomis lygį Zarasų rajono savivaldybėje, nagrinėjama švietimo viešųjų paslaugų dalis, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu apibrėžianti kaip savarankiškas savivaldybių funkcijas (1) savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas; 2) švietimo pagalbos teikimo mokiniui, mokytojui, šeimai, mokyklai, vaiko minimaliosios priežiūros priemonių vykdymo organizavimas ir koordinavimas; 3) ikimokyklinio ugdymo, vaikų ir suaugusiųjų neformaliojo švietimo organizavimas, vaikų ir jaunimo užimtumo organizavimas) bei vykdant valstybines (valstybės perduotas savivaldybėms) funkcijas (priešmokyklinio ugdymo, bendrojo lavinimo, profesinio mokymo ir profesinio orientavimo organizavimas, savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas, mokyklų (klasių), vykdančių bendrojo lavinimo programas ir skirtų šalies mokiniams, turintiems išskirtinių gabumų ar specialiųjų poreikių, išlaikymas).

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos parengtoje Paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje vartotojo samprata viešajame ir privačiame

sektoriuose labai skiriasi. Privataus sektoriaus vartotoją galima apibūdinti kaip klientą, perkantį tam tikrą paslaugą ar prekę, įsigyjantį tam tikrą produktą, kur vyrauja piniginiai mainai ir siekis skatinti vartotojo lojalumą, o viešajame sektoriuje vartotojo apibrėžimas yra žymiai sudėtingesnis. Ši sudėtingumą lemia skirtingi vartotojų vaidmenys naudojantis viešosiomis paslaugomis ir skirtingas viešųjų paslaugų pobūdis. Švietimo viešosios paslaugos suprantamos kaip tiesioginės viešosios paslaugos, kadangi šiuo atveju galima išskirti individualų vartotoją.

Kaip metodikoje teigiama „vartotojų pasitenkinimo matavimas – nuolatinis procesas, siekiant įvertinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę ir patenkinti kylančius vartotojų lūkesčius paslaugoms. O institucijos ar įstaigos, teikiančios viešąsias paslaugas, turi daugiau dėmesio kreipti į visuomenės poreikius ir interesus. Šios institucijos ar įstaigos turi keistis siekdamas teikti geresnes, greitesnes ir daugiau paslaugų, reikalingų vartotojams. Tačiau paslaugų kokybę, kiekybę ir jų suteikimo greitis nėra vieninteliai kriterijai, kurių pasitenkinimo vartotojai reikalauja iš viešojo sektoriaus įstaigų. Vartotojams svarbu ir aptarnavimo kultūra, ir paslaugos teikimo aplinka, ir paslaugą teikiančio darbuotojo profesionalumas, ir kiti veiksniai. Institucijos ar įstaigos, teikiančios viešąsias paslaugas, turi kreipti dėmesį į visuomenėje vykstančius pokyčius ir, atsižvelgdamos į vartotojų pasitenkinimą bei lūkesčius, siūlyti naujus sprendimus, susijusius su viešųjų paslaugų teikimo kokybės tobulinimu, vartotojų aptarnavimo sistemos kūrimu ir diegimu bei kt.“, ka ir buvo vertinama tyrimo metu.

1.2. Apklauso tyrimo instrumentas

TRUMPAS TYRIMO APRAŠYMAS	
Tyrimas vykdomas	Įgyvendinus projektą, vykdytą pagal 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“
Tyrimo objektas	Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis paslaugomis
Tyrimo tikslas	Nustatyti vartotojų pasitenkinimo švietimo įstaigų teikiamomis paslaugomis lygį Zarasų rajono savivaldybėje įgyvendinus projektą
Tyrimo uždaviniai	Apklausti viešąsias paslaugas gaunančius asmenis; Apskaičiuoti šių paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą. Pateikti pasiūlymus tobulinti Zarasų rajono savivaldybės švietimo įstaigų teikiamų švietimo paslaugas, lemiančias aukštesnį vartotojų pasitenkinimą.
Tyrimo tikslinė grupė	Zarasų rajono savivaldybės gyventojai ir išoriniai paslaugų vartotojai, t. y., interesantai, tėvai / globėjai, moksleiviai.
Tyrimo imtis	375 respondentai
Tyrimo paklaida	5 proc.
Tyrimo metodai	Anoniminis anketavimas: respondentai apklausti elektroninėje erdvėje, pildant parengtą anketą internetiniame portale https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAIQ1M6OrFD69eertQO23IleQILCZfL8MRASbRIje2C1woBA/viewform

Atsižvelgiant į Metodikos reikalavimus, respondentų apklausos anketą sudarė šios dalys:

Klausimynas, skirtas švietimo vartotojų pasitenkinimo matavimo tyrimui, sudarytas iš tipinių bendrųjų, specifinių ir demografinių klausimų.

1. Bendrieji klausimai skirti išsiaiškinti, kaip vartotojas vertina tam tikrą viešosios paslaugos grupę ir tos grupės viešąsias paslaugas.

2. Specifiniai klausimai skirti išsiaiškinti, ar vartotojas naudojosi tam tikromis viešosiomis paslaugomis, koku būdu ir dėl kokios priežasties kreipėsi į atsakingą instituciją ar įstaigą, ar yra patenkintas gautu rezultatu, įvertinti, kokios yra nepasitenkinimo teikiama paslauga priežastys, kaip vertinamos atskiros viešosios paslaugos sudedamosios dalys.

3. Demografiniai klausimai – tai klausimai apie respondentą (kokia lytis, amžius, gyvenamoji vietovė, užsiėmimai).

Sudarant klausimyną, buvo remiamasi ir vadovaujamosi Metodika, joje pateiktu klausimyno pavyzdžiu, Zarasų rajono savivaldybės administracijos Švietimo ir kultūros skyriaus specialistų ekspertine patirtimi ir nuomone.

Tyrimo buvo naudojamas sociologinėms apklausoms įprastas skalės tipo atsakymo formatas, susidedantis iš dešimtbalės sistemos. Kuo didesnis skaičius pažymimas, tuo palankiau vertinama atitinkama paslauga. Atsakymai buvo koduojami balais nuo 1 iki 10, kuomet aukštesnysis vertinimas atitinka palankesnę paslaugos vertinimą, 10 – puikiai, 9 – labai gerai, 8 – gerai, 7 – vidutiniškai, 6 – patenkinamai, 5 – silpnai, 4, 3, 2, 1 – nepatenkinamai.

1.3. Apklausos imtis

Tyrimo imtis – iš generalinės visumos (tiriamos populiacijos) tyrimui atrinktų asmenų grupė. Šio tyrimo generalinė visuma – Zarasų rajono gyventojai, o imtis – Zarasų rajono savivaldybės švietimo viešąja paslauga besinaudojanti gyventojų dalis, atrinkta viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimui. Imties dydis turi reprezentuoti tikslinę grupę, nustatoma atsižvelgiant į siekiamą tyrimo rezultatų statistinę paklaidą ir laikoma pakankama, kai ji užtikrina generalinės visumos reprezentatyvumą.

Į tyrimo apimtį įtrauktos beveik visos rajono švietimo įstaigos, todėl tyrimo rezultatai leidžia daryti statistiškai reikšmingas išvadas. Respondentai buvo suskirstyti į grupes: tėvus/globėjus vertinusius švietimo įstaigas; mokinius, vertinusius švietimo įstaigas; švietimo įstaigų darbuotojus.

Tyrimo imtis – viešąsias švietimo pasaugas gaunantys asmenys (vaikai, jų tėvai ar globėjai, švietimo įstaigų darbuotojai).

Tyrimo imtis buvo paskaičiuota apskaičiuota užtikrinant ne mažesnę kaip 95 proc. tikimybę esant paklaidai ne didesnei kaip 5 proc.

Norint sužinoti, kiek reikia apklausti respondentų, kad iš jų nuomonės būtų galima spręsti apie visą populiaciją, galima taikyti Stjudento formulę.

IMTIES DYDŽIO SKAIČIAVIMAS

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos parengtame leidinyje „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“ nurodyta, kad „imties dydį apskaičiuoti galima ir remiantis internete esančiomis imties dydžio nustatymo skaičiuoklėmis, pavyzdžiui, <http://www.apklausa.lt/imties-dydis> arba

<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, http://www.macorr.com/ss_calculator.htm ir kt.

Mūsų atveju pasinaudota <http://www.apklausa.lt/imties-dydis>.

Populiacija– atlikta Zarasų rajono savivaldybės administracijos seniūnijų apklausa,

Zarasų rajono savivaldybėje 2021 m. gruodžio 31 d. gyveno 16 000 gyventojas.
 Tikimybė – pasirinktas dažniausiai tyrimuose naudojamas 95 proc. patikimumas.
 Tyrimo leistina paklaida neviršija 5 proc.

Tyrimo dalyvavo 407 respondentai.

Nustatyta tyrimo paklaida – 5 proc., užtikrinant ne mažesnę kaip 95 proc. tikimybę užtikrinti tyrimui keliamus reikalavimus.

Tyrimo metu buvo apklausta 397 nuolat Zarasų mieste ar rajone gyvenančių švietimo paslaugomis suinteresuotų asmenų.

APKLAUSOS IMTIES APIBŪDINIMAS	
Generalinė visuma (tiriamoji populiacija)	Zarasų rajono savivaldybės gyventojai
Imtis (iš generalinės visumos tyrimui atrinktų asmenų grupė)	Zarasų rajono savivaldybės teikiamomis švietimo paslaugomis besinaudojanti gyventojų dalis
Anketų grįžtamumas	Elektroniniu būdu buvo užpildytos 407 anketos. 10 anketų pildė respondentai, kurie nebuvo nuolatiniai Zarasų rajono gyventojai. Visi galutiniai skaičiavimai atlikti iš 397 atsakymų.

Buvo numatyta apklausti 375 respondentą.

2. TYRIMO REZULTATAI

Vertinant švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybę vertinti tokie veiksniai kaip ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė, pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė, pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė, suaugusiųjų neformalaus švietimas.

Tyrimo metu, buvo apklausta 397 nuolat Zarasų mieste ar rajone gyvenančių švietimo paslaugomis suinteresuotų asmenų – 310 (78,1 procentai) moterys ir 87 (21,9 procentai) vyrai. Tyrimo dalyviai amžiaus beveik niekas nenurodė – tai nebuvo amžius pasiskirsto .

Pagal išsilavinimą respondentai pasiskirstė taip: 229 (78,1 procentai) apklausos dalyvių pažymėjo turintis aukštąjį, 90 (22,8 procentai) apklaustųjų yra įgiję aukštesnįjį išsilavinimą arba specialiųjų vidurinį, 78 (19,6 procentai) apklausos dalyvių pažymėjo turintis pradinį, nebaigtą vidurinį, vidurinį išsilavinimą.

Respondentus skirstant pagal užsiėmimą – 232 (58,4 procentai) apklaustųjų nurodė esantys specialistai, tarnautojai, darbininkai ir kita; 90 (22,6 procentai) dirbantys (verslininkai, dirbantys žemės ūkyje, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovai), 39 (10 procentų) apklaustųjų – nedirbantys (bedarbiai, namų šeimininkės, asmenys esantys motinystės ar vaiko priežiūros atostogose.), likę 36 (9 procentai) apklaustųjų – pensininkai, žmonės su negalia, studentai, atostogaujantys ar moksleiviai).

Pagal šeimos narių skaičių: daugiausiai apklausoje dalyvavo 4 asmenų sudėties respondentų – 117 (29,5 procentai), po jų sekė 3 asmenų šeimos atstovai, užpildę anketas – 105 (26,9 procento), tada sekė 2 asmenų šeimos atstovų atsakymai – 87 (21,5 procento), 5 asmenų šeimos – 52 (13 procentų) ir pasyviausiai atsakinėjo po 1 ir 6 asmenis asmenys esančių šeimų atstovai – 6 (po 0,4 procento).

Apklausoje dalyvavusių respondentų šeimyninė padėtis: 284 (71,6 procento) ištekęję ar vedę arba gyvena nesusituokę, 59 apklaustųjų (14,8 procentai) – netekęję arba nevedę, 39 apklaustųjų (9,8 procentai) – išsiskyre arba gyvena atskirai, 15 (3,8 procento) apklaustųjų respondentų nurodė esantys našlės (-iai),

Didžiausias dalyvavusių apklausoje respondentų gyvena Zarasų mieste 154 (38,7 procentai). Dusetų seniūnijoje – 68 (17,1 procentai). Zarasų seniūnijoje 63 (16 procentų), Antazavės seniūnijoje 50 (12,7 procentai) apklaustųjų. Imbrado seniūnijoje anketą pildė 21 asmuo (5,4 procento), Salako seniūnijoje 12 (3,1 procento). Kitų seniūnijų, t. y. Antalieptės, Degučių, Suvieko, Turmanto seniūnijų gyventojai pasiskirstę beveik tolygiai.

