

## SANTRAUKA

Lina Maižiuvienė

### **Gero valdymo principų raiška darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavime: Šiaulių rajono atvejis.**

Magistro darbas

Magistro darbo teorinėje dalyje aptariami gero valdymo principai organizuojant socialines paslaugas rizikos šeimoms, o pritaikant teoriją atliktas kokybinis tyrimas. Tyrime iškeltiems klausimams analizuoti pasirinkta užsienio bei Lietuvos autorių mokslinių publikacijų, Lietuvos Respublikos teisės aktų, strateginių planų, interneto šaltinių analizė ir jų sisteminimas. Praktiniams socialinių paslaugų organizavimo rizikos šeimoms nagrinėjimui darbe naudojamos empiriniais socialinių tyrimų metodais, tai Šiaulių rajone dirbančių socialinių darbuotojų darbui susocialinės rizikos šeimomis ir socialinių paslaugų administravime dirbančių ekspertų atlikto interviu medžiaga. Tyrimo tikslas atskleisti gero valdymo principų raišką darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavime Šiaulių rajono savivaldybėje ir numatyti tobulinimo galimybes.

Tyrimas padėjo atskleisti, kad Šiaulių rajone socialinės paslaugos būtų daug efektyvesnės, jeigu būtų išspręstos transporto problemos, daugiau dėmesio skiriama socialinių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimui, apibrėžtas socialinių darbuotojų pavaldumas ir jie būtų nuosekliai, nuolatos koordinuojami, mažesnis darbo krūvis ir socialinės rizikos šeimoms būtų teikiamos įvairesnės paslaugos.

**Raktiniai žodžiai:** geras valdymas, socialinės paslaugos, socialinės rizikos šeima.

## SUMMARY

Lina Maižiuvienė

### **Expression of Principles of Good Administration Organizing the Work with Disadvantaged Families: a Case of Siauliai District.**

Master's work

The theoretical part of the Master's work deals with the principles of good administration organizing the social service to risk families, and the qualitative research has been done applying the theory. To study the analyzed issues, scientific publications of foreign and Lithuanian authors, the Lithuanian legislation, strategic plans and Internet sources have been selected and the analysis and systematization has been done. The examination of the practical organization of the social services for the risk families is done using empirical social research methods. That is the material of an interview with the Siauliai district social workers working with the disadvantaged families and Social Services Administration experts. The aim of the research is to reveal the expression of the principles of good governance in the organization of working with disadvantaged families of Siauliai district municipality and to provide opportunities for improvement.

The study helped to reveal that the social services in Siauliai district would be much more effective if transportation problems were resolved, more attention were paid to the professional development of the social workers, the jurisdiction of social workers were defined and they were coordinated consistently and continually. The workload would be less and the disadvantaged families were provided diverse services.

Keywords: good administration, social services, disadvantaged families.

## TURINYS

ĮVADAS .....	7
1. GERO VALDYMO PRINCIPŲ RAIŠKA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIME.....	11
1.1. Gero valdymo samprata ir principai.....	11
1.2. Socialinės politikos samprata ir bruožai .....	15
1.3. Socialinių paslaugų administravimo sąvoka .....	17
1.4. Gero valdymo bruožai administruojant socialines paslaugas .....	23
2. SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMOMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ASPEKTAI.....	26
2.1. Darbo su socialinės rizikos šeimomis ypatumai .....	26
2.2. Socialinių paslaugų administravimas savivaldybėse .....	33
2.3. Gero valdymo principų raiška darbo su socialinės rizikos šeimomis administravime Šiaulių rajonu savivaldybėje .....	41
3. GERO VALDYMO PRINCIPŲ RAIŠKA DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS.....	46
3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas .....	46
3.2. Tyrimo rezultatų analizė.....	51
3.2.1. Atskaitomybės principo raiška.....	52
3.2.2. Efektyvumo ir veiksmingumo principo raiška .....	55
3.2.3. Atvirumo ir skaidrumo principo raiška .....	63
3.2.4. Dalyvavimo principo raiška .....	65
3.2.5. Teisės viršenybės principo raiška.....	66
LITERATŪRA .....	71
PRIEDAI.....	76

## LENTELIŲ IR PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 lentelė Gero valdymo apibrėžimai .....	12
2 lentelė Socialinių paslaugų samprata .....	19
3 lentelė Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo principai .....	20
4 lentelė Socialinių paslaugų administravimas savivaldybės lygmenyje .....	36
5 lentelė Gero valdymo principų raiška darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavime.....	43
6 lentelė Duomenys apie grupinės diskusijos informantus.....	48
7 lentelė Duomenys apie giluminio pusiau struktūruoto interviu informantus.....	49
8 lentelė Tyrimo instrumento struktūra.....	50
9 lentelė Tyrimo dalyvių nuomonė apie teikiamas ataskaitas .....	53
10 lentelė Socialinės rizikos šeimų pasiskirstymas Šiaulių rajone 2015 m.....	59
1 pav. Lietuvos socialinės politikos struktūra.....	16
2 pav. Socialinių paslaugų vertinimas .....	38
3 pav. Socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos šeimomis veiklos organizavimas.....	42

## PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ ANALIZĖ

Šios sąvokos magistro darbe pateikiamos remiantis šaltiniais: Pivoras S. ir Visockytė E. (2011) remdamiesi Kanados tarptautine plėtros agentūra (angl. Canadian International Development Agency, CIDA); Dromantienė, L. (2008). Socialinės Europos kūrimas. Monografija. Vilnius: MRU leidybos centras; Socialinės apsaugos terminų žodynas. (1999). Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras; LR Vietos savivaldos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 55-1049); LR Socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589).

### G

**Geras valdymas** – efektyvus, sąžiningas, atskaitingas vyriausybių galios naudojimas. Geras valdymas yra glaudžiai susijęs su žmogaus teisėmis ir demokratizacija bei bendrosiomis savybėmis: pagarba žmogaus teisėms, teisingumu, nešališkumu, dalyvavimu ir atskaitomybe.

### S

**Savivaldybė** - valstybės teritorijos administracinis vienetas, turintis juridinio asmens statusą bei Lietuvos Respublikos Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, ir ją, įgyvendinamą per savivaldybės tarybą.

**Socialinė apsauga** - įstatymais nustatyta socialinių, ekonominių priemonių sistema, užtikrinanti lėšų ir paslaugų teikimą socialinių rizikų atvejais, suteikianti papildomų pajamų būtiniausiems šeimos (asmens) poreikiams tenkinti.

**Socialinės rizikos šeima** – tai šeima, kurioje narių bendravimas ir emocinis bendradarbiavimas yra sutrikęs ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko ir produktyvaus asmenybės augimo ir vystymosi. Tokios šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to, bendravimo būdas tokiose šeimose žymiai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus. Vaikai, augantys tokiose šeimose, turi labai mažą savęs vertinimą, nesitiki, kad jų poreikiai yra svarbūs ir gali būti patenkinti, neturi tinkamų socialinių įgūdžių.

**Socialinė atskirtis** – visuomenės atsisakymas atskirų savo narių (pavyzdžiui bendamių, narkomanų), jeigu jų gyvenimo būdas neatitinka visuomenės nuostatų arba jie negali palaikyti įprastos socialinės sąveikos, neturėdami tam reikalingų materialinių išteklių, išsilavinimo ir pan.

**Socialinė politika** – visuma priemonių bei politinių veiksmų, kuriais siekiama socialinės gerovės; apima socialinę apsaugą bei priemones, taikomas užimtumo, mokymo bei aprūpinimo būstu srityje.

**Socialinis darbuotojas** – asmuo, kuris dirba bendruomenėje, padedamas gerinti atskirų asmenų grupių socialines sąlygas.

**Socialinių paslaugų administravimas** - įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms socialinėms paslaugoms administruoti.

## V

**Vietos savivalda** – tai valstybės teritorijos administracinio vieneto – savivaldybės – teisė laisvai ir savarankiškai tvarkytis pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją ir įstatymus, per administracinio vieneto nuolatinių gyventojų tiesiogiai išrinktų atstovų savivaldybės tarybą bei jos sudarytą vykdomąją ir kitas institucijas;

## IVADAS

**Darbo aktualumas.** Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (2006), socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimai teikiamos padedant ugdyti suaugusių šeimos narių socialinius įgūdžius ir motyvaciją kurti saugią, sveiką ir darnią aplinką savo namuose, šeimoje, palaikyti socialinius ryšius su visuomene ir užtikrinti šioje šeimoje augančių vaikų visapusišką vystymąsi ir ugdymą.

2007 m. socialinių paslaugų reforma sąlygojo socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos šeimomis pareigybių savivaldybėse atsiradimą, kurios finansuojamos valstybės biudžeto lėšomis. Intensyviai dirbant socialiniams darbuotojams buvo viliamasi, kad sumažės socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų, vaikai ims pasitikėti savimi ir aplinkiniais, išmoks bendrauti, padidės jų socialinis atsparumas, jų tėvai labiau rūpintis vaikais, pagerės santykiai šeimoje, bus sudarytos tinkamos sąlygos vaikui augti biologinėje jo šeimoje.

Mokslininkai Žalimienė (2003), Guogis ir Gudelis (2005), Dromantienė (2008), Lazutka (2006) ir kt. nagrinėję socialinių paslaugų teikimą pabrėžia sistemos problemas, nepakankamai išvystytas paslaugų rūšis.

Pastarieji rezonansiniai įvykiai socialinės rizikos šeimose, kuriuose nukenčia mažamečiai vaikai, kelia visuomenės pasipiktinimą vyriausybinių institucijų neveiklumu. Lietuvos Respublikos Prezidentė Dalia Grybauskaitė 2016 sausio 4 d. pasiterime teigė, kad pirmiausia būtina sutvarkyti teisinę bazę, kuri užtikrintų reikiamas paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir kuo skubiau patvirtinti vieningą darbo su socialinės rizikos šeimomis tvarką ir galvoti apie vaiko teisių apsaugą koordinuojančią ir inspektuojančią instituciją, kuri pateiktų savivaldybėms vaiko teisių apsaugos priemonės ir jas kontroliuotų (<https://www.lrp.lt/lt/vaiku-saugumas-visu-atsakomybe/pranesimai-spaudai/24481>). Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos prezidentė Rasa Laiconienė 2016 sausio 6 d. viešame pareiškime teigia, kad dirbant su socialinės rizikos šeimomis akivaizdžiai trūksta glaudaus ir geranoriško tarpinstitucinio bendradarbiavimo: socialinis darbuotojas dažnai lieka vienas su socialinės rizikos šeimos problemų sprendimu, prisiima atskaitomybę vertinti riziką vaikams pasilikti šeimoje, rajonų savivaldybėse nėra pakankamos socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų infrastruktūros, kad šeimos nariai būtų nukreipti gydytis nuo priklausomybių, įveikti krizę ir pan. (<http://www.socialinisdarbas.lt/llda>)

Vietos savivaldybių vaidmuo bene svarbiausias organizuojant socialines paslaugas. Rengiant ir organizuojant socialines programas yra atsižvelgiama į susidariusę vietovės situaciją, įvertinami žmogaus poreikiai ir planuojamos paslaugos. Tačiau gausybė socialinių problemų, daug socialiai pažeidžiamų, įvairių materialinių ir psichologinių problemų turinčių šeimų nesugeba prisitaikyti prie naujų gyvenimo sąlygų. Į šiuos pokyčius nesugeba laiku ir adekvačiai reaguoti ir paslaugų sistema.

2014 - 2015 m. Socialinio pranešimo duomenimis, iš viso buvo 9930 socialinės rizikos šeimų, kuriose augo 19 668 nepilnamečiai vaikai. Per 2014 m. į apskaitą įrašyta 1661 socialinės rizikos šeima, kurioje augo 2 825 vaikai (socialinės rizikos šeimų sumažėjo: 2011 m. – 300 šeimų, 2012 m. – 215, 2013 m. – 154, 2014 m. – 305 šeimomis). Vadovaujantis mažėjančiu bendru gyventojų skaičiumi galima teigti, kad pastaraisiais metais socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų skaičius kito nedaug.

**Darbo problema.** Kaip gero valdymo principai pasireiškia socialinių paslaugų rizikos šeimoms organizavime? Kas tobulintina socialinių paslaugų organizavime Šiaulių rajono savivaldybėje gero valdymo požiūriu?

**Darbo naujumas.** Socialinių paslaugų organizavimo teorinius aspektus analizavo Žalimienė (2001), Guogis (2000), Kalesnykas (2000), Valenta (2000), Beacker (2000), Smith (2010) ir kiti. Socialinių paslaugų sampratą bei jos reikšmę visuomenėje savo darbuose atskleidė Išoraitė (2005), Vareikytė (2006), Žalimienė (2003). Tokie autoriai kaip Domarkas (2004), Išoraitė (2005), Jasaitis (2001), Raipa (2009) teigia, kad viešasis administravimas vykdomas decentralizacijos principu laikomas kiekvienos valstybės socialinės veiklos sritimi ir siejamas su viešųjų programų ir projektų valdymu. Apie socialinės rizikos šeimas rašoma ir kalbama daug, tačiau socialinių paslaugų rizikos šeimoms organizavimas analizuojamas, kaip sudėtinė socialinių paslaugų dalis ir neišskiriamas savitumas. Socialinių paslaugų administravimas socialinės rizikos šeimoms gero valdymo kontekste iš vis nėra analizuotas.

**Darbo objektas.** Gero valdymo principų raiška organizuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms Šiaulių rajone.

**Tyrimo tikslas.** Atskleisti gero valdymo principų raišką darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavime Šiaulių rajono savivaldybėje ir numatyti tobulinimo galimybes.



### **Tyrimo uždaviniai:**

1. Išanalizuoti gero valdymo principų teorinius aspektus
2. Išanalizuoti darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavimo aspektus
3. Pateikti socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo tobulinimo galimybes Šiaulių rajono savivaldybei remiantis gero valdymo principais.

**Darbe taikyti tyrimo metodai:** Mokslinės literatūros, Lietuvos Respublikos teisės aktų, veiklos dokumentų analizė atskleidė socialinių paslaugų taikymo problematiką, analizuotas socialinių paslaugų rizikos šeimoms organizavimas gero valdymo kontekste. Grupinės diskusijos (*angl. focus group*) metodu atskleista socialinių darbuotojų, o giluminio pusiau struktūruoto interviu metodu buvo išsiaiškinta socialinių paslaugų rizikos šeimoms organizatorių savivaldybėje nuomonė apie teikiamų paslaugų organizavimą remiantis gero valdymo principais.

**Teorinis tyrimo pagrindimas.** Kanados Tarptautinė Plėtros Agentūra (1996) pabrėžia, kad *geras valdymas*, tai valdžios įgyvendinimas įvairiose lygmenyse ir yra efektyvus, sąžiningas, teisingas, skaidrus ir atsakingas. Kalesnykas (2000) *socialines paslaugas* apibrėžia kaip valstybės siekį patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, bei grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) teigiama, kad pagrindinė *socialinio darbuotojo* profesinės veiklos idėja – ginti žmogų kaip individualybę ir vertybę, puoselėti jo teisę į apsisprendimą ir savirealizaciją. Geras valdymas, socialinės paslaugos ir socialinių paslaugų teikimas rizikos šeimoms remiasi atskaitomybės, efektyvumo ir veiksmingumo, atvirumo ir skaidrumo, dalyvavimo ir teisės viršenybės principais.

**Praktinis reikšmingumas.** Darbo autorė nuo šių metų vasario mėnesio laikinai (iki liepos 1 d.) buvo išrinkta kitų socialinių darbuotojų vyriausiąja socialine darbuotoja, pritariant savivaldybės merui bei administracijos direktoriaus pavaduotojai. Darbo autorei paskirta papildoma funkcija koordinuoti bendrą savivaldybės socialinių darbuotojų dirbančių su socialinės rizikos šeimomis veiklą.

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2015) parengė rekomendacijas savivaldybėms dėl paslaugų į namus (socialinės priežiūros) organizavimo ir

teikimo. Šioje rekomendacijoje savivaldybėms preriotetiškai siūloma įvertinti galimybę pavesti socialinės rizikos šeimų prižiūros organizavimą socialinių paslaugų centrams.

Šio darbo kokybiniai tyrimai ir jų gautais rezultatais palnuojama pasinaudoti vykdant socialinių paslaugų reorganizaciją Šiaulių rajono savivaldybėje. Gauti tyrimo rezultatai įdomūs ir kitoms savivaldybėms.

**Darbo struktūra.** Darbą sudaro: įvadas, lentelių ir paveikslų sąrašas, pagrindinių sąvokų analizė, 3 skyriai, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas, 2 priedai. Darbo apimtis su priedais 75 psl.

**Ginamasis teiginys.** Socialinės rizikos šeimoms teikiamos paslaugos yra specifinės, todėl savivaldybės turi skirti reikiamą dėmesį šių paslaugų organizavimui.

# 1. GERO VALDYMO PRINCIPŲ RAIŠKA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIME

## 1.1. Gero valdymo samprata ir principai

Kintantys politiniai, ekonominiai veiksniai turi įtakos ir viešajam administravimui. V. Domarko (2011) teigimu, pastaraisiais metais mokslinėse publikacijose sąvokos *naujasis viešasis administravimas* arba *naujoji viešoji vadyba* rečiau bevartojamos, o sąvoka *naujasis viešasis valdymas* bei jos variacijos *sąveikaujantis valdymas (valdymas bendradarbiaujant)*, *geras valdymas* ir kt. mokslinėse publikacijose vis dar mažai įsigalėjusios. Gali būti skiriamos keturios viešojo administravimo kaitos stadijos: 1) klasikinio arba tradicinio viešojo administravimo; 2) viešosios vadybos; 3) naujosios viešosios vadybos; 4) viešojo valdymo. (Domarkas, 2011)

Tradicinis viešasis administravimas dažniausiai suprantamas kaip racionalus, hierarchinis, centralizuotas, formalizuotas, administracine teise paremtas valdymo būdas, valstybės tarnautojui suteikiantis patikimą, saugią ir stabilų karjeros galimybių. Tradicinė paradigma nukreipta į beasmeniu santykiu, kontrolės ir plataus masto organizaciniams struktūromis apipintą profesionalų viešosios politikos įgyvendinimą. (Guogis, Rakšnys, 2014, p-19)

S. Pivoro ir E. Visockytės (2011) nuomone, tradicinio viešojo administravimokontekste “gero administravimo“ sąvoka pirmiausiai suprantama kaip profesionalus ir etiškai nepriekaištingas valstybės tarnautojų darbas.

Tradiciniam viešajam administravimui būdingas vienokių ar kitokių procedūrų atlikimas, kurios yra apibrėžtos įstatymais.

V. Domarko (2011) teigimu viešosios vadybos stadijoje daugiau dėmesio buvo skiriama veiklos efektyvumui, vadybos principų taikymui, resursų efektyviausiam naudojimui, orientacijai į klientus ir didesniai jautrumui visuomenės poreikiams. Tai buvo įvadas į trečiąją – naujosios viešosios vadybos – stadiją, kurioje dėmesys skiriamas viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimui rinkos poreikiams, siekiant efektyviau teikti paslaugas piliečiams ir sumažinti valdžios įstaigų vaidmenį paslaugų teikimo procese.

Pastaruoju metu „viešojo valdymo“ ir gero valdymo“ sampratose pirmiausia akcentuojamas dalyvavimo elementas. Geras viešasis valdymas suprantamas pirmiausia kaip dalyvavimu grįstas valdymas (dalyvaujамasis valdymas). <...> Dalyvavimas laikomas integralia „viešojo valdymo“ sąvokos dalimi, dalyvavimu grįstas valdymas buvo susietas su bendruomenės lygmens valdymu kaip ir su aktyvesnėmis pilietiškumo formomis. (Pivoras, Visockytė, 2011, p. 32).

Gerą valdymą galima prilyginti efektyviam valdymui, kuriam būdingas piliečių įtraukimas, skaidrumas ir atskaitingumas. Jis remiasi sąveika tarp valstybinio lygmens, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus. (Punyaratabandhu, 2004, p. 2-3)

Pivoras S. ir Visockytė E. (2011) remdamiesi Kanados tarptautine plėtros agentūra (angl. Canadian International Development Agency, CIDA) teigia, kad geras valdymas – efektyvus, sąžiningas, atskaitingas vyriausybės galios naudojimas. Geras valdymas yra glaudžiai susijęs su žmogaus teisėmis ir demokratizacija bei bendrosiomis savybėmis: pagarba žmogaus teisėms, teisingumu, nešališkumu, dalyvavimu ir atskaitomybe.

Naujojo (gerojo) viešojo valdymo tuinį sudaro viešosios politikos formavimas, įgyvendinimas ir vertinimas, jungiantis savyje įvairias viešojo intereso šiuolaikines interpretacijas ir ateities vizijas. (Raipa, 2010)

Nėra naudojamo vieno *Gero valdymo* apibrėžimo, kadangi kiekvienas autorius (šaltinis) akcentuoja panašius, tačiau tuo pat metu ir skirtingus apibrėžimą sudarančius bruožus.

1 lentelė

Gero valdymo apibrėžimai

Šaltinis	Apibrėžimas
Rhodes (1996) cit. Pasaulio Bankas (angl. <i>World bank</i> ) 1994	Valdymas – tai politinės galios tvarkant tautos reikalus vykdymas, o Geras valdymas apima veiksmingas viešąsias paslaugas, nepriklausomą teisinę sistemą ir teisinę sistemą, užtikrinančią sutarčių vykdymą, atsakingą viešųjų lėšų administravimą, pagarbą įstatymams ir žmogaus teisėms visuose valdžios lygmenyse, pliuralistinę institucinę struktūrą ir laisvą spaudą.
Kanados Tarptautinė Plėtros Agentūra (angl. <i>Canadian International Development Agency, CIDA</i> ), 1996	Valdymas – tai būdas, kuriuo valdžia valdo šalies socialinius ir ekonominius išteklius. Geras valdymas – tai valdžios įgyvendinimas įvairiose lygmenyse, kuris yra efektyvus, sąžiningas, teisingas, skaidrus ir atsakingas.

