

Vilniaus universiteto Teisės fakulteto

Viešosios teisės katedra

Manto Sukausko

V kurso, Viešosios teisės

studijų šakos studento

Magistro darbas

Viešosios paslaugos, kaip valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principo įgyvendinimo
forma

Vadovas: assoc. prof. dr. Vaidotas Vaičaitis

Recenzentas: prof. dr. (HP) Egidijus Šileikis

Vilnius

2023

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe nagrinėta valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principas ir jo atsiskleidimas teikiant viešąsias paslaugas. Pirmojoje darbo dalyje teoriniu aspektu aptarta paslaugos, viešosios paslaugos sąvoka, Valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principo reikšmė, o taip pat žmogaus teisių svarba teikiant viešąsias paslaugas. Antrojoje darbo dalyje aptarta kaip žmonės supranta kas yra kokybiška paslauga, pateikti pavyzdžiai dėl ko viešųjų paslaugų teikimas gali neatitikti aukščiausių kokybės standartų, taip pat aptartas viešųjų paslaugų teikimas valstybėje esant ypatingoms krizinėms situacijoms.

TURINYS

Ižanga.....	3
1. Viešosios paslaugos bei valdžios tarnavimo žmonėms principo apibrėžimas.....	5
1.1 Viešosios paslaugos samprata.....	5
1.2 Valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principas.....	8
1.3 Įstatymai užtikrinantys tarnavimo žmonėms principo įgyvendinimą teikiant viešąsias paslaugas.....	10
1.4 Žmogaus teisių svarba teikiant viešąsias paslaugas.....	17
2. Viešųjų paslaugų kokybė ir veiksniai darantys įtaką jos užtikrinimui.....	20
2.1 Viešųjų paslaugų kokybės samprata.....	20
2.2 Priežastys dėl kurių viešųjų paslaugų teikimas gali būti nekokybiškas.....	21
2.3 Viešųjų paslaugų teikimas krizių metu.....	27
Išvados.....	32
Šaltinių sąrašas.....	33
Santrauka.....	36
Summary.....	37

IŽANGA

Temos aktualumas: Konstitucijoje įtvirtintas tarnavimo žmonėms principas atsispindi visose valstybės valdymo srityse. Visame pasaulyje palaipsniui kinta manymas apie žmogų, jam tenkančias teises ir bendrą visuomenės sluoksnių lygiateisiškumo skatinimą. Pastaruoju metu viešosios paslaugos yra įgavusios ypatingą prasmę, kadangi gerėjant žmonių gyvenimui jie taip pat pradeda reikalauti daugiau iš valdžios institucijų, tai atsispindi ir renkant žmones atstovausiančius atstovus valstybės bei savivaldybės lygmeniu. Žmones atstovaujantys politikai bei valstybės tarnautojai privalo atsižvelgti į jų pačių išsikeltus tikslus ir orientotis į tarnavimo žmonėms principo įgyvendinimą teikiant įvairias kasdienes paslaugas. Dėl šios priežasties svarbu išsiaiškinti, ar viešosiose paslaugose atsispindi šis Konstitucijoje įtvirtintas tarnavimo žmonėms principas.

Darbo tikslas: Viešųjų paslaugų bei valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principo turinio atskleidimas, analizė kaip šis Konstitucinis principas yra taikomas teikiant skirtingas viešąsias paslaugas, o taip pat ar šio principo visada yra laikomasi.

Darbo uždaviniai:

1. Atskleisti kaip teikiant viešąsias paslaugas atsispindi valdžios tarnavimo žmonėms principas.
2. išanalizuoti, kaip turi būti teikiamos kokybiškos viešosios paslaugos, atskleidžiant priežastis dėl kurių jos gali būti teikiamos neužtikrinant aukščiausios kokybės standartų.
3. Atskleisti kokią įtaką viešųjų paslaugų teikimui gali turėti įvairios valstybinės ar pasaulinės krizės.

Darbo objektas: Viešųjų paslaugų teikimas užtikrinant valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principą.

Tyrimo metodai: Atliekant mokslinį tyrimą naudotasi šiais tyrimo metodais:

Analizės metodas buvo naudojamas analizuojant darbui reikšmingą įstatymų turinį, taip pat analizuojant įvairius autorių kūrinis padedančius atskleisti šio darbo tikslą.

Lyginamasis metodas buvo naudojamas lyginant analizuotų įstatymų bei skirtingų autorių literatūra tapačiais klausimais.

Istorinis metodas naudojamas nagrinėjant teisės nuostatų formavimąsi ir priežastis, kurios suformavo dabartinį teisinį reguliavimą viešųjų paslaugų atžvilgiu.

Loginis metodas svarbus bet kuriame moksliniame darbe. Jis naudojamas atskleidžiant darbo tikslus, o taip pat atskleidžiant teisės normų turinį, pateikiant išvadas ir apibendrinimus.