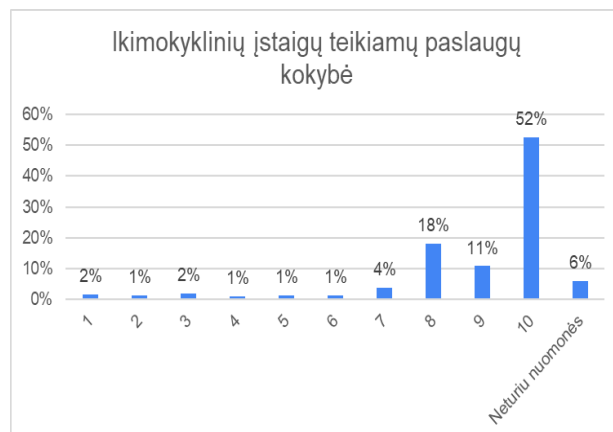
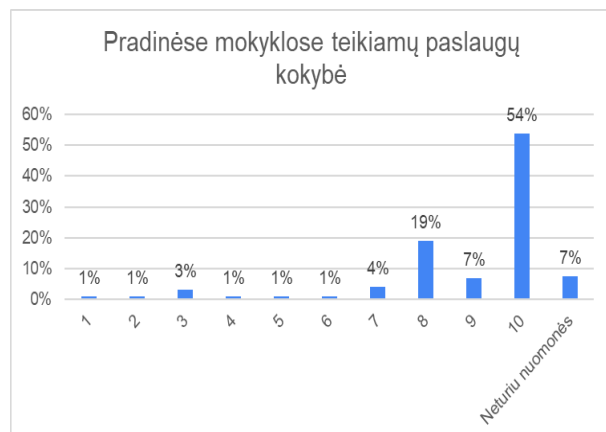
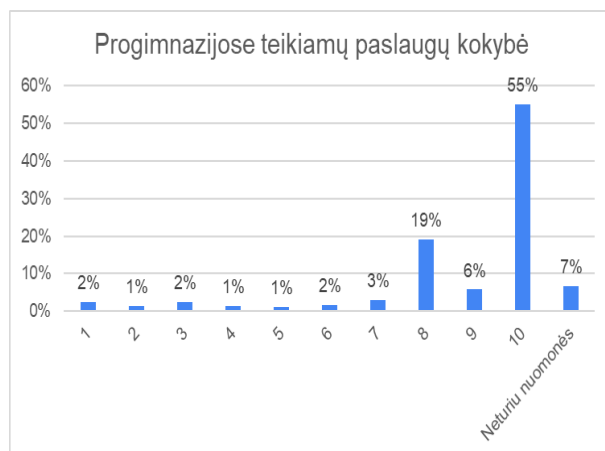
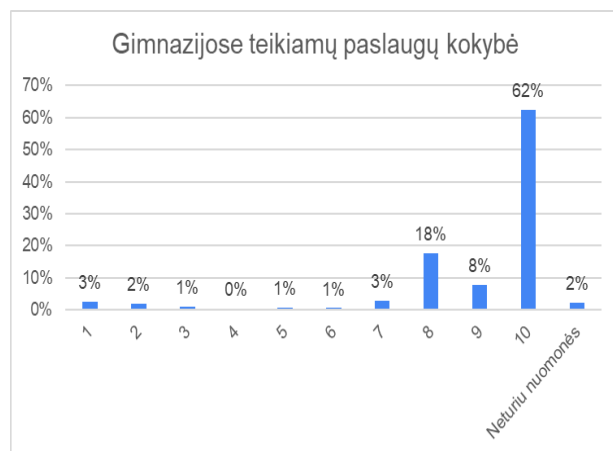
2.1. Švietimo paslaugų svarbos vertinimas Zarasų rajono savivaldybėje

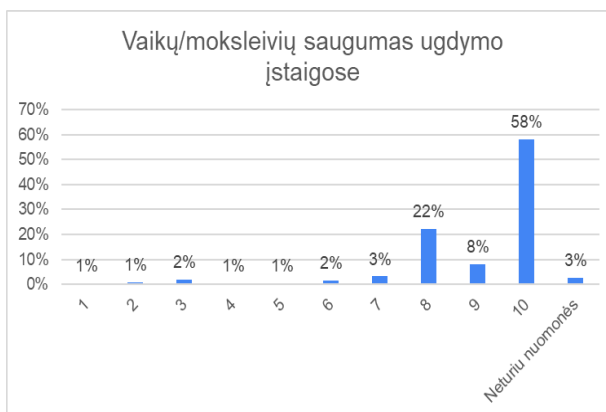
2.1.1. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė

Nagrinėjant švietimo paslaugų svarbą Zarasų rajono savivaldybėje nustatomi svarbiausi švietimo įstaigų kokybės veiksniai, vertinama jų svarba. Švietimo kokybės veiksnių procentinis pasiskirstymas pateikiamas diagramose. Remiantis daugiausia balų surinkusiais veiksniais išskiriami svarbiausi švietimo kokybės aspektai, turintys svarbią reikšmę švietimo paslaugų klientų pasitenkinimui. Jie aprašomi pateikiant detalesnes diagramas.

Vertinant švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybę vertinti tokie veiksniai kaip ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė, pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė, progimnazijose bei gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė.

Vertinimo rezultatai pavaizduoti žemiau esančiose diagramose. 1 diagramoje pateiktas švietimo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal švietimo įstaigos tipą siekiant išsiaiškinti kiek respondentams tai svarbu.





1 diagrama. Teikiamų paslaugų švietimo įstaigose svarbos atsakymų pasiskirstymas. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė, išsidėstymas ir kt. Atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

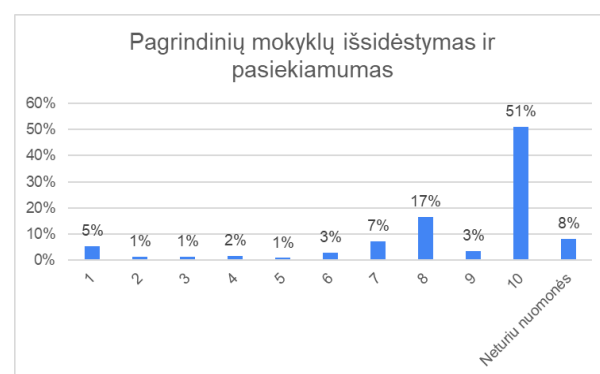
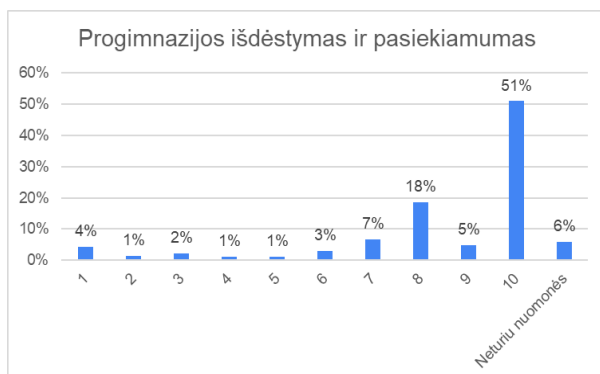
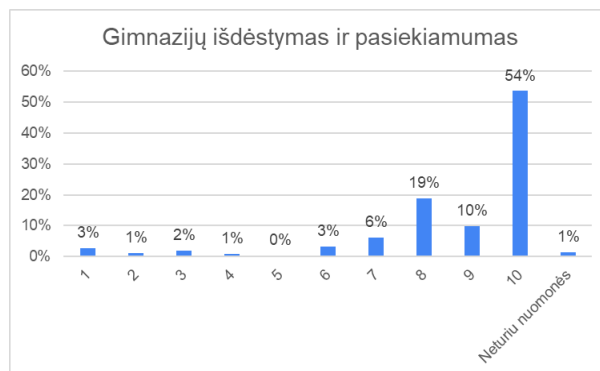
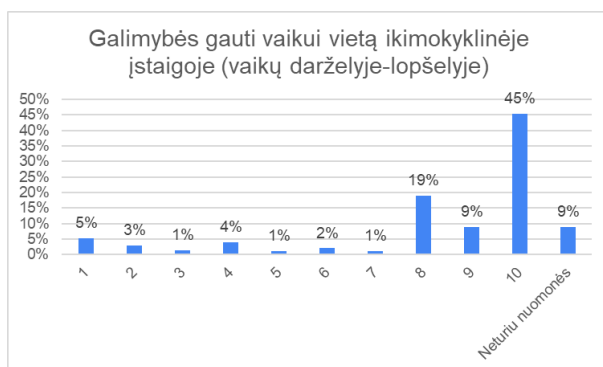
Iš pateiktų diagramų matome, kad respondentams labai svarbi paslaugų kokybė. Už paslaugų, teikiamų gimnazijose kokybės svarbą 10 balų įvertino 62 procentai apklaustųjų, o bendroje sumoje svarbu 88 procentams respondentų.

Labai svarbus ir vaikų saugumas mokyklose. 10 balų įvertino 58 procentai respondentų, o bendroje sumoje taip pat labai svarbu 88 procentams apklaustųjų.

Apie teikiamų paslaugų kokybės svarbą progimnazijose pasisakė 80 procentų apklaustųjų.

2.1.2. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas

Vertinant bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklą ir pasiekiamumą vertinti tokie veiksniai kaip galimybė gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje), pradinė mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas, pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas, progimnazijų, gimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose (3 ir 4 diagramos).



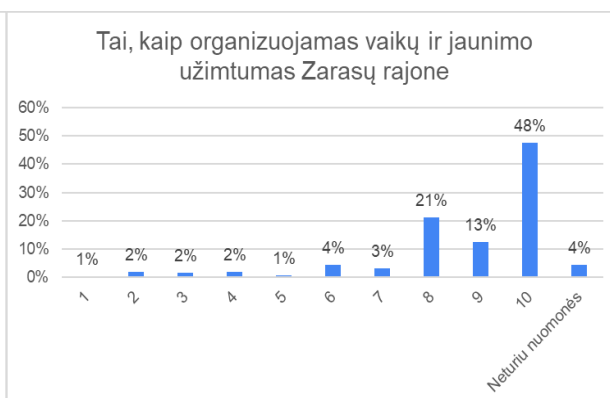
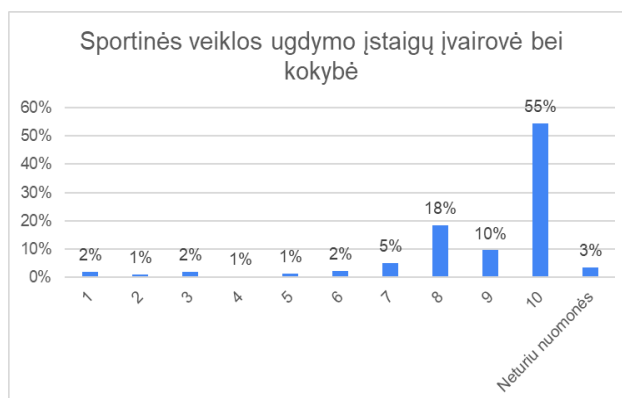
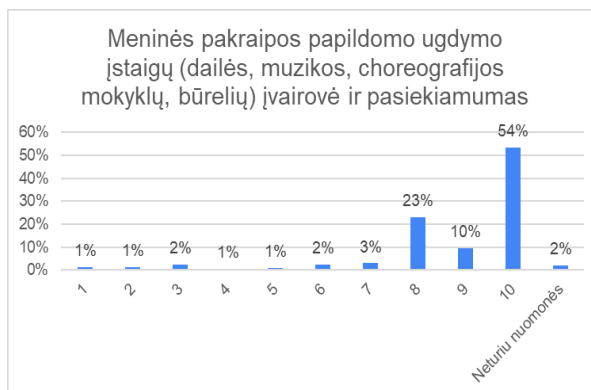
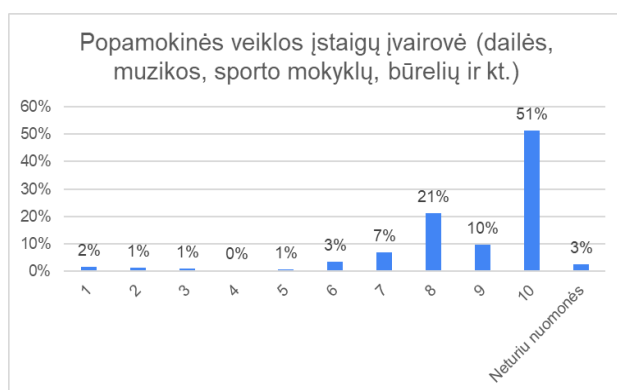
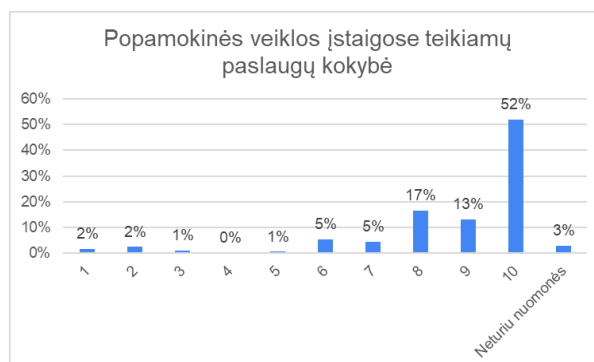
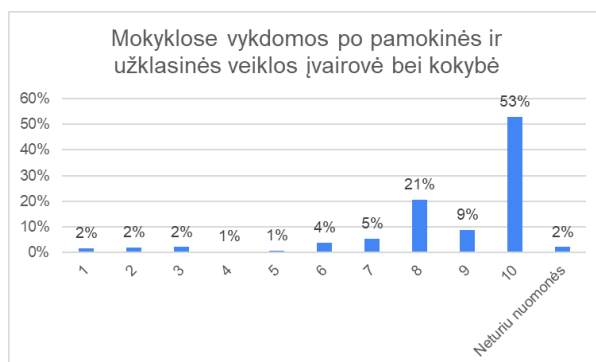
2 diagrama. Paslaugų svarba vertinant bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklą ir pasiekiamumą. Atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