Jugtinių Tautų vystymosi programa (JTVP) (angl. <i>United Nations Development Programme, UNDP</i> ), 1997	Geras valdymas – toks, kai išteklių paskirstymas ir jų valdymas yra nukreiptas kaip atsakas iškilusioms bendrosioms problemoms spręsti; jis yra apibudinamas tokiais charakteristikomis: piliečių dalyvavimu, skaidrumu, atsakingumu, teisėtumu, efektyvumu ir teisingumu.
Domarkas, 2008	Geras valdymas yra toks, kuriam būdingas: gausnis piliečių dalyvavimas, pliuralizmas, subsidarumas, skaidrumas, atsiskaitomumas, nešališkumas, prieinamumas, bendradarbiavimas ir efektyvumas.
Tarptautinis Valiutos Fondas (angl. <i>International Monetary Fund</i> ), 2005	Geras valdymas užtikrina teisėtumą, gerina viešojo sektoriaus veiksmingumą bei atskaitomybę ir kovoja prieš korupciją.
Barcevičius, 2008	Geras valdymas – toks, kuriame keičiamasi informacija organizacijos viduje ir tarp organizacijų, bendradarbiaujama derinant ir priimant sprendimus, piliečiai skatinami dalyvauti viešojo valdymo procese, o į valdymą žiūrima pirmiausia iš bendros viešojo intereso (o ne kokios nors žinybinės perspektyvos) ir ieškoma naujų sprendimų, kurie skatintų piliečių pasitikėjimą valdžia.
Farrington, 2009	Geras valdymas pabrėžia demokratijos poreikį institucijose ir tokius procesus kaip nešališkas teismas, skaidri viešųjų agentūrų veikla bei prasmingas piliečių dalyvavimas.
Negrut, Costache, Maftai ir kt., 2010	Gerą valdymą apibūdina penki pagrindiniai principai: atvirumas, piliečių dalyvavimas, atskaitingumas, veiksmingumas ir sąsaja tarp viešojo sektoriaus, privataus sektoriaus bei visuomenės.
Šaparnienė, 2010	Geras valdymas apibudinamas penkiais aspektais – piliečių dalyvavimu, teisingumu, veiksmingumu, atskaitingumu ir skaidrumu, šešiose srityse – piliečių visuomenėje, politinėje visuomenėje, valdžioje, biurokratijoje, ekonominėje visuomenėje ir teisminėje valdžioje.

Šaltinis: Šaparnienė, D., Valukonytė, I. (2012) Implementation of Good Governance Principles in Local Self-government: the Case of Siauliai City. Socialiniai tyrimai, Nr. 3 (28), 98-112.

Pasaulio bankas 1992 m. pirmą kartą suformulavo savo *Gero valdymo* sampratą ir išskyrė 4 aspektus: atsiskaitomybę, teisės viršenybę, informacijos apie valdžios veiksmus priėjimą ir skaidrumą. Remiantis šiais Pasaulio banko išskirtais principais, daugelis kitų tarptautinių organizacijų ir pagalbą teikiančių institucijų sukūrė labai panašius gero valdymo apibrėžimus, į kuriuos įtraukė keletą ar netgi visus šiuos principus. (Pivoras, Visockytė, 2011, p. 30-31).

Jungtinės tautos 1997 m. apibrėžė gero valdymo kriterijus: (Public administration and democratic governance, 2007, p. 7-8)

- *Dalyvavimas* – visi žmonės turi balsą, priimant sprendimus tiesiogiai arba per teisėtą atstovą, kuris atstovauja jų interesams. Pabrėžiami dalyvavimo gebėjimai ir jų ugdymas.
- *Teisės viršenybės principas* – teisinė sistema turėtų būti teisinga ir vykdoma nešališkai, remiantis žmogaus teisėmis.
- *Skaidrumas* – remiasi laisvu informacijos srautu. Institucijų procesai ir informacija apie juos turi būti suprantami visiems.
- *Atsakomumas* – institucijos ir procesai turi tarnauti visoms suinteresuotosioms šalims.
- *Orientacija į sutarimą* – geras valdymas remiasi skirtingų interesų derinimu ir plačiu susitarimu, kas busnaudingiausia visoms grupėms.
- *Nešališkumas* – visi piliečiai turi turėti galimybių pagerinti arba išlaikyti savo gerovę.
- *Efektyvumas ir veiksmingumas* – siekiama, kuo optimaliau patenkinti poreikius, geriausiai panaudojant išteklius.
- *Atskaitomybė* – sprendimus priimanti valdžia, privatus sektorius ir pilietinės visuomenės organizacijos yra atskaitingi visuomenei.
- *Strateginė vizija* – lyderiai ir visuomenė ilgalaikiai įsivaizduoja perspektyvą, koks turi būti geras valdymas. Šis įsivaizdavimas remiasi istoriniu, kultūriniu ir socialiniu palikimu.

Smith M. (2010) kalbėdamas apie Europos sąjungos valdymo sistemas teigia, kad veiksmingumas ir darnumas yra apibrėžiami remiantis geros politikos rezultatais, o tai reiškia gero valdymo būdą. Geras viešasis valdymas remiasi veiksmingu įgyvendinimu ir maksimalių rezultatų pasiekimu. Veiksmingumas pasireiškia tuo, kad sprendimai turi būti priimti kaip įmanoma arčiau piliečių. Priimti sprendimai neturi vienas kitam prieštarauti, todėl siekiama, kad Europos sąjungos institucijos veiktų darniai.

Patapas A. (2010) viešojo valdymo principus suskirsto į dvi dalis: bendruosius ir specialiuosius. Nors institucijos ir skirtingos, bendrieji valdymo principai turi būti taikomi vienodai, o specialiųjų principų taikymas turi atsižvelgti į vykdomą institucijos veiklą. Bendrieji viešojo valdymo principai:

- *Koliagialumas*: institucijų bendradarbiavimas, sprendimų priėmimo derinimas; mikro lygmeniu institucijų personalui tenka interpretuoti pavedamų atlikti sprendimų turinį;

makro lygiu šio principo įgyvendinimas yra sudėtingas dėl didelio skaičiaus institucijų ir priimamų sprendimų gausos;

- *Demokratiškumas*: mikro lygiu sprendimai priimami, išreiškiant daugumos valią; aukščiausiai išreiškiamas šis principas yra tada, kai organizacijos nariai tiesiogiai dalyvauja priimant sprendimus; makro lygmeniu demokratiškumas turi atspindėti visuomenės daugumos interesą;
- *Teisėtumas*: kertinis viešojo valdymo principas; mikro lygiu jokia veikla negalibūti vykdoma, kol ji nėra įteisinta; makrolygmeniu šis principas siejamas su teisinės valstybės idėja; vieši, demokratiški sprendimai gali būti vertinami kaip teisėti;
- *Viešumas*: be šio principo neįmanoma įgyvendinti visų kitų principų; mikro lygmeniu viešumas remiasi informacijos prieinamumu organizacijos nariams; makro lygmeniu turi būti užtikrinama viešojo valdymo sprendimų turinio kontrolė.

Specialieji viešojo valdymo principai:

- *Centralizavimo ir decentralizavimo principų derinimas*;
- *Administravimo subjektų pavaldymas ir atsiskaitomybė*;
- *Visuomenės interesų viršenybė*;
- *Visuomenės įtraukimas į viešąjį valdymą*.

Apibendrinant galima teigti, kad viešojo valdymo koncepsijų kaita lemia *viešojo valdymo* sąvokos įvairovę. *Geras valdymas* – dalyvavimu grįstas, sąžiningas, teisingas, veiksmingas, skaidrus ir atsakingas valdymo galių naudojimas, kuris glaudžiai susijęs su demokratizacija. Geram valdymui būdingi penki pagrindiniai principai: *atskaitomybė, efektyvumas ir veiksmingumas, atvirumas ir skaidrumas, dalyvavimas, teisės viršenybė*. Visi gero valdymo principai vienas su kitu susiję ir persipynę. Jeigu vieno principo įgyvendinimas nepakankamas tai neigiamai veiks ir kitus principus.

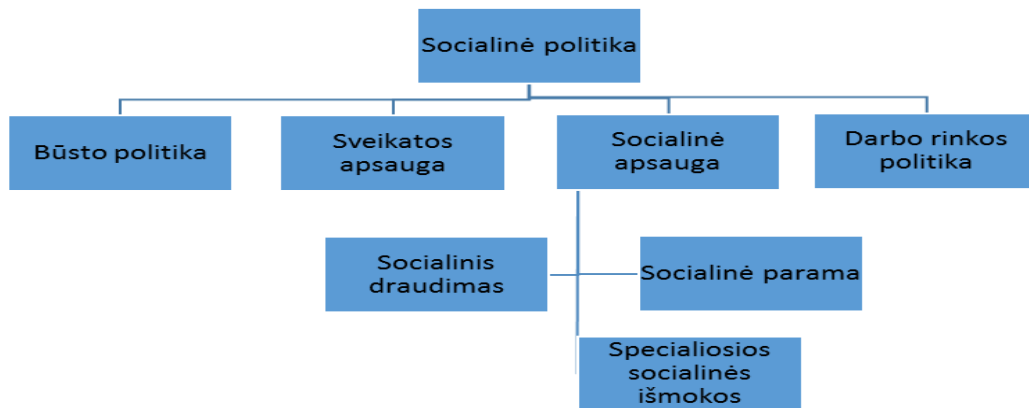
## **1.2. Socialinės politikos samprata ir bruožai**

Kiekviena valstybė sprendžia savo socialines problemas ir ieško efektyviausių sprendimų būdų ir priemonių. Šiuo tikslu valstybė vykdo socialinę politiką, kurios mąstus lemia vyraujanti

socialinio teisingumo samprata ir nacionaliniai finansiniai ištekliai. Valstybės socialinės politikos pagrindinė priemonė yra lėšų perskirstymas, vadovaujantis socialinio teisingumo ir solidarumo principais. (Europos sąjungos socialinė politika, 2011)

Apibendrintai politiką galime suprasti kaip valstybės reikalų teoriją ir praktiką, išreiškiančią santykį tarp valdžios ir piliečių, apimančią valstybės veiklos formas, uždavinius ir svarbiausius sprendimus siekiant ilgalaikių tikslų. (E. Katiliūtė, Švietimo politika ir jos tyrimo metodologija, 2008)

L. Dromantienė (2008) pabrėžia, kad socialinės politikos objektas – individuali socialinė gerovė ir tos institucijos, kurių dėka gali būti užtikrintas šios socialinės gerovės minimumas.



**1 pav.** Lietuvos socialinės politikos struktūra

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis Guogis, 2008, Gerovės valstybės raida Lietuvoje: mitas ar realybė, 2011, Socialinis pranešimas, 2000.

A. Guogis (2008) pabrėžia, kad socialinė politika yra platesnė sąvoka, apjungianti būstų statymo ir išlaikymo politiką, sveikatos apsaugą, švietimą, socialinį draudimą, socialines paslaugas ir kai kuriais atvejais teisę. Šias sritis reguliuoja centrinės ir vietinių valdžių institucijos.

Lietuvos socialinės apsaugos modelis atitinka konservatyvų – korporatyvinio modelio tipą, kuriam, būdingas įsipareigojimas socialiai apsaugoti šeimą remiantis tradicijomis. Socialinė parama teikiama tik tuomet, kai šeima jau nebepajėgia susitvarkyti su kilusiomis problemomis. Socialinio draudimo įvairovė atitinka skirtingų klasių ir vienodą statusą turinčių šeimų teisę į skirtingas socialines išmokas ir paslaugas. (Milevičienė, 2003)



Socialinio draudimo sistemos pagrindinis tikslas – garantuoti pajamas apdraustiesiems, netekus darbingumo dėl ligos, senatvės, invalidumo (netekto darbingumo) ar kitais įstatymais numatytais atvejais. (Gataūlinas ir Zabarauskaitė, 2014)

Vienas pagrindinių piniginės socialinės paramos tikslų – padėti tenkinti būtiniausius poreikius tiems žmonėms, kurių gaunamos pajamos yra nepakankamos, o gebėjimas pasirūpinti savimi dėl objektyvių, nuo jų nepriklausančių priežasčių yra ribotas. A. Guogio (2008) teigimu, socialinė parama vadovaujasi stokos principu – asmeniui suteikiama pagalba, jeigu jis neturi lėšų pragyventi ir yra nepajėgus pasirūpinti savimi. Neįmokinės socialinės paramos atveju jokių išankstinių nuopelnų iš asmens nereikalaujama, tačiau patikrinama, ar jis tikrai nepajėgus savarankiškai išsiversti.

Socialinę paramą galima suskirstyti į dvi dalis: piniginę socialinę paramą ir socialines paslaugas. Remiantis Lietuvos Respublikos įstatymais galima teigti, kad *piniginė socialinė parama* yra piniginėmis išmokomis teikiama pagalba šeimoms, testuojant jų turtą, ir kai kurioms asmenų grupėms, kurių pajamos yra mažesnės už valstybės nustatytas remiamas pajamas. *Socialinės paslaugos* – tai nepinigine forma teikiama pagalba šeimoms ir asmenims, kuriomis siekiama jiems sugrąžinti gebėjimus rūpintis pačiais savimi ir integruotis į visuomenę.

Abi socialinės paramos sistemos dalys papildo viena kitą ir turi veikti sutartinai, nepaisant dažnai skirtingo finansavimo, administravimo metodų. Vis dėlto socialinė parama piniginėmis išmokomis ne visada tinkama, todėl Lietuvoje, kaip ir daugelyje kitų šalių, plėtojama socialinių paslaugų sistema. (Socialinės Europos kūrimas, 2008)

Galima teigti, kad socialinė politikos perskirstomomis lėšomis siekiama užtikrinti individų ar grupių sugebėjimą savarankiškai susitvarkyti su kilusiomis problemomis ir sunkumais.

### **1.3. Socialinių paslaugų administravimo sąvoka**

A. Raipa (2002) teigia, kad terminas administravimas dažniausiai suprantamas kaip priemonės organizuoti, sutelkti žmogiškuosius ir materialinius bei finansinius išteklius siekiant įgyvendinti valstybės valią ir politinius sprendimus, įvairių socialinių grupių interesams tenkinti.

Socialinių paslaugų administravimas – įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms socialinėms paslaugoms administruoti. (Išoraitė, M. 2005)

Visuomenė dažniausiai socialines paslaugas suvokia taip kaip ją formuoja vyriausybė ir jos skelbiama politika. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) teigiama, kad socialinės paslaugos – tai pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei šelpia pinigais. Nurodoma, kad pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – pagerinti asmens (šeimoms) gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus (šeima) nepajėgia pats to padaryti. Detalesnis socialinių paslaugų reglamentavimas priklauso nuo socialinio darbo turinio ir šios veiklos organizavimo skirtingo pobūdžio socialinių paslaugų formų.

L. Žalimienė (2003) pabrėžia, kad socialinės paslaugos tapatinamos su socialiniu darbu arba socialinio darbo organizavimu tam tikroje įstaigoje, bendruomenėje, su tam tikromis klientų grupėmis. Tačiau šių dviejų terminų tapatinti negalima, nors jų tikslas panašus – atkurti, padėti palaikyti asmens santykius su visuomene, kai jis pats nepajėgia to padaryti. Socialinės paslaugos turinio požiūriu apima platesnį veiklos lauką negu socialinis darbas ir socialinio darbo paslaugų teikimas.

L. Leliugienė (2003) išryškina intervencijos metodą, kaip pagrindinį skirtumą tarp socialinių paslaugų ir socialinio darbo. Socialinių paslaugų vykdymas siejamas su profesionaliais sociainiais darbuotojais, o socialinis darbas, kaip metodų taikymas yra tik viena socialinių paslaugų proceso dalis. Kita dalis tų metodų taikymo organizavimas: visa aplinka, priemonės, materialinė bazė, žmogiškieji ištekliai, užtikrinantys socialinio darbo vyksmą (pvz., darbas su šeima, individualus darbas, darbas bendruomenėje).

Socialinės paslaugos dar gali būti suprantamos kaip visuomenei teikiamos paslaugos, tokios kaip švietimas, sveikatos priežiūra, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Tačiau šiame darbe socialinės paslaugos pateikiamos kaip asmeninės socialinės paslaugos, kurios teikiamos neatsiejant nuo socialinio darbo.

## Socialinių paslaugų samprata

<i>Šaltinis</i>	<i>Apibrėžimas</i>
A. Guogis (2000)	Socialinės paslaugos - tai pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų vykdymo būdas bei socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicininės srities paslaugos.
R. Kalesnykas (2000)	Socialinės paslaugos yra valstybės siekis patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežemonančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti, bei grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenėje.
L. Žalimienė (2003)	Socialinės paslaugos gali būti suprantamos, kaip visuomenei teikiamos paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, ir kurios apima aštuonias socialines rizikas, klasifikuojamas pagal ES socialinę apsaugos kvalifikaciją t.y. ligą, invalidumą, senatvę, našlystę, šeimą/vaikus, nedarbą, socialinę atskirtį. Autorė pabrėžia, kad socialinės paslaugos yra ne pinigine pagalba asmenims, siekiant juos integruoti į visuomenę.
I. Leliūgienė (2003)	Socialinės paslaugos teikimas – tai socialinio darbo metodų naudojimas ir kita reikalinga kliento poreikiams tenkinti veikla tam tikroje organizacinėje aplinkoje, siekiant išspręsti kilusias kliento problemas.
M. Olson (2006)	Paslaugos kartu su materialinėmis vertybėmis įeina į visuomenės vartojimo fondą ir turi pinigine išraišką. Socialinės visuomenės paslaugos yra racionalios vartojimo struktūros elementas. Vienos jų daugiausiai tenkina buitinius poreikius, kitos jų socialines ir kultūrines reikmes. Pirmosios yra mokamos, antrosios tenka gyventojams per visuomeninius vartojimo fondus.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis: A. Guogis (2000), R. Kalesnykas (2000), L. Žalimienė (2003), I. Leliūgienė (2003)

Kaip matome (2 lentelė), įvairūs autoriai socialines paslaugas apibrėžia skirtingai, todėl vieningo socialinių paslaugų apibrėžimo nėra. Galima teigti, kad socialinių paslaugų terminas vartotinas apibrėžiant valstybės pagalbą žmogui siekiant sugrąžinti jam gebėjimus rūpintis savimi ir integruotis į visuomenę.

Socialinių paslaugų apibrėžtis pateikiama ne tik moksliniuose darbuose, tačiau ir politiniuose bei strateginiuose dokumentuose. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) teigiama, kad socialinės paslaugos – tai pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei šelpia pinigais. Nurodoma, kad pagrindinis socialinių paslaugų tikslas

– pagerinti asmens (šeimos) gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus (šeima) nepajėgia pati to padaryti.

Siekiant išlaikyti paslaugų teikimo kokybę, socialinių paslaugų teikimas remiasi tam tikrais principais. Socialinių paslaugų teikime būtina sąlyga yra teikėjo ir gavėjo sąveika, kurios dėka išsiaiškinamas ir įvertinamas poreikis tam tikroms paslaugoms.

3 lentelė

Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo principai

<i>Principas</i>	<i>Aprašymas</i>
Planavimo	Socialinė paslauga turi būti planuojama, įvertinant bendruomenės narių poreikius ir apibrėžiant socialinių paslaugų teikimo prioritetus.
Adekvatumo	Turi būti teikiamos tokios socialinės paslaugos, kokios labiausiai atitinka socialinių paslaugų gavėjo poreikius ir jei įmanoma, galėtų rinktis.
Prieinamumo	Socialinės paslaugos turi būti prieinamos tiems žmonėms, kuriems jų reikia. Kiekvienas bendruomenės narys turi teisę kreiptis dėl socialinių paslaugų teikimo ir poreikio paslaugoms įvertinimo. Gavėjai turi gauti informaciją ir nešališką patarimą apie visas pasiekiamas paslaugas ir jų teikėjus.
Atvirumo	Socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi skleisti informaciją bendruomenės nariams apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas. Taip pat paslaugos gavėjas turi gauti visą informaciją su jo atveju susijusią informaciją, reikalingą tolimesniems savarankiškiems sprendimams priimti.
Tęstinumo	Socialinės paslaugos turi būti taip organizuotos, kad esant poreikiui būtų užtikrintas tęstinumas. Institucija turi numatyti papildomus resursus: personalo, laiko, žinių, lėšų ar priemonių.
Bendradarbiavimo	Socialinių paslaugų teikėjai turi bendradarbiauti su gavėjais, kitomis institucijomis (sveikatos priežiūros, vaiko teisių apsaugos, teisėsaugos, švietimo ir pan. specialistais, nevyriausybinėmis organizacijomis, savanoriais, neformaliais paslaugų teikėjais)
Pokyčių žmoguje skatinimo	Teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savipagalbą.

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 ir Dvarionas, D., Motiečienė, R. ir kt. *Igalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste*, 2014.

Planavimu siekiama kuo efektyviau didinti socialinių paslaugų kokybę. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu įpareigoja savivaldybes kasmet sudaryti ir tvirtinti

socialinių paslaugų planą, kuriame numatomi socialinių paslaugų teikimo mastai ir rūšys pagal poreikį.

Socialinių paslaugų teikimas susijęs su kliento individualių poreikių tenkinimu, vertinant asmens savarankiškumą, finansinę padėtį. Būtina laikytis socialinių paslaugų teikimo principų, kadangi yra tiesiogiai sąveikaujama su paslaugų tiekėjais ir gavėjais, o atliekamu vertinimu numatomos tikslingiausios paslaugos.

Valstybinės institucijos, kurios atsakingos už socialinių paslaugų teikimo organizavimą yra Socialinės apsaugos ir darbo, Sveikatos apsaugos, Švietimo ir mokslo ministerijos, tačiau pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės. Vadovaujantis LR socialinių paslaugų įstatymu savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Svarbus vaidmuo teikiant socialines paslaugas tenka ir nevyriausybinėms organizacijoms, vietos bendruomenėms ir kt.

A. Vareikytės nuomone (2006) pagrindinė atsakomybė tenka savivaldybėms, kadangi į savarankiškąsias savivaldybės funkcijas įeina socialinių paslaugų įstaigų, šeimynų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su visuomeninėmis organizacijomis.

L. Žalimienė (2003) remdamasi socialinių paslaugų įstatymu siūlo socialines paslaugas skirtyti į tris grupes:

- Socialinės paslaugos pagal klientų grupes: seni žmonės, neįgalūs suaugę, neįgalūs vaikai, probleminės šeimos, rizikos grupės ir kitos grupės.
- Socialinės paslaugos pagal pavaldumą: valstybinės, savivaldybių, nevyriausybinė organizacijų, religinių bendruomenių, privačios)
- Socialinių paslaugų teikimo pobūdį: bendruomeninės, rezidentinės, bendrosios, specialiosios, stacionarios ir nestacionarios.

Tačiau įprasta socialines paslaugas skirstyti remiantis Socialinių paslaugų įstatymu (2006), kur socialinės paslaugos yra skirstomos į dvi grupes: bendrąsias socialines paslaugas ir specialiąsias.

M. Išoraitė (2005) socialines paslaugas skiria į dvi grupes: Bendrąsias socialines paslaugas ir specialiąsias *Bendrosios socialinės paslaugos* suprantamos kaip paslaugos, kurios teikiamos asmenims, kad jiems padėtų gyventi savarankiškai savo namuose ir nereiktų specialiųjų paslaugų. Paslaugos teikiamos žmogui jo namų aplinkoje, o ne globos įstaigoje. Šios paslaugos skiriamos į tokios paslaugų rūšys:

- Informacijos teikimas ir konsultavimas – tai socialinė paslauga, kuri yra skiriama klientui norinčiam gauti reikalingą informaciją ar ilgesnį laiką konsultuotis dėl esamos problemos sprendimo.
- Pagalba namuose – tai kliento namuose teikiamos paslaugos, kuriomis yra siekiama sudaryti normalias gyvenimo sąlygas, galimybę gyventi pilnavertį gyvenimą paslaugų gavėjo namuose, palaikant ryšius su bendruomene ir taip išvengiant specialiųjų paslaugų teikimo.
- Slauga namuose – tai asmens sveikatos priežiūros paslauga, kuri yra teikiama asmens namuose, bendradarbiaujant, dirbant vienoje komandoje asmens sveikatos priežiūros specialistams su socialiniais darbuotojais, lankomosios priežiūros darbuotojais bei kitų sričių specialistais.
- Globos pinigai – tai pinigai, kurie skiriami asmenims susimokėti už suteiktas paslaugas namuose, kai dėl objektyvių priežasčių jam negalima tiesiogiai suteikti pagalbos namuose paslaugų.