Darbo originalumas: Viešoji paslauga yra plati sąvoka, dėl šios priežasties jos reikšmė yra nagrinėta ne vieną kartą, tačiau tai, kaip valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principas atsiskleidžia teikiant šias paslaugas, analizuota nebuvo.

Svarbiausi šaltiniai: Pagrindinis šaltinis rašant šį darbą buvo Lietuvos Respublikos Konstitucija. Taip pat labai svarbūs buvo kiti Lietuvos Respublikos įstatymai, reguliuojantys viešųjų paslaugų teikimo tvarką. Darbo metu taip pat remtasi specialiąja literatūra, tokia kaip vadovėliais, straipsniais ir monografijomis.

1. Viešosios paslaugos bei valdžios tarnavimo žmonėms principo apibrėžimas

1.1 Viešosios paslaugos samprata

Kalbant bendrai, paslaugą galima būtų apibrėžti kaip apskritai bet kurią veiklą ar tam tikrą naudą, kurią viena iš paslaugos santykių šalių gali pasiūlyti kitai. Paslaugos atlikimo metu gerinama paties paslaugos gavėjo socialinė, materialinė ar kitokia padėtis arba apskritai stabdomas, bet kokios padėties blogėjimas. Bagdonienės ir Hopenienės (Bagdonienė, Hopenienė, 2009) išskiriamos paslaugų savybės (neapčiuopiamumas, heterogeniškumas, nepatvarumas, vartotojo dalyvavimas paslaugos teikimo procese, vienalaikiškumas, nuosavybės nekeičiamumas) yra būdingos tiek privačioms, tiek viešosioms paslaugoms. Šios temos kontekste aktualios būtent yra viešosios paslaugos.

Viena iš paslaugos rūšių yra viešoji paslauga, kuri yra tiesiogiai susijusi su pagrindinėmis valstybės funkcijomis, užtikrinančiomis piliečių poreikių tenkinimą, pagrindinių teisių bei laisvių įgyvendinimą. Kiekvienoje valstybėje viešųjų paslaugų apibrėžimas gali skirtis priklausomai nuo šalies ekonominio, socialinio, kultūrinio išsivystymo lygio, valstybės dalyvavimo paslaugų teikime. Galima išskirti bendrus viešųjų paslaugų bruožus. Žiūrint iš teisinės perspektyvos visų pirma mums yra svarbus Viešojo administravimo įstatymo (toliau – ir VAĮ) 2 dalies 19 punktą, kuris ir apibrėžią viešąją paslaugą taip, kaip mes ją suprantame dabar. Pagal VAĮ, viešoji paslauga, tai pagal įstatymų ir (ar) viešojo administravimo subjektų nustatytus reikalavimus vykdoma šių subjektų prižiūrima veikla, kuria sukurama valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999). Įstatyme numatytas viešosios paslaugos sąvokos apibrėžimas, indikuoja, kad valstybės ar savivaldybės piliečiams teikdamos viešąsias paslaugas turi teikti konkrečią naudą ta paslauga besinaudojantiems žmonėms.

Iš pirmo požiūrio viešosios paslaugos apibrėžimas gali būti suprantamas labai plačiai, kadangi susidaro įspūdis, kad tai yra paprasčiausia paslauga, kuri nebūtinai susijusi su tam tikra valstybės teikiama nauda. Tačiau Viešojo valdymo vadovėlio autoriai pabrėžia, kas bendrąja prasme turėtų būti suprantama kaip viešoji paslauga. Pagal juos, viešosios paslaugos gali būti suprantamos daugeliu požiūrių. Socialinio kontrakto teorijos požiūriu patį valdymą galima laikyti viešąja paslauga. Anglų kalboje žodžiai „tarnyba“ ir „paslauga“ sutampa (service). Tačiau vadybiniu požiūriu viešosios paslaugos yra ta valdžios veikla, kuri nėra apibrėžiančioji valdžios veiklos dalis, t. y. visos socialinės ir infrastruktūros funkcijos, pvz.: nemokamas mokslas, aptarnavimas viešosiose įstaigose, dokumentų

išdavimas, kelių tiesimas ir priežiūra, ligonių gydymas, pagyvenusių žmonių priežiūra, studijų paskolų išdavimas ir t. t. Kad viešoji paslauga galėtų būti tokia laikoma, ją nebūtinai turi teikti valdžios įsteigta organizacija, viešąsias paslaugas gali teikti ir nevyriausybinės, ir privačios organizacijos, tačiau jų sąnaudas turi padengti viešieji fondai (Astrauskas, A. et al, 2016, p. 207-208).