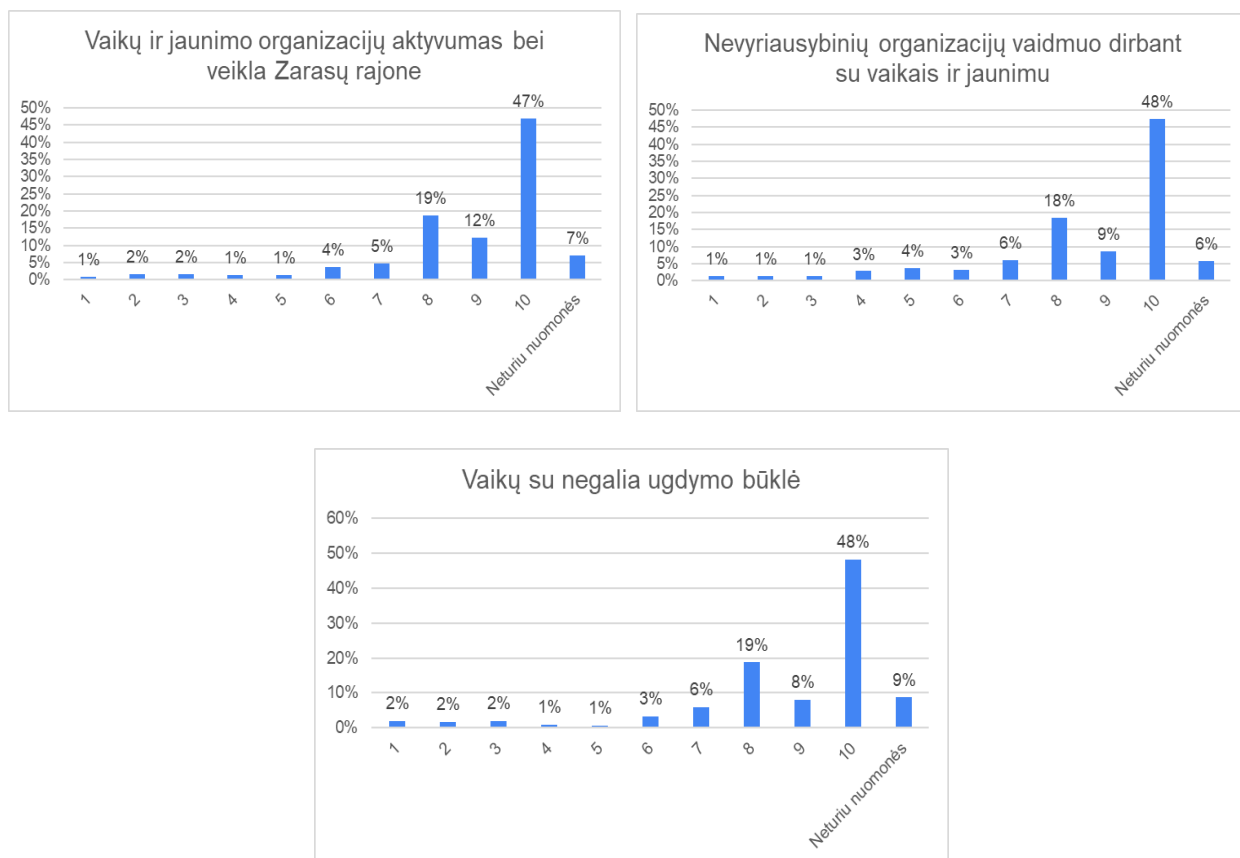
Nustatyta, kad respondentai vertindami bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklą ir jo pasiekiamumo svarbą, pasisakė už gimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumą ir įvertino aukščiausiais balais – bendroje sumoje 83 procentais.

Kaip matome, labai svarbus ir kitų švietimo įstaigų išsidėstymas ir pasiekiamumas, įvertintas panašiai – bendroje sumoje apie 72 procentus vidutiniškai.

2.1.3. Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas

Vertinant po pamokinę veiklą, vaikų ir jaunimo užimtumą nurodomi ir vertinama popamokinės veiklos įstaigose įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.), meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiose diagramose.





3 diagrama. Paslaugų svarba vykdant popamokinę veiklą – vaikų ir jaunimo užimtumą. Atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

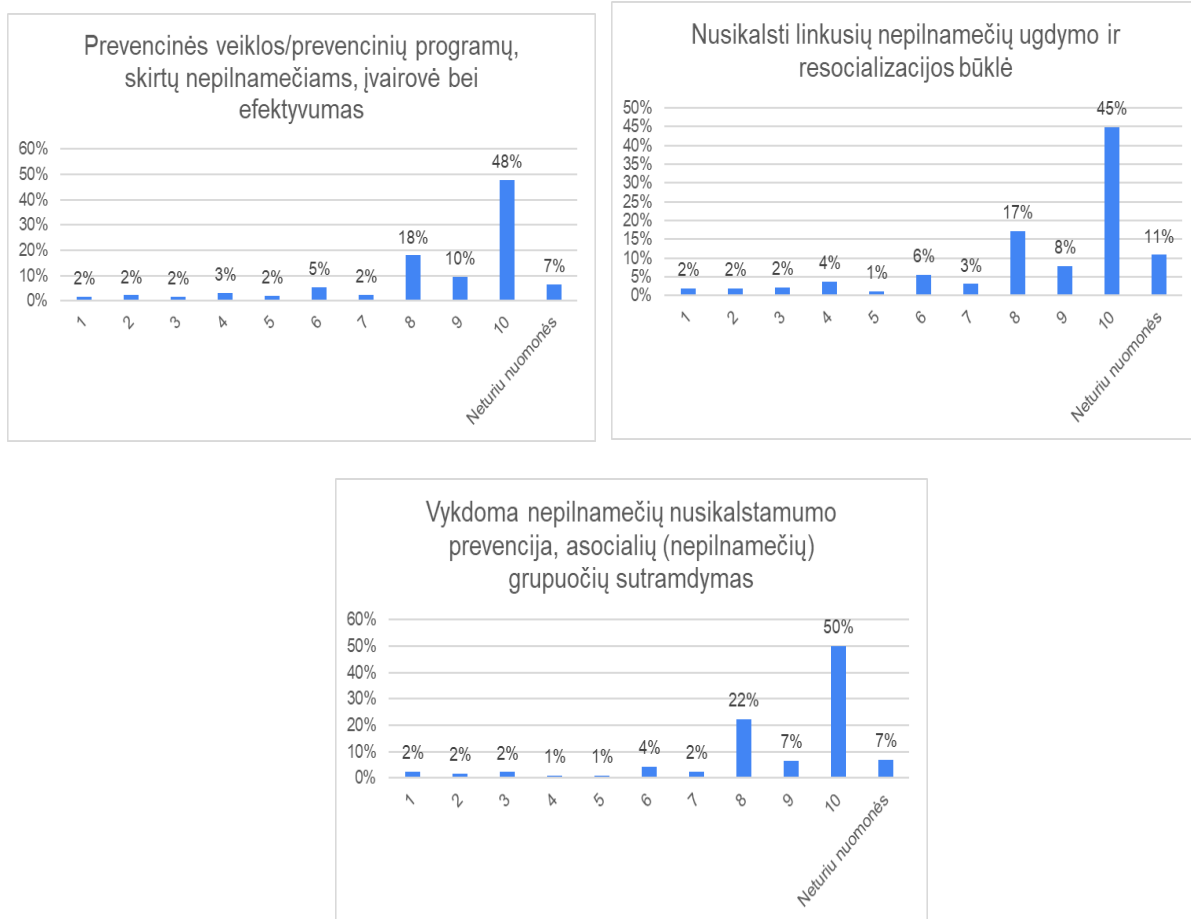
Respondentai vertindami popamokinę veiklą taip pat nurodė, kad tai labai svarbi sritis. 53 procentai įvertino 10 balų, o kaip svarbią ir labai svarbią paslaugą bendroje sumoje nurodė 83 procentai. Apie teikiamų popamokinės veiklos kokybę taip pat pasisakė labai panašus procentas respondentų – puikiai – 10 balų įvertino 52 procentai, o 8–9 balais – dar 30 procentų respondentų.

Respondentai kaip svarbią ir labai svarbią paslaugą įvertino ir meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovę ir pasiekiamumą. 54 procentai įvertino 10 balų, 33 procentai – 8–9 balais. Nuomonės neturėjo vos 2 procentai respondentų.

Vaikų ir jaunimo aktyvumas, nevyriausybinių organizacijų vaidmuo taip pat svarbus kriterijus vertinant paslaugos kokybę. Už tai, kad tai labai svarbu, pasisakė ir įvertino 8–10 balų nuo 74 iki 78 procentų respondentų.

2.1.4. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija

Tiriant nepilnamečių socialinę integraciją ir prevenciją nagrinėti tokie veiksniai kaip prevencinės veiklos/prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas, nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė, vykdomą nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose (7 ir 8 diagramos).



4 diagrama Nepilnamečių socialinės integracijos ir prevencijos paslaugų svarba. Atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

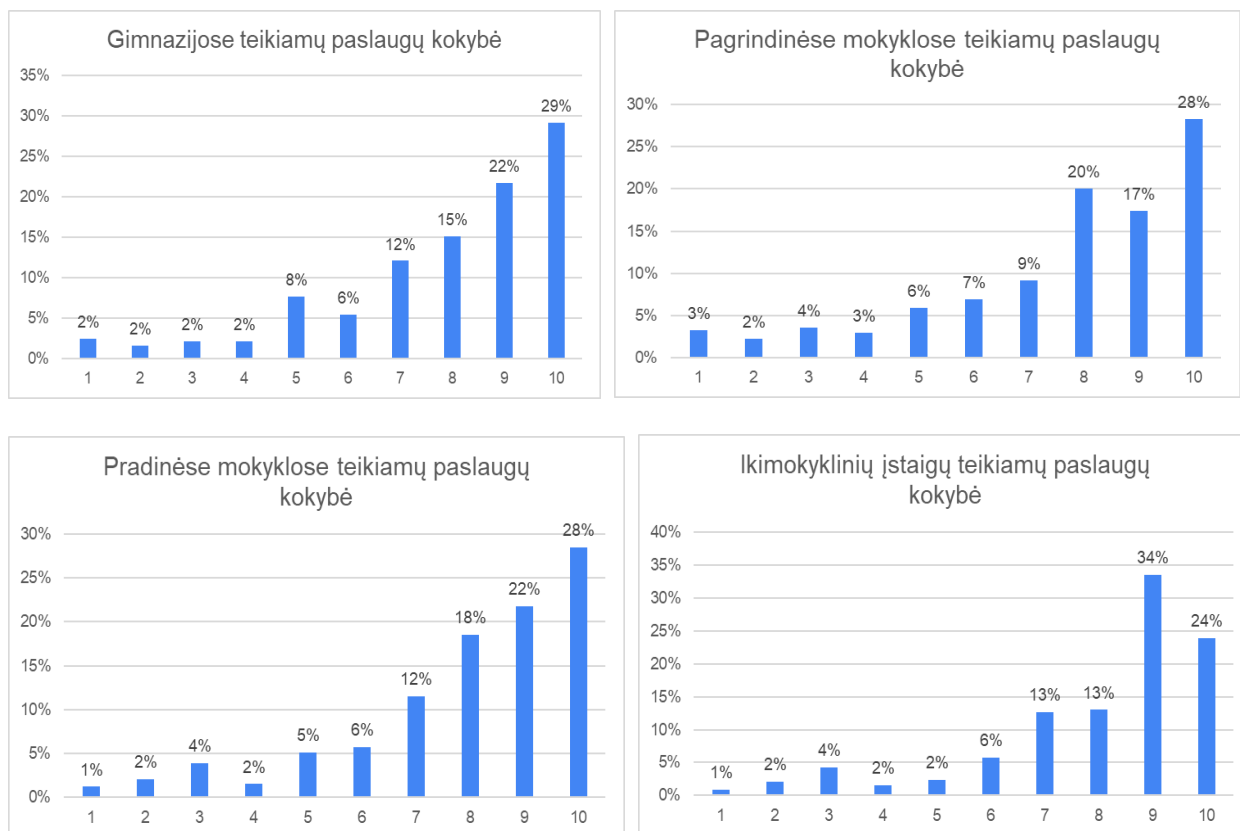
Vertinant nepilnamečių socialinės integracijos ir prevencijos svarbą matome, kad respondentai panašiai vertina ir i preveninės veiklos ir prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams įvairovę bei efektyvumą, nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklę, vykdomą nepilnamečių nusikalstamumo prevenciją, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymą. Svarbos vertinimai svyruoja bendroje sumoje nuo 70 procentų iki 79 procentų. Nuomonės neturi vidutiniškai 8,3 procento pasisakiusiųjų.

2.2. Švietimo viešosios paslaugos vertinimas Zarasų rajono savivaldybėje

2.2.1. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė

Zarasų rajone apklaustųjų buvo prašoma įvertinti švietimo įstaigų kokybės veiksnius, įvertinti vartotojų pasitenkinimą švietimo paslaugomis. Taip pat pateikiamas procentinis atsakymų pasiskirstymas.

Vertinimo rodikliai žemesni nei kitų. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiose diagramose.



5 diagrama. Paslaugų, teikiamų švietimo įstaigose, kokybės vertinimas. Atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

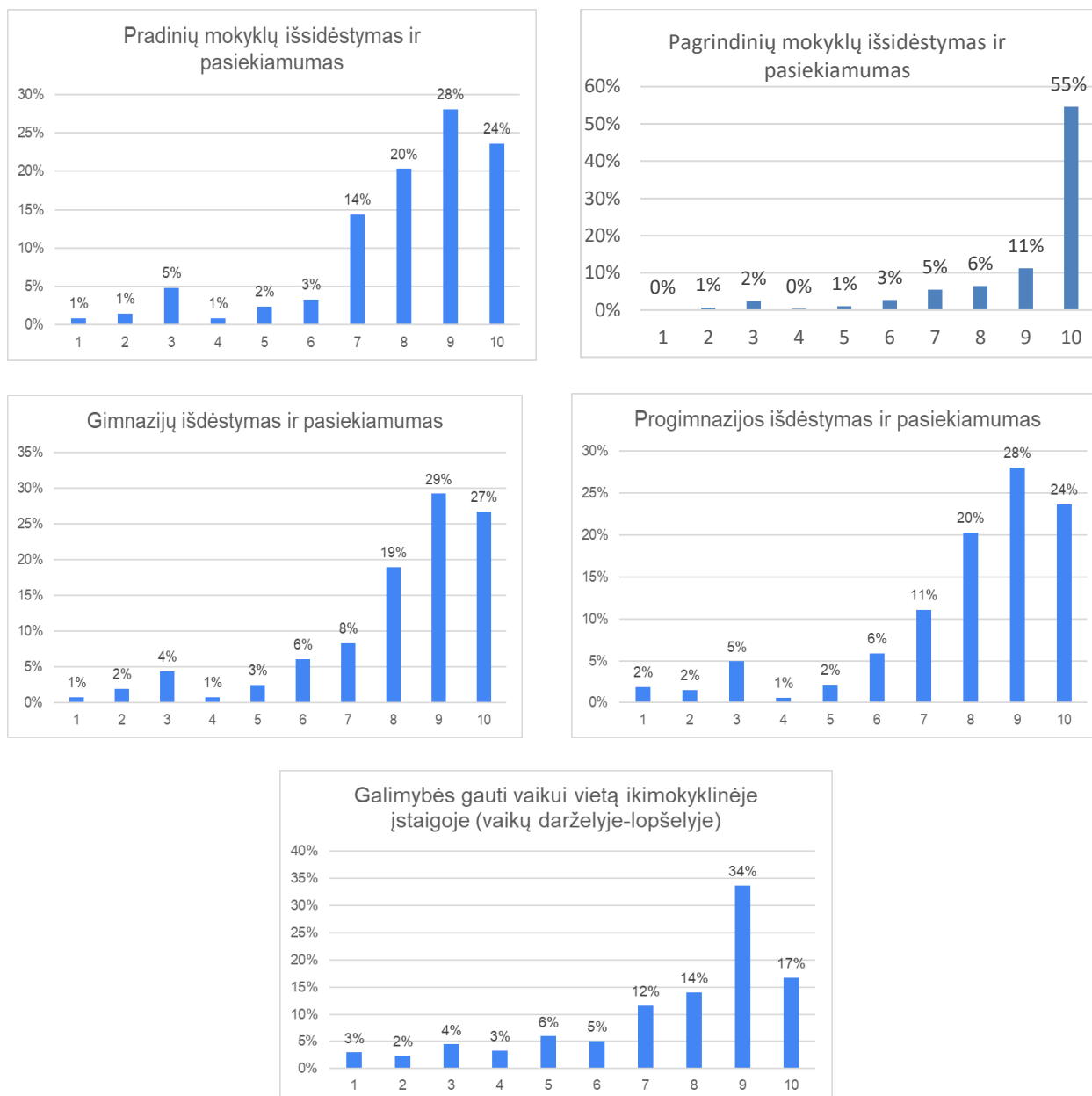
Vertinant švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybę matome, kad respondentai geriausiai atsiliepia apie pagrindinėse ikimokyklinėse įstaigose teikiamas paslaugas. Puikiai (10 balų) vertina 24 procentai respondentų, labai gerai (9 balai) vertina 34 procentai respondentų, gerai (8 balai) vertina 13 procentų respondentų.