Kai bendrosios paslaugos neduoda siekiamo rezultato ar yra neveiksmingos, socialinės problemos sprendžiamos teikiant *specialiąsias paslaugas*. Šios paslaugos teikiamos asmens globos tiklais ir skirstomos į:

- Nestacionarios globos įstaigos (pvz., dienos globos, laikino apgyvendinimo įstaiga), skirtos skirtingų socialinių grupių, įvairaus amžiaus asmenims.
- Stacionarios globos įstaigos – tai socialinės globos įstaigos, skirtos tenkinti įvairių asmenų ir socialinių žmonių grupių gyvybinius poreikius bei spręsti jų socialines problemas, užtikrinant įstaigų gyventojams nuolatinę priežiūrą ir saugią aplinką.

- Laikino gyvenimo įstaigos – tai socialinės globos įstaigos, kurios suteikia socialinę pagalbą neturintiems gyvenamosios vietos asmenims bei padeda išspręsti problemas, dėl kurių jie tapo šių įstaigų klientais.

- Dienos globos įstaigos – tai socialinės globos įstaigos, kuriose asmenims dienos metu yra teikiamos įvairios socialinės paslaugos.

- Mišrių socialinių paslaugų įstaigos – tai tokios socialinių paslaugų įstaigos, kurios teikia socialines paslaugas skirtingoms socialinėms žmonių grupėms tos pačios įstaigos bazėje.

Remiantis LR socialinių paslaugų įstatymu (2006) bendrųjų ir specialiųjų socialinių paslaugų sąrašą nustato bei jų turinį apibrėžia Socialinių paslaugų katalogas, kurį rengia, tvirtina Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.

Taigi galima daryti išvadą, kad socialinės politikos tikslas yra perskirstant lėšas užtikrinti individų ar grupių sugebėjimą savarankiškai susitvarkyti su kilusiomis problemomis ir sunkumais. Socialinės paslaugos yra valstybės socialinės apsaugos sistemos dalis, kuri nepiniginėmis formomis siekia padėti žmonėms, turintiems tam tikrų problemų ir nepajėgiančių jų išspręsti savarankiškai. Socialinės paslaugos yra skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias. Siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę ir efektyvumą yra atliekamas socialinių paslaugų gavėjo savarankiškumo, finansinių galimybių vertinimas. Socialinių paslaugų dėka padedama žmonėms sugrąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi, suteikti galimybę gyventi oriai ir integruotis į visuomenę.

#### **1.4. Gero valdymo bruožai administruojant socialines paslaugas**

Gero valdymo principai, tokie kaip atskaitomybė, efektyvumas ir veiksmingumas, atvirumas ir skaidrumas, dalyvavimas, teisės viršenybė, iš viešojo valdymo institucijos reikalauja sprendimų, kurie atitiktų visuomenės poreikius, efektyviai naudotų lėšas ir kokybiškai teiktų administracines ir viešąsias paslaugas.

A. Raipa, E. Petukienė (2009) teigia, kad pastaraisiais metais paslaugų teikimas viešojoje sferoje naujai interpretuojamas: paslaugos nebėra suprantamos kaip „vienpusiai“ procesai, nes vis didesnę vaidmenį kuriant ir įgyvendinant sprendimus vaidina vartotojai ir kiti visuomenės nariai.

Mokslininkai pabrėžia, kad kliento dalyvavimas yra svarbus paslaugose, kur kliento būsenos ar elgsenos pokyčiai yra pirminis paslaugos rezultatas, t.y. paslaugose, kuriose labiau skirtos pakeisti tiesiogiai žmones (švietimo, sveikatos ir pan. paslaugos), o ne jų fizinę aplinką.

D. Dvarionas, R. Motočienė ir kt. (2014) teigia, kad *įgalinančios ir įtraukiančios paslaugos* – kai paslaugas teikianti institucija bei jos darbuotojai (teikėjai) paslaugos gavėjui, jo šeimos nariams (jei tai tinkama), globėjams ar patikėtiniams sudaro tinkamas sąlygas aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimą dėl paslaugos planavimo, teikimo ir vertinimo. Toks dalyvavimas paslaugos teikimo procese leidžia patiem paslaugos gavėjams atpažinti ir įvardyti savo poreikius bei kontroliuoti asmeninius pokyčius gyvenime, kitaip tariant, *įgalina gavėjus*, kiek tai leidžia aplinkybės, būti atsakingus už savo gyvenimą.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarime Nr. 171 „Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programa“ išskiriamas strateginis tikslas - užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančias viešosios politikos nustatymą, formavimą ir efektyvų įgyvendinimą: didinti viešojo valdymo procesų atvirumą ir skatinti visuomenę aktyviai juose dalyvauti; užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančias paslaugas; stiprinti strateginį mąstymą viešojo valdymo institucijose ir gerinti jų veiklos valdymą.

Europos sąjungos socialinės apsaugos komiteto nuostatų gairėse (*A voluntary European Quality Framework for Social Services, 2010*) išryškinti šie socialinių paslaugų kokybės kriterijai:

- ***Įtraukimas į paslaugos procesą.*** Paslaugų gavėjai turi būti įtraukiami į paslaugos procesą nuo pradžių, o ne tada, kai paslauga jau suplanuota ir pasistūmėjusi.
- ***Į naudą gavėjams orientuota paslaugos vadyba.*** Pagrindinis paslaugos vadybos dėmesys nukreipiamas į paslaugos gavėjus, o ne į teikėjus, į klientų, vietos bendruomenių poreikius, bet ne institucijos metinius planus.
- ***Institucinių resursų suteikimas.*** Institucija turi numatyti, kad klientų įtraukimui gali prireikti papildomų resursų; personalo, laiko, žinių, lėšų ar priemonių.
- ***Pačių gavėjų mokama kaina.*** Efektyvus įtraukimas gavėjams taip pat kelia reikalavimus, susijusius su pasiaukojimu ir nuostatų keitimu.



- ***Iš apačios į viršų iniciatyvos principas.*** Įtraukimo iniciatyva turi kilti iš pačių vartotojų, nes už juos suplanuotos ir iš „viršaus“ nuleistos intervencijos dažniausiai neveikia.
- ***Pagarba žmogaus orumui.*** Gavėjai vertina tiek gerus suteiktos pagalbos rezultatus, tiek ir patį teikimo procesą, jei jis vykdomas su derama pagarba žmogui.
- ***Klientų įtraukimas į paslaugų planavimą,*** teikimą ir vertinimą. Būtina užtikrinti, kad klientai ar jų atstovai – šeima ar patikėtiniai ir jų neformalūs pagalbininkai – būtų įtraukti į paslaugos planavimo, teikimo, stebėsenos ir vertinimo procesus ir gautų reikalingą pagalbą priimant sprendimus ar jiems atstovaujant.
- ***Vartotojų (gevėjų) teisių paisymas.*** Gavėjų įsitraukimo teisė – teisė gauti savo istorijos duomenis, skūstis, artimieji ar globėjai turi teisę nuspręsti apie, jų nuomone, negalinčius savimi pasirūpinti paslaugų gevėjus.
- ***Pasiekiamumas.*** Gavėjai turi gauti informaciją ir nešališką paterimą apie visas pasiekiamas paslaugas ir jų tiekėjus.
- ***Gaunamumas.*** Paslaugos turi būti teikiamos (siūlomos) tokios, kad gavėjai gautų tinkantį pasiūlymą, ir jeigu įmanoma, galėtų rinktis esamas (siūlomas) bendruomenėje (vietovėje) paslaugas, kurios jam ar jo šeimos nariams būtų naudingiausios.
- ***Prieinamumas/įperkamumas.*** Paslaugas turi gauti visi individai, kuriems tų paslaugų reikia: arba nemokamai, arba už individui prieinamą kainą.
- ***Tęstinumas.*** Paslaugos turi būti taip organizuotos, kad esant poreikiui būtų užtikrintas tęstinumas, ypač jeigu paslaugos susijusios su ilgalaikės plėtros problemomis.

Gero valdymo principais teikiamos socialinės paslaugos leidžia pačiam paslaugos gavėjui dalyvauti paslaugos teikimo procese ir jiems patiems atpažinti ir įvardinti savo poreikius bei kontroliuoti asmeninius pokyčius gyvenime. Gavėjų (klientų) įgalinimas kuria aplinkybes jiems patiems jaustis savarankiškiems ir būti atsakingais už savo priimtus sprendimus.

## **2. SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMOMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ASPEKTAI**

### **2.1. Darbo su socialinės rizikos šeimomis ypatumai**

Tradicinė šeima yra apibrėžiama kaip maža grupė susieta santuokos ir giminytės ryšiais, tačiau pastaraisiais metais šeimos samprata keičiasi. Anksčiau tradicinė šeima buvo laikoma socialinė grupė, kurią sieja santuokos kraujo ryšiai, patvirtinta įstatymine ar socialiai pripažinta tvarka. V. Pruskus (2003) teigia, kad šeima yra giminingumu, santuoka arba įvaikinimu paremtas susivienijimas (socialinė grupė) žmonių, susietų bendra buitimi ir vienodai atsakingų vaikų auklėjimu. Šeimos tikslas – auklėti jaunąją kartą ir organizuoti kasdienį savo narių gyvenimą.

Socialinės rizikos apibrėžimas socialinės apsaugos terminų žodyne apibūdinamas kaip tikėtini įvykiai (dažniausiai tai pajamų praradimas dėl senatvės, nedarbo, ligos arba papildomos išlaidos vaikams auginti), nuo kurių padarinių yra numatytos socialinės apsaugos priemonės. Socialinė rizika gali atsirasti dėl įvairiausių nepalankiai susiklosčiusių priežasčių: priklausomybės alkoholiui, narkotikams, nuolatinių šeimoje vykstančių konfliktų, ekonominių ar psichologinių sunkumų ir t.t.

Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme (2010) rašoma, kad socialinės rizikos šeima – tai šeima, kurioje narių bendravimas ir emocinis bendradarbiavimas yra sutrikęs ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko ir produktyvaus asmenybės augimo ir vystymosi. Tokios šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to, bendravimo būdas tokiose šeimose žymiai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus. Vaikai, augantys tokiose šeimose, turi labai mažą savęs vertinimą, nesitiki, kad jų poriekiai yra svarbūs ir gali būti patenkinti, neturi tinkamų socialinių įgūdžių.

Mokslinės literatūros darbuose skirtingi autoriai pateikia skirtingas interpretacijas apie socialinės rizikos šeimas. J. Guščinskienės ir G. Kondrotaitės (2006) nuomone, socialinės rizikos šeimos - tai šeimos kaip socialinio instituto ir mažos pirminės socialinės grupės tipas, kuris dėl savo ypatybių neatitinka savo paskirties ar ne iki galo įvykdo savo funkcijas, yra veikiama neigiamų socialinių veiksnių ir kelia grėsmę normaliam visuomenės funkcionavimui, ji koreliuoja

su socialinės rizikos grupėmis. I. Leliūgienė (2003) teigia, kad socialinės rizikos šeimos – tai šeimos, kurių socialinis funkcionavimas dėl objektyvių ar subjektyvių priežasčių sutrikdytas. Jos neišvengiamai yra nevisavertiškumo būsenos. K. Miškinio (2003) teigimu, nedarnios šeimos – tai tos, kuriose vyksta nuolatiniai tėvų kiviščiai, tėvų nesutarimai nesudaro sąlygų tvirtėti vaikų valiai, iškraipo dorovines orientacijas, šeimos aplinka yra slogi. A.B. Fedulova (2007), sąvoką „rizikos grupės šeima“ apibrėžia kaip šeimą, kurioje egzistuoja nukrypimai nuo normų, neleidžiantys jos priskirti prie darnių šeimų. Tačiau autorė pabrėžia, kad nukrypimai ne visuomet tampa dezadaptacijos veiksniais ir kartais kompensuojami kitais požymiais.

Taigi, šeimoje prasideda kiekvieno žmogaus socializacija, kuri vėliau sieja jį ir su socialine aplinka. Nuo šeimoje puoselėjamų vertybių priklauso žmogaus ateitis, jo gebėjimas svarstyti esminius klausimus, atsakingai priimti sprendimus ir savarankiškai veikti.

Socialinės rizikos šeimos – socialinio darbo klientai, nes turi įvairių rūpesčių, nepatenkintų poreikių ir socialinio funkcionavimo problemų.

Lietuvos respublikos socialiniame paslaugų įstatyme (2006) yra išskiriami ir šie socialinės rizikos šeimų tipai:

- vienas arba abu tėvai turi žalingų įpročių ar konpulsijų (neįveikiamų potraukių) – vartoja kvaišalus, demonstruoja palaidą seksualinį elgesį, lošia azartinius žaidimus, serga bulimija ar anoreksija, per daug laiko praleidžia darbe;
- vienas arba abu tėvai grasina ar naudoja fizinės bausmės, kaip pagrindinę disciplinos priemonę. Vaikai gali būti fizinio smurto liudininkais arba priversti dalyvauti baudžiant brolius ar seseris, arba gyvena baimėje dėl galimų agresijos protrūkių;
- vienas arba abu tėvai naudoja vaikus kaip savo nuosavybę, kurios pagrindinis tikslas tenkinti tėvų fizinius ir emocinius poreikius (pvz. depresiška mama niekur neleidžia vaiko, nes jai liūdna vienai);
- vienas arba abu tėvai netenkina arba grasina netenkinti vaiko gyvybiškai svarbių poreikių (aprūpinti valgiu, drabužiais, neleisti ilsėtis);
- vienas arba abu tėvai naudoja stiprią autoritarinę kontrolę, kaip auklėjimo priemonę;
- šeima fanatiškai seka tam tikrais tikėjimais ar stereotipais (realiginiais, finansiniais, politiniais ir pan.), besąlygiškai reikalaujama vaiko paklusimo;

- šeimos ištuoka dėl nuolat vykstančių konfliktų juse, o tai neišvengiamai veda prie sistemingo vaiką žalojančio elgesio pasireiškimo;

Šiose šeimose vaikai gali būti verčiami pasirinkti vieno iš konfliktuojančių tėvų pusę, mokomi neigti realybę, menkinama jų savijauta, nepaisoma jų nuomonė, perdėtai kontroliuojami, emociskai atstumti, skatinami vartoti alkoholį, narkotikus. Šie vaikai dažniausiai neprižiūrėti, alkani ir murzini. Šeimose dažnai yra smurtaujama.

B. R. Comptonas ir B. Galaway (1999) nuomone, socialiniam darbuotojui, kuris yra tarpininkas tarp asmens ir jo aplinkos ir padeda klientui spręsti įvairius sunkumus ir problemas, reikalingos trejopo pobūdžio žinios: 1) žinios apie individo elgesį, adaptacijos būdus ir viską, kas susiję su adaptacija; 2) žinios apie situaciją – bendruomenę, jos institucijas, ir įvairius resursų stipus; 3) kompensacinio pobūdžio žinios, kurios padėtų mums suprasti sandėrius tarp žmonių ir aplinkos, kuri viena vertus skatina arba slopina augimą, plėtrą ir žmogiškojo potencialo realizavimą, o kita vertus skatina arba slopina aplinkos gebėjimą paremti žmogiškojo potencialo įvairovę.

2006 metų Socialinių paslaugų įstatymas buvo nemažas postūmis siekiant plėtoti ir gerinti socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis. Nuo 2007 metų valstybės biudžeto lėšomis buvo pradėtas finansuoti socialinių darbuotojų darbai su socialinės rizikos šeimomis pareigybės savivaldybėse. Minėtieji socialiniai darbuotojai įdarbinti seniūnijose, socialinių paslaugų centruose, paramos šeimai tarnybose, savivaldybei pavaldžiose įstaigose.

Socialinis darbuotojas darbai su rizikos šeima teikia socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas namuose ir darbo vietoje. Socialiniai darbuotojai teikia bendravimo, tarpininkavimo, informavimo paslaugas (tarpininkauja su pedagogais, soc. pedagogais ir kitais specialistais sprendžiant problemas, tarpininkauja dėl kitų pagalbos priemonių: piniginės, socialinės paramos, vaiko teisių apsaugos, užimtumo, sveikatos priežiūros, švietimo ir ugdymo, socialinio būsto teikimo. Socialiniai darbuotojai atstovauja sprendžiant įvairias teises, ūkines, buitines, sveikatos problemas. Paruošia šeimą vaiko grąžinimui į šeimą ir dalyvauja sugrąžinant vaiką į šeimą. ir t.t. Šeimose darbuotojai teikia mokymo, ugdymo, kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas (vykdo tėvų švietimą vaikų auklėjimo ir ugdymo procese). Darbuotojai konsultuoja, kartu su šeima analizuoja probleminę situaciją ir ieško veiksmingų problemos sprendimo būdų, vykdo intensyvią krizės įveikimo pagalbą šeimai taikydami įvairias

pagalbos formas, organizuoja psichoterapijos pagalbą, rūpinasi šeimos nukreipimo pas specialistus, pagelbsti organizuojant susitikimus, derina apmokėjimo klausimus. Socialinis darbuotojas pagal galimybes organizuoja paramą: drabužiais, avalyne ir kt. daiktais.

Socialiniai darbuotojai darbui su rizikos šeimomis organizuoja švietėjiškus, informacinius, ugdomuosius, sociokultūrinius renginius. Glaudžiai bendradarbiauja su kitų institucijų specialistais. Dalyvauja įvairiuose mokymuose ir seminaruose, siekiant užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą.

Teikdami šias paslaugas socialiniai darbuotojai motyvuoja, padeda šeimai siekti, palaikyti ir atstatyti savarankiškumą, atliekant įvairias visuomeniniame ir šeimos gyvenime reikalingas funkcijas. Socialinio darbuotojo pagrindinis darbas yra kompleksinė parama šeimai, kurioje svarbiausias klientas yra vaikas (vaikai). Darbui su rizikos šeimomis reikalingos žinios, įgūdžiai ir praktiniai gebėjimai.

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) teigiama, kad pagrindinė socialinio darbuotojo profesinės veiklos idėja – ginti žmogų kaip individualybę ir vertybę, puoselėti jo teisę į apsisprendimą ir savirealizaciją. Socialinis darbuotojas siekia teikti pagalbą klientui.

Šeima, kaip socialinio darbuotojo ir psichologo klientas, pasak G. Navaičio (1998) – grupė, tenkinanti savo narių poreikius. Jie tenkinami konkrečių žmonių sąveikoje, kuri yra unikali, nepakeičiama, kitokio pobūdžio sąveika. Svarbiausia jos ypatybė – jungti ir derinti skirtingus poreikius.

Mokslininkai ir socialinio darbo praktikai pažymi, kad socialinis darbas įvairiomis savo formomis sprendžia sudėtingus savo ryšius tarp žmonių ir jų aplinkos. Socialinio darbo veiklos tikslas: suteikti visiems žmonėms galimybę tobulinti potencialius savo gebėjimus, praturtinti gyvenimą ir išvengti disfunkcijų. Profesionalus socialinis darbas nukreiptas į problemų sprendimą ir pokyčių siekimą. Socialiniai darbuotojai yra visuomenės ir individų, šeimos ir bendruomenės, kuriems jie tarnauja, pokyčių agentai. Socialinis darbas – tai tarpusavyje susijusių vertybių, teorijos ir praktikos sistema (Kozlovas, 2007).

L. C. Johnson (2001), siūlo šeimą suprasti ir nagrinėti kaip sistemą, kuri turi tris aspektus: struktūrinį, funkcinį ir vystymosi. Jis pripažįsta, kad dažnai neįmanoma patenkinti individo poreikių ar išspręsti jo funkcionavimo problemų be šeimos sistemos pokyčio. Jis siūlo, norint

suprasti individus, šeimos schemą padalinti į keturias dalis: 1) reikiama informacija, 2) šeimos, kaip sistemos aprašymas, 3) šeimos sistemos poreikių nustatymas, 4) šeimos sistemos stiprybės ir trūkumai. A. B. Fedulova (2007), išskiria tokias darbo su šeima technologijas:

- informacijos apie šeimą, kuriai reikalinga pagalba, rinkimo bei apdorojimo technologijos (socialinės psichologinės šeimos sveikatos diagnostika, tėvų ir vaikų konfliktiškumo laipsnio nustatymas, šeimyninių nukrypimų diagnostika ir t.t.)
- socialinės pagalbos šeimai teikimo technologijos (tarpininkavimas, ekonominės, socialinės, psichologinės pedagoginės pagalbos ir t.t. teikimas)
- tiesioginio specialisto darbo su klientu konkrečiais klausimais technologijos (ištuokos, įvaikinimas, globa, patronažinis auklėjimas ir t.t.)
- socialinių paslaugų prognozavimo, socialinių paslaugų kokybės vertinimo technikos ir kt.

Paramos šeimos teorija ir praktika išskėlė daug socialinio darbo metodų, kurie priklauso nuo asmeninių ir šeimos poreikių, interesų ir vertybių įvairovės.

Dirbant su rizikos šeima pagrindinis darbo metodas yra individualus darbas. Anot L. C. Johnson (2001), individualus darbas – tai veiklos kryptis, naudojama socialinių darbuotojų, teikiant pagalbą individams, šeimoms, sprendžiant psichologines, socialines problemas, palaikant individualų ryšį su jais. Individualų darbą sudaro 3 pagrindiniai elementai: asmuo, situacija, sąveika. Dirbdamas individualiai su šeimomis, socialinis darbuotojas susipažįsta su konkrečiai šeimai būdinga padėtimi, identifikuoja kliūtis, numato individualią paramos eigą.

Grupinės socialinės pagalbos metodas naudojamas tose situacijose, kai aplinkos vaidmuo labai akivaizdus ir iškilusios problemos siejasi su daugeliu panašių situacijų, o poreikiai reikalauja platesnės koordinacijos, profilaktinė ir mokomosios orientacijos. D. V. Lifincevas (2007), išskiria šias darbo su grupe sąlygas: grupinės veiklos patirtis ir grupės narių aktyvumo organizavimas siekiant visuotinai reikšmingų tikslų; individualios patirties ir savivokos srities išplėtimas dėl intensyvaus ir refleksinio bendravimo; grupės įtraukimas į produktyvią, kūrybišką ir besiplėtojančią veiklą. Grupė gali būti organizuojama kaip realaus individo įtraukimo į reikšmingus santykius su žmonėmis, turinčiais panašių interesų ir siekių, būdas ir kartu gali būti priemonė siekiant socialiai reikšmingo tikslo ir individualaus pokyčio bei raidos stimulus.