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje straipsnio autoriai taip pat patvirtina, kad viešoji paslauga, tai tam tikra valstybės institucijų teikiama paslauga, kurios tikslas yra užtikrinti, kad būtų atstovaujamas viešasis interesas ir taip patenkinami didžiosios visuomenės dalies norai. Vadovaujantis teisės aktuose ir mokslinėje literatūroje įtvirtinta viešųjų paslaugų samprata, apibendrintai galima pasakyti, kad viešoji paslauga –tai valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų ir organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto, poilsio ir rekreacijos, komunalines, viešojo transporto, informacines, administracines ir kitas įstatymu numatytas paslaugas. Anot Parsons [17, p. 95], viešosios paslaugos yra teikiamos siekiant patenkinti viešąjį interesą –suteikti gyventojams vadinamuosius viešuosius gėrius (vertybes) ir vertinguosius gėrius. Kitas svarbus aspektas tai, kad viešoji paslauga pasižymi neribotu skaičiumi vartotojų, ją gali teikti arba valstybinės, arba savivaldos institucijos, taip pat kiti subjektai (viešosios ar privačios nuosavybės pagrindu) (Brazienė, Merkys, 2015. p. 104).

Tačiau norint geriau suvokti viešąją paslaugą kaip atskirą teisės institutą, reikia pažymėti ir tai, jog pati viešosios paslaugos sąvoką istoriškai ne kartą kito, todėl verta būtų žinoti, kaip per visą Lietuvos, kaip teisinės valstybės laikotarpį šį sąvoka keitėsi. VAĮ pirmoji redakcija numatė, jog viešoji paslauga yra valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų numatytais atvejais bei tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir privatūs asmenys (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999). Antroji VAĮ galiojusi viešųjų paslaugų sąvokos redakcija numatė, kad viešoji paslauga - valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999). Tačiau nei pirmoji viešųjų paslaugų apibrėžtis nei vėlesnė apibrėžtis negali atskleisti ką turėtumėme laikyti viešąją paslauga. Dėl šios sąvokos neapibrėžtumo nurodoma ir Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos aiškinamajame rašte dėl įstatymų projektų Reg. Nr.

XIIIP-4142- XIIIP-4144 (toliau – ir Aiškinamasis raštas). Aiškinamojo rašto 3 dalies 1 sakinyje teigiama, jog VAĮ 2 straipsnio 18 dalyje įtvirtintoje viešųjų paslaugų sąvokoje vietoj požymių, kurie leistų valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų vykdomą veiklą kvalifikuoti kaip viešąją paslaugą, yra pateikiamas nebaigtinis sąrašas sričių, kuriose vykdoma veikla yra laikoma viešąja paslauga (Aiškinamasis raštas dėl įstatymų projektų Reg. Nr. XIIIP-4142- XIIIP-4144, 2019). Be to, nurodoma, kad įstatymai gali numatyti ir kitas paslaugas, kurios taip pat būtų laikomos viešosiomis paslaugomis. Aiškinamasis raštas pažymi, jog dėl šios priežasties, taikant viešosios paslaugos sąvoką praktikoje, dažnai kyla sunkumų kvalifikuojant vienas ar kitas veiklas kaip viešąsias paslaugas, ypač tais atvejais, kai atskiras visuomeninių santykių sritis reguliuojantys įstatymai šių veiklų neįvardija kaip viešųjų paslaugų, tačiau jos savo esme yra labai artimos viešosioms paslaugoms (Aiškinamasis raštas dėl įstatymų projektų Reg. Nr. XIIIP-4142- XIIIP-4144, 2019). Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (toliau – ir VRM) Aiškinamajame rašte pateikė tam tikrus kriterijus pagal kuriuos iš esmės būtų galima naujai apibrėžti viešosios paslaugos sąvoką VAĮ. Apibrėžiant viešąją paslaugą buvo rekomenduojama taikyti tokius kriterijus kaip: 1) naudos (gerovės) sukūrimas visuomenei; 2) valstybės ar savivaldybių įstatyminis (ar kitais teisės aktais) įpareigojimas atlikti tam tikras veiklas; 3) veiklos vykdymas pagal viešojo administravimo subjektų (toliau – ir VAS) nustatytus reikalavimus; 4) VAS pareigą prižiūrėti veiklos vykdymą (Aiškinamasis raštas dėl įstatymų projektų Reg. Nr. XIIIP-4142- XIIIP-4144, 2019).