68 procentai respondentų pasisako už pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybę – už gerą (vertinamą 8 balais – 18 procentų), labai gerą (vertinamą 9 balais – 22 procentai), puikią (vertinamą 10 balų – 28 procentai).

Dar vienas geriausiai vertinamas paslaugų kokybės veiksnys – gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė. Bendroje sumoje 66 procentai pasisako už gerą (15 procentų), labai gerą (22 procentai) ir puikią kokybę (29 procentai).

2.2.2. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas

Turėdami rezultatus galime aptarti ir bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklo ir pasiekiamumo vertinimą. Vertinti tokie veiksniai kaip galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje), pradinį mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas, pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas, progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas. Vertinimų rezultatai pavaizduoti diagramose.



6 diagrama. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu).

Zarasų rajono gyventojai labai gerai vertina bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklą ir pasiekiamumą. Geriausiai vertinamas gimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas – pasisako už labai gerą vertinimą 75 procentai respondentų (puikiai – 27 procentai, labai gerai – 29 procentai, gerai – 19 procentų).

Už pagrindinių mokyklų išsidėstymą ir pasiekiamumą – 72 procentai (puikai vertinančių yra 24 procentai, labai gerai – 28 procentai, gerai – 20 proc.

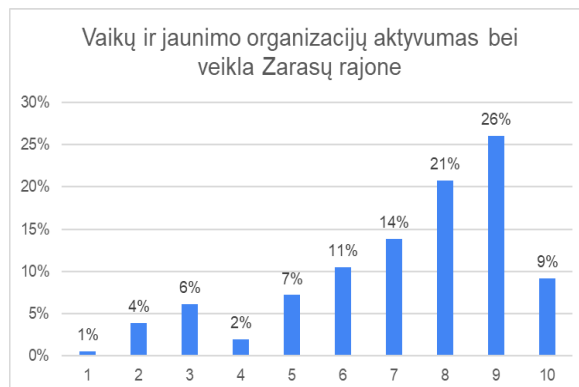
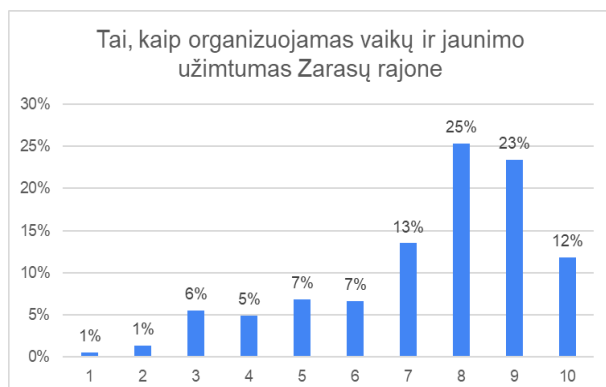
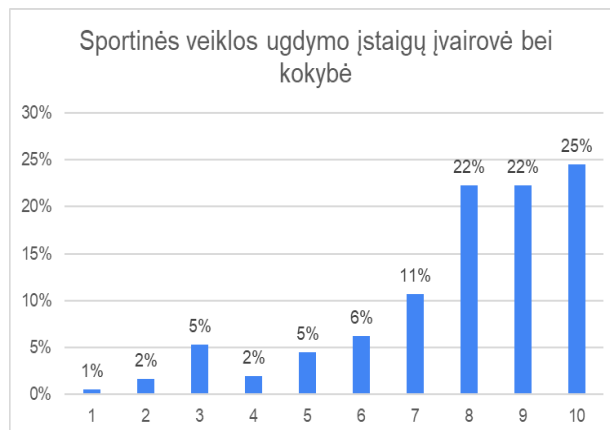
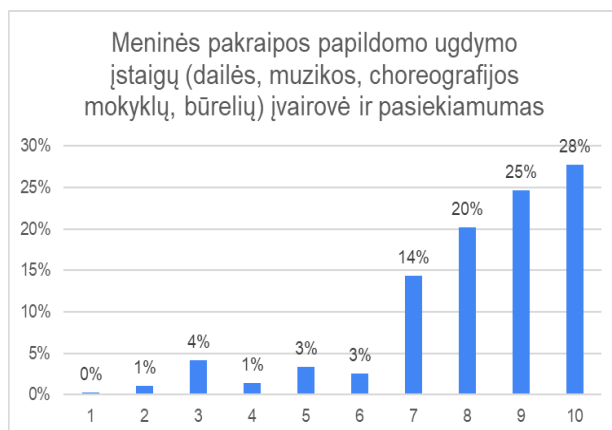
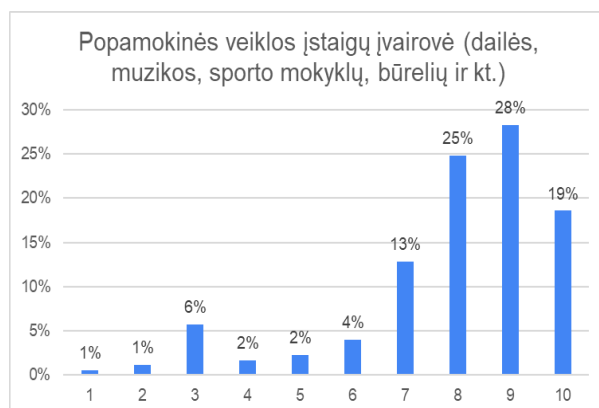
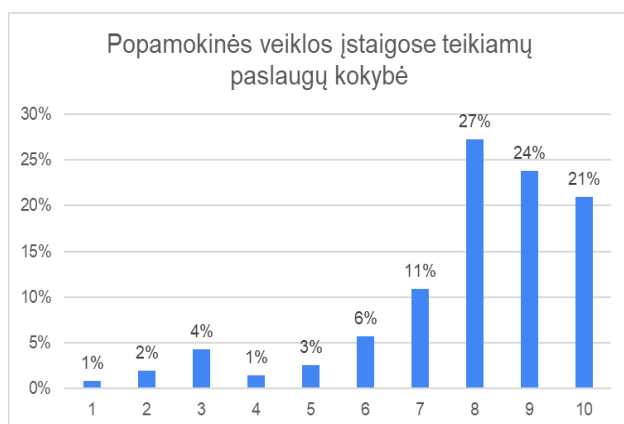
Pradinių taip pat labai gerai vertina 72 procentai respondentų, tik puikiai – 24 procentai, labai gerai – 29 procentai, gerai – 19 procentų.

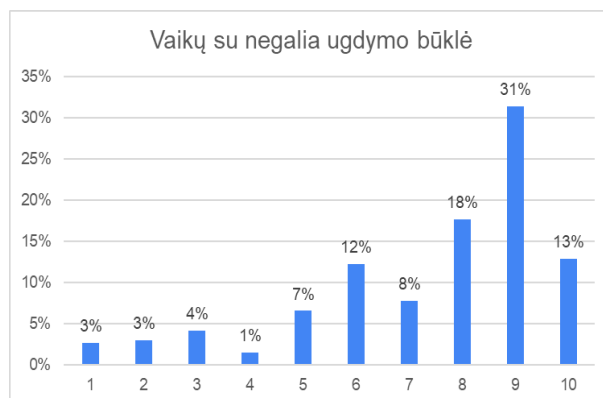
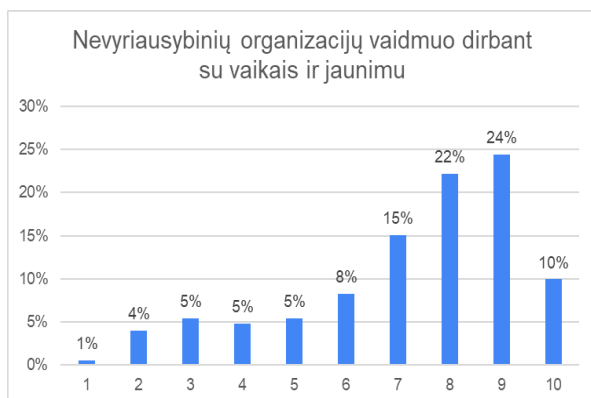
Svarbi ir galimybė gauti vaikui vietą ikimokyklinėje ugdymo įstaigoje. Labai gerai įvertino 65 procentai respondentų (puikiai – 17 procentų, labai gerai – 34 procentai, gerai – 14 procentų).

2.2.3. Popamokinės veiklos ir vaikų bei jaunimo užimtumo vertinimas.

Vertinant popamokinę veiklą, nagrinėti tokie veiksniai, kaip: 1) popamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.); 2) popamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė; 3) mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė; 4) meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas; 5) sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumas; 6) vaikų ir jaunimo užimtumo organizavimas Zarasų rajone.

Vertinimo rezultatai atvaizduoti diagramose.





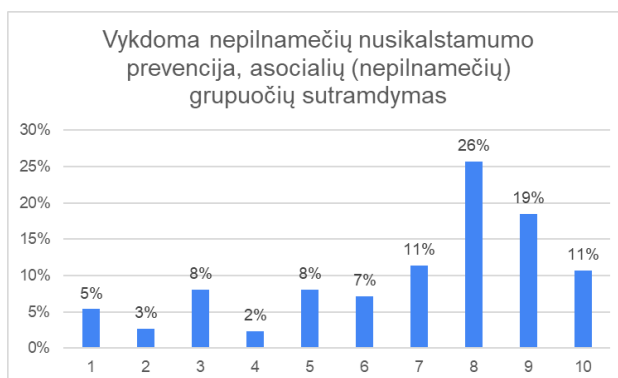
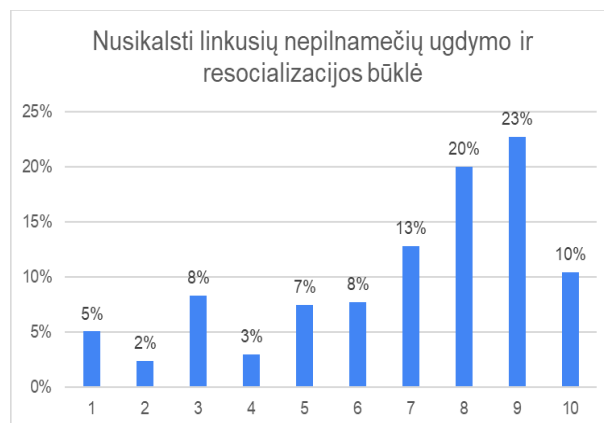
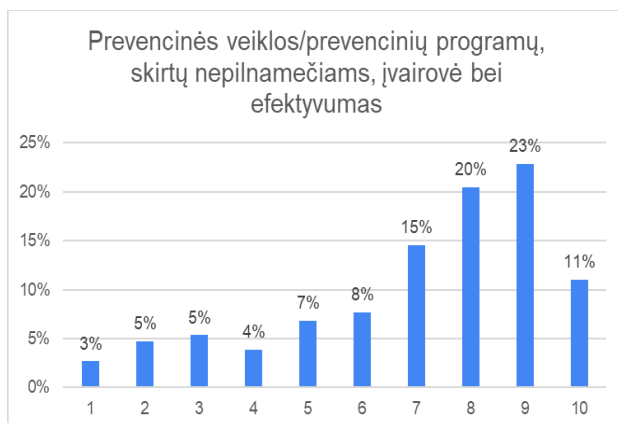
7 diagrama. Paslaugų vertinimas vykdant popamokinę veiklą (vaikų ir jaunimo užimtumas). Atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas vertinami panašiai kaip ir kiti švietimo paslaugų veiksniai. Geriausiai vertinama meninės pakraipos įstaigų popamokinė veikla (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų) – puikiai vertinančių (10 balų) yra 28 procentai respondentų, labai gerai (9 balai) – 25 procentai, gerai (8 balai) – 20 procentų.

Kitų paslaugų teikimo labai geras vertinimas svyruoja nuo 56 iki 72 procentų.

2.2.4. Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo bei prevencijos vertinimas

Tiriant ir vertinant po apklausos nepilnamečių socialinę integraciją ir prevenciją, nagrinėti tokie veiksniai kaip prevencinės veiklos/prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas, nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė, vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas. Vertinimų rezultatai pavaizduoti grafikuose (15 ir 16 diagramos).