Visuomeninė socialinė pagalba – tai procesas, įpareigojantis visuomenę ar bendriją, kaip visumą, bei ją sudarančias institucijas, organizacijas ir individus, teikti visuomenišką tarpusavio pagalbą, ieškoti išeities iš sudėtingos situacijos, pagerinti sąlygas ir pakeisti ar įkurti naujas institucijas (Lukoševičienė, 1999).

Visi darbo metodai padeda nuteikti, motyvuoti šeimą, daryti jai įtaką, padeda šeimoms suprasti kilusias problemas, surasti būdų jas išspręsti, priimti atsakomybę už savo gyvenimą ir problemų sprendimą, integruoti tėvus į bendrą veiklą su vaikais, organizuoti šventes, išvykas, sueigas, tėvų susirinkimus, ugdyti socialinius įgūdžius, ugdyti vaikų savarankiškumą ir socialinį atsparumą, dvasines ir dorovines vertybes, užtikrinti saugumą (Klimienė, 2009).

Darbo su socialinės rizikos šeimomis rekomendacijose (2003) siūloma, pagalbą socialinės rizikos šeimoms, išgyvenančioms socialinę psichologinę krizę ir esančioms rizikos grupėje dėl netinkamo elgesio su vaikas, spręsti iš karto dviem paralelinėmis kryptimis – prevencijos ir intervencijos.

Prevencija – tai sukūrimas ir stiprinimas tų visuomenės elementų ar struktūrų, kurios skatina šeimos stiprinimą ir vaikų, kaip individų, galinčių laisvai galvoti ir moraliai veikti, ugdymą. G. Kvieskienės (2000) teigimu, prevencija – tai priemonės, kuriomis siekiama užkirsti kelią socialinės rizikos veiksniams, tokiems, kaip nedarbas, nusikalstamumas, alkoholizmas.

Tai priemonių visuma, kurios padeda šeimai sėkmingai funkcionuoti ir konstruktyviai spręsti jų gyvenime kylančias problemas. Rimta prevencinė strategija turi orientuotis į ilgai trukusiančią asmens ir visuomenės kaitą, tačiau ji neįmanoma be trumpalaikių ir laiku panaudotų priemonių, t.y. greitos ir neatidėliotinos pagalbos šeimai krizinių išgyvenimų laikotarpiu – skyrybos, darbo praradimas, artimųjų netektis ir kt.

Ankstyvoji prevencija esti tuomet, kai sudaromos palankios juridinės sąlygos, skatinamas socialinis teisingumas, užimtumas, šalinamos esminės nusikalstamumo priežastys, plėtojamos socializacijos programos. Ši funkcija labiausiai vykdoma šalies, taip pat savivaldybių, institucijų lygmeniu. Pagalbos prevencija – tai specialios programos ir strategijos, kurios padeda probleminei šeimai. Ši funkcija reikalauja profesionalios specialistų pagalbos. Pasak G. Kvieskienės (2005), prevencinių strategijų sėkmė priklauso nuo šių veiksnių: reikšmingo užimtumo, klientų nuomonės

ir lūkesčio pripažinimo, pozityvių socialinių įgūdžių ugdymo, tam tikrų taisyklių apibrėžimo ir jų laikymosi.

Staigūs ekonominiai pasikeitimai, užsitiesę šeimos tarpusavio narių konfliktai, socialinių įgūdžių stoka ir kt. sutrikdo šeimos funkcionavimą, sukelia vis naujų problemų, stiprių emocinių išgyvenimų. Krizinėje situacijoje esančiai šeimai reikalinga socialinė ir psichologinė pagalba.

Teikiama socialinė pagalba rizikos šeimoms:

- emocinė (išklausymas, emocinis palaikymas, atjauta, pastangų įvertinimas)
- informacinė (informacijos šaltinių nurodymas, konkrečios informacijos apie tai, kur kreiptis, kokia parama gali būti suteikta, kokie yra pagalbos būdai, kokios paslaugos ir kokiomis sąlygomis gali būti teikiamos, suteikimas)
- realios situacijos įvertinimas (padėti šeimai suprasti, kokia yra reali jų buitinė ekonominė padėtis)
- nuostatų, jausmų, vertybių įvertinimas (padėti šeimai įvertinti realią psichologinę situaciją)
- konkreti (finansinė parama, pagalba atliekant konkrečius darbus – apsipirkimas, skalbimas, mokesčių mokėjimas, nuvežimas pas gydytoją ir t.t.)

Intervencija yra šeimos išsaugojimui skirta veikla – veiksmai, nukreipti įveikti šeimos krizę, kuri gali vesti į vaiko atskyrimą nuo šeimos dėl jį žalojančio elgesio. Tai yra loginių žingsnių seka, kuri užtikrina, kad klientas (šeima ar/ir smurtą patyręs vaikas) gautų reikalingą kokybišką ir efektyvią pagalbą. Intervencija – tai pagalbos plano kartu su klientu sudarymas ir jo įgyvendinimas.

Intervencija dažnai naudojama, siekiant apsaugoti vieną ar kelis šeimos narius, nors kiti tuo metu gali teigti, kad jie neturi problemų. Tačiau, sakoma, kad šeima yra gyvas sąlygiškai uždaras socialinis – psichologinis vienetas. Todėl vieno žmogaus problema yra visos šeimos problema ir dažnai reikalauja kompleksinio sprendimo. Šiame etape dirbama žingsniais: 1) kliento identifikavimas – socialinės rizikos šeimos nustatymas, 2) kliento įvertinimas – kaip skubiai reikia imtis priemonių, koks rizikos laipsnis vaikų saugumui ir gerovei, 3) darbo su socialinės rizikos šeima veiksmų plano sudarymas ir įgyvendinimas, 4) su socialinės rizikos šeima rezultatų įvertinimas ir tolesnių veiksmų planavimas.



Socialiniai darbuotojai šeimoms teikia socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas, kurių siekis skatinti teigiamus pokyčius šeimoje ir jų savarankiškumą. Socialines paslaugas teikia socialiniai darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimomis, kurie pirmiausia nustato socialinių paslaugų poreikį. Socialinių paslaugų poreikis yra nustatomas kompleksiskai vertinant šeimos narių gebėjimus, galimybes ir motyvaciją spręsti savo šeimos socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene bei galimybes tai ugdyti ar kompensuoti šeimos interesus ir poreikius atitinkančiomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis ar socialine priežiūra. (LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas. 2006, Nr. A1-94)

A. Vareikytės (2010) teigimu, socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis turi būti organizuojamas planingai, tam tikrais etapais:

1. informacijos apie socialinės rizikos šeimą priėmimas;
2. duomenų ir papildomos informacijos apie socialinės rizikos šeimą rinkimas;
3. stebėjimas ir pažinimas;
4. socialinės rizikos šeimos vertinimas;
5. sutarties su socialinės rizikos šeima sudarymas;
6. veiksmų plano su socialinės rizikos šeima parengimas ir vykdymas;
7. rezultatų patikrinimas

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės rizikos šeimos narių santykiai yra sutrikę, konfliktiški, silpni ar visai nutrūkę, vyrauja alkoholizmas, nedarbas, stokojama socialinių įgūdžių. Kenčiančių vaikų elgesys neatitinka įprastų visuomenės normų, o vaikai išgyvena nuolatinę krizę. Socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis tikslas yra skatinti teigiamus pokyčius šeimoje, juos palaikyti ir siekti, kad šeima savarankiškai spręstų iškilusias problemas. Socialinis darbuotojas, kaip savo srities specialistas, turi sugebėti ne tik vertinti socialinių paslaugų poreikį ir teikti socialines paslaugas, tačiau ir būti šeimos draugu, skatinti klientuose teigiamus pokyčius.

## **2.2. Socialinių paslaugų administravimas savivaldybėse**

Socialinių paslaugų administravimas dažnai apibrėžiamas kaip įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų

vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms socialinėms paslaugoms administruoti (Žin., 2006, Nr. X-493).

2010 m. liepos 1 d. panaikinus apskrities viršininko instituciją o apskričių viršininkų administracijų funkcijos perskirstomos savivaldybėms ir ministerijoms arba panaikintos. O pagrindiniais socialinių paslaugų valdymo institucijomis liko Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, savivaldybės.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įgyvendina socialinių paslaugų politiką. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę, o savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir priežiūros kokybę.

Vadovaujantis LR socialinių paslaugų įstatymu (2006) socialinės paslaugos yra teikiamos visų savivaldybių teritorijose. Tačiau jau anksčiau buvo minėta, kad svarbiausią vaidmenį socialinių paslaugų teikime atlieka savivaldybės, todėl reikšminga ir naudinga aptarti savivaldybių atliekamas funkcijas.

Remiantis LR Vietos savivaldos įstatymu (1994) savivaldybių funkcijos pagal sprendimų priėmimo laisvę skirstomos į:

- Savarankiškašias (pvz., ikimokyklinis vaikų ugdymas; vaikų ir jaunimo papildomas ugdymas bei užimtumas, profesinis mokymas; socialinių paslaugų įstaigų steigimas; savivaldybės gyventojų sveikatos priežiūros rėmimas iš savivaldybės biudžeto; gyventojų užimtumo, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimas; dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį; savivaldybės saugomų teritorijų steigimas ir kt.). Įgyvendindamos šias funkcijas, savivaldybės turi sprendimų iniciatyvos, jų priėmimo bei įgyvendinimo laisvę ir yra atsakingos už šių funkcijų atlikimą;
- Priskirtąšias (ribotai savarankiškas), pvz., vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimas; socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas; sąlygų neįgaliųjų gyventojų socialiniam integravimui į bendruomenę sudarymas;

- pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra; teritorijų planavimas; savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo; vietinės reikšmės kelių ir gatvių priežiūra ir daugelis kitų.
- Valstybines (perduotas savivaldybėms), pvz., civilinės būklės aktų registravimas; įstatymų priskirtų registru tvarkymas; socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas; savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise; valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų namų vykdymas; ūkininkų ūkių registravimas; pasėlių deklaravimas ir kt.
  - Sutartines. Šių funkcijų įgyvendinimas grindžiamas sutartimis. Savivaldybė tokias sutartis gali sudaryti tik tuo atveju, kai tam pritaria savivaldybės taryba.

Savivaldybių funkcijos pagal veiklos pobūdį skirstomos į viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo. Viešojo administravimo funkcijas atlieka savivaldybės taryba, savivaldybės kontrolierius, valdyba, meras, savivaldybės administracija, kitos įstaigos, tarnybos, savivaldybės tarnautojai, kuriems teisės aktai ar savivaldybės tarybos sprendimai suteikia viešojo administravimo teises savivaldybės teritorijoje. *Viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal su savivaldybėmis sudarytas sutartis* - kiti fiziniai bei juridiniai asmenys.

M. Išoraitės (2005) teigimu, savivaldybės socialinės paramos skyriai formuoja socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengia ir įgyvendina socialinių paslaugų teikimo planus bei programas ir teikia socialines paslaugas savo teritorijoje gyvenantiems žmonėms, bendradarbiaudamos su nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniais bei juridiniais asmenimis.

Rementis LR Socialinių paslaugų įstatymu (2006) socialinių paslaugų administravimą galima suskirstyti į šiuos etapus: a) socialinių paslaugų planavimo; b) kompetencijos pasiskirstymo; c) socialinių paslaugų organizavimo; d) socialinių paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra bei kontrolė valstybės ir vietos savivaldos lygmenis.

## Socialinių paslaugų administravimas savivaldybės lygmenyje

Socialinių paslaugų planavimas	1) vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius; 2) pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis; 3) vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį.
Kompetencijos	Savivaldybė organizuoja socialines paslaugas asmenims (šeimoms): 1) socialinių paslaugų poreikio nustatymą; 2) pagal nustatytą asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikį skiria socialines paslaugas asmeniui (šeimai); 3) vertina asmens (šeimoms) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato asmens (šeimoms) mokėjimo už socialines paslaugas dydį; 4) viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka perka socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams;
Socialinių paslaugų organizavimas	Steigia, reorganizuoja ir likviduoja socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą; Parenka vaikus galinčias globoti šeimas ir jas prižiūri; Rengia ir įgyvendina savivaldybės socialinių paslaugų programas ir projektus.
Socialinių paslaugų kokybės vertinimas, priežiūra bei kontrolė valstybės ir vietos savivaldos lygmenis	Socialinių paslaugų teikimo mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą. Socialinių paslaugų planas sudaromas vadovaujantis Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos patvirtinta socialinių paslaugų planavimo metodika. Savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006

Planavimas yra svarbi socialinių paslaugų organizavimo efektyvumo didinimo prielaida. Siekdama nustatyti socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis pagal gyventojų poreikius, savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų ateinančiųjų metų planą, remdamiesi Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimu „Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“ (2006).

Socialinių paslaugų plane numatomas paslaugų sąrašas, galimi paslaugų teikėjai, reikalingi finansiniai ir žmogiškieji ištekliai, planas įvertinamas sąnaudų požiūriu. Planuojant socialinių paslaugų plėtrą, būtina išskirti prioritetus planuojamam laikotarpiui. Prioritetiniams tikslams įgyvendinti turi būti formuluojami uždaviniai, o uždavinių įgyvendinimui numatytos priemonės.

Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje nuolat gyvenantiems asmenims. Asmenys, norintys gauti socialines paslaugas, privalo raštišku prašymu kreiptis į savo gyvenamosios vietos savivaldybės socialinės paramos skyrių arba į seniūniją. Taip pat jie turi pateikti atitinkamus, socialinėms paslaugoms gauti, dokumentus. Savivaldybė ar seniūnija, gavusi prašymą „testuoja asmenų, kurie kreipiasi dėl socialinių paslaugų, pajamas bei turtą. Taip pat savivaldybė ir seniūnija renka ir analizuoja informaciją apie asmenis, kuriems reikia socialinių paslaugų.

Norint gauti socialines paslaugas, visų pirma reikia įvertinti jų poreikį. L. Žalimienės (2003) teigimu, socialinių paslaugų poreikių vertinimas – tai asmens, bendruomenės, paslaugų poreikių identifikavimas bei jų dydžio nustatymas konkrečioje teritorijoje.

Nustatant poreikį, kompleksiskai vertinami šeimos narių gebėjimai, galimybės bei motyvacija spręsti savo šeimos socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene bei galimybes tai ugdyti ar kompensuoti šeimos interesus ir poreikius atitinkančiomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis ar socialine priežiūra.

Savivaldybės perka socialines paslaugas iš kitų įvairių socialinių paslaugų teikėjų - apskričių bei savivaldybių įstaigų, NVO, privačių asmenų, išskyrus savo įsteigtų įstaigų ir įmonių. L. Žalimienės (2003) teigimu, paslaugų pirkimas – procesas, kurio metu yra perkamos specialiai tam tikro asmens ar asmenų grupės poreikius atitinkančios socialinės paslaugos.

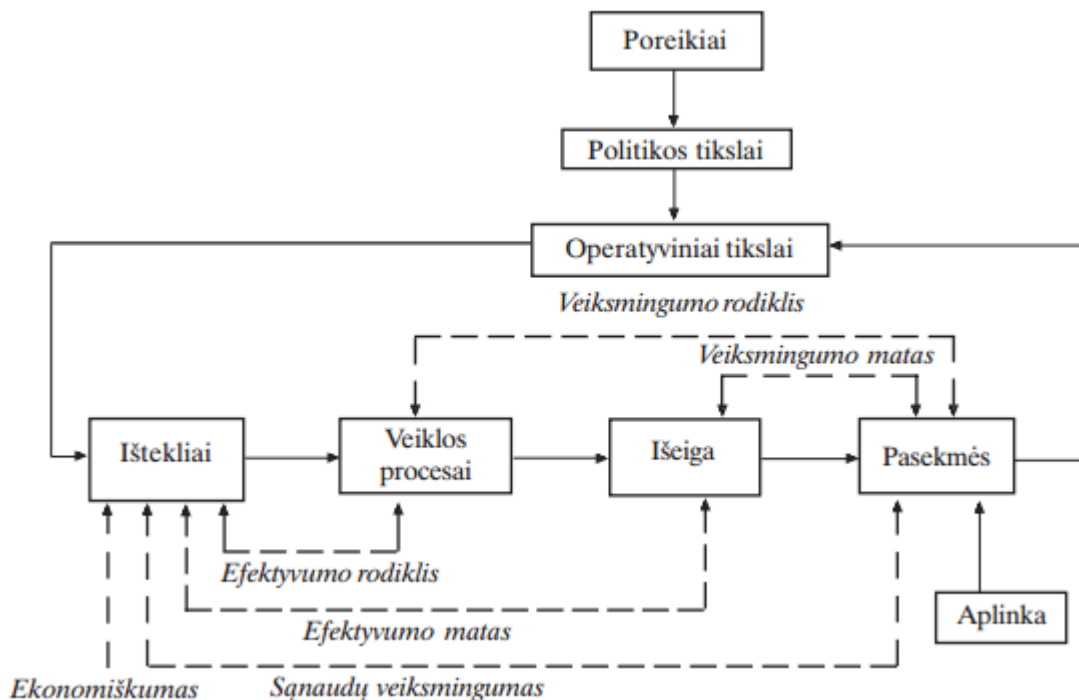
Savivaldybėse yra steigiamos įvairių tipų ir įvairioms klientų grupėms skirtos socialinių paslaugų įstaigos. Didžioji dalis šių įstaigų – savivaldybių biudžetinės įstaigos, kurias finansuoja (išlaiko) savivaldybės. Paslaugoms skirtos lėšos skiriamos paslaugų teikėjams, kurie teikia paslaugas klientams.

S. Puškorius (2002) teigia, kad paprastai viešojo administravimo veikla vertinama remiantis 3E koncepcijos sudedamosiomis dalimis – ekonomiškumu (ang. *economy*), efektyvumu (ang. *efficiency*) ir veiksmingumu (angl. *effectiveness*).

A. Guogiu ir D. Gudeliu (2005) teigia, kad pastaraisiais dešimtmečiais, daugelyje šalių veiklos vertinimas tapo vienu svarbiausiu atskaitomybės ir įvertinimo mechanizmu viešajame sektoriuje, o taip pat ir socialinių paslaugų sektoriuje. L. Dromantienė (2008) teigia, kad socialinių paslaugų teikimo kokybė ir paveikumas priklauso nuo socialinės politikos – valstybės vykdomo

pajamų perskirstymo ir turtinių santykių reguliavimo tarp žmonių bei visuomenės grupių siekiant teisingumo ir lygybės.

Remiantis A. Guogiu ir D. Gudeliu (2005) socialinių paslaugų vertinimo rodikliai ir kriterijai nesiskiria nuo bendrųjų politikos vertinimo rodiklių ir kriterijų. (žr. 2 pav.)



2 pav. Socialinių paslaugų vertinimas

Šaltinis: Guogis, A., Gudelis, D. (2005) Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. Viešoji politika ir administravimas, p.79.

L. Žalimienės (2003) teigimu, socialinių paslaugų *efektyvumo* kriterijaus rodiklio išraiškos gali būti skirtingos. Socialinių paslaugų efektyvumo kriterijus gali būti išreiškiamas kaip: a) socialinių paslaugų sistemos efektyvumas (santykis tarp visų paslaugų, suteiktų socialinių paslaugų sistemoje, ir biudžeto, iš kurio finansuojama socialinių paslaugų sistema, išlaidos); b) socialinių paslaugų įstaigos efektyvumas (santykis tarp įstaigoje suteiktų socialinių paslaugų ir įstaigos biudžeto išlaidų); c) socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų efektyvumas (santykis tarp socialinio darbuotojo suteiktų paslaugų ir socialinių darbuotojų skaičiaus). Svarbu pažymėti, kad organizuojant socialinių paslaugų teikimą, kyla problema nustatant paketą, kuris mažiausiomis sąnaudomis turėtų optimalų poveikį konkrečiam asmeniui ir pasirenkantišlaidų mažinimo prioritetus.

Norėdami nustatyti, ar socialinės paslaugos savivaldybėse administravimas yra efektyvus R. Petrauskienė (2005) išskiria šiuos kriterijus:

a) *Darbuotojų profesionalizacija*. Socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio pasirengimo ir kompetencijos. Tam, kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat tobulinti specialistų kvalifikaciją, plėsti teorines žinias bei lavinti praktinius įgūdžius.

b) *Vietos bendruomenės aktyvinimas*. Teikiant socialines paslaugas būtina aktyvinti vietos bendruomenes, stengiantis jas įtraukti į socialinių paslaugų teikimą. Savivaldybių gyventojai turėtų ne tik naudotis paslauga, bet ir dalyvauti ją kuriant.

c) *Tarpinstitucinis bendradarbiavimas*. Būtinasis bendradarbiavimas tarp atskirų institucijų (policijos, sveikatos priežiūros įstaigų, mokyklų, seniūnijų, Vaiko teisių apsaugos tarnybos ir kitų įstaigų). Galėtų būti rengiami pasitarimai, susirinkimai siekiant išsiaiškinti, kokia institucija teikia vieną arba kitą paslaugą.

d) *Konkurencingumo skatinimas*. Turi būti sukurtos sąlygos, kad teikti socialines paslaugas būtų įtrauktas nevyriausybinis ir privatus sektorius. Savivaldybės turėtų numatyti lėšas nevyriausybinių ir privataus sektoriaus teikiamoms paslaugoms pirkti ir kuo daugiau socialinių paslaugų teikimo funkcijų perduoti nevyriausybiniams organizacijoms.

e) *Gerosios patirties siekimas*. Institucinis vaidmuo turėtų būti papildytas naujomis funkcijomis skleidžiant informaciją apie pažangią kitų valstybių, savivaldybių praktiką. Labai svarbu analizuoti bei praktikoje taikyti kitų institucijų gerą patirtį. Taip pat svarbu skatinti institucijos specialistus dalytis su kolegomis geriausiais darbo rezultatais ir patirtimi.

f) *Racionalus išteklių paskirstymas*. Reikia efektyviai skirstyti ir naudoti savivaldybių turimais materialiaisiais ir žmogiškaisiais ištekliais – peržiūrėti darbuotojų atliekamas funkcijas, darbo krūvius, naujų pareigybių įvedimą. Savivaldybių ištekliai turi būti paskirstomi racionaliai, atsižvelgiant į konkrečios savivaldybės stipriausias ir silpniausias puses, tobulėjimo perspektyvas.

Kitas taip pat svarbus vertinimo kriterijus yra *veiksmingumas*. Mokslinėje literatūroje (Žalimienė, 2003, Guogis, Gudelis, 2005) veiksmingumas siejamas su veiklos pasekmėmis, kadangi apima laipsnį, kuriuo pasiekiami organizacijos tikslai, veiklos pasekmės klientams ir

veiklos kokybę, suprantamą kaip klientų pasitenkinimo išėiga. Socialinių paslaugų srityje tikslai ir veiklos pasekmės gali būti apibrėžiamos kaip socialinių paslaugų klientų gyvenimo kokybės pagerėjimas, tokių socialinių problemų kaip skurdas, socialinė atskirtis, socialinis ažeidžiamumas sumažėjimas. Reikšmingas socialinių paslaugų veiksmingumo elementas tampa klientų pasitenkinimas jiems teikiamų paslaugų kokybe, kuris gali būti įvertinamas atliekant socialinių paslaugų klientų apklausas.