Viešojo valdymo vadovėlio autoriai teigia, kad dar XIX a. viduryje didžiąją dalį paslaugų, tokių kaip švietimas, sveikatos apsauga ir pan., teikė privatus sektorius. Ilgainiui šios paslaugos pradėtos vertinti kaip ypač svarbios visuomenės gerovei, o privatus sektorius negalėjo užtikrinti jų prieinamumo visiems piliečiams dėl pastarųjų ribotų galimybių dalyvauti šių paslaugų rinkoje ir už jas susimokėti. Taigi vyriausybės vaidmuo išsivysčiusiose valstybėse padidėjo dėl susidariusios piliečių nuomonės, jog tam tikros prekės ir paslaugos – maistas, išsilavinimas, sveikatos apsauga – yra tokios vertingos, kad jų vartojimas žmonėms turi būti užtikrintas, neatsižvelgiant į vartotojų mokumą [Obrazcovas, Savas, Jančauskas, 2003, p. 66]. (Astrauskas, A. et al, 2016, p. 294)

Kiekviena valstybė savo raidos laikotarpiu susikuria sau priimtina vidinių funkcijų pasiskirstymą, bandant naujoves, o tuo pačiu laikui bėgant, aiškėja, kurios paslaugos turėtų būti apmokestinamos, o kurios finansuojamos iš valstybinių ar savivaldos fondų. Viešojo valdymo vadovėlio autoriai tai pat pažymi, įvairios valstybės laikosi nevienodų nuomonių, kokios paslaugos turėtų būti priskirtos prie viešųjų, kurias administruojant turi dalyvauti

valstybė. Paprastai tai priklauso nuo valstybės pasirinktos politinės ideologijos, susiklosčiusių viešojo administravimo tradicijų (pvz., Švedija, kurioje vyrauja socialdemokratinės nuotaikos, valstybė rūpinasi didesne viešųjų paslaugų įvairove negu Didžiojoje Britanijoje, kurioje stipri liberali ideologija)(Astrauskas, A. et al, 2016, p. 295).

Apibendrinant, galime sakyti, kad viešosios paslaugos yra tam tikras valstybės institucijų visuomenei teikiamas bei viešai prieinamas gėris, kuris turi užtikrinti, kad kuo didesnė visuomenės dalis juo galėtų naudotis, o jis palengvintų tų žmonių kasdienį gyvenimą.

1.2 Valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principas

Kalbant apie valdžios tarnavimo žmonėms principą Lietuvoje, Lietuvos Respublikos Konstitucijos (toliau – ir Konstitucija) 5 straipsnio 3 dalyje yra įtvirtinta tai, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (Lietuvos Respublikos Konstitucija 1992). Lietuvos Respublikos Konstitucinis teismas (toliau – ir Konstitucinis teismas) 2004 metų gegužės 25 dienos nutarime yra konstatavęs, kad Konstitucija – tai aukščiausios teisinės galios aktas. Konstitucijoje atsispindi visuomenės sutartis – visų Lietuvos Respublikos piliečių demokratiškai priimtas įsipareigojimas jų dabartinei ir būsimosioms kartoms gyventi pagal Konstitucijoje įtvirtintas pamatines taisykles ir joms paklusti, idant būtų užtikrintas valdžios legitimumas, jos sprendimų teisėtumas, žmogaus teisės ir laisvės, idant visuomenėje būtų santarvė. Konstitucija, kaip aukščiausios teisinės galios aktas ir visuomenės sutartis, yra grindžiama universaliomis, nekvestionuojamomis vertybėmis – suvereniteto priklausymu Tautai, demokratija, žmogaus teisių ir laisvių pripažinimu bei jų gerbimu, pagarba teisei bei teisės viešpatavimu, valdžios galių ribojimu, valdžios įstaigų priederme tarnauti žmonėms ir atsakomybe visuomenei, pilietiškumu, teisingumu, atviros, teisingos, darnios pilietinės visuomenės ir teisinės valstybės siekiu. Konstitucijoje yra nustatyti žmogaus ir valstybės santykių, viešosios valdžios formavimo ir funkcionavimo, Tautos ūkio, vietos savivaldos, kitų svarbiausių visuomenės ir valstybės gyvenimo santykių pagrindai. Priėmusi Konstituciją pilietinė Tauta padėjo savo, kaip valstybinės bendruomenės, bendro gyvenimo norminių pagrindų ir įtvirtino valstybę kaip bendrą visos visuomenės gėrį. Tauta Konstituciją keičia tiesiogiai arba per savo demokratiškai išrinktus atstovus ir tik pagal pačioje Konstitucijoje nustatytas taisykles. Konstitucija yra aukščiausioji teisė. Ji nubrėžia gaires visai teisės sistemai – visa teisės sistema kuriama Konstitucijos pagrindu (Konstitucinio Teismo 2004 m. gegužės 25 d. nutarimas). Konstitucinio Teismo nutarimas parodo, kad aukščiausiu valstybės teisinės galios aktu yra

privaloma vadovautis jame nustatytais vertybėmis, tarp kurių yra nurodytas ir valdžios tarnavimas žmogui.