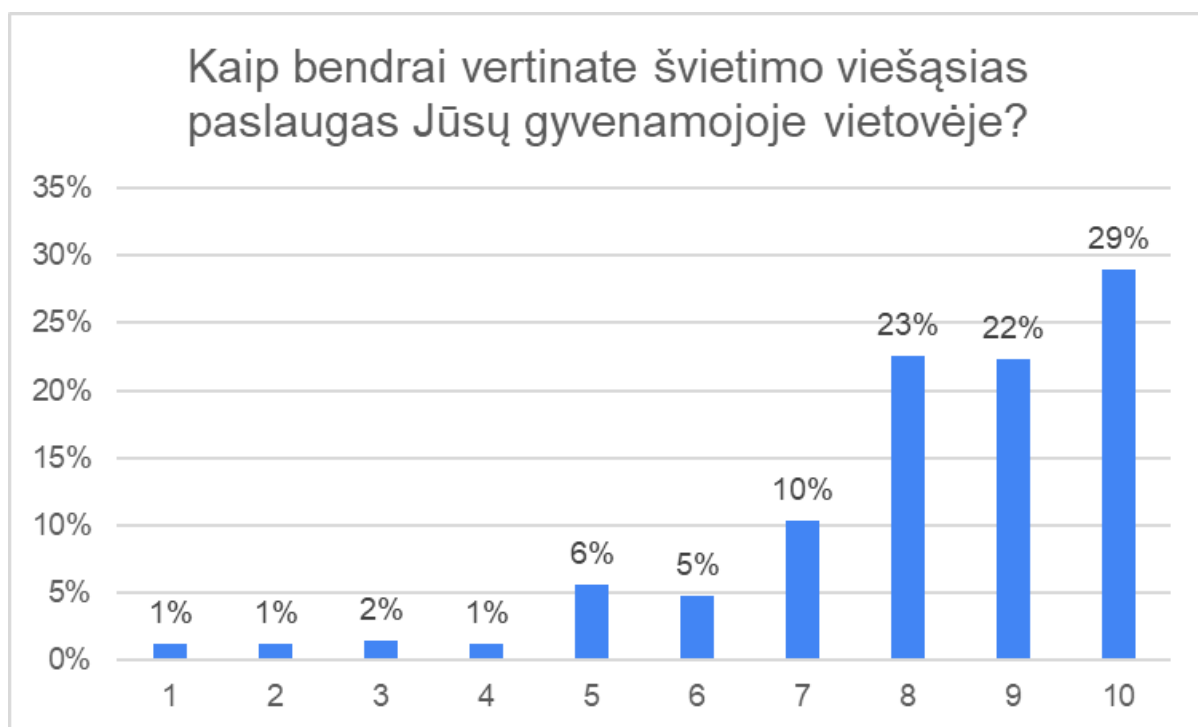


8 diagrama. Paslaugų vertinimas Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija –, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai 10 – puikiai)

Lyginant su kitų veiksnių vertinimu, nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija – blogiausiai vertinama dalyvavusių tyrime respondentų.

2.2.5. Bendras švietimo paslaugos vertinimas

Atlikus respondentų apklausą pateiktas ir bendras švietimo paslaugos vertinimas. Bendro švietimo paslaugų vertinimo vidurkis – 7,9 balo. Galima teigti, kad švietimo paslaugos Zarasų rajono savivaldybėje vertinami vidutiniškai. Nors žvelgiant į diagramą matome, kad už gerą ir labai gerą bei puikų švietimo paslaugų teikimą pasisako 74 procentai respondentų. Vertinimų rezultatai pavaizduoti diagramoje.



9 diagrama. Bendras švietimo paslaugos vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – puikiai)

Lyginant su paslaugos vykdymu iki projekto įgyvendinimo, apklaustas didesnis respondentų skaičius, vertinimas tikslesnis.

2.2.6. Naudojimosi švietimo paslaugomis vertinimas

Respondentai buvo apklausti ar teko per pastaruosius 12 mėnesių kreiptis atsakingąją instituciją ar įstaigą dėl švietimo viešųjų paslaugų. Iš visų apklaustųjų 45 procentai kreipėsi paslaugų.

Taip pat nurodė būdus, kuriais kreipėsi norėdami išnagrinėti klausimus, gauti informaciją ir panašiai. Duomenys pateikti procentais.

Kreipimosi būdai dėl švietimo viešųjų paslaugų

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją ar įstaigą)	Telefonu	El. paštu ar per užklausą internetu	Raštu (paštu)	Nesikreipiau
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	14	14	13	1	58
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	2	12	15	8	63
3.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	2	11	12	8	67
4.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	2	9	13	9	67
5.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė	0	3	13	15	69
6.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė	1	9	11	12	67
7.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė bei kokybė	1	13	17	4	65
8.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	0	14	12	8	66
9.	Gimnazijų išdėstymas ir pasiekiamumas	3	8	13	0	76
10.	Progimnazijos išdėstymas ir pasiekiamumas	0	11	5	5	79
11.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	6	9	6	78
12.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	3	2	11	7	77
13.	Popamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	3	4	11	6	76
14.	Popamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	3	8	12	4	73
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	6	9	10	4	71
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	3	8	14	7	72
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	6	16	4	73
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	2	12	10	2	74
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	4	8	13	3	72

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją ar įstaigą)	Telefonu	El. paštu ar per užklausą internetu	Raštu (paštu)	Nesikreipiau
20.	Preveninės veiklos/prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	5	5	10	7	73
21.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	9	3	11	4	73
22.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	4	2	13	0	81
23.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	2	1	10	1	86
24.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	□

Gauti rezultatai parodo, kad respondentai labai neaktyvus, tad manytina arba jie nesidomi, arba neturėjo priežasties kreiptis į švietimo įstaigas dėl paslaugų bei nuomonės pateikimo ar panašiai.

Išnagrinėtos ir priežastys, dėl kurių kreipėsi į švietimo įstaigas respondentai. Duomenys pateikti 2 lentelėje procentais.

2 lentelė.

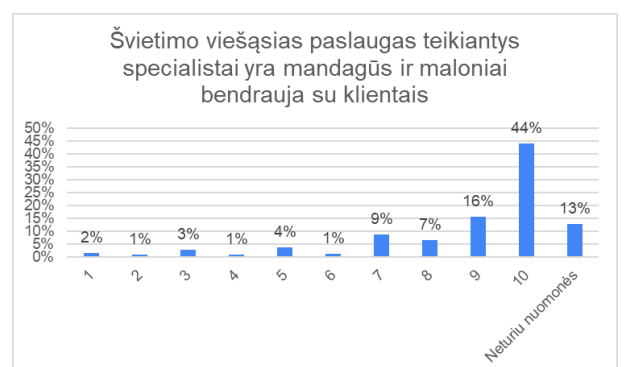
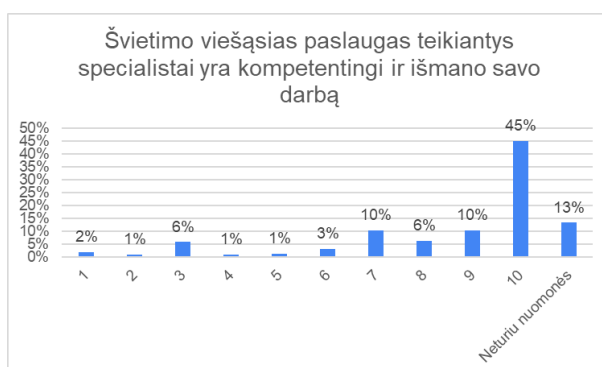
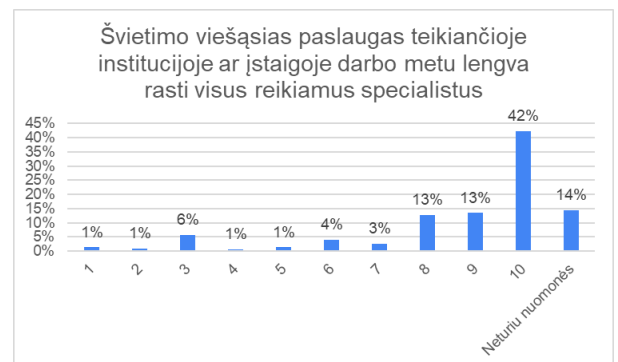
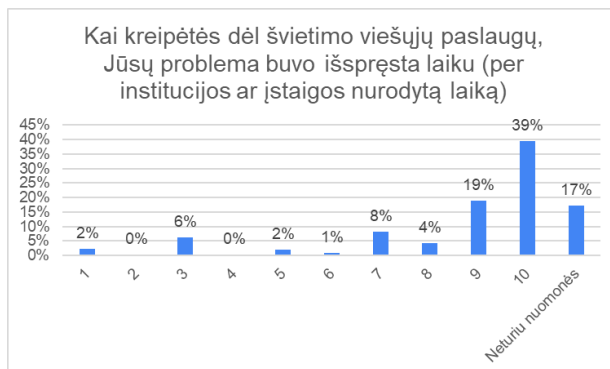
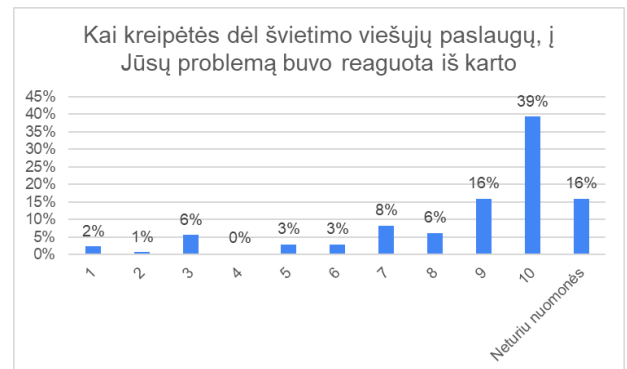
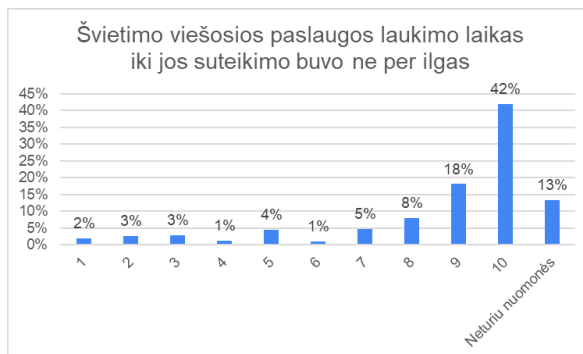
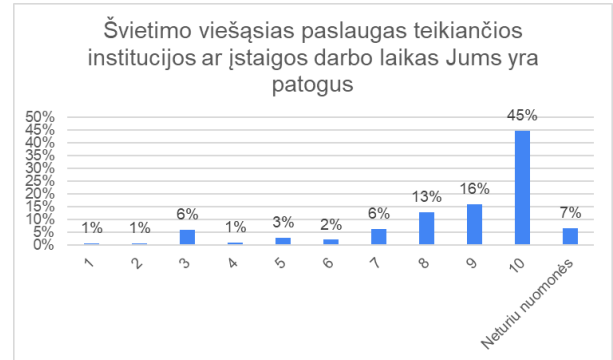
Priežastys, dėl kurios kreiptasi dėl švietimo viešųjų paslaugų,

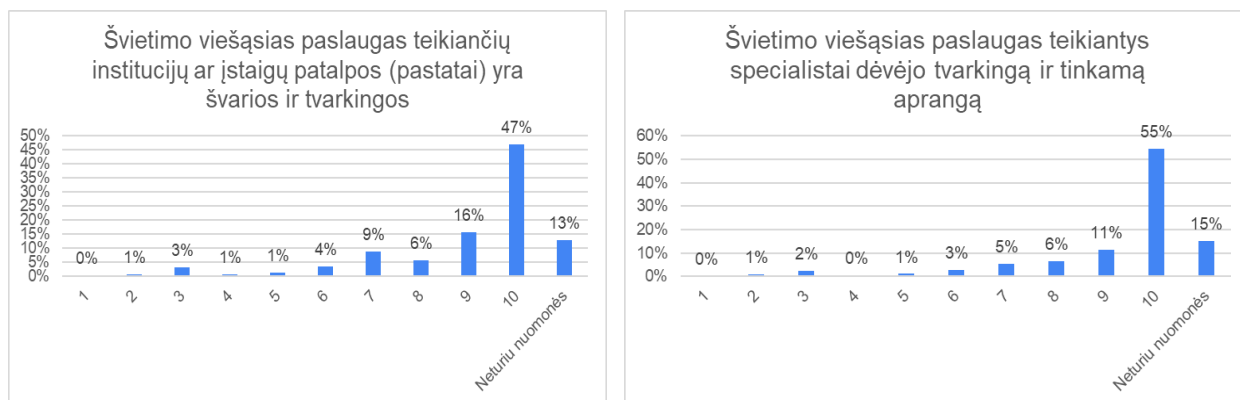
Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Nusiskundimas švietimo viešosiomis paslaugomis	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	15	16	7	6	56
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	12	9	3	8	68
3.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	18	12	2	5	63
4.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	15	8	2	5	70
5.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė	13	12	2	7	66

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Nusiskundimas švietimo viešosiomis paslaugomis	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
6.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė	15	12	2	8	63
7.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė bei kokybė	13	10	2	3	72
8.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	17	8	2	4	69
9.	Gimnazijų išdėstymas ir pasiekiamumas	16	2	2	7	73
10.	Progimnazijos išdėstymas ir pasiekiamumas	12	2	2	7	71
11.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	13	6	2	5	74
12.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	14	8	2	5	71
13.	Popamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	15	8	2	6	69
14.	Popamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	13	6	2	7	72
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	13	5	2	6	74
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	14	6	2	2	76
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	15	6	2	2	75
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	12	9	2	8	69
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	9	4	2	11	74
20.	Preveninės veiklos / prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	12	6	2	8	72
21.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	14	6	2	4	74 <input type="checkbox"/>
22.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	10	8	2	4	76
23.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	9	6	2	9	74
24.	Kita (įrašykite)	1	2	3	----	<input type="checkbox"/>

Ir čia respondentai buvo gana neaktyvūs pasinaudodami paslauga. Dauguma nurodė, kad paslaugos nesikreipė. Besikreipusieji daugiausiai prašė tam tikros informacijos.

Švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų darbą ir jų teikiamas paslaugas, darbuotojų kompetenciją ir kt. respondentai įvertino pagal pateiktus atskirus klausimus. Rezultatai – diagramose.





9 diagrama. Švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų darbo ir jų teikiamų paslaugų vertinimas.

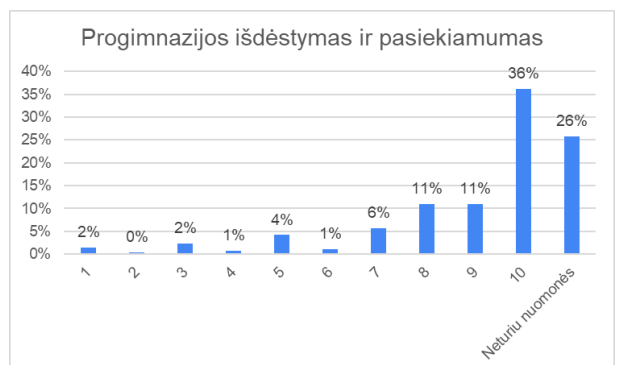
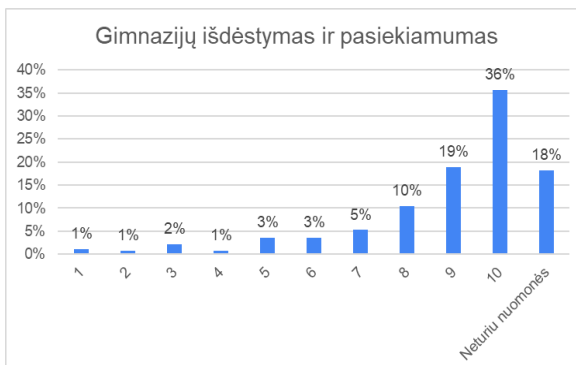
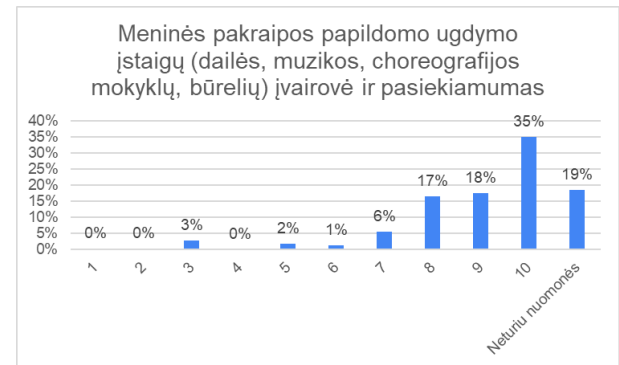
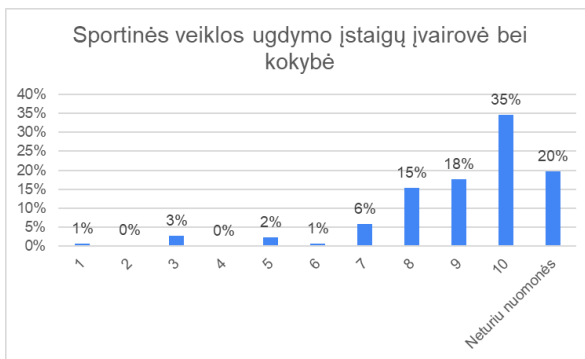
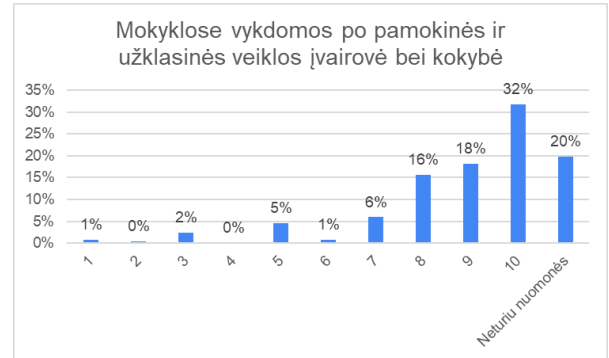
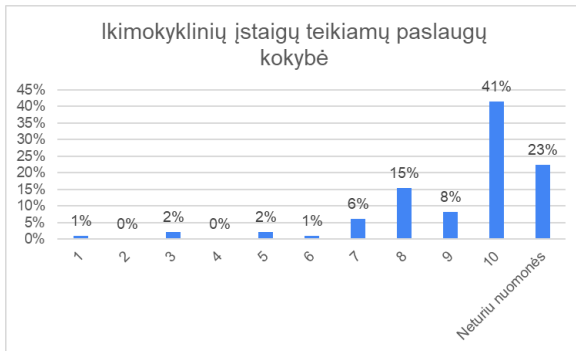
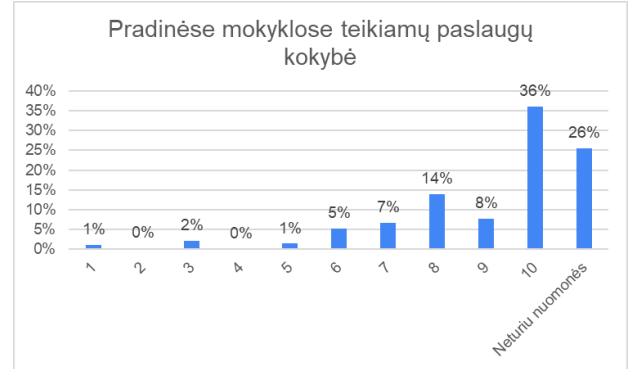
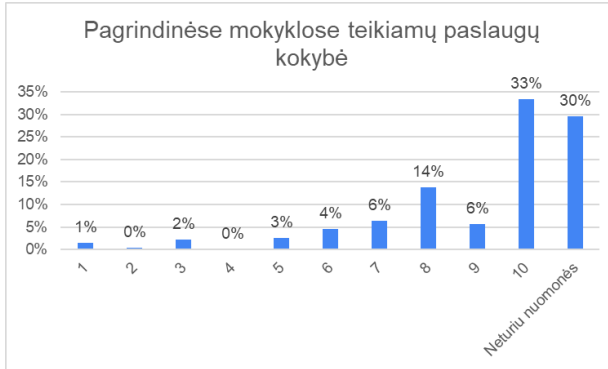
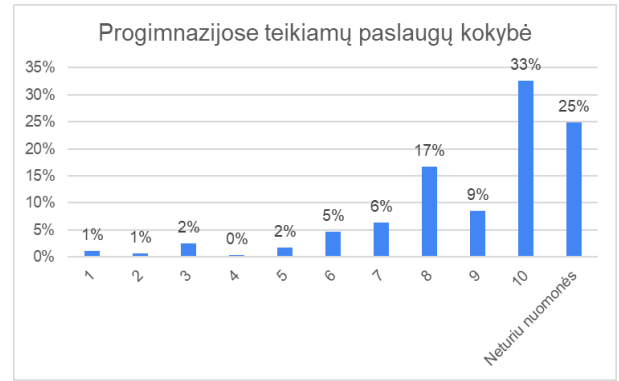
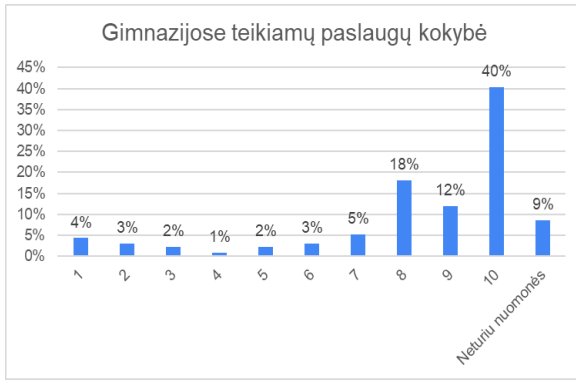
Kaip matome iš pateiktų duomenų, 69 procentai apklaustų respondentų gerai, labai gerai ir puikiai vertina įstaigų teikiančių švietimo viešąsias paslaugas, pasiekiamumą vietos patogumą (teigiamai pasisakė 93 procentai); švietimo viešąsias paslaugas teikiančios institucijos ar įstaigos darbo laiko tinkamumą apibūdino 74 procentai (teigiamai įvertino 92 procentai); dėl švietimo viešosios paslaugos laukimo laiko iki jos suteikimo, kad buvo ne per ilgas teigiamai pasisakė – 68 procentai teigiamai įvertino 87 procentai); kreipiantis dėl švietimo viešųjų paslaugų, į paklausęjo problemą buvo reaguota iš karto, pasisakė labai gerai, puikiai, gerai – 71 procentas teigiamai – 88 procentai); kai kreiptasi dėl švietimo viešųjų paslaugų, problema buvo išspręsta laiku (per institucijos ar įstaigos nurodytą laiką) – 75 procentai (teigiamai pasisakė 88 procentai); kad švietimo viešąsias paslaugas teikiančioje institucijoje ar įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus – 69 procentai (teigiamai pasisakė 89 procentai); kad švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą – 68 procentai (teigiamai pasisakė 87 procentai); kad švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais – 73 procentai (teigiamai pasisakė 90 procentų); kad švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos – 76 procentai (teigiamai pasisakė 95 procentai); kad švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą – 81 procentas (teigiamai pasisakė 95 procentai).

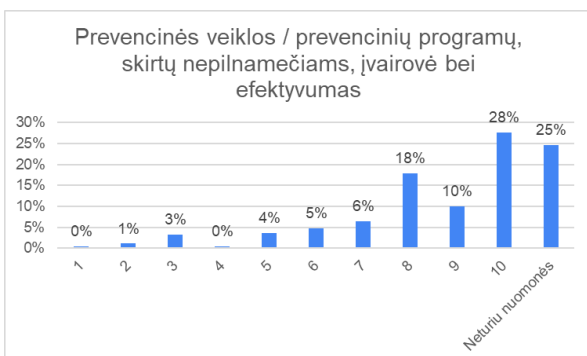
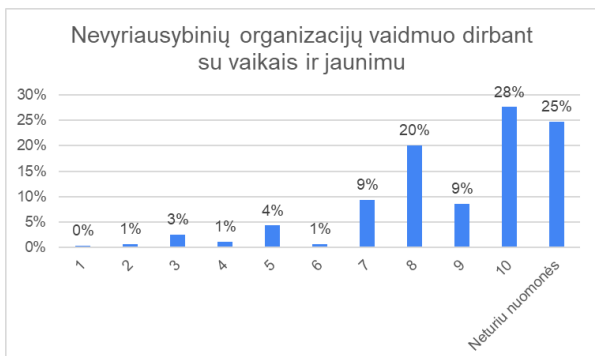
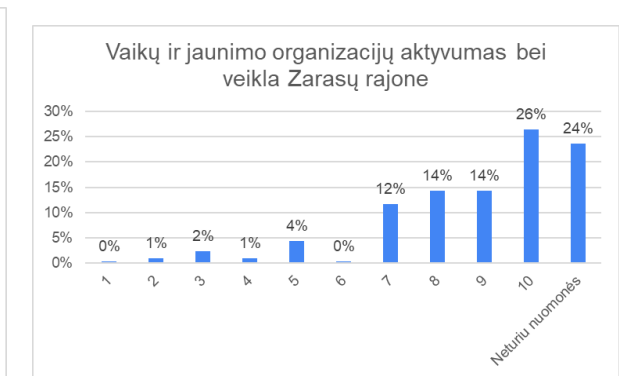
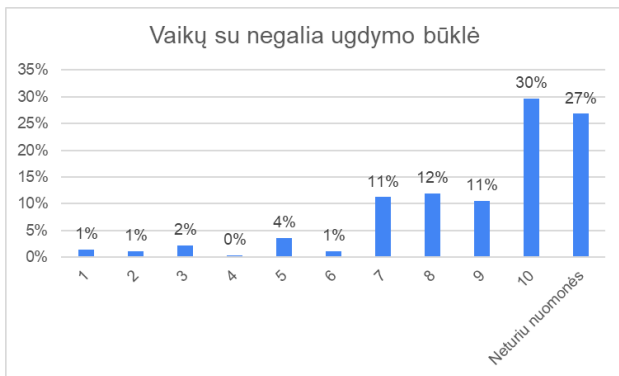
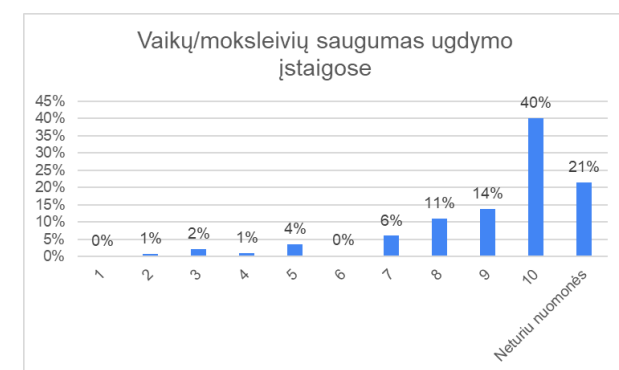
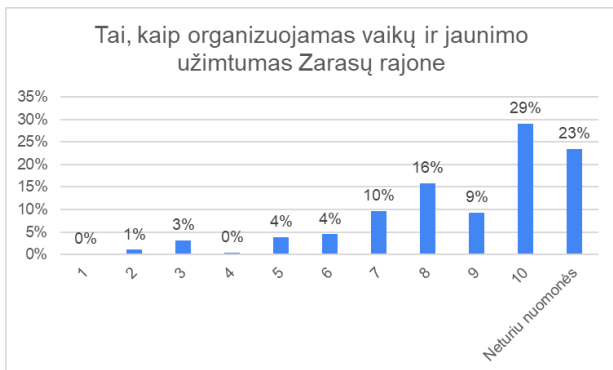
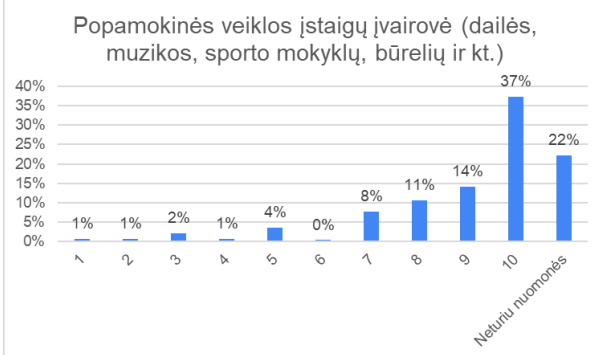
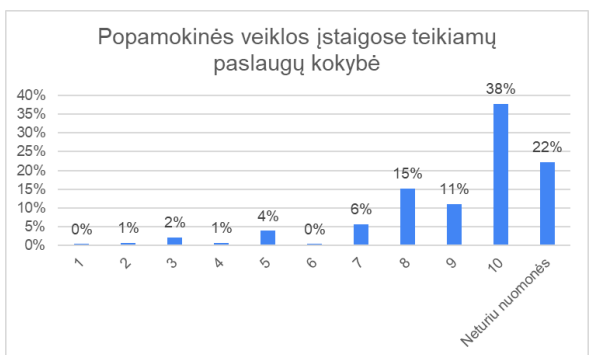
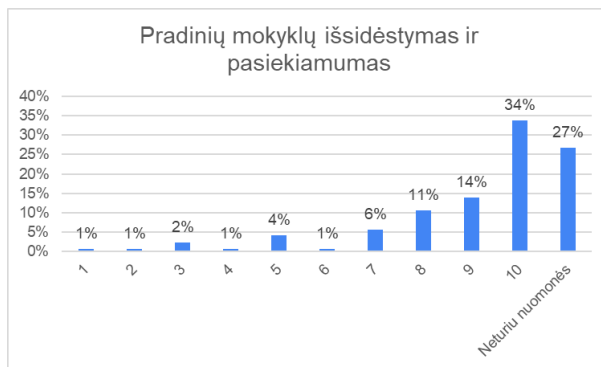
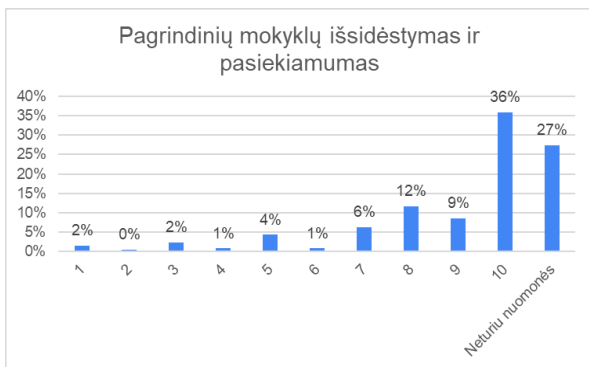
3. TYRIMO APIBENDINIMAS