Pasak L. Žalimienės (2003), socialinių paslaugų veiksmingumo rodikliai priklauso nuo socialinės paslaugas teikiančios įstaigos tikslų ir socialinių paslaugų klientų, tiesioginių socialinių paslaugų gavėjų (pvz. vaikai, šeimos, turinčios socialinių problemų, senyvo amžiaus žmonės, neįgalieji ir kt.) bei asmenų, besirūpinančių asmenimis, kuriems teikiama socialinė pagalba (globėjai, vaikų tėvai).

Efektyvumui artimas kriterijus yra *sąnaudų veiksmingumas*, apibrėžiamas kaip santykis tarp organizacijos veiklos pasekmių ir veiklos sąnaudų. Sąnaudų veiksmingumą socialinių paslaugų srityje galima apibūdinti kaip pagrįstų kliento poreikių patenkinimą, užtikrinantį jo socialinę reabilitaciją ir integraciją mažiausiomis sąnaudomis (Žalimienė, 2003).

*Ekonomiškumo* kriterijumi vertinamos socialinės paslaugos teikiančios įstaigų sąnaudos ir šių įstaigų sugebėjimas taupyti biudžeto lėšas. Socialinių paslaugų srityje šis kriterijus nėra plačiai taikomas, nes taupymas socialinių paslaugų kiekybės ir kokybės sąskaita nebūtų teisinamas visuomenės požiūriu.

A. Guogis (2006) teigia, kad 3E koncepcija pasižymi išbaigta „ekonominio teisingumo“ viešajame administravime koncepcija, bet jai aiškiai stinga ketvirtosios E - socialinio teisingumo dimensijos (angl. equity). Socialinis teisingumas apibrėžiamas kaip principas, kuriuo remiantis, gėrybės tam tikroje visuomenėje, bendruomenėje skirstomos, padalijamos „teisingai“, t.y. laikantis teisingumo.

Jo nuomonei porina ir R. Lazutka (2006), kuris gana plačiai nagrinėjęs socialinių paslaugų teikimą, taip pat teigia, kad socialinio teisingumo siekimą reikia suprasti ne kaip tam tikro pajamų lygio pasiekimą ar viešojo saugumo užtikrinimą, bet ir kaip socialinius – psichologinius dalykus.

Savivaldybė, būdama atsakinga už socialinių paslaugų teikimą gyventojams, turi užtikrinti, kad paslaugos gyventojams būtų teikiamos efektyviai ir jos būtų kokybiškos. Remiantis LR



Socialinių paslaugų įstatymu (2006) savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Taip pat savivaldybė turi pasirūpinti veiksmingomis priemonėmis, užtikrinančiomis paslaugos kokybę.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybės administruodamos socialines paslaugas planuoja, teikia ir jei reikia perka paslaugas, pagal poreikį steigia socialinių paslaugų įstaigas ir užtikrina jų funkcionavimą, užtikrina socialinių paslaugų teikimo kokybę ir efektyvumą (kasmet sudarydama ir tvirtindama ateinančių metų planą). Teikdamos socialines paslaugas bendradarbiauja su nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniaisi bei juridiniais asmenimis. Savivaldybių veikla turi būti administruojama taip, kad būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga bei kokybiška personalo struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija.

### **2.3. Gero valdymo principų raiška darbo su socialinės rizikos šeimomis administravime Šiaulių rajono savivaldybėje**

Kaip jau anksčiau minėta Lietuvoje socialinių paslaugų organizavimą reglamentuoja Socialinių paslaugų įstatymas, kiti įstatymai ir poįstatyminiai aktai. Savivaldybių socialinės paramos skyriai formuoja socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengia ir įgyvendina socialinių paslaugų teikimo planus bei programas ir teikia socialines paslaugas savo teritorijoje gyvenantiems žmonėms, bendradarbiaudamos su nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniaisi bei juridiniais asmenimis. Socialinio darbuotojo veiklą reglamentuoja atitinkami Lietuvos Respublikos teisės aktai, Lietuvos Respublikos socialinių darbuotojų etikos kodeksas.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 34 straipsnio 2 dalyje (2006) nustatyta, kad socialinė priežiūra socialinės rizikos šeimoms finansuojama iš savivaldybės biudžeto lėšų ir iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams. Tačiau socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme savivaldybių merams (2015) „Dėl socialinio darbo su šeimomis stiprinimo“ pabrėžiama, kad savivaldybės privalo užtikrinti šios paslaugos teikimą, skirdamos tam tikrą finansavimą ir dėmesį.

Pažymėtina, kad Lietuvoje nėra vieningos darbo su socialinės rizikos šeimomis sistemos. Kiekviena savivaldybė šias paslaugas teikia taip kaip atrodo geriausiai, įvertinus jau turimus išteklius ir situaciją. 3 paveikle atskleidžiamas socialinių darbuotojų darbai su rizikos šeimomis ir vaikais veiklos organizavimas Šiaulių rajono savivaldybėje.



**3 pav.** Socialinių darbuotojų darbai su socialinės rizikos šeimomis veiklos organizavimas

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis Šiaulių rjono savivaldybės administracijos seniūnijos socialinio darbuotojo pareigybės aprašymu

Socialinis darbuotojas yra atskaitingas savivaldybės administracijos direktoriui, kuris koordinuoja ir kontroliuoja viešąsias palaugas teikiančių subjektų darbą, nustato vidaus kontrolės tvarką. Savivaldybė planuoja ir organizuoja socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Tam siekti yra rengiami strateginiai planai, panuojami žmogiškieji ištekliai.

Kaip matome, socialinis darbuotojas tiesiogiai pavaldus seniūnui. Seniūnams yra pavesta organizuoti vaiko teisių apsaugą ir darbą su probleminėmis šeimomis, kuriose auga vaikai arba kurioms apribotos tėvų teisės į vaikus.

Socialinės paramos skyrius organizuoja ir kuruoja socialinį darbą seniūnijose ir teikia metodinę pagalbą socialinio darbo specialistams. Seniūnijų socialiniai darbuotojai vertina ir teikia rekomandacijas dėl šeimos socialinių paslaugų poreikio, vykdo socialinės rizikos šeimų apskaitą ir teikia ataskaitas. Pabrėžiama, kad socialinis darbuotojas turi kontroliuoti pašalpų ir išmokų

mokėjimą nepiniginėmis formomis ir informuoti apie socialinių paslaugų tikslingumą Socialinės paramos skyrių.

Vaiko teisių apsaugos skyrius su vaiko interesais susijusius veiksmus ir sprendimus priima vadovaudamasis bendrosiomis vertybėmis, Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos nuostatomis ir vaiko interesų prioritetiškumo principu - pirmiausia atsižvelgti į tai, kas geriausia vaikui. Socialinis darbuotojas darbui su rizikos šeimomis ir vaikais informuoja Vaiko teisių apsaugos skyrių surašydamas apsilankymo aktus, pateikdamas išvadas ir ataskaitas apie šiose šeimose vykstančius pokyčius.

Socialinis darbuotojas, darbui su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais teikia socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas. Šios paslaugos, teikiamos asmenims (šeimoms) dienos metu, siekiant palaikyti ir atstatyti savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame (šimos) gyvenime reikalingas funkcijas. Socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimai teikiamos padedant ugdyti suaugusių šeimos narių socialinius įgūdžius ir motyvaciją kurti saugią, sveiką ir darnią aplinką savo namuose, šeimoje, palaikyti socialinius ryšius su visuomene ir užtikrinti šioje šeimoje augančių vaikų visapusišką vystymąsi ir ugdymą. Teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimai, turi būti užtikrinamas socialinių paslaugų teikimas ir vaikams.

Remiantis Šiaulių rajono savivaldybės administracijos seniūnijos socialinio darbuotojo pareigybės aprašymu pabrėžiama, kad socialinis darbuotojas privalo bendradarbiauti ne tik su Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistais, tačiau mokyklų pedagogais, teisėsaugos, sveikatos priežiūros specialistais bet ir kitų socialinių paslaugų įstaigų darbuotojais.

5 lentelė

Gero valdymo principų raiška darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavime

<i><b>Principai</b></i>	<i><b>Socialinio darbo su rizikos šeimomis veikla</b></i>	<i><b>Socialinio darbuotojo funkcijos</b></i>
<i><b>Atskaitomybė</b></i>	<i>Visuomenei: tarnauja visuomenės socialinei gerovei, yra susipažinę su Lietuvos socialine politika, įstatymais bei poįstatyminiais aktais ir siekia</i>	Vykdo seniūnijos socialinės rizikos šeimų apskaitą ir teikia ataskaitą apie vykdomą darbą Socialinės paramos skyriui, VTAS; Informuoja VTAS apie tėvų valdžios (ne) panaudojimą priešingai vaiko interesams, bei pažeidimus dėl kurių

	<p><i>pozityvių pokyčių, įgyvendina socialinį teisingumą</i></p> <p><b>Darbdaviui:</b> laikosi susitarimų ir įsipareigojimų, siekia tobulinti savo organizacijos veiklą, didinti pagalbos teikimo veiksmingumą, sąžiningai disponuoja finansiniais ir materialiniais ištekliais</p> <p><b>Socialinių paslaugų gavėjui:</b> gerbia žmogaus orumą, jo teisę į laisvą apsisprendimą, siekia pozityvių pokyčių, laikosi konfidencialumo</p>	<p>gali kilti grėsmė vaiko sveikatai ar gyvybei;</p> <p>Vykdo pagal kompetenciją teisėtus seniūno, Socialinės paramos skyriaus, VTAS pavedimus;</p> <p>Vykdo kitus pagal kompetenciją Savivaldybės administracijos direktoriaus pavedimus ir užduotis.</p>
<b>Efektivumas ir veiksmingumas</b>	<p><i>Siekiami poreikius tenkinančių rezultatų, geriausiai panaudojant turimus išteklius</i></p>	<p>Bendradarbiauja su Vaiko teisių apsaugos skyrių specialistais, mokyklų pedagogais, teisėsaugos, sveikatos priežiūros specialistais bei kitų socialinių paslaugų įstaigų darbuotojais;</p> <p>Kompleksiškai vertina pagalbos šeimai poreikį (derinant poreikį socialinėms paslaugoms su šeimos poreikiu piniginei socialinei paramai, Vaiko teisių apsaugai, užimtumui, sveikatos priežiūrai, švietimui ir ugdymui, socialiniam būstui, specialiosios pagalbos priemonėms) ir inicija jos teikimą;</p> <p>Kontroliuoja pašalpų ir išmokų vaikams teikimą nepiniginėmis formomis, socialinės priežiūros paslaugų teikimą ir informuoja Socialinės paramos skyrių bei Socialinių paslaugų centrą apie jų suteikimo tikslumą;</p>
<b>Atvirumas ir skaidrumas</b>	<p><i>Socialinio darbo veikla vadovaujasi valstybiniais teisės aktais, Socialinių darbuotojų etikos kodeksu, pareigybiniais nuostatais, humanizmo filosofija, tikėjimo ir demokratijos idealais</i></p>	<p>Tiria problemines situacijas šeimose, surašo gyvenimo sąlygų aktus ir pateikia išvadas Vaiko teisių apsaugos skyriui</p>

<b>Dalyvavimas</b>	<i>Visi žmonės turi balsą, priimant sprendimus tiesiogiai arba per atstovą, kuris atstovauja jo interesams</i>	Konsultuoja šeimas, joms tarpininkauja, pataria, pagal galimybes atstovauja šeimos interesams; Padeda socialinės rizikos šeimai spręsti atsiradusias problemas, įtraukiant šeimą į šios problemos sprendimą, inicijuoja pokyčius šeimos socialiniame gyvenime;
<b>Teisės viršenybė</b>	<i>Veikla grindžiama teisėtumu, vykdoma nešališkai, remiasi žmogaus teisėmis</i>	Analizuoja socialinę sritį reglamentuojančių teisės aktų įgyvendinimą, esant reikalui, teikia pasiūlymus jiems tobulinti;

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006; Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 1998; Šiaulių rajono savivaldybės administracijos seniūnijos socialinio darbuotojo, darbo su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais pareigybės aprašymu;

5 lentelėje parodoma kaip gero valdymo principai pasireiškia per atliekamas darbo socialinės rizikos šeimomis funkcijas. Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms tiklas – siekti palaikyti ir atkurti socialinės rizikos šeimos savarankiškumą, atliekant įvairias visuomeniniame gyvenime ir asmeniniame (šeimos) gyvenime reikalingas funkcijas.

Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis turi būti paremtas vertybių ir socialinio teisingumo akcentavimu, kuomet klientai nėra kaltinami dėl esamų sunkumų, tačiau socialiniai darbuotojai skatinami taikyti multidimensinę analizę, kuri apima asmeninę, kultūrinę ir struktūrines priespaudos dimensijas, kurias patyrė šeimos (Healy, 2005).

Socialinės paslaugos neatsiejamos nuo gero valdymo principų, kadangi juos vienija demokratinės vertybės: dalyvavimas, teisingumas, sąžiningumas, veiksmingumas, atsakingumas ir kt. Šiaulių rajono savivaldybė privalo užtikrinti socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų teikimą socialinės rizikos šeimoms.

### 3. GERO VALDYMO PRINCIPŲ RAIŠKA DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS

#### 3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Teorinėje dalyje buvo apibrėžti gero valdymo bruožai administruojant socialines paslaugas rizikos šeimoms. Gilesniam socialinių paslaugų darbui su socialinės rizikos šeimomis organizavimo suvokimui savivaldos lygmenyje, pereinama prie šių paslaugų administravimo problemų ištyrimo Šiaulių rajono savivaldybėje.

Pasirinkti du kokybinių duomenų tyrimo metodai. Pirmasis tyrimo metodas - *grupinė diskusija (angl. focus group)*, antrasis - *giluminis pusiau struktūruotas informantų interviu*.

Su *grupinės diskusijos* tyrimo dalyviais – socialiniais darbuotojais darbui su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais - susitikimo laikas ir vieta buvo derinamas su Šiaulių rajono savivaldybės administracija. Savivaldybės administracija ir tyriamieji žodžiu buvo informuoti apie tyrimo tikslą ir gautų duomenų panaudojimą mokslinio darbo tyrimo ataskaitoje. Tiriamieji šių metų gegužės mėnesio 06 dieną 15 val. atvyko į Šiaulių rajono savivaldybės priešsalę. Iš 11 Šiaulių rajono savivaldybės administracijos seniūnijų socialinių darbuotojų grupinėje diskusijoje dalyvavo 9. Grupinė diskusija truko apie 2 val.

Grupinė diskusija atskleidžia grupinės diskusijos dalyvių pasaulėžiūrą, tiriamos problemos suvokimą, įsitikinimus ir vertybes. Dalyvių sąveika padeda dalyviams išsakyti savo nuomones, reaguoti į kitų nuomones, kelti savo klausimus ir atsakyti į kitų klausimus, stebint ir klausant kitų suvokti savo nuostatas, motyvus ir kartu skatinti kitus suprasti savo nuomones, požiūrius, vertinimus, įsitikinimus.

Kitu tyrimo metodu buvo pasirinktas *giluminis pusiau struktūruotas informantų interviu*. Su tyrimo dalyviais – Socialinės paramos skyriaus, Vaiko teisių apsaugos skyriaus ir seniūnijų seniūnais - susitikimo laikas buvo derintas individualiai, iš anksto, atsižvelgiant į informantų užimtumą. Informantai buvo apklausiami: darbo dienos pabaigoje, įvertinant tai, jog pasirinktu metu bus mažiau interesantų, informantų įprastoje aplinkoje t.y. darbo kabinete, taip siekiant sudaryti skatinančias sąlygas atvirai kalbėti apie situaciją, laisvai pareikšti savo nuomonę. Tyrimas

buvo atliktas 2016 metų gegužės 10-13 dienomis, interviu trukmė su kiekvienu informantu apėmė nuo 30 iki 40 minučių. Prieš interviu kiekvienas tyrimo dalyvis buvo supažindintas su tyrimo tikslu ir pobūdžiu bei informuotas, jog visa interviu metu gauta informacija bus panaudota tik mokslinio darbo tyrimo ataskaitoje.

Interviu, kaip kokybinių duomenų rinkimo metodo taikymas, grindžiamas prielaida, jog žinoti informantų požiūrius, vertinimus ir nuomones yra prasminga. Interviu siekta suvokti žodžiu išsakytą informantų patirtį, požiūrius, vertinimus ir nuomones. Pasirinktas tyrimo metodas yra lankstus, kadangi užduodamų klausimų pobūdį ir seką pasirenka pats tyrėjas, iš karto numatydamas temas ir problemas, kurios bus aptariamoms interviu metu. Interviu metodas „nepririša“ informanto prie klausimų tvarkos, ar numatytų pasakyti žodžių, todėl informantas laisvai gali keisti juos vietomis, užduoti papildomų klausimų. Interviu efektyvumas priklauso nuo interviu struktūros, tipo, konteksto, interviu vedėjo kvalifikacijos, patirties bei kitų dalykų. Individualusis giluminis interviu apibrėžiamas kaip įgudusio tyrėjo ir informanto dialogas, siekiant gauti svarbios ir detalios informacijos (Bitinas ir kt., 2008, p. 157).

**Tyrimo imtis.** *Grupinės diskusijos* metodo tiriamieji pasirinkti pagal kriterinę dalyvių atrankos strategiją, t.y. pagal tam tikrus tyrimui svarbius kriterijus (Bitinas ir kt., 2008). Šiuo atveju pagrindinis kriterijus - profesinė veikla. Tiriamieji – Šiaulių rajono savivaldybės administracijos seniūnijų socialinės darbuotojos darbu su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais. Šiaulių rajone yra 11 seniūnijų, kuriose dirba po vieną socialinę darbuotoją. Tyrime dalyvavo 8.

Vadovaujantis Socialinių paslaugų įstatymu (2006) 20 str. 4 punkte pabrėžiama, kad socialiniu darbuotoju dirbti turi teisę asmuo įgijęs aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą. Taigi visos socialinės darbuotojos turi aukštąjį išsilavinimą ir yra kompetentingos. Remiantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo“ (2015) 6 punkte teigiama, kad darbuotojai privalo periodiškai tobulinti savo profesinę kompetenciją ne mažiau kaip 16 akademinį valandų per kalendorinius metus.

## Duomenys apie grupinės diskusijos informantus

<i>Institucijos pavadinimas</i>	<i>Struktūriniai padaliniai, kuriuose dirba informantai</i>	<i>Informanto darbo stažas</i>	<i>Informanto pareigybė</i>
Šiaulių rajono savivaldybės administracija	Bubių seniūnija	6 m.	Socialinė darbuotoja
	Ginkūnų seniūnija	6 m.	Socialinė darbuotoja
	Gruzdžių seniūnija	8 m.	Socialinė darbuotoja
	Kairių seniūnija	9 m.	Socialinė darbuotoja
	Kuršėnų kaimo seniūnija	9 m.	Socialinė darbuotoja
	Kuršėnų miesto seniūnija	3 m.	Socialinė darbuotoja
	Kužių seniūnija	4 mėn.	Socialinė darbuotoja
	Raudėnų seniūnija	9 m.	Socialinė darbuotoja

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Trys darbuotojos iš aštuonių darbą su socialinės rizikos šeimomis dirba nuo 2007 m., kai buvo įsteigta socialinio darbuotojo pareigybė seniūnijose. Išvedus vidurkį gautume, kad kiekviena darbuotoja turi apie 6,5 metų darbo patirtį dirbant su socialinės rizikos šeimomis. Galima teigti, kad Šiaulių rajono savivaldybėje dirba savo darbą išmanančios ir patyrusios socialinės darbuotojos.

*Giluminiam pusiau struktūruotam* informantų interviu buvo apklaustos Šiaulių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus vedėja ir pavaduotoja, Vaiko teisių apsaugos skyriaus vedėja ir pavaduotoja, 2 seniūnijų seniūnai.

Pasirinkti tokius respondentus paskatino jų veiklos sritis ir kompetencija organizuojant socialines paslaugas rizikos šeimomis. Kokybinio tyrimo ypatumas yra tas, kad tiriamasis turi būti asmuo, norintis ir galintis teikti visapusę informaciją, reikalingą atsakyti į tyrėjo iškeltus klausimus. Laikantis šios nuostatos, tyrimo imtis buvo sudaroma kritinės atrankos principu. Pasirenkami tik tie atvejai, kurie yra informatyviausi tiriamuoju požiūriu. Kritinės atrankos būdas



yra labai veiksmingas, padedantis surinkti kokybiškus duomenis, nes tyrėjas yra orientuotas ne į informantų skaičių, o į informatyvių duomenų surinkimą (Bitinas ir kt., 2008).

Kokybiniame tyrime dalyvavo 6 informantai, visos moterys. 7 lentelėje pateikiama atrinktų informantų duomenų charakteristika.

7 lentelė

Duomenys apie giluminio pusiau struktūruoto interviu informantus

<i>Institucijos pavadinimas</i>	<i>Struktūriniai padaliniai, kuriuose dirba informantai</i>	<i>Informanto darbo stažas</i>	<i>Informanto pareigybė</i>
Šiaulių rajono savivaldybės administracija	Socialinės paramos skyrius	15	Skyriaus vedėja
	Socialinės paramos skyrius	25	Skyriaus vedėjos pavaduotoja
	Vaiko tėsisių apsaugos skyrius	23	Skyriaus vedėja
	Vaiko teisių apsaugos skyrius	13	Skyriaus vedėjo pavaduotoja
	Meškuičių seniūnija	21	Seniūnas
	Ginkūnų seniūnija	7	Seniūnas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Visuomenėje vyrauja nuostata, jog viešajam sektoriui vadovauja ilgamečiai darbuotojai. Taigi vienas iš tyrimo kintamųjų – respondentų darbo stažas. Iš 7 lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad institucijose dirba skirtingą darbo stažą turintys specialistai, tačiau dauguma jų socialinių paslaugų teikimo srityje dirbantys ilgamečiai darbuotojai. Apklausus informantus paaiškėjo, kad apklaustieji, dirbantys Šiaulių rajono savivaldybėje turi ilgametę darbo patirtį (vidutiškai 17 m.). Skyrių vedėjos ir pavaduotojos turi savo srities aukštąjį universitetinį, seniūnės – aukštąjį universitetinį išsilavinimą.

Apibendrinant tyrimo imties charakteristiką išryškėjo, jog tyrime dalyvavę specialistai turi pakankamai didelį darbo stažą, turi aukštąjį išsilavinimą, tad galima daryti išvadą, kad apklausoje dalyvavo savo darbą išmanantys, kompetentingi savo srities specialistai.