Konstitucija kaip pagrindiniu valstybės įstatymu priimdami sprendimus ir kurdami naujus įstatymus ar kitus teisinius aktus turi vadovautis visi valdžios atstovai. Negali būti nusižengiama jokioms pagrindiniame šalies įstatyme nustatytoms, kertinėms taisyklėms bei principams, tarp kurių yra ir valstybės pareiga tarnauti jos žmonėms. Konstitucinis Teismas savo nutarimuose ne kartą konstatavo, kad Konstitucijoje yra įtvirtintas atsakingo valdymo principas. Valdžios atsakomybė visuomenei – teisinės valstybės principas, kuris įtvirtintas Konstitucijoje nustačius, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, kad piliečiai turi teisę tiek tiesiogiai, tiek per demokratiškai išrinktus atstovus dalyvauti valdant savo šalį, kritikuoti valstybės įstaigų ar pareigūnų darbą, apskųsti jų sprendimus, garantavus piliečiams galimybę ginti savo teises teisme, peticijos teisę, taip pat teisės aktuose reglamentavus piliečių prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūrą ir kita (Konstitucinio Teismo 1999 m. gegužės 11 d., 2004 m. liepos 1 d. nutarimai, 2004 m. lapkričio 5 d. išvada).

Kiekvienas valstybės pilietis, ko gero, nori, kad valdžios institucijos priimtų sprendimus palankius jiems, o taip pat darytų viską, kad žmogui būtų šalyje gyventi būtų kuo geriau, tačiau ar yra įmanoma užtikrinti, kad kiekvienam piliečiui būtų užtikrintos maksimaliai geros sąlygos gyventi? Adolfas Gylys bei Vaidotas Vaičaitis straipsnyje žmogus v. valstybę(?) nurodo, kad Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 straipsnio trečiojoje dalyje įtvirtinta nuostata, kad „valdžios įstaigos tarnauja žmogui“. Ši nuostata kyla iš principo, kad demokratinėje visuomenėje ne valdžia (ir jos institucijos), o žmogus ir jo gerovė yra visuomeninės sanklodos centras ir viešosios valdžios egzistavimo pateisinimas, įgyvendindama šį principą valstybė turi sukurti tokią viešojo administravimo ir institucijų funkcionavimo sistemą, kuri padėtų, o ne trukdytų pasiekti šį tikslą (Gylys, Vaičaitis, 2003 p. 50). Straipsnio autoriai numato, kad žmogus yra vienas pagrindinių demokratinėse valstybėse variklių, dėl ko valstybės institucijos priimdamos sprendimus turi atkreipti dėmesį, kad būtina visus kuriamus valstybės valdymo modelius kurti atsispiriant nuo to, kad turi būti stengiamasi kuo įmanoma labiau atstovauti asmenį.

Valdžios institucijų tarnavimo žmonėms principas yra svarbus viešųjų paslaugų teikimo aspektas. Šis principas reiškia, kad valdžios institucijos ir jų darbuotojai turėtų stengtis užtikrinti, kad jų teikiamos paslaugos būtų teikiamos kokybiškai, laiku ir nesukeliant papildomų sunkumų, siekiant patenkinti visuomenės poreikius ir gerinti visuomenės gyvenimo kokybę. Konstitucinis teismas 2008 metų lapkričio 7 dienos išvadoje

taip pat pažymi, kad konstitucinis reikalavimas, kad Lietuvos valstybės valdžia būtų organizuota demokratiškai ir kad šalyje būtų demokratinis politinis režimas, taip pat Konstitucijos 33 straipsnio 1 dalies nuostata, kad piliečiai turi teisę dalyvauti valdant savo šalį tiek tiesiogiai, tiek per demokratiškai išrinktus atstovus, yra neatsiejami nuo Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalies nuostatos, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, taip pat nuo šio straipsnio 2 dalies nuostatos, kad valdžios galias riboja Konstitucija. Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad valdžios atsakomybė visuomenei – vienas iš teisinės valstybės principo elementų, įtvirtintas Konstitucijoje nustatant, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, kad piliečiai turi teisę tiek tiesiogiai, tiek per demokratiškai išrinktus atstovus dalyvauti valdant savo šalį, kritikuoti valstybės įstaigų ar pareigūnų darbą, apskusti jų sprendimus, taip pat garantuojant piliečiams galimybę ginti savo teises teisme, peticijos teisę, teisės aktuose reglamentuojant piliečių prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūrą ir kt. (Konstitucinio Teismo 2008 m. Lapkričio 7 d. Išvada)

Kaip ir minėta, pats konstitucinis principas, kaip ir kitos Konstitucijoje įtvirtintos nuostatos, skaitant pažodžiui, implikuoja, kad visos valstybės įstaigos atlikdamos jiems patikėtas funkcijas, turi atsižvelgti į tai, ar priimtas konkretus sprendimas užtikrins tai, kad būtų atstovaujami žmonių interesai, o tuo pačiu bus užtikrinta, kad priimant naujus įstatymus ir jais vadovaujantis bus užtikrinta, kad žmogus yra viena pagrindinių vertybių demokratinės valstybės gyvavime ir be jo teisių apsaugos tokios valstybės egzistavimas yra tiesiog neįmanomas. Šie sprendimai turėtų atsispindėti valdant valstybę, leidžiant naujus įstatymus, valdžios institucijų darbuotojams atliekant užduotis, kurios jiems yra patikėtos.