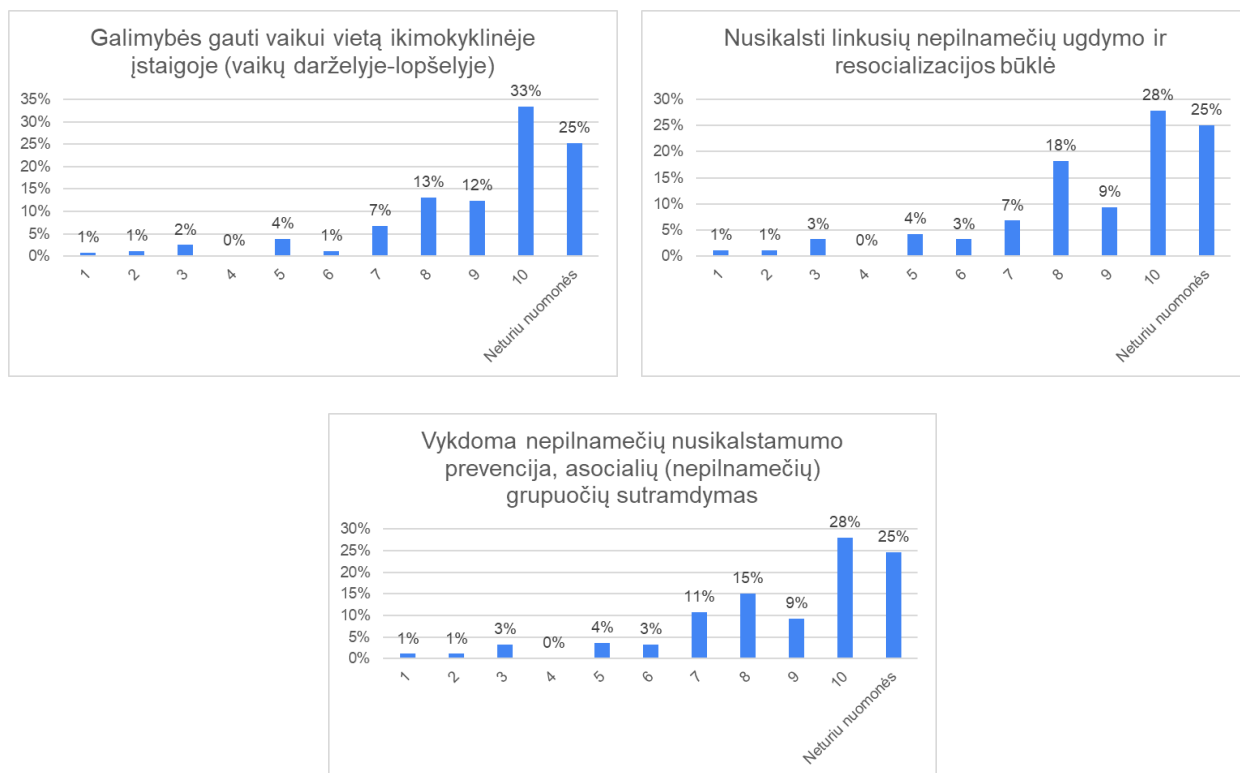
3.1. Rekomenduojami tobulinimo veiksmai

Vienas iš tyrimo tikslų įgyvendinus projektą pakartotinai apklausti švietimo paslaugą gaunančius bei paslaugą teikiančius respondentus, dar kartą identifikuoti rekomenduojamus veiksmus, skirtus gerinti švietimo paslaugų pasitenkinimą. Respondentų buvo klausama, kodėl yra nepatenkinti švietimo viešosiomis paslaugomis teikiančių institucijų ar įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą ir pateikti pasiūlymus kaip gerinti paslaugas. Rezultatai pavaizduoti diagramoje).

Vertinimas vykdomas skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas.







10 diagrama. Pasitenkinimas rezultatu, t. y. švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimus. (Vertinimas skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas)

Išanalizavus pasitenkinimas rezultatu, t. y. švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimus pastebime, kad į visus klausimus respondentų dauguma atsakė teikiamai ir įvertino labai puikiai, puikiai ir gerai nuo 61 iki 75 procentų respondentų. Silpniau buvo vertinama darbo su jaunimu sritis, čia respondentai vertino labai puikiai, puikiai ir gerai nuo 61 iki 63 procentų. Tačiau bendras vertinimas rodo, kad vis tik didelė daugumas paslaugas gaunančių respondentų yra patenkinti jiems teikiama paslauga.

Respondentai buvo apklausti ir apie nepasitenkinimą švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą.

Dalis respondentų atsakė, kad:

- neaiškūs ir neišsamūs esami švietimo paslaugų aprašymai, teikiama informacija;
- nepatogi prieiga prie dokumentų formų;
- sunku rasti reikiamą informaciją dėl švietimo viešųjų paslaugų;
- sunku rasti informaciją apie švietimo viešąsias paslaugas svetainėje www.zarasai.lt;
- nėra galimybės patogiu ir saugiu būdu užtikrinti vaikų maitinimo paslaugas, t.y., moksleivio pažymėjimo funkcionalumas neleidžia naudotis kortele už atsiskaitymus pietų metu mokykloje;
- neužtikrinamas moksleivių saugumas – negaunama informacija apie pavėžėjamus iš/i mokyklą, dėl negaunamų ataskaitų apie moksleivių judėjimą iš/i švietimo įstaigas;
- mokyklose nėra pajėgios užtikrinti moksleivių saugumą jų buvimo pamokose ar popamokinių veiklų metu, t. y. neužtikrinama praėjimo kontrolė, incidentų valdymas bei atsekamumas;
- pamokų kokybė yra labai nekokybiška ir orientuota į stipresnius vaikus silpniesiems vaikams pasivyti mokomą temą yra sunku;

Respondentai, nors ir nelabai aktyviai, tačiau pateikė keletą siūlymų siekiant pagerinti švietimo viešųjų paslaugų kokybę:

- kuo sparčiau šalinti tiek mokytojų tiek moksleivių skaitmeninių kompetencijų stoką;
- greitesnio interneto apkrovų metu;
- skatinti atvykti jaunos specialistus į švietimo įstaigas, teikiančius paslaugas pažangesniais metodais.

Pagal pateiktus pasiūlymai kaip pagerinti švietimo viešąsias paslaugas dauguma respondentų pasirinko tokius atsakymus:

- informacijos apie viešąsias švietimo paslaugas perkėlimas į internetinę svetainę, užtikrinant interesantų prieigą prie aprašymų bei formų;
- iki-/mokyklinio bei neformaliojo ugdymo įstaigose įdiegti stebėjimo kameras aplink švietimo įstaigų pastatus/teritoriją;
- siekiant efektyvaus mokinių dalyvavimo vaizdo pamokoje ir sėkmingo mokymosi nuotoliniu būdu tinkama kompiuterinė įranga ir interneto prieiga mokiniams ir mokytojams yra būtinybė;
- organizuojant nuotolinį ugdymą svarbu yra tinkamai ir laiku suteikti ne tik mokymosi pagalbą, bet ir technologinę, metodinę, administracinę, socialinę, psichologinę pagalbą;
- kuo sparčiau šalinti tiek mokytojų tiek moksleivių skaitmeninių kompetencijų stoką;
- Savivaldybės administracijos personalo mokymai apie strateginio planavimo modelio principus, keičiantis gerąja užsienio patirtimi;
- integruoti papildomas atsiskaitymo už maitinimą bei kelionės bilieto funkcijas į moksleivių pažymėjimus.
- nuotoliniam mokymui švietimo įstaigos privalo pasirinkti mokymosi veikloms ir komunikacijai aiškias, plataus aktyvių veiklų spektro, vertinimo galimybių platformas.

3.2. COVID-19 pandemijos įtaka švietimo paslaugoms

Vytauto Didžiojo universiteto Švietimo akademijos atliktame tyrime „Kokybiško nuotolinio ugdymo link: mokyklų pirmosios išmoktos pamokos COVID-19 pandemijos metu“ (*Pedagogika* / 2021, t. 142, Nr. 2) labai aiškiai apibendrinta tyrimo informacija apie nuotolinį ugdymą, kilusias problemas, iššūkius, todėl galime teigti, kad įtakos švietimui pandemija tikrai turėjo. Jame teigiama, kad „staiga atsiradus poreikiui mokykloms pereiti prie nuotolinio ugdymo, dauguma mokyklų tam nebuvo pasiruošusios, neturėjo patirties ir kūrė neišbandytus scenarijus netipinėmis sąlygomis.“

Akivaizdu kad įgyvendinant ugdymą nuotoliniu būdu svarbu užtikrinti, kad jis vyktų kokybiškai, neatsižvelgiant į tai, ar mokykla nuotolinį ugdymą įgyvendina pandemijos metu, ar turėjo galimybę tai daryti ir anksčiau. Todėl labai svarbu užtikrinti tam tikras veiklos sritis, kuriose vyktų pokyčiai ir ugdymo kokybės pokyčių turi būti siekiama.

Atlikus apklausą, galima daryti išvadą, kad:

1) siekiant teikti kokybiškas ugdymo paslaugas, manytina, kad nuotolinį ugdymą įgyvendinančios mokyklos turėtų susitarti dėl esminių ugdymo organizavimo sričių ir pasirengti reikiamus dokumentus, kuriais galėtų vadovautis visos mokyklos bendruomenė;

2) siekiant efektyvaus mokinių dalyvavimo vaizdo pamokoje ir sėkmingo mokymosi nuotoliniu būdu tinkama kompiuterinė įranga ir interneto prieiga mokiniams ir mokytojams yra būtinybė;

3) akivaizdi vienos mokymosi platformos mokykloje pasirinkimo ir naudojimo svarba;

4) dirbant nuotoliniu būdu mokiniams yra labai svarbus ne tik aiškus pamokos planas, bet ir aiškios dalyvavimo joje instrukcijos ir susitarimai, siekiant, kad vaizdo pamoka būtų kokybiška:

- 5) svarbu tinkamai ir laiku suteikti ne tik mokymosi pagalbą, bet ir technologinę, metodinę, administracinę, socialinę, psichologinę pagalbą;
- 6) tiek mokytojų, tiek ir mokinių skaitmeninių kompetencijų pakankamumas.

Atlikus apklausą ir pagal pateiktus rezultatus matoma, kad švietimo įstaigoms buvo naujas iššūkis, kuris užklupo mokyklas nepasirengusias, mano 9,2 procento respondentų; kad pandemija, privertusi mokyklas pereiti prie nuotolinio mokymo ir mokymosi, gerokai padidino skaitmeninių technologijų naudojimą ugdymo procese, nurodė 17,8 procento respondentų; kad dauguma švietimo įstaigų su problemomis nesusidūrė, nes jau anksčiau buvo išbandžiusios vieną ar kitą platformą, nurodė 4 procentai; kad įgyvendinant ugdymą nuotoliniu būdu buvo svarbu užtikrinti, kad jis vyktų kokybiškai, pasisakė 11,7 procento respondentų; kad nuotolinės pamokos struktūra buvo tradicinė, pateikiamos tik teorinės dėstomos medžiagos išvalgos, nesuteikiama mokiniams galimybių pritaikyti teoriją praktiškai nurodė 2 procentai respondentų; kad nuotolinės pamokos turi būti dinamiškos, įdomios, interaktyvios, taip pat kad ar pakako informacinių technologijų priemonių moksleiviams dalyvaujant nuotolinėse pamokose pasisakė po 4 procentus apklaustųjų; kad nuotolinis darbas pareikalavo skatinti technologijų naudojimą ir skaitmeninių kompetencijų ugdymą švietime nurodė 15,3 procento respondentų; apie pritarimą, kad pandemijos metu įgyta nauja patirtis yra neįkainojama mokyklų bendruomenėms ir paskatino išbandyti tokius darbo metodus, kurie atrodė sunkiai įgyvendinami bendrajame ugdyme nurodė 31,9 procento respondentų.