**Instrumentarijus.** Grupinės apklausos ir interviu metodais galima gauti daugiau ir platesnės informacijos apie analizuojamą objektą, įsigilinti į tas problemas, todėl šie metodai, lyginant su kiekybinių tyrimų metodais yra informatyvesni.

*Pagrindinis tyrimo tikslas* - atskleisti gero valdymo principų raišką darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavime Šiaulių rajono savivaldybėje ir numatyti tobulinimo galimybes. Abejuose tyrimo metoduose buvo išskirti penki klausimų blokai – gero valdymo principai. Grupinės diskusijos metu buvo pateikta 13 klausimų (žr. Priedą Nr. 1), o giluminio struktūruoto interviu – 12 klausimų (žr. Priedą Nr. 2). Klausimynai sudaryti remiantis šiais tyrimo aspektais (žr. 8 lentelėje).

8 lentelė

Tyrimo instrumento struktūra

<i>Eil. Nr.</i>	<i>Diagnostinis blokas</i>	<i>Klausimų skaičius</i>	
		<i>Grupinė interviu</i>	<i>Giluminė pusiau struktūruota interviu</i>
-	Informacija apie respondentus	Kl. nenumeruojami	Kl. nenumeruojami
1.	<i>Atskaitomybė</i>	4	2
2.	<i>Efektyvumas ir veiksmingumas</i>	4	4
3.	<i>Atvirumas ir skaidrumas</i>	2	2
4.	<i>Dalyvavimas</i>	2	2
5.	<i>Teisės viršenybė</i>	1	2

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės

**Tyrimo etika.** Atliekant tyrimą buvo laikomasi geranoriškumo, pagarbos asmens orumui ir teisingumo principų. Tiriamieji turėjo galimybę pasirinkti dalyvauti tyrime ar ne, taip buvo išpildytas savanoriškumo principas, kurio laikantis tyrimo etikos ignoruoti negalima. Pasak K. Kardelio (2005), anonimiškumo principas paremtas kiekvieno tyrėjo pareiga saugoti informantų bei tyrimo duomenų anonimiškumą. Šio principo esmė ta, kad tyrimo dalyvių suteikta informacija, nepaisant jos atvirumo ir asmeniškumo, neleistų nustatyti tiriamųjų tapatybės.

Informantai, atliekant tyrimus, nepageidavo, kad interviu metu būtų naudojama garso įranga, todėl atsakymai buvo fiksuojami raštu. Aktualiausios informantų mintys ir nuomonės buvo užrašinėjamos protokole.

Atliekant grupinės diskusijos ir giluminį pusiau struktūruotą interviu kokybinius tyrimus, buvo analizuojama ir aptariama informantų nuomonė siekiant išsiaiškinti gero valdymo principų raišką darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavime. Apklausos duomenys apdoroti vadovaujantis atvejo tyrimo duomenų analizės būdu analizuojant turimą informaciją, siekiant išryškinti problemines vietas ir pateikti rekomendacijas socialinių paslaugų rizikos šeimoms vadovaujantis gero valdymo principais tobulinimui.

### **3.2. Tyrimo rezultatų analizė**

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo problemomų bei tobulinomo galimybių analizę Šiaulių rajono savivaldybėje tikslinga pradėti nuo demografinių – statistinių duomenų. Šiaulių rajono savivaldybė yra kaimiška žiedinė savivaldybė, kurioje gyvena apie 45 212 žmonių. Vienintelis rajono miestas – Kuršėnai, turintis 11 851 gyventojus.

Didesni miesteliai: Gruzdžiai, Meškuičiai, Kužiai, Kairiai, Šakyna, Kurtuvėnai, Bazilionai. Stambesnės gyvenvietės: Ginkūnai, Aukštelkė, Bubiai, Raudėnai, Verbūnai, Naisiai, Bridai. Iš viso rajone yra 579 kaimai.

Socialinės rizikos šeimų skaičiaus kaita rajone paskutiniuosius keturis metus (2011 m. - 177, 2012 m. – 171, 2013 m. – 170, 2014 – 168, 2015 m. – 162) labai minimali, išlieka beveik tokio paties lygmens. Šiek tiek didesnė buvo 2011 metais. Skaičiaus kitimą sąlygoja įvairūs reiškiniai, vienas jų – šeimų migravimas tarp savivaldybių. Socialinės rizikos šeimose esamų problemų nespėndimas, bėgimas nuo atsakomybės, gal net ieškojimas problemos sprendimo būdų priverčia jas keisti gyvenamąją vietą. Dažnai tai laikinas reiškinys, kuris didina rizikos šeimų skaičių savivaldybėje.

2015 metais Šiaulių rajono savivaldybės administracijos Vaiko teisių apsaugos skyriaus duomenimis, Šiaulių rajono savivaldybėje tėvų globos netekusių vaikų buvo 206, iš jų: institucinė globa nustatyta 64 vaikams, šeimynose – 34 vaikams, šeimose – 108 vaikams.

Galima teigti, kad Šiaulių rajono savivaldybė - kaimiška, o per pastaruosius metus socialinės rizikos šeimų skaičius beveik nekito. Nekintantis socialinės rizikos šeimų rodiklis gali rodyti socialinių paslaugų neefektyvumą.

### **3.2.1. Atskaitomybės principo raiška**

Atskaitomybė yra pagrindinis gero valdymo reikalavimas, kuris nepasiekiamas be skaidrumo ir įstatymo viršenybės principų. Institucija yra atskaitinga tiems, kurie bus paveikti jos sprendimų ar veiksmų. Apie vykdomą veiklą suinteresuotoms šalims atsisikaitoma vadovaujantis veiklos dokumentais kartą per metus, kas pusmetį, kas ketvirtį, kas mėnesį. Atskaitomybės principas yra apibrėžiamas teisės ir veiklos dokumentuose.

Remiantis socialinio darbuotojo darbui su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais darbo aprašymu, viena iš pagrindinių funkcijų yra vykdyti seniūnijos socialinės rizikos šeimų apskaitą ir teikti ataskaitą apie vykdomą veiklą Socialinės paramos skyriui, Vaiko teisių apsaugos skyriui. Nuolatos informuoti apie esamą situaciją seniūną ir teikti duomenis bendrai seniūnijos ataskaitai kartą metuose.

Visos tiriamosios (socialinės darbuotojos ir ekspertės) pagrindine atskaitomybės priemone išskyrė *ataskaitas*, o tik vėliau susitarimus, planus.

Socialinės darbuotojos šiai dienai teikia tris ataskaitas trimis suinteresuotoms grupėms. Du kartus metuose (kas pusmetį) teikiama ataskaita Vaiko teisių apsaugos skyriui ir kartą metuose Socialinės paramos skyriui. Darbo su socialinės rizikos šeimomis rezultatai pateikiami seniūnijos bendrai metinei ataskaitai.

## Tyrimo dalyvių nuomonė apie teikiamas ataskaitas

<i>Socialinių darbuotojų nuomonė</i>	<i>Seniūnių nuomonė</i>	<i>Socialinės paramos skyriaus</i>	<i>Vaiko teisių apsaugos skyriaus nuomonė</i>
<p>„ataskaita socialinės paramos skyriui nesikeitė nuo 2007 m. Ji visiškai neparodo tikrojo darbo su socialinės rizikos šeimomis. Kai kurie punktai net neatitinka mūsų vykdomų funkcijų.“</p> <p>„ataskaita teikiama Vaiko teisių apsaugos skyriui yra visiškai nenaudinga. Neparodo tikrojo darbo su šeima, ji nėra tinkama ir Vaiko teisių apsaugos specialistėms. Tai yra bereikšmis darbas, kuris nukeliauja į stalčių“</p> <p>„Vaiko teisių apsaugos ataskaita yra statistiška, neparodo realaus darbo su šeima“</p> <p>„seniūnijai teikiama ataskaita nėra sudėtinga, kadangi ten pateikiami tik statistiniai duomenys, kuriuos teikiame Socialinės paramos skyriui“</p>	<p>„seniūnijai teikiama informacija bendrai ataskaitai visiškai tinkama“</p> <p>„nėra jokių problemų dėl teikiamos informacijos. Seniūnijai reikia tik statistikos ir palyginimo su praeitais metais“</p>	<p>„teikiama ataskaita yra suformuota Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Nors teikiami statistiniai duomenys – skaičiukai, tačiau jų prašo ministerija. Gauti duomenys iš seniūnijų taip pat sunčiami ten.“</p> <p>„ataskaitos yra labai svarbios įgyvendinant atskaitomybės principą. Tai pagrindinis įrankis siekiant atskaitomybės. Ataskaitos forma yra parengta Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, todėl pateikti socialinių darbuotojų duomenys yra siunčiami į ministeriją.“</p>	<p>„šiandieninė socialinių darbuotojų teikiama ataskaita yra visiškai nenaudinga. Tai artiniausiu metu bus keičiama“</p> <p>„teikiama ataskaita yra bereikalingas darbas. Šioje ataskaitoje visiškai nesimato socialinio darbuotojo darbo su šeima. Teikiami tik statistiniai duomenys, kurie visiškai nereikšmingi dirbant su šeima.“</p>

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remintis apklausos rezultatais.

Analizuojant tyrimų duomenis paaiškėjo, kad tiek socialinės darbuotojos, tiek ekspertės sutinka, kad šiandien teikiamos ataskaitos yra neatskleidžiančios tikrojo darbo su socialinės

rizikos šeimomis, kadangi teikiami duomenys yra statistišti, neatskleidžia tikrojo darbo su rizikos šeimomis.

Išsiaiškinta, kad beveik dešimtmėtį nekeista ataskaitos forma Socialinės paramos skyriui. Socialinės darbuotojos mano, kad pildoma ši ataskaitos forma netinkama: „*kai, kurie punktai neatitinka vykdomų funkcijų*“. Socialinės paramos skyrius paaiškina, kad : „*ataskaitos forma yra pateikta Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos*“. Toks paaiškinimas leidžia suprasti, kad ataskaitos forma negali būti keičiama.

Priešinga situacija su Vaiko teisių apsaugos skyriumi. Nuo 2007 m. net keletą kartų buvo keičiamos ne tik ataskaitų formos, bet ir veiklos dokumentai. Tačiau dabartinė ataskaita, kuri priimta vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijs rekomendacijomis (2013) Vaiko teisių apsaugos skyriaus nuomone nenaudingas: „*pateikiami nereikšmingi duomenys*“, tačiau pripažino, kad artimiausiu metu šios ataskaitos formą planuojama keisti. Tai rodo, kad Vaiko teisių apsaugos skyrius yra suinteresuotas gauti tokius duomenis, kuriais galėtų naudotis.

Su socialinėmis darbuotojomis buvo svartoma galimybė teikti vieną ataskaitą visoms suinteresuotoms pusėms. Dauguma sutiko, kad būtų labai gerai, tačiau „*neįsivaiduuju kaip tai turėtų atrodyti ir ar tai įmanoma*“, „*paramos skyriui aktualūs yra daugiau finansiniai dalykai, pvz.: per ataskaitinį laikotarpį nuvažiuoti kilometrai ir pan., o Vaiko teisių apsaugos skyriui aktualiau ko buvo pasiekta dirbant su rizikos šeimomis*“, be to „*ataskaitos duomenys yra siunčiami visiškai skirtingoms ministerijoms, kurioms, kaip jau ir anksčiau sakiau, labiau rūpi statistiniai duomenys*“.

Galima teigti, kad šiai dienai teikiamos ataskaitos yra nenaudingos, neatskleidžiančios tikrojo darbo su socialinės rizikos šeimomis, aktualūs tik statistiniai duomenys.

Socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) pabrėžiama, kad socialinis darbuotojas gerbia kliento orumą, jo teisę į laisvą apsisprendimą.

Socialinės darbuotojos, kaip atskaitomybę klientui (šeimai) formą išskyrė veiklos dokumentus. „*Sudarau su šeima planą. Tai tokiu būdu atsiskaitau šeimai, o šeima man*“, „*susitarimas dėl bendros veiklos siekiant pokyčių forma yra pagrindinė atsiskaitant su šeima, bet dauguma namo šeimų nesilaiko susitarimų*“, „*nenamau, kad tam tikra dokumento forma parodo*

*atskaitomybę. Bet kokioje formoje užfiksuotas susitarimas turi būti įvykdomas, o jeigu ne tai apie tai informuotos tam tikros institucijos“.*

Ekspertai pateikė vienigą nuomonę: „*socialinės darbuotojos visada informuoja apie padėtį šeimose“*, „*į kritines situacijas, skundus visada yra reaguojama ir nesvarbu ar informacija gaunama telefonu, ar raštu, ar anonimiškai“*“.

Taigi galima daryti išvadą, kad Šiaulių rajono savivaldybėje atskaitomybės principas įgyvendinamas teikiant ataskaitas, kuriose pateikiami statistiniai duomenys neatskleidžia tikrojo darbo su socialinės rizikos šeimomis. Taip pat yra sudaromi susitarimai, nuolatos teikima informacija, reaguojama į kritines situacijas.

### **3.2.2. Efektyvumo ir veiksmingumo principo raiška**

Siekiant efektyvesnio socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 3 punktu, savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą. Socialinių paslaugų planavimas rajono savivaldybėje – būtinybė nuosekliai ir veiksmingai planuoti socialines paslaugas rajone, stengtis padaryti jas kaip galima tikslesnes, labiausiai atitinkančias susiformavusios vietos bendruomenės lūkesčius ir efektyviai sprendžiančias iškilusias socialines problemas. Tai būtina priemonė siekiant strateginių rajono plėtros tikslų.

Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų plano tikslai atitinka Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tikslą: „Siekti efektyvios socialinės apsaugos bei užtikrinti socialiai pažeidžiamų gyventojų grupių socialinę integraciją“. Jis yra orientuotas į šeimos stiprinimą, skurdo bei socialinės atskirties mažinimą. Socialinių paslaugų planas atitinka Šiaulių rajono savivaldybės strateginės plėtros plano 2011–2017 metams tikslus ir veiklos priemones, kurias įgyvendinus, pagerės neįgaliųjų bei senyvo amžiaus asmenų, vaikų netekusių tėvų globos bei asmenų, patyrusių socialinę riziką, integracija į visuomenę.

Analizuojant gautus duomenis tiek socialinės darbuotojos, tiek ekspertės išskyrė keletą socialinių paslaugų rizikos šeimoms organizavimo problemų. Viena ryškiausių problemų -

transportas. Šiai dienai socialinės darbuotojos dalinasi vienu automobiliu su seniūnu. Socialiniams darbuotojams užmegzti kontaktus su šeimomis reikia nemažai laiko, o nesant automobilio ypatingai problematiška susisiekti su atokiai gyvenančiais žmonėmis. Socialinių darbuotojų nuomone *„turint atskirą automobilį nereikėtų derintis su seniūnais, greičiau būtų reaguojama į kritines situacijas, paprasčiau lydėti klientus pas kitus specialistus“*. Eksperčių nuomone, atskiri autobobiliai padėtų socialinėms darbuotojoms efektyviau teikti paslaugas. Išryškėjo ir kitos problemos: profesinės kompetencijos tobulinimas, socialinių darbuotojų pavaldumo neapibrėžtumas, socialinių paslaugų rūšių trūkumas.

R. Petrauskienė (2005) teigė, kad socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio pasirengimo ir kompetencijos. Tam, kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat tobulinti specialistų kvalifikaciją, plėsti teorines žinias bei lavinti praktinius įgūdžius.

Socialinių darbuotojų kompetencija – tai svarbus veiklos kokybės užtikrinimo aspektas. Socialinių paslaugų kokybę teigiamai įtakoja darbuotojų kompetencijos lygis. Siekiant, kad darbuotojai dirbdami su įvairiomis klientų grupėmis būtų pakankamai kompetentingi, jie turi būti įgiję atitinkamą išsilavinimą ir nuolat kelti kvalifikaciją. Socialinių paslaugų organizacijose dirbančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą reglamentuoja įstaigų vidaus dokumentai, Socialinių darbuotojų etikos kodeksas bei socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai. Socialinės darbuotojos nurodė dalyvaujančios profesinės kompetencijos tobulinimo mokymuose, tačiau nei viena to nedaro iš savo lėšomis. Kelios socialinės darbuotojos nurodė, kad *„sudėtinga išvykti į mokymus, netgi jeigu už juos ir pati susimoku. Kad išvyktumei reikia gauti administracijos direktoriaus leidimą. Žinoma apie tai privalu informuoti ir seniūną“, „prieš tris metus bandžiau išvykti į mokymus, bet taip iki galo neišsiaiškinau ar už tas dienas bus sumokama kaip už darbo dieną ar ne“*.

Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos apraše (2006) vienas iš uždavinių nurodomas skatinti darbuotojus siekti didesnės profesinės kompetencijos ir tobulinti kompetencijas, padėsiančias pasiekti geriausių rezultatų dirbant su asnemių, šeima, bendruomene.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo pakeitimuose, kurie įsigaliojo 2015 m. sausio 1 d. keitėsi keli būtent socialiniams darbuotojams aktualūs dalykai. Vienas iš jų yra tai, kad



socialiniai darbuotojai privalo savo profesinę kompetenciją tobulinti ne mažiau kaip 16 akademinių valandų per metus, iš jų 60 proc., t.y. apie 10 val. laiko turi būti tobulinamasi pagal programas ir iš tų 10 val. bent kažkokia dalis valandų turi būti surinkta dalyvaujant supervizijoje. Likusias valandas socialiniai darbuotojai gali surinkti tobulindamiesi kituose renginiuose (seminarai, konferencijos, stažuotės ir t.t.), kurie tiesiogiai siejasi su profesine veikla.

Visos socialinės darbuotojos teigė, kad jokia informacija apie galimybes siekti aukštesnės kvalifikacijos ar kokią naudą duotų aukštesnė kvalifikacija neturi. Buvo išsakyta mintis, kuriai pritarė ir kitos, kad *„metodiškai mus koordinuoja socialinės paramos skyrius, todėl jis ir turėtų mums teikti visą aktualią informaciją, tačiau darbas su mumis niekam neįdomus“*.

Eksperčių nuomone socialinės darbuotojos yra kompetentingos savo srities specialistės, turi pakankamai įgūdžių, tačiau pripažino, kad *„nepakanka mokymų socialiniams darbuotojams, tačiau viskas atsiriame į savivaldybės biudžeto lėšas“*.

Kalbant apie socialinių paslaugų organizavimo struktūrą socialinės darbuotojos buvo įvairių nuomonių: *„mūsų pareigybėse numatyta, kad aukščiausia mūsų valdžia administracijos direktorius, tiesioginis viršininkas – seniūnas, metodiškai su mumis dirba Socialinės paramos skyrius, o informaciją teikiame Vaiko teisių apsaugos skyriui. Mes turime tiek viršininkų, tačiau net nesupranti į ką kreiptis norint susiorganizuoti pasitarimą aktualiausioms problemoms spręsti“*, *„tokia priklausomybė atneša daug neaiškumų“*, *„kol viskas gerai tai nieko, tačiau kai reikia ką nors keisti prasideda problemos, nes niekas nenori padėti“*, *„aš manau, kad su mumis visais metodiniais klausimais turėtų dirbti Socialinės paramos skyrius, tačiau šiandien mes esame pamirštos, nes netvarkome išmokų“*, *„mes esame išmėtytos po seniūnijas ir su mumis nesistengiama dirbti, svarbu, kad dirbtumėm ir niekas nesiskūstų“*.

Tokios socialinių darbuotojų nuomonės rodo, kad jos nėra patenkintos esama socialinių paslaugų rizikos šeimoms organizavimo struktūra. Socialinės darbuotojos jaučiasi paliktos vienos su socialinės rizikos šeimų problemomis. Buvo teiraujamos kaip jos pačios organizuotų socialines paslaugas. Visos vienareikšmiškai atsakė, kad turėtų būti vienas viršininkas, o su kitomis institucijomis (padaliniais) keičiamasi informacija, bendradarbiaujama. Keletas teigė, kad *„mes teikiame socialines paslaugas, todėl logiškai mąstant, turėtumėm priklausyti socialinių paslaugų centrui“*, buvo manančių, kad *„mūsų darbas labai susietas su vaiko teisių apsauga, todėl natūralu būtų, kad mūsų pavaldumas būtų siejamas su Vaiko teisių apsaugos skyriumi“*. Buvo išsakyta

nuomonė, kad „visiškai nesvarbu kas mūsų viršininkas, svarbiausia, kad būtų dirbama siekiant padėti socialinės rizikos šeimai ir, kad būtų sudarytos tinkamos sąlygos lankyti šeimas“.

Eksperčių nuomone socialinės darbuotojos darbui su socialinės rizikos šeimomis dirba gerai, tačiau „iki galo neišspręstas socialinių darbuotojų pavaldumo klausimas, būtinas socialinių darbuotojų koordinatoriaus etatas“, „šiai dienai socialinės darbuotojos priklauso seniūnijai, tačiau turėtų būti priskirtos socialinių paslaugų centrui, nes socialinės darbuotojos teikia socialines paslaugas“, „socialinėms darbuotojoms priklausant paslaugų centrui būtų greičiau išspręstas automobilių trūkumo klausimas, kas leistų dar geriau atlikti darbą. Be to dauguma Lietuvos savivaldybių socialinės darbuotojos priskirtos socialinių paslaugų centrams“, „visiška nesąmonė socialines darbuotojas buvo priskirti socialinės paramos skyriui, nes ten priimami gyventojų prašymai socialinei paramai, išmokoms. Visiškai ne su tuo dirbama. Aš manyčiau, kad nuo pat pradžių reikėjo socialines darbuotojas priskirti prie Vaiko teisių apsaugos skyriaus, nes 85 proc. Socialinių darbuotojų darbo yra susieta su vaiko interesais“. Socialinės paramos skyrius neseniai darbuotojas aprūpino saugos priemonėmis, teikia aktualią informaciją elektroniniu paštu, telefonu, esant poreikiui organizuoja socialinių darbuotojų pasitarimus.

LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos paslaugų į namus organizavimo ir teikimo rekomendacijose (2015) pabrėžiama, kad visų savivaldybėje dirbančių socialinių darbuotojų, teikiančių socialinės rizikos šeimoms socialinę priežiūrą, koordinavimas turi būti bendras. Socialiniai darbuotojai turi turėti galimybę (ne rečiau kaip kartą per mėnesį) kartu aptarti kylančias problemas ir keistis gerąja patirtimi, gauti metodinę pagalbą.

Analizuojant socialinių darbuotojų ir ekspertų išsakytas mintis išryškėjo, kad socialinėms darbuotojoms reikia nuolatinių susirinkimų, tačiau jie metodinių koordinatorių (Socialinės paramos skyriaus) organizuojami tik esant poreikiui. Socialinės darbuotojos teigė, kad 2016 metais iki birželio mėn. turėjo 3 pasitarimus, tačiau juos organizavo vyriausioji socialinė darbuotoja. Vienos iš visų 11 seniūnijų socialinės darbuotojos aktyvumo dėka buvo aptartos aktualiausios problemos ir jos pradėtos spręsti. Praeitais metais, socialinių darbuotojų teigimu, buvo organizuoti tik du pasitarimai, kuriuos organizavo Socialinės paramos skyrius.