1.3 Įstatymai užtikrinantys tarnavimo žmonėms principo įgyvendinimą teikiant viešąsias paslaugas:

Šiandieninėje visuomenėje vienas pagrindinių tiek parlamento, tiek vietinės valdžios rinkimuose vyraujančių temų yra viešųjų paslaugų tobulinimas, papildomų paslaugų suteikimas piliečiams. Kandidatai į seimą, o taip pat ir merus bei miesto tarybą, rinkiminėse kompanijose žada piliečiams patogiai prieinamas viešąsias paslaugas, kas dažnai vaidina lemiamą vaidmenį būtent to kandidato išrinkimui į jų norimą poziciją. Piliečiai balsuodami už konkretų kandidatą renkasi ne asmenį, kuris juos valdys, o asmenį, kuris yra pakankamai kompetentingas atstovauti daugumos už jį balsavusių asmenų vizijas ir norus. Arvydas Mikalauskas atliktame tyrime teigia, kad akademinėje literatūroje pabrėžiama, kad politikai, kurių veiklos pagrindas orientuotas į vietos bendruomenę, ypatingą dėmesį kreipia į piliečių pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis. Kitaip tariant, kokybiškos ir

prieinamos viešosios paslaugos legitimuoja politikus piliečių akyse. (Mikalauskas, 2006, p. 150)

Viešųjų paslaugų teikimo funkcija yra tiesiogiai susijusi su vietos gyventojų kasdienių poreikių tenkinimu ir interesų užtikrinimu. Prie tokių funkcijų priskiriamas centralizuotas šilumos ar vandens tiekimas, sveikatos paslaugų užtikrinimas, viešojo transporto organizavimas, komunalinių atliekų tvarkymas, ikimokyklinio lavinimo organizavimas ir daug kitų paslaugų su kuriomis susiduriame beveik kasdien. Ieva Deviatnikovaitė vadovėlyje administracinė teisė pabrėžia, kad viešojo intereso apsauga turi būti kiekvieno viešojo administravimo subjekto pagrindinė misija. Bet kokį sprendimą priimdamas viešojo administravimo subjektas pirmiausia turi galvoti ir rūpintis viešuoju (visuomenės) interesu (Deviatnikovaitė, 2021 p. 714).

Kiekvienas žmogus turi savo įsivaizdavimą, kaip turi būti teikiama konkreti paslauga, kuri jam yra reikalinga, o jei jos teikimas žmogui sukelia tam tikrų iššūkių, manoma, kad paslauga teikiama nekokybiškai. Žmonės dirbdami savo darbus žino, kad dalis jų uždirbamų pajamų yra sumokama valstybei, žinant, kad asmenų visuma ir padaro tai, kad valstybė funkcionuotų, žmonės turi pagrįstą lūkestį galvoti, kad jų uždirbamos pajamos prisidės prie to, kad gerėtų ne tik asmens finansinė situacija, tačiau taip pat būtų tvarkoma aplinka, kurioje asmuo dirba bei gyvena, kad būtų užtikrintas reikiamų paslaugų teikimas. Tačiau kaip jau minėta, viešosios paslaugos turi atstovauti ne konkrečius asmenis, o bendrai visuomenę arba bent jau tam tikrą jos dalį. Monografijos viešojo intereso atpažinimo problema Lietuvos teisėje: kriterijai ir prioritetai autoriai nagrinėdami viešojo intereso subjektą pažymi, kad Konstitucinio Teismo aktuose, kalbant apie viešojo intereso subjektą, nurodoma ne tik visa Lietuvos visuomenė, bet ir jos dalis, t. y. kad viešasis interesas yra ir tam tikros visuomenės dalies interesas, tačiau, ypač kalbant apie veikimą viešojo intereso vardu, pateikiama išlyga, kad tai nėra interesas, pvz., kuriuo tenkinami tik vienos socialinės grupės ar atskirų asmenų interesai arba poreikiai, jeigu tai neatitinka viešojo intereso, visuomenės poreikių, netarnauja tautos gerovei (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2011 m. sausio 6 d. nutarimas.). Taip pat termino „viešasis interesas“ tapatumo terminui „visuomenės interesas“ (ar „visuomenės poreikiui“)(Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2011 m. sausio 31 d. nutarimas.) aiškinimo kontekste informatyvus Konstitucinio Teismo teiginys, nurodantis ir į visuomenės dalies interesus, kad visuomenės interesai – tai „visos visuomenės ar dalies interesai, kuriuos valstybė, vykdydama savo funkcijas, yra konstituciškai įpareigota užtikrinti ir tenkinti (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2001 m. balandžio 2 d. nutarimas.) (Beliūnienė, L., et al 2015, p. 89).