Atlikus įvairius tyrimus, analizes, pastebima, kad į organizuoti ugdymą nuotoliniu būdu sekėsi įvairiai.

Šiuo laikotarpiu pandemijos sukelti rūpesčiai manytina turėjo ir apklaustųjų nuomoni, atsakymams į anketos klausimus.

Nors įvertinus švietimo paslaugų tyrimą matome, kad už bendrą švietimo paslaugų gerą, labai gerą ir puikų atlikimą pasisako 74 procentai apklaustųjų, vadinasi paslauga teikiama pakankamai tinkamai įvairiose srityse

Rekomenduojama atsižvelgti į pateiktus respondentų pasiūlymus ir numatyti priemones bei jas įteisinti teisės aktuose.

ANKETA

Zarasų rajono savivaldybės administracija, siekdama įvertinti teikiamų švietimo viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę įgyvendinus Zarasų rajono savivaldybės administracijos projektą pagal finansavimo priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920, atlieka anoniminę vartotojų pasitenkinimo Zarasų rajono švietimo viešosiomis paslaugomis tyrimą. Tyrimo duomenys bus naudojami siekiant nuolat tobulinti paslaugų teikimo procesą bei paslaugų vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo tikslinė grupė – Zarasų rajono savivaldybės gyventojai ir išoriniai paslaugų vartotojai, t. y., interesantai, tėvai, moksleiviai.

Jūsų nuomonė apie Zarasų rajono savivaldybės švietimo paslaugas teikiančių įstaigų darbą mums yra labai svarbi. Iš anksto dėkojame.

1. Ar Jūs nuolat gyvenate Zarasų rajone, ar esate atvykęs (-usi) į Zarasų rajoną (esate svečias)?

- Nuolatinis Zarasų miesto ar rajono gyventojas.
 Atvykęs (-usi) (Zarasų miesto ar rajono svečias). *Jei pasirinktas šis atsakymas toliau neatsakinėkite į klausimyno klausimus.*

I. BENDRAS ŠVIETIMO VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

2. Kiek Jums yra svarbios švietimo viešosios paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu — Labai svarbu										Neturiu nuomonės	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė												<input type="checkbox"/>
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė												<input type="checkbox"/>
3.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė												<input type="checkbox"/>
4.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė												<input type="checkbox"/>
5.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė												
6.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė												<input type="checkbox"/>
7.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė bei kokybė												<input type="checkbox"/>
8.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas												<input type="checkbox"/>
9.	Gimnazijų išdėstymas ir pasiekiamumas												<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu Labai svarbu										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
10.	Progimnazijos išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
11.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
12.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
13.	Popamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
14.	Popamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
20.	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
21.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
22.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
23.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
24.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

3. Kaip vertinate švietimo viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?
(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu Labai svarbu										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu Labai svarbu										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
4.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
5.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė											
6.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklasinės veiklos įvairovė bei kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
7.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė bei kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
8.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
9.	Gimnazijų išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
10.	Progimnazijos išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
11.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
12.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
13.	Popamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
14.	Popamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
20.	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
21.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
22.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu Labai svarbu										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
23.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas											<input type="checkbox"/>
24.	Kita (įrašykite)											<input type="checkbox"/>

4. Kaip bendrai vertinate švietimo viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

Labai blogai					Labai gerai					Neturiu nuomonės
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
										<input type="checkbox"/>

II. NAUDOJIMASIS ŠVIETIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS

1. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į atsakingąją instituciją ar įstaigą dėl švietimo viešųjų paslaugų?

Taip

Ne. *Jei į šį klausimą atsakoma „Ne“, toliau atsakinėti į klausimyno III dalies klausimus.*

2. Koku būdu kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų?

(Pažymėkite kreipimosi būdą nurodydami skaičių tinkamame stulpelyje. Pažymėkite visas Jums tinkamas paslaugas.)

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją ar įstaigą)	Telefonu	El. paštu ar per užklausą internetu	Raštu (paštu)	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
3.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
4.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
5.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
6.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklasinės veiklos įvairovė bei kokybė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją ar įstaigą)	Telefonu	El. paštu ar per užklausą internetu	Raštu (paštu)	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
7.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė bei kokybė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
8.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
9.	Gimnazijų išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
10.	Progimnazijos išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
11.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
12.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
13.	Popamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
14.	Popamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
20.	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją ar įstaigą)	Telefonu	El. paštu ar per užklausą internetu	Raštu (paštu)	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
21.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
22.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
23.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>
24.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5 _____	<input type="checkbox"/>

3. Priežastis, dėl kurios kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų, buvo:

(Pažymėkite priežastį nurodydami skaičių tinkamame stulpelyje. Pažymėkite visas Jums tinkamas priežastis.)

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Norėdami gauti tam Tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Nusiskundimas švietimo viešosiomis paslaugomis	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
3.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
4.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
5.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
6.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
7.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė bei kokybė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Norėdami gauti tam Tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Nusiskundimas švietimo viešosiomis paslaugomis	Kita (irašykite)	Nesikreipiau
8.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
9.	Gimnazijų išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
10.	Progimnazijos išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
11.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
12.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
13.	Popamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
14.	Popamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
20.	Preveninės veiklos / prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
21.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
22.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Norėdami gauti tam Tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Nusiskundimas švietimo viešosiomis paslaugomis	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
23.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>
24.	Kita (įrašykite)	1	2	3	5 _____	<input type="checkbox"/>

4. Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t. y. švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimus?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas)

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Labai nepatenkintas Labai patenkintas										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
3.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
4.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
5.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
6.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklasinės veiklos įvairovė bei kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
7.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė bei kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
8.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
9.	Gimnazijų išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
10.	Progimnazijos išdėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
11.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Labai nepatenkintas Labai patenkintas										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
12.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
13.	Popamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
14.	Popamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
19.	Nevyriausybinė organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
20.	Preveninės veiklos / prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
21.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
22.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
23.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
24.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

5. Kodėl esate nepatenkintas švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą? (Pažymėkite kelis atsakymus)

- Neaiškūs ir neišsamūs esami švietimo paslaugų aprašymai, teikiama informacija;
- Teikiant dokumentus neišsami informacija apie teikiamas paslaugas;
- Nežinau kur ieškoti dokumentų formų;
- Nepatogi prieiga prie dokumentų formų;
- Sunku rasti reikiamą informaciją dėl švietimo viešųjų paslaugų;
- Ieškant informacijos arba sprendimo dėl švietimo paslaugų reikia atvykti į savivaldybę;
- Sunku rasti informaciją apie švietimo viešąsias paslaugas svetainėje www.zarasai.lt;

Savivaldybėje nekokybiškai aptarnaujama dėl švietimo viešųjų paslaugų – lėtas administracinių paslaugų teikimas;

Nėra galimybės patogiu ir saugiu būdu užtikrinti vaikų maitinimo paslaugas, t.y., moksleivio pažymėjimo funkcionalumas neleidžia naudotis kortele už atsiskaitymus pietų metu mokykloje;

Neužtikrinamas moksleivių saugumas – negaunama informacija apie pavėžėjamus iš/i mokyklą, dėl negaunamų ataskaitų apie moksleivių judėjimą iš/i švietimo įstaigas;

Mokyklose nėra pajėgios užtikrinamas moksleivių saugumas jų buvimo pamokose ar popamokinių veiklų metu, t. y. neužtikrinama praėjimo kontrolė, incidentų valdymas bei atsekamumas;

Moksleivių tėvai negauna greitų atsakymų į pateiktus prašymus (pvz., prašymai dėl priėmimo į švietimo įstaigą).

Kita (įrašykite):

6. Vertindami švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų darbą ir jų teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku)

Eil. Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku										Visiškai sutinku	Neturiu nuomėnės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.	Institucija ar įstaiga, teikianti švietimo viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
2.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančios institucijos ar įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
3.	Švietimo viešosios paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
4.	Kai kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
5.	Kai kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos ar įstaigos nurodytą laiką)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
6.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančioje institucijoje ar įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
7.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
8.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>

Eil. Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku Visiškai sutinku										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
9.	Švietimo viešųjų paslaugų institucijos ar įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
10.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
11.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
12.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

7. Ką manote apie pandemijos Covid-19 metu vykdytas paslaugas:

- ar švietimo įstaigoms buvo naujas iššūkis, kuris užklupo mokyklas nepasirengusias;
- pandemija, privertusi mokyklas pereiti prie nuotolinio mokymo ir mokymosi, gerokai padidino skaitmeninių technologijų naudojimą ugdymo procese;
- dauguma švietimo įstaigų su problemomis nesusidūrė, nes jau anksčiau buvo išbandžiusios vieną ar kitą platformą;
- ar pakako informacinių technologijų priemonių moksleiviams dalyvaujant nuotolinėse pamokose;
- įgyvendinant ugdymą nuotoliniu būdu buvo svarbu užtikrinti, kad jis vyktų kokybiškai;
- ar nuotolinės pamokos struktūra buvo tradicinė, pateikiamos tik teorinės dėstomos medžiagos išvalgos, nesuteikiama mokiniams galimybių pritaikyti teoriją praktiškai;
- ar nuotolinės pamokos turi būti dinamiškos, įdomios, interaktyvios;
- pareikalavo skatinti technologijų naudojimą ir skaitmeninių kompetencijų ugdymą švietime.
- ar pritariate, kad pandemijos metu įgyta nauja patirtis yra neįkainojama mokyklų bendruomenėms ir paskatino išbandyti tokius darbo metodus, kurie atrodė sunkiai įgyvendinami bendrajame ugdyme;
- pateikite savo išvalgas, nuomonę nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų kokybei įvertinti pandemijos metu _____

8. Pasiūlymai kaip pagerinti švietimo viešąsias paslaugas (pažymėkite kelis atsakymus)

- informacijos apie viešąsias švietimo paslaugas perkėlimas į internetinę svetainę, užtikrinant interesantų prieigą prie aprašymų bei formų;
- greitinanti Savivaldybės vidinių organizacinių procesų valdymą diegiant strateginio planavimo modelį;

- Savivaldybės administracijos personalo mokymai apie strateginio planavimo modelio principus, keičiantis gerąja užsienio patirtimi;
 - integruoti papildomas atsiskaitymo už maitinimą bei kelionės bilieto funkcijas į moksleivių pažymėjimus;
 - iki-/mokyklinio bei neformaliojo ugdymo įstaigose įdiegti stebėjimo kameras aplink švietimo įstaigų pastatus/teritoriją;
 - siekiant užtikrinti spartų ir efektyvų duomenų perdavimą tarp susijusių institucijų švietimo įstaigose turi būti diegiama duomenų valdymo sistema;
 - vykdomi švietimo įstaigų personalo mokymai, kurių metu apmokoma naudotis duomenų valdymo sistema;
 - nuotoliniam mokymui švietimo įstaigos privalo pasirinkti mokymosi veikloms ir komunikacijai rinkosi aiškias, plataus aktyvių veiklų spektro, vertinimo galimybių platformas;
 - siekiant efektyvaus mokinių dalyvavimo vaizdo pamokoje ir sėkmingo mokymosi nuotoliniu būdu tinkama kompiuterinė įranga ir interneto prieiga mokiniams ir mokytojams yra būtinybė;
 - organizuojant nuotolinį ugdymą svarbu yra tinkamai ir laiku suteikti ne tik mokymosi pagalbą, bet ir technologinę, metodinę, administracinę, socialinę, psichologinę pagalbą;
 - kuo sparčiau šalinti tiek mokytojų tiek moksleivių skaitmeninių kompetencijų stoką;
 - Kita (Įrašykite):
-
-
-

III. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

1. Respondento lytis:

- Vyras
- Moteris

2. Amžius _____ (suėję metai)

3. Išsilavinimas:

- Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis
- Aukštesnysis arba spec. vidurinis
- Aukštasis

4. Užsiėmimas:

- Dirbantis (verslininkas, dirbantis žemės ūkyje, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovas,
- specialistas, tarnautojas, darbininkas ir kita)
- Nedirbantis (bedarbis, namų šeimininkė ar asmuo, esantis motinystės ar vaiko priežiūros

- atostogose, moksleivis ar studentas)
- Pensininkas (pensininkas (nedirbantis), žmogus su negalia)

5. Šeimos narių skaičius (įskaitant Jus):

- 1 asmuo
- 2 asmenys
- 3 asmenys
- 4 asmenys
- 5 asmenys
- 6 asmenys ir daugiau

6. Gyvenamoji vieta:

- Miestas (įrašykite)
- Kaimas (įrašykite) _____

7. Seniūnija:

- Antalieptės seniūnija
- Antazavės seniūnija
- Degučių seniūnija
- Dusetų seniūnija
- Imbrado seniūnija
- Salako seniūnija
- Suvieko seniūnija
- Turmanto seniūnija
- Zarasų miesto seniūnija
- Zarasų seniūnija

8. Jūsų šeiminei padėtis:

- Netekėjusi arba nevedęs
- Ištekėjusi ar vedęs arba gyvename nesusituokę
- Išsiskyrusi (-ęs) arba gyvenu atskirai
- Našlė (-ys)

9. Kokia suma tenka vienam Jūsų šeimos nariui per mėnesį? (neprivaloma)

Sudėkite visų šeimos narių atlyginimus, pensijas, stipendijas ir t. t. Ir padalykite iš šeimos narių skaičiaus.

_____ EUR

Dėkojame už atsakymus