Socialinės paramos skyrius pabrėžė, „pasitarimai socialinėms darbuotojoms organizuojami kiekvieną mėnesį, tačiau socialinėms darbuotojoms dirbančioms su socialinės rizikos šeimomis tik esant poreikiui“, „reikia pripažinti, kad daugiau dėmesio skiriama toms

*darbuotojoms, kurios dirba su išmokomis, tačiau socialinės darbuotojos darbui su socialinės rizikos šeimomis dirba labai gerai, yra kompetentingos. Problemos aptariamos su kiekviena socialine darbuotoja ir teikiama pagalba“.*

Galima daryti išvadą, kad Socialinės paramos skyrius funkciją metodiškai koordinuoti socialines darbuotojas, darbui su rizikos šeimomis, atlieka oficialiai. Šiai problemai išspręsti reikalingas koordinatoriaus etatas arba, numatant tam tikrą atsiskaitymą, skirti vieną socialinę darbuotoją šiai funkcijai atlikti.

Analizuojant tyrimų duomenis išryškėjos, kad socialinės darbuotojos dirba su nevienodu socialinės rizikos šeimų skaičiumi. Vienoje iš seniūnijų dirbama su 6 socialinės rizikos šeimomis, tačiau kitoje jau su 34 šeimomis. Reikia pabrėžti, kad dirbama dar ir su tomis šeimomis, kuriose nėra nustatytas rizikos laipsnis, tačiau būtinas stebėjimas. LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos paslaugų į namus organizavimo ir teikimo rekomendacijose (2015) pažymima, kad maksimalus socialinės rizikos ir stebimų šeimų skaičius vienam darbuotojui yra 17 šeimų.

10 lentelė

Socialinės rizikos šeimų pasiskirstymas Šiaulių rajone 2015 m.

<i>Seniūnija</i>	<i>Socialinės rizikos šeimų apskaitoje esančių šeimų skaičius</i>
Bubių seniūnija	12
Ginkūnų seniūnija	6
Gruzdžių seniūnija	19
Kairių seniūnija	20
Kuršėnų kaimiškoji seniūnija	17
Kuršėnų miesto seniūnija	34
Kužių seniūnija	8
Meškuičių seniūnija	9
Raudėnų seniūnija	11
Šakynos seniūnija	12
Šiaulių kaimo seniūnija	16

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remintis seniūnijų 2015 metų veiklos ataskaitomis.

Taigi galima daryti išvadą, kad darbo krūvis Šiaulių rajono seniūnojoose pasiskirstęs nevienodai, todėl turėtų būti steigiami nauji etatai darbui su socialinės rizikos šeimomis. Socialinės darbuotojos ir ekspertės informavo, kad administracija artimiausiu metu įsteigs dar

vieną etatą Kuršėnų miesto seniūnijoje darbu su socialinės rizikos šeimomis, tačiau problema iki galo nebus išspręsta.

Efektyvumo ir veiksmingumo principui svarbūs socialinio darbuotojo veiklos vertinimas. Socialinių darbuotojų nuomonė atskleidė, kad jų veikla iš vis nėra vertinama: „*mes įsivertiname pačios save*“, „*aš iš vis nesuprantu ar gerai ar blogai dirbu*“, „*jeigu kuriam skyriui netinka mano darbas konkrečiu atveju paskambina ir paprašo pasitaisyti. Daugiau nieko*“, „*jokio vertinimo nėra, tiesiog stengiuosi dirbti vadavaudamasi įstatymais ir žmogiškumu*“. Bendros nuomonės kas turėtų vertinti jų teikiamas paslaugas nebuvo.

Eksperčių nuomonės išsiskyrė. Vaiko teisių apsaugos skyriaus nuomone tai turėtų daryti Socialinės paramos skyrius, nes jis metodiškai koordinuoja socialines darbuotojas. Socialinės paramos skyrius teigė, kad tą turi daryti seniūnai ir Vaiko teisių apsaugos skyrius. Seniūnės teigė, kad vertinti socialinių darbuotojų veiklą turėtų Vaiko teisių apsaugos skyrius. Socialinės paramos skyrius pabrėžė, kad „*nėra jokios tvarkos kas ir kaip turėtų vertinti socialinių darbuotojų darbui su rizikos šeimomis vertinimą*“. Šiaulių rajone nėra vertinama socialinių darbuotojų, darbui su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, veikla.

Socialinės darbuotojos pabrėžė socialinių paslaugų rūšių trūkumą: „*mes esam paliktos vienos su rizikos šeimų tėvų problemomis, nes savivaldybėje nepakanka paslaugų rūšių*“, „*vieninteliai dalykai ką galime padaryti tai padėti „užsikoduoti“ ir skirti transportą vaikų nuvežimui į gydymo įstaigą*“. Tačiau ir čia susiduriama su problemomis. Kol tvarkomi dokumentai dėl „kodavimo“ klientas gali persigalvoti.“*Apskritai manau, kad mūsų pareigybės buvo kaip tabletės nuo skausmo. Toks jausmas, kad įmetė į seniūnijas ir pamiršo. Visa laimė, kad nors ir ne visose seniūnijose, tačiau veikia Dienos centrai, turime aktyvias bendruomenes*“.

Ekspertės pripažįsta, kad nėra pakankamai išplėtotos socialinių paslaugų rūšys „*labai dideli ir netolygūs darbo krūviai, trūksta psichologų pagalbos suaugusiems žmonėms*“, „*mes apkritai linkę socialinės rizikos šeimos viską duoti ir už tai nieko nereikalaujam*“ „*labai nepatinka man tokios situacijos, kai vaikai iš šeimos paimami, o tėvams teikiamos tos pačios paslaugos. Mano galva jie patys turėtų būti įgalinti bent finansiškai išlaikyti savo vaikus, o jeigu neranda to darbo, siųsti dirbti viešuosius darbus.*“

Šiai dienai Šiaulių rajone per mažai ir dienos centrų, neteikiamos socialinės rizikos šeimų suaugusiems asmenims apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, laikino apnakvindinimo paslaugos. *„Situacija tikrai nėra gera, tačiau šiandien turime džiaugtis socialinių darbuotojų kompetencija, jų noru padėti ir tuo, kad turime nedaug, bet turime“.*

Socialinės paslaugos gali būti organizuojamos efektyviau ir veiksmingiau, tačiau reikia išspręsti transporto problemas, daugiau dėmseo skirti profesinės kompetencijos tobulinimui, apibrėžti socialinių darbuotojų pavaldumą, teikti įvairesnių socialinių paslaugų rūšių. Šiai dienai teikiamos socialinės palaugos yra orientuotos daugiau į vaiko poreikius ir interesus, trūksta paslaugų rizikos šeimų suaugusiems asmenims.

Demokratinėse šalyse šalia vyriausybių institucijų plačiai veikia nevyriausybines organizacijos, kurios padeda žmonėms spręsti jų problemas, skatina jų aktyvumą, ugdo socialinę atsakomybę, o prireikus teikia ir socialines paslaugas. Nevyriausybines organizacijomis laikomos visuomeninės organizacijos, asociacijos, labdaros organizacijos ir fondai, dauguma viešųjų įstaigų, kurių steigėjos ar bendrasavininkės nėra valstybinės institucijos. Nevyriausybinių organizacijų gausa - vienas svarbiausių *atviros visuomenės bruožų*. Šios organizacijos aktyviai skleidžia savo idėjas, stengiasi gerinti vietos gyvenimo sąlygas, padėti tiems žmonėms, kuriems pagalba labiausiai reikalinga. Nevyriausybines organizacijomis jos vadinamos pabrėžiant, jog įkurtos ne valdžios iniciatyva.

Šiaulių rajono socialinių paslaugų įstaigų tinklas nėra tolygiai išsidėstęs rajone. Rajono gyventojams socialinės paslaugos teikiamos ir socialinio darbo veikla vyksta 11 seniūnijų, Socialinių paslaugų centre, Socialinės paramos skyriuje, Vaiko teisių apsaugos skyriuje, dienos centruose, globos institucijose. Visų socialinių įstaigų pagrindinis tikslas – išspręsti asmens ir jo šeimos problemas, suteikiant klientui reikalingas ir kokybiškas socialines paslaugas.

Šiaulių rajone VšĮ „Senolių namai“ krizių centras teikia trumpalaikės socialinės globos vaikams, likusiems be tėvų globos, iš socialinės rizikos šeimų paslaugas, laikino apnakvindinimo, socialinių įgūdžių ugdymo veiklą vykdo ir vaikų dienos centrai (Lietuvos krikščioniškojo fondo Ginkūnų vaikų dienos centras, dienos centras „Vaikystės spalvos“ Kuršėnų mieste, kurio steigėjas – VšĮ „Eterna Vita“, dienos centrai Kairių ir Meškuičių seniūnijose, kurių steigėjas – Tarptautinė žmogaus gerovės asociacija) teikiantys vaikų priežiūros bei užimtumo dienos metu paslaugas, ugdo jų socialinius įgūdžius, vykdo žalingų įpročių prevenciją, dirba su vaiku ir jo šeima, teikia

sociokultūrinės paslaugas. Rajone yra vykdoma „Tėvystės įgūdžių programa“, tačiau sudėtinga socialinės rizikos tėvus motyvuoti atvykti į paskaitas.

Esamų socialinių paslaugų neužtenka. Visos tiriamosios sutinka, kad kiekvienoje seniūnijoje turėtų veikti bent po vieną centrą, kuris padėtų ne tik socialinės rizikos šeimų vaikams ir tėvams. Ekspertės įsitikinusios, kad „pagalbos socialinės rizikos šeimai priemonės turi būti taikomos kompleksiskai, bendradarbiaujant ir siekiant tų pačių tikslų. Tik tada bus galima džiaugtis teigiamais rezultatais“.

Socialinės darbuotojos džiaugėsi aktyviai veikiančiomis bendruomenėmis seniūnijose. Jos teigė, kad būtų labai sunku dirbti, jeigu ne bendruomenės narių supratingumas ir noras padėti. Tačiau pabrėžė, kad *„bendruomenės nariai gali informuoti apie šalia esančių šeimų, padėti materialiai, teikti labdarą ir pan. Tačiau negali su socialiniu darbuotoju lankytis šeimoje, jeigu šeima to nenori“*, *„socialinis darbuotojas atlieka savo darbą ir turi gerbti kliento norus bei nepažeisti konfidencialumo“*.

Šiai dienai bendruomenėse vyksta aktyvus kultūrinis gyvenimas, kaimo gyventojams sudaromos palankios sąlygos dvasiškai ir fiziškai tobulėti, įsitraukti į aktyvų visuomeninį gyvenimą, tačiau socialinės rizikos šeimų nariai neturi poreikio įsijungti į aktyvią bendruomeninę veiklą, jiems stinga motyvacijos ir noro ką nors keisti savo kasdienybėje. Tačiau, be kultūrinio gyvenimo įvairovės, kaime šeimoms būtina socialinė pagalba.

Ekspertė nuomone *„bendruomenės įtraukimas į socialinių paslaugų organizavimą turi dar „paaugti“, nes žmonės nenori problemų su socialinės rizikos šeimomis, tačiau turi suprasti, kad vienas jų skambutis gali net išgelbėti gyvybę“*, *„džiaugemės aktyviomis bendruomenėmis, tačiau dar daug ką reikia keisti ne tik žmonių sąmonėje, bet ir įstatyminėje bazėje“*, *„šiai dienai negalime garantuoti socialinio darbuotojo saugumo, tai apie bendruomenės nario lankymąsi šeimoje negali būti kalbos“*.

Galima teigti, kad veikiančios dienos centrai yra didžiulė pagalba sprendžiant socialinės rizikos šeimų problemas, skatinanti aktyviai dalyvauti jų veikloje, ugdanti atsakomybę. Šiaulių rajone jaučiamas vaikų dienos centrų trūkumas. Bendruomenės stengiasi padėti, tačiau dažnu atveju tai būna materialinė išraiška, informacija. Socialinės darbuotojos dirba ne vien su šeima. Socialinės paslaugos teikiamos kompleksiskai. Keičiamasi ir bendradarbiaujama su kitomis

organizacijomis, įstaigomis siekiant tų pačių tikslų. Socialinės darbuotojos dirba ir su vietos bendruomenėmis, iškelia aktualiausias rizikos šeimų problemas vietos lygmeniu, ieško būdų ir galimybių jas spręsti.

Socialinių darbuotojų nuomone *„dar daug kur reikia pasitemti ir ne tik mums. Turi savivaldybė skirti daugiau dėmesio socialinės rizikos šeimų problemų sprendimui ir darbo sąlygų gerinimui“*, *„aš labiausiai jaučiu trūkumą socialinių paslaugų rūšių. Man nepatinka, kad po vaikų išėmimo iš šeimos tėvai nieko neįpareigojami. Toks jausmas, kad dėl tėvų netinkamo elgesio baudžiame vaikus“*.

Eksperčių nuomone: *„tikrai yra kur tobulėti ir kur plėstis. Darbo tikrai daug ir užtektinai“*, *„didžiausią trūkumą rajone aš matau finansavimą, nes mes turime kompetentingus specialistus, aktyvias bendruomenes, tačiau darbo krūviai per dideli, trūksta teisinės bazės“*, *„man labai nepatinka, kad mes viską rizikos šeimai duodam, o už tai nieko neprašom mainais. Jau nuo mažens mes patys auginame socialinių pašalpų prašytojus“*.

Analizuojant nuomones atsiskleidė, kad Šiaulių rajone yra poreikis plėsti socialinių paslaugų rūšis, skatinti dienos centrų ir bendruomenių veiklą, skirti daugiau dėmesio žmonių dirbančių su rizikos šeimomis sąlygų gerinimui ir žinoma ugdyti rizikos šeimose atsakomybę. Galima išskirti ir keletą trūlumų. Tai šalia socialinės rizikos šeimų gyvenančių žmonių baimė informuoti ir finansavimo trūkumas.

Įgyvendinant efektyvumo ir veiksmingumo principus Šiaulių rajone susiduriama su šiomis socialinių paslaugų rizikos šeimoms organizavimo problemomis: transporto trūkumo, profesinės kompetencijos tobulinimo, socialinių darbuotojų neapibrėžto pavaldumo, koordinavimo trūkumo, didelio darbo krūvio, socialinių paslaugų rūšių nekakankamumo.

### 3.2.3. Atvirumo ir skaidrumo principo raiška

Teorinėje dalyje jau buvo minėta, kad socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi skleisti informaciją bendruomenės nariams apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis

bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas. Taip pat paslaugos gavėjas turi gauti visą informaciją susijusią su jo atveju, reikalingą tolimesniems savarankiškiems sprendimams priimti.

Socialinės rizikos šeimos stokoja socialinių įgūdžių ir tai joms trukdo suprasti, įsisavinti informaciją. Socialinės darbuotojos ir ekspertės vieningai sutiko, kad daugiausia informacijos ir klientui ir jam priimtinausiu būdu pateikia socialinė darbuotoja. „Tenka nuolatos kartoti kas pasikeis, jeigu susitvarkys dokumentus, aiškinti kaip tai padaryti“, „tik socialinės darbuotojos būdamos arčiausiai šeimos gali motyvuoti socialinės rizikos asmenį keisti gyvenimo būdą, raginti rūpintis savo šeima ir kontroliuoti kaip tai daroma“.

Socialiniai darbuotojai analizuoja šeimos problemas, vertina šeimos gebėjimus. Kad efektyviau įvertinti šeimos situaciją, stipriąsias ir silpnąsias šeimos puses, numatyti pagalbos šeimai planą ir vertinti vykstančius pokyčius yra pildomos dokumentų formos. Šiais dokumentais fiksuojami pokyčiai. Su dokumentais, šeimos byla turi teisę susipažinti pati šeima. Esant poreikiui dokumentai teikiami Vaiko teisių apsaugos skyriui, teismui. Visi dokumentai yra konfidencialūs.

Šiaulių rajono savivaldybėje socialinės darbuotojos nevykdo grynųjų pinigų operacijų. Papildomos paslaugos (išmokos maisto kortelėmis, „kodavimas“, pavežėjimas ir pan.) nėra skiriamos be rekomendacijos ar seniūno pritarimo. Socialinio darbuotojo veikla atsispindi šeimos apilankymo aktuose. Jokios materialinės gerovės negalima susikurti priklausant socialinės rizikos šeimų apskaitai. Visų tiriamųjų nuomone buvo viena, kad korupcija dirbant su socialinės rizikos šeimomis neįmanoma.

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) pabrėžiamos vertybės, kurių turi laikytis kiekvienas socialinis darbuotojas: dirbti visuomenės gerovei, teikti pagalbą individui bei šeimai, sprendžiant jų problemas ir siekti socialinio teisingumo.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės darbuotojos ir ekspertės vieningai sutinka, kad socialinio darbo veikla vykdoma atvirai ir skaidriai.



### 3.2.4. Dalyvavimo principo raiška

Kaip jau minėta anksčiau socialinės rizikos šeimoje dažniausiai vyrauja ne viena, o keletas problemų. Joms spręsti reikalinga kompleksinė pagalba. Į socialinių paslaugų organizavimą rizikos šeimoms dažnai įtraukiami ir kitų sričių specialistai: gydytojai, bendruomenės slaugytojai, vaiko teisių apsaugos tarnybų darbuotojai, švietimo sistemos darbuotojai (mokytojai, mokyklų psichologai, socialiniai pedagogai, spec. pedagogai), teisėsaugos pareigūnai ir kt.

Daugumai socialinės rizikos šeimų neturi socialinių įgūdžių arba yra nemotyvuoti spręsti savo problemų, dėl kurių dažniausiai kenčia vaikai. Socialinis darbuotojas ne tik moko būtinausių gyvenimo įgūdžių, tačiau ir atstovauja jų interesams. Organizuojant socialines paslaugas labai svarbi ne tik socialinės rizikos šeimos nuomonė, bet ir socialinio darbuotojo, tačiau galutinius sprendimus priima ne socialinis darbuotojas.

Socialinių darbuotojų nuomonė atskleidė, kad *„mes niekada nepriimame sprendimų dėl socialinių paslaugų organizavimo pačios. Organizuojami pasitarimai, kuriuose dalyvauja pati šeima, seniūnė, bendruomenės pirmininkė ir tam tikrų sričių specialistai“*, *„netgi kai socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų organizavimo klausimai sprendžiami savivaldybės lygmenyje, mes tik atstovaujame rizikos šeimų interesus. O sprendimus priima skyrių vedėjai, administracijos direktorius“*. Ekspertės pabrėžė, kad *„socialinės darbuotojos yra išklausomos, vyksta dialogas, pasitariama, tačiau sprendimų priėmimas nėra socialinio darbuotojo funkcija“*, *„socialinis darbuotojas šeimai turi būti draugas, o ne baudėjas ar priešas“*.

Socialinės darbuotojos teigė, kad dalyvauja ne tik vietos bendruomenių ir dienos organizuojamose veiklose. *„Man asmeniškai labai patiko „Tėvystės įgūdžių ugdymo programa“*. *Aš pati daug ką sužinojau. Tik gaila, kad mažai rizikos šeimų tėvų juose dalyvavo. Bet kas dalyvavo buvo taip pat patenkinti“*, *„labai geras projektas prieš Kalėdas „Vaikų svajonės“*. *Kiekvienais metais prisidedame prie rizikos vaikų džiaugmo gavus dovanėles“*, *„neseniai gavome informacijos apie prezidentės remiamą kompaniją „Už saugią Lietuvą“*. *Labai tikiuosi, kad projektas duos daugiau galimybių padėti šeimoms“*, *„kartą pati rangiau nedidelį savo rizikos šeimoms projektą, kuriamie buvo įtraukta visa šeima. Ir dabar mielai rengčiau, tačiau neturiu informacijos kur kreiptis, kad gauti finansavimą“*.

Ekspertės pažymėjo, kad Šiaulių rajono savivaldybė dalyvauja „Smurto mažinimo programa“, projekte „Vaikų svajonės“, „Europos sąjungos parama maisto produktais iš intervencinių maisto atsargų“. Viena eksperčių išsakė nuomonę: *„visiškai nesvarbu kokie projektai vykdomi, svarbiausia įtraukti visą šeimą. Džiaugiuosi akcija „Darom“. Tikrai mačiau ne vieną socialinės rizikos šeimą padedančių tvarkyti aplinką“*. Kita ekspertė pažymėjo, kad *„programų tikrai trūksta, tačiau užsiimti projektine veikla trukdo ir taip didelis darbo krūvis“*, *„pastaruosiu metu savivaldybė skiria labai mažai lėšų projektinei veiklai“*.

Galima teigti, kad socialinės darbuotojos dalyvauja socialinių paslaugų šeimai organizavime atstovaudamos šeimos inetrusus, tačiau galutinį sprendimą priima specialistai turintys daugiau kompetencijos. Pabrėžiama, kad Šiaulių rajone skiriama nepakankamai dėmesio ir finansavimo projektinei veiklai, įvairioms programoms, mokymams.

### 3.2.5. Teisės viršenybės principo raiška

Kaip jau minėta teorinėje dalyje teisinė sistema turėtų būti teisinga ir vykdoma nešališkai, remiantis žmogaus teisėmis.

Socialinės darbuotojos ir ekspertės mano, kad įstatyminei bazei reikalingi pakeitimai:

- įteisinant priverstinį gydymą nuo priklausomybės ligų. Esant atitinkamoms sąlygoms priverstinai hospitalizuoti ne tik narkologinius ligonius, bet ir asmenis, kuriems įtariamas alkoholizmas ar narkomanija, taip pat priverstinai hospitalizuoti nėščiąją, jei dėl jos piktnaudžiavimo psichiką veikiančiomis medžiagomis kyla vaisiaus apsigimimo grėsmė.
- moterų sterilizacija, kadangi tai yra pastovi kontracepcija. Sprendimas sterilizuotis turi būti savanoriškas, gerai apgalvotas, besiremiantis visa turima informacija ir žiniomis apie alternatyvas.
- ribojimas gauti greituosius kreditus ar kitų rūšių kreditus, nes socialinės rizikos šeima neatsakingai naudoja gaunamas lėšas, trūksta socialinių įgūdžių.

Viena eksperčių išsakė nuomonę „socialinės rizikos šeimai viską galiausiai reikia atnešti, raginti, kad tu, būk mielas, susitvarkyk dokumentą, nes gausi išmoką. Jie paprasčiausiai to nevertina. Mes visi per daug duodame ir per mažai reikalaujame. Čia, šitoj vietoj, pasigendu teisingumo“.

Šiaulių rajone, eksperčių nuomone, organizuojant socialines paslaugas rizikos šeimoms būtinos: paslaugų kokybės vertinimo metodika, darbo su socialinės rizikos šeima tvarka atkreipiant dėmesį į šeimą - Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas. Savivaldybei aktualios bendros teisinio reglamentavimo srities problemos: išorės teisės aktų netobulumas, netinkama vertinimo sistema.