Vadovėlio viešasis valdymas autoriai numato, kad sąvoka viešasis interesas reiškia bendrą gėrį, tai, ko trokšta visi žmonės, visa visuomenė (Astrauskas, A. et al, 2016, p. 35). Taip pat autoriai nurodo, kad nėra bendro sutarimo dėl to, kas sudaro viešąjį interesą ir koks yra pagrindinis jo turinys. Tačiau, bendrai, palyginę skirtingų autorių bei teismų išdėstytus viešojo intereso apibrėžimus galime sakyti, kad viešasis interesas ir yra tam tikras visuomeninis gėris, kuris yra priimtinas didžiajai daugumai žmonių ir dėl jo egzistavimo nekyla konfliktų tarp įvairių sluoksnių žmonių.

Norint sužinoti, kaip tarnavimo žmonėms principas atsiskleidžia teikiant viešąsias paslaugas, svarbu išsiaiškinti, kokios normos yra nustatytos reguliuojant tai, kad šio principo laikymasis būtų garantuotas valstybei atliekant pagrindines jos funkcijas. Vadovaujantis VAĮ Viešojo administravimo funkcijas įstatymų nustatyta tvarka atlieka savivaldybės taryba, meras, savivaldybės vykdomoji institucija (vykdomosios institucijos), kiti savivaldybės įstaigų ir tarnybų vadovai, valstybės tarnautojai, kuriems teisės aktai ar savivaldybės tarybos sprendimai suteikia viešojo administravimo teises savivaldybės teritorijoje. Viešojo administravimo funkcijos atliekamos priimant norminius ir individualiuosius administracinius aktus, užtikrinant jų įgyvendinimo priežiūrą ir kontrolę, teikiant administravimo paslaugas, organizuojant valdymo subjekto vidaus administravimą ir kt. Viešojo administravimo įstatymo 20 straipsnio 1 dalis numato, kad Viešųjų paslaugų, kurios turi būti teikiamos visos valstybės teritorijoje, teikimą administruoja centriniai valstybinio administravimo subjektai. Teritoriniams valstybinio administravimo subjektams, regioniniams administravimo subjektams ar savivaldybių administravimo subjektams administruoti viešųjų paslaugų, kurios turi būti teikiamos visos valstybės teritorijoje, teikimą gali būti pavesta tik tokiu mastu, kiek to nėra pavesta atlikti centriniam valstybinio administravimo subjektams. Centrinį valstybinio administravimo subjektų, teritorinių valstybinio administravimo subjektų ar savivaldybių administravimo subjektų kompetencija administruoti viešąsias paslaugas turi būti nustatyta įstatymuose ar jų įgyvendinamuosiuose teisės aktuose. Viešojo administravimo įstatymas nustato, kad bendrai viešųjų paslaugų teikimą turėtų kuruoti centriniai valstybiniai administravimo subjektai. Pagal šį įstatymą centriniai valstybiniai administravimo subjektai yra valstybinio administravimo subjektai, kurių veiklos teritorija yra visa valstybės teritorija, tačiau šių paslaugų teikimo funkcijos gali būti per leistos teritoriniams valstybinio administravimo subjektams, kurie pagal įstatymą veikia tik konkrečioje valstybės teritorijoje (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999).

Viešosios paslaugos yra valdžios institucijų teikiamos paslaugos, skirtos patenkinti visuomenės poreikius ir spręsti visuomenės problemas. Valstybės tarnautojai ir institucijos atlieka svarbų vaidmenį užtikrinant, kad viešosios paslaugos būtų teikiamos skaidriai, efektyviai ir taip, kad jos patenkintų visuomenės poreikius. Asmenys dirbantys valstybinėse institucijose yra vadinami valstybės tarnautojais. Pati sąvoka valstybės tarnautojas iš savęs suponuoja, kad tai yra asmuo tarnaujantis valstybei. Neringa Glebovė straipsnyje pažymi, kad mokslinėje literatūroje tarnyba apibrėžiama kaip įstaiga ar institucija, kaip teisinių santykių tarnyboje visuma ar kaip konkrečių įstaigų ir pareigūnų visuma. Lingvistinė reikšmė terminas „tarnyba“ gali būti suprantamas dvejopai: 1) kaip paslaugų sistema, įmonė, arba 2) kaip tarnavimas, tarnautojo pareigos (Lietuvių kalbos institutas. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas). Pirmu atveju valstybės tarnyba suvokiama kaip viešoji administracija, jos sistema. Antruoju – svarbus aspektas „tarnavimas“, kuris leidžia valstybės tarnybą traktuoti kaip tarnystę visuomenei. Vadinasi, iš esmės valstybės tarnyba suvokiama kaip valstybės institucijų sistema, kurios paskirtis, tarnaujant visuomenei, teikiant paslaugas visuomenei ir aptarnaujant politikus, užtikrinti viešąjį interesą (Glebovė, 2010, p. 131-132). Pagal šį viešosios tarnybos apibrėžimą galime teigti, kad valstybės tarnautojai atlikdami jiems skirtas funkcijas privalo vadovaujantis jiems galiojančiais įstatymais užtikrinti, kad ne tik nepakenktų bendram visuomenės interesui, tačiau darytų viską, kad padėtų kuo didesniai kiekiui žmonių ir užtikrintų, kad visos nuo jų priklausiančios sritys veiktų taip, kad asmenys susiduriantys su šia sritimi būtų patenkinti. Atliekant viešąjį administravimą valstybės tarnautojai privalo tarnauti Lietuvos valstybei ir pilietinei Tautai ir privalo užtikrinti, kad bus siekiama kuo labiau atsižvelgti ir įgyvendinti visuomenės interesą.

Konstitucinis teismas 2007 metų rugpjūčio 13 dienos nutarime taip pat numato, kad valstybės tarnybos paskirtis – garantuoti viešąjį interesą valstybės ir savivaldybių institucijoms vykdant viešąjį administravimą ir teikiant viešąsias paslaugas, o ne privačius šia veikla užsiimančių darbuotojų interesus, lemia valstybės tarnautojų, kaip korpuso, ypatingą formavimo tvarką, jų teisinio statuso specifiką, taip pat jų ypatingą atsakomybę visuomenei už jiems pavestų funkcijų vykdymą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio teismo 2007 m. rugpjūčio 13 d. nutarimas) Konstitucinis teismas pabrėžia, kad valstybės tarnautojams yra suteiktos papildomos teisės valdyti informaciją susijusią su dauguma valstybės sričių, dėl to, kad šiems asmenims suteikta tokia teisė, jų pareiga turėtų būti stengtis užtikrinti, kad jais būtų pasitikima, o tai įmanoma tik laikantis įstatymų ir fokusuojantis į bandymą užtikrinti, kad jų darbas sukurs tam tikros pridėtinės vertės visuomenėje.

Vita Juknevičienė, straipsnyje viešojo administravimo žmogiškųjų išteklių reikšmė demokratijos įgyvendinimo procese nurodo, kad šiuolaikinis požiūris į valstybės tarnybą kinta taip, kad geriau atstovautų piliečių daugumos nuomonę, pagal ją: Remiantis naujomis idėjomis valstybės tarnyboje, išskiriamos ir pabrėžiamos naujos vertybės, glaudžiai siejamos su demokratiniais aspektais. Pavyzdžiui, K. M. Henderson nurodo tokius valstybės tarnybos bruožus, kuriuos siekiama įtvirtinti viešajame administravime:

- Neutralumas ir objektyvumas (nors valstybės tarnautojai laikosi nustatytos politikos, tačiau yra politiškai neutralūs ir nepriklausantys jokioms politinėms jėgoms; atsižvelgiant į įstatymus ir nustatytas taisykles, nėra paisoma individo religijos, gyvenamosios vietos, lyties, rasės, etinės grupės, amžiaus ir pan.);
- Profesionalumas ir kompetencija (valstybės tarnautojas yra kompetentingas atlikti jam pavestus darbus, remdamasis tinkamumo testais ir profesionalumo standartais);
- Skaidrumas ir atskaitomybė (valstybės tarnautojai yra nuolatos stebimi visuomenės, todėl jie turi taip teikti paslaugas, kad geriausiai tenkintų viešuosius interesus ir bet kuriuo metu galėtų atsiskaityti visuomenei) (Henderson, 2004, p. 244-245). (Juknevičienė, 2007 p. 131)

Pagal Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymą (toliau – ir valstybės tarnybos įstatymas) valstybės tarnautojas, tai fizinis asmuo, einantis pareigas valstybės tarnyboje.. Valstybės tarnyba pagal šį įstatymą, tai valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose pareigas einančių asmenų profesinė veikla, kuria atliekamos viešojo administravimo funkcijos ir (arba) padedama valstybės ar vietos valdžią įgyvendinantiems asmenims atlikti jiems nustatytas funkcijas, išskyrus ūkinio ir (ar) techninio pobūdžio funkcijas (Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymas 1999). Kiekvienas valstybės tarnautojas užimdamas tam tikras pareigas privalo savo darbą atlikti pagal jiems priskirtas funkcijas, o taip pat vadovautis kitais įstatymuose numatytais principais ir normomis. Valstybės tarnybos įstatymas 3 straipsnyje