Galima teigti, kad teisės viršenybės principas Šiaulių rajono savivaldybėje įgyvendinamas dalinai, kadangi trūksta įstatymų, metodikų. Kas apsunkina socialinių paslaugų organizavimą rizikos šeimoms.

## IŠVADOS

Išnagrinėjus mokslinę literatūrą gero valdymo principų raiškos socialinių paslaugų teikime temą paaiškėjo, kad:

1. Geras valdymas yra dalyvavimu grįstas, sąžiningas, teisingas, veiksmingas, skaidrus ir atsakingas valdymo galių naudojimas, kuris glaudžiai susijęs su demokratizacija. Išskirti penki pagrindiniai principai: *atskaitomybė, efektyvumas ir veiksmingumas, atvirumas ir skaidrumas, dalyvavimas, teisės viršenybė*. Visi gero valdymo principai vienas su kitu susiję ir persipynę.
2. Geras valdymas yra glaudžiai susijęs su žmogaus teisėmis ir demokratizacija bei bendrosiomis savybėmis: pagarba žmogaus teisėms, teisingumu, nešališkumu, dalyvavimu ir atskaitomybe.
3. Socialinės politikos tikslas perskirstant lėšas siekti socialinio teisingumo ir solidarumo.
4. Socialinės paslaugos yra valstybės socialinės apsaugos sistemos dalis, kuri nepiniginėmis formomis siekia padėti žmonėms, turintiems tam tikrų problemų ir nepajėgiančių jų išspręsti savarankiškai.
5. Gero valdymo principai iš viešojo valdymo institucijos reikalauja sprendimų, kurie atitiktų visuomenės poreikius, efektyviai naudotų lėšas ir kokybiškai teiktų administracines ir viešąsias paslaugas.

Analizuojant socialinės rizikos šeimoms teikiamų socialinių paslaugų administravimo aspektus išsiaiškinta, kad:

1. Socialinės paslaugos yra viena iš pagalbos priemonių, siekiant asmenims grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę, tai viena iš socialinės paramos formų, skatinanti žmogų gyventi pilnavertį gyvenimą.
2. Didžiausia atsakomybė socialinių paslaugų teikimo procese tenka savivaldybėms, atsakingoms už socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą.
3. Savivaldybių veikla turi būti administruojama taip, kad būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga bei kokybiška personalo

struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija.

4. Lietuvoje nėra vieningos darbo su socialinės rizikos šeimomis sistemos. Kiekviena savivaldybė šias paslaugas teikia taip kaip atrodo geriausiai, įvertinus jau turimus išteklius ir situaciją.

Atlikus Gero valdymo principų darbui su socialinės rizikos šeimomis Šiaulių rajono savivaldybėje tyrimą, galima daryti ir šias išvadas:

1. Atskaitomybės principas įgyvendinamas tik iš dalies, nes veiklos dokumentuose teikiami statistiniai duomenys, kurie neatskleidžia tikrojo darbo su socialinės rizikos šeimomis. Visa tai įtakoja, nes nėra vieningos paslaugų kokybės vertinimo metodikos.
2. Socialinės paslaugos gali būti organizuojamos efektyviau ir veiksmingiau, tačiau reikia išspręsti transporto problemas, daugiau dėmesio skirti profesinės kompetencijos tobulinimui, apibrėžti socialinių darbuotojų pavaldumą, būtinas aktyvus koordinavimas, darbo krūvio mažinimas, įvairesnių socialinių paslaugų rūšių teikimas.
3. Socialinės darbuotojos veikla yra atvira ir skaidri, atstovaujami socialinės rizikos šeimų interesai.
4. Skiriama nepakankamai dėmesio ir finansavimo projektinei veiklai, įvairioms programoms, mokymams.
5. Įstatyminėje bazėje pasigendama socialinių paslaugų vertinimo metodikos, Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo, kurie leistų įvertinti teikiamų paslaugų kokybę ir detaliau pateikiama darbo su socialinės rizikos šeima tvarka.

## REKOMENDACIJOS

Rekomendacijos Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai:

1. Tobulinti teisės aktus, kurie susiję su socialinių paslaugų administravimu, nustatyti aiškią ir veiksmingą priežiūros ir kontrolės sistemą.
2. Kuriant teisinį reglamentavimą atsižvelgti į socialinių paslaugų ekspertų, kurie tiesiogiai organizuoja socialinių paslaugų teikimą klientams, nuomones ir pasiūlymus.

Rekomendacijos Šiaulių rajono savivaldybės administracijai:

1. Siekiant efektyvaus darbo su socialinės rizikos šeimomis būtina peržiūrėti socialinių darbuotojų darbo organizavimo struktūrą ir spręsti šių darbuotojų pavaldumo problemą.
2. Būtinai socialinių darbuotojų nuolatinis metodinis koordinavimas, kuris padėtų socialinėms darbuotojoms gauti reikšmingą informaciją, būtų kryptingai dirbama sprendžiant įvairias ne tik klientų, bet ir darbo organizavimo problemas.
3. Spręsti transporto problemas. Vieno automobilio dalinimasis su seniūnais trūkdo efektyviai teikti paslaugas.
4. Mažinti darbo krūvius steigiant papildomus socialinio darbuotojo etatus darbui su socialinės rizikos šeimomis.
5. Sudaryti galimybę socialinėms darbuotojoms tobulintis ir kelti kvalifikaciją.
6. Didinti bendradarbiavimą su nevyriausybinio sektoriumi, bendruomenėmis, nes tai didina socialinių paslaugų plėtrą.

## LITERATŪRA

1. Baltuškininė, J. (2009) Viešojo valdymo sistemos decentralizacija: turinys, pranašumai ir trūkumai. *Viešojo politika ir administravimas*. 2009, Nr. 27, 79 p.
2. Buškevičiūtė, J. (2014) Sumaniojo viešojo valdymo koncepcijos paieškos: skirtingų teorinių prieigų kritinė analizė. *Viešojo politika ir administravimas*. 2014, T 13, Nr. 3, 359-371 p.
3. Buškevičiūtė, J., Raipa, A. (2011) Sprendimai šiuolaikinio viešojo valdymo evoliucijoje. *Viešojo politika ir administravimas*. 2011, Nr. 1, 17-26 p.
4. Compton B. R., Galaway B. (1999) *Social Work Processes* (sixth ed.) Brooks /Cole publishing company.
5. Domarkas, V. (2011) Viešojo administravimo paradigmos kaitos atspindžiai dešimtmečio pabaigos publikacijoje. *Viešojo politika ir administravimas*. 2011, Nr. 1
6. Dromantienė, L. (2008) *Socialinės Europos kūrimas*. Monografija. Vilnius: MRU leidybos centras.
7. Dromantienė, L., Česnuitytė, V. *Europos sąjungos socialinė politika*. (2011). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. Lietuvos Respublikos Paramos būstui įsigyti ar išsinuomoti įstatymas, Nr. XII-1215, Vilnius, 2014
8. Dvarionas, D., Motiečienė, R. ir kt. (2014) Įgalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste. *Filosofija. Sociologija*. 2014 T. 25, Nr. 2
9. Fedulova A. B. (2007). Šeima kaip socialinio darbo klientas. Bagdonas, A. (Ats. red.) *Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas*. Vilnius.
10. Gataūlinas, A., Zabarauskaitė, R. (2014) Socialinės apsaugos sistemos formos įtaka gyvenimo lygiui (Lyginamoji šalių analizė). *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, Nr. 1 (33), 33-43 p.
11. *Gero valdymo principų taikymas Lietuvos savivaldybėse studija*, Nevyriausybių organizacijų informacijos ir paramos centras, 2015.
12. Guogis, A. (2006) Kai kurie korporatyvinės socialinės atsakomybės ir socialinio teisingumo aspektai. *Viešojo politika ir administravimas*. 2006, Nr. 18, 73-75 p.

13. Guogis, A., Rakšnys, A. V. (2014) Viešojo administravimo modelių vystymosi perspektyvos modernizmo ir postmodernizmo idėjų šviesoje. Tiltai. 2014. Nr. 2 [žiūrėta 2015-02-09] Prieiga per internetą: <http://journals.ku.lt/index.php/tiltai>
14. Guogis, A., Gudelis, D., (2005) Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. Viešoji politika ir administravimas. Nr. 12, 77-85 p.
15. Guščinskienė, J., Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimų problemos: Pagėgių savivaldybės atvejo studija. Socialinis darbas 5 (2).
16. Healy, Karen (2005). Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice. Palgrave Macmillan. New York.
17. Johnson L.C. (2001). Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris. Vilnius.
18. Kalesnykas, R. (2000). Policijos ir kitų socialinių institucijų, teikiančių socialines paslaugas gyventojams bendradarbiavimas. Mokomasis leidinys. Vilnius: LTA Leidybos centras.
19. Katiliūtė, E. (2008) Švietimo politika ir jos metodologija. Kaunas.
20. Klimienė A. (2009). Paslaugos, teikiamos socialinės rizikos šeimoms, Vilniaus socialinės paramos centre. Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis. Kaunas.
21. Kvieskienė G. (2000). Socializacijos pedagogika. Vilnius.
22. Kvieskienė G. (2005). Pozityvioji socializacija. Monografija. Vilnius.
23. Leliūgienė I. (1997). Žmogaus socialinė aplinka. Kaunas.
24. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Vilnius, 1998
25. Lifincevas D. V. (2007). Šeima kaip socialinio darbo klientas. Bagdonas, A. (Ats. red.) Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas. Vilnius.
26. Lukoševičienė I. (1996). Profesinio socialinio darbo pagrindai. Vilnius.
27. Miškinis K. (2003). Šeima žmogaus gyvenime. Kaunas.
28. Navaitis G. (1996). Psichologinė parama šeimai. Šiauliai.
29. Nefas, S., Smalskys, V., Šlapkauskas, V. (2011) Demokratija ir vietos bendruomenė Lietuvoje. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas [žiūrėta: 2015-02-09] Prieiga per internetą: [http://wdn.ipublishcentral.net/association\\_lithuania\\_serials/viewinside/297721051616016](http://wdn.ipublishcentral.net/association_lithuania_serials/viewinside/297721051616016)
30. Patapas, A., Bendrieji ir specialieji viešojo valdymo principai. Viešasis valdymas, MRU, 2010, p. 183-190



31. Petrauskienė, R. (2005) Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys. Viešojo politika ir administravimas, Nr. 9, 65-73 p.
32. Pivoras, S., Visockytė, E. (2011) Viešojo valdymo koncepsijos ir jų taikymas tiriant valstybės tarnybos reformas. Viešojo politika ir administravimas. T. 10, Nr.1, 27 – 40.
33. Puškorius, S (2002) Viešojo sektoriaus institucijų administravimas. Vilnius: LTU leidybos centras.
34. Raipa, A. (2001) Socialiniai pokyčiai ir modernus viešasis administravimas. Filosofija, sociologija. 2001, Nr. 2, 54-56 p. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. X-493. Valstybės žinios, Nr. 17-589, 2010
35. Raipa, A. (2010) Teorijos vieta viešojo valdymo metodologijoje. Viešojo politika ir administravimas. 2010, Nr. 32, 7-18 p.
36. Raipa, A.(2002) Viešojo politika ir viešasis administravimas: raida, struktūra ir sąveika. Viešojo politika ir administravimas. 2002, Nr. 1, 11- 20 p.
37. Raipa, A., Petukienė, E. (2009) Klientų dalyvavimas viešosiose paslaugose: bendrasis paslaugų kūrimas. Viešojo politika ir administravimas. 2009, Nr. 27, 54-62 p.
38. Smith, M., (2010) Centralised Enforcement, Legitimacy and Good Governance in the EU [https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=OdCLAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3Social+Services&mode=advancedSubmit&langId=en&policyArea=&type=0&country=0&year=2010&dq=22.+Smith,+M.,+\(2010\)+Centralised+Enforcement,+Legitimacy+and+Good+Governance+in+the+EU,&ots=ZirLREvDNI&sig=9ts1AXlQyccOkajHjGiuLxQuA1o&redir\\_esc=y#v=onepage&q=22.%20Smith%2C%20M.%2C%20\(2010\)%20Centralised%20Enforcement%2C%20Legitimacy%20and%20Good%20Governance%20in%20the%20EU%2C&f=false](https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=OdCLAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3Social+Services&mode=advancedSubmit&langId=en&policyArea=&type=0&country=0&year=2010&dq=22.+Smith,+M.,+(2010)+Centralised+Enforcement,+Legitimacy+and+Good+Governance+in+the+EU,&ots=ZirLREvDNI&sig=9ts1AXlQyccOkajHjGiuLxQuA1o&redir_esc=y#v=onepage&q=22.%20Smith%2C%20M.%2C%20(2010)%20Centralised%20Enforcement%2C%20Legitimacy%20and%20Good%20Governance%20in%20the%20EU%2C&f=false)
39. Socialinės apsaugos terminų žodynas (1999) Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras
40. Šaparnienė, D. (2010). Principles of Good Governance in local self-government: Experience of the Baltic States. Journal of International Scientific Publication: Economy&Business, Vol. 4, Part 3, 117 – 129 . Prieiga per internetą: <http://www.science-journals.eu/economy/2010/ISP-EB-Vol4-Part3.swf>
41. Šaparnienė, D., Valukonytė, I. (2012) Implementation of Good Governance Principles in Local Self – government: the Case of Siauliai City. Social Research. 2012. Nr. 3 (28),

- 98-112. [žiūrėta: 2015-02-01]. Prieiga per internetą: [http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa0001:J.04~2012~ISSN\\_1392-3110.N\\_3\\_28.PG\\_98\\_12/DS.002.1.01.ARTIC](http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa0001:J.04~2012~ISSN_1392-3110.N_3_28.PG_98_12/DS.002.1.01.ARTIC)
42. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2015) 2014 metų veiklos ataskaita. Nr. 5-2, Vilnius.
  43. Vareikytė A.(2010) Socialinio darbo raida Lietuvoje. Socialinis darbas, profesinė veikla, metodai ir klientai. Vilnius.
  44. Žalimienė L., (2003) Socialinės paslaugos: mokomoji knyga. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
  45. Žalimienė, L. Socialinės paslaugos. Vilnius: Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.

Teisės aktai:

1. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija „Dėl rekomendacijų socialiniams darbuotojams“, 2015, Nr. (19.6-33) SD-8749, 2013
2. Lietuvos respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos „Dėl socialinio darbo su šeimomis stiprinimo“, 2015, Nr. (19.63-33) SD-2863
3. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministrerija „ Dėl paslaugų į namus (socialinės priežiūros) organizavimo ir teikimo rekomendacijų“, 2015, Nr. (19.6-33) SD-4928
4. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2015, Nr. A1-75
5. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Valstybinėms (perduotoms savivaldybėms) funkcijos atlikti skirtų lėšų apskaičiavimo metodika“, 2006, Nr. A1-193
6. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „ Dėl asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmenų bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“, 2006, Nr. A1-94.
7. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, Vilnius, 2006, Nr. X-493

8. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas, NR. I-533, Vilnius, 1994
9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimas Nr. 171 „Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programa“, Vilnius

Kiti šaltiniai:

1. A voluntary European Quality Framework for Social Services, 2010. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/social/keyDocuments.jsp?advSearchKey=Framework+for+>
2. European principles for public administration, SIGMA papers No. 27, 1999. Prieiga per internetą: [library.org/docserver/download/5kml60zwd7h.pdf?expires=1446902361&id=id&accname=guest&checksum=79C142BC989F21298D7B030F38618DEE](http://library.org/docserver/download/5kml60zwd7h.pdf?expires=1446902361&id=id&accname=guest&checksum=79C142BC989F21298D7B030F38618DEE) [žiūrėta 2015-11-07]
3. Public administration and democratic governance: Governments Serving Citizens. 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government 26-29 June 2007, Vienna, Austria. Prieiga per internetą: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public>
4. Punyaratabandhu, S. Commitment to good governance, development and poverty reduction: methodological issues in the evaluation of progress at national and local levels. A Paper Prepared for the Sixth session of committee on Development policy, March 29- April (2004). Thailand: National Institute of Development Administration. Prieiga per internetą: <http://geoplaning.persianganig.com/document/pdf/rural%20governance/COMMITMENT%20TO%20GOOD%20GOVERNANCE,%20DEVELOPMENT,.pdf/download?08f5> [žiūrėta 2015-11-07]
5. Socialinių paslaugų teikimas. Prieiga per internetą: <http://www.socmin.lt/lt/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-dca9/socialiniu-paslaugu-teikimas.html>

## **PRIEDAI**

**GERO VALDYMO PRINCIPŲ RAIŠKA DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS  
ŠEIMOMIS ORGANIZAVIME: ŠIAULIŲ RAJONO ATVEJIS**

**GRUPINĖS DISKUSIJOS KLAUSIMYNAS**

Socialinio darbo specialistų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis tyrimo klausimynas.

**Atskaitomybė:**

1. Kaip šis principas yra įgyvendinamas darbe su socialinės rizikos šeimomis Jūsų institucijoje?
2. Ką galvojate apie dabar teikiamą (-as) ataskaitą (-as)? Kaip Jūs manote ar ši (-ios) ataskaita (-os) yra informatyvi (-os) ir naudinga (-os)? Ką norėtumėte pakeisti?
3. Vadovaujantis socialinio darbuotojo darbui su socialinės rizikos šeimomis pareigybių aprašymu, ataskaitos teikiamos socialinės paramos skyriui, Vaiko teisių apsaugos skyriui ir seniūnijos metinei ataskaitai. Kaip manote ar būtų įmanoma teikti ataskaitą, kuri tiktų visoms suinteresuotoms pusėms?
4. Kaip vykdate savo veiklos atskaitomybę klientui (socialinės rizikos šeimai)? Koks poreikis tai daryti?

**Efektyvumas ir veiksmingumas:**

1. Kaip tobulinate savo profesinę kompetenciją? Kokios galimybės siekiant aukštesnės kvalifikacinės kategorijos? Kas informuoja apie galimybes kelti kvalifikaciją?
2. Kaip vertinama socialinių paslaugų kokybę Jūsų savivaldybėje. Kas, Jūsų nuomone, turėtų vertinti socialinio darbuotojo veiklą dirbant su socialinės rizikos šeimomis ir vaikams?
3. Socialinių paslaugų efektyvumui svarbus vietos bendruomenių įtraukimas. Į kokius socialinių paslaugų organizavimo procesus įtraukiate bendruomenės narius? Kokiais atvejais, Jūsų

nuomone, nederėtų bendruomenės narių įtraukti į socialinių paslaugų rizikos šeimoms organizavimą?

4. Kokių socialinių paslaugų rizikos šeimoms, Jūsų nuomone, trūksta savivaldybėje?

**Atvirumas ir skaidrumas:**

1. Kaip Jūs manote, ar pakankamai socialinės rizikos šeimos yra informuojamos apie socialines palaugas, jų rūšis? Kokios informacijos Jūsų nuomone šioms šeimoms trūksta? Kas ir kaip teikia informaciją šioms šeimoms?

2. Kokias įžvelgiate grėsmes skaidrumui organizuojant socialines paslaugas rizikos šeimoms? Kokių priemonių būtų galima imtis užkertant kelią korupcijai?

**Dalyvavimas:**

1. Kaip socialiniai darbuotojai, darbu su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, įtraukiami į socialinių paslaugų organizavimo problemų sprendimą? Kiek, Jūsų nuomone, atsižvelgiama į socialinių darbuotojų rekomendacijas?

2. Kokiose programose, projektuose, akcijose yra dalyvaujama ir kokių trūksta siekiant teigiamų pokyčių socialinės rizikos šeimose?

**Teisės viršenybė:**

1. Kokių įstatymų, Jūsų nuomone trūksta? Kaip tai įtakotų socialinių paslaugų organizavimą?

**Ačiū už nuoširdią diskusiją**

**GERO VALDYMO PRINCIPŲ RAIŠKA DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS  
ŠEIMOMIS ORGANIZAVIME: ŠIAULIŲ RAJONO ATVEJIS**

**EKSPERTINIS VERTINIMAS**

Interviu protokolas

Apklausa atliekama siekiant išsiaiškinti socialinių paslaugų specialistai – informantai vertina socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimą ir numatyti tobulinimo galimybes.

<b>Kriterijus</b>	<b>Klausimų turinys</b>
<b>Duomenys apie respondentus</b>	<input type="checkbox"/> Savivaldybės (institucijos) pavadinimas <hr/> <input type="checkbox"/> Pareigos _____ <input type="checkbox"/> Jūsų išsilavinimas _____ <input type="checkbox"/> Darbo stažas metais) _____ <input type="checkbox"/> Jūsų lytis _____
<b>Atskaitomybė</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaip šis principas yra įgyvendinamas darbe su socialinės rizikos šeimomis Jūsų institucijoje?</li> <li>2. Ką būtų galima tobulinti įgyvendinant atskaitomybės principą?</li> </ol>
<b>Efektivumas ir veiksmingumas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kokias socialinių paslaugų organizavimo rizikos šeimoms problemas išvelgiate? (profesinės kompetencijos, paslaugų organizavimo struktūra, paslaugų rūšys) Kaip šias problemas, Jūsų nuomone, būtų galima spręsti? Pakomentuokite?</li> <li>2. Kas ir kaip, Jūsų nuomone, turėtų vertinti teikiamų socialinių darbuotojų veiklą dirbant su socialinės rizikos šeimomis?</li> </ol>

	<p>3. Kokios socialinės paslaugos teikiamos Nevyriausybinių organizacijų? Kiek į paslaugų teikimą rizikos šeimoms įtraukiamos vietos bendruomenės? Ar šios paslaugos pakankamai išplėtotos? Jeigu ne, pakomentuokite?</p> <p>4. Kokių socialinių paslaugų rizikos šeimoms, Jūsų nuomone, trūksta Jūsų savivaldybėje?</p>
<b>Atvirumas ir skaidrumas</b>	<p>1. Kokios informacijos apie socialines paslaugas Jūsų nuomone rizikos šeimoms trūksta? Kas ir kaip teikia šią informaciją?</p> <p>2. Kokias išvelgiate grėsmes skaidrumui organizuojant socialines paslaugas rizikos šeimoms? Kokių priemonių būtų galima imtis užkertant kelią korupcijai?</p>
<b>Dalyvavimas</b>	<p>1. Kaip socialiniai darbuotojai, darbu su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, įtraukiami į socialinių paslaugų organizavimo problemų sprendimą? Kiek, Jūsų nuomone, atsižvelgiama į socialinių darbuotojų rekomendacijas?</p> <p>2. Kokiose programose, projektuose, akcijose yra dalyvaujama siekiant teigiamų pokyčių socialinės rizikos šeimose?</p>
<b>Teisės viršenybė</b>	<p>1. Kokius išvelgiate įstatyminės bazės trūkumus organizuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms?</p> <p>2. Kokių įstatymų, Jūsų nuomone trūksta? Kaip tai įtakotų socialinių paslaugų organizavimą?</p>

**Ačiū už nuoširdų pokalbį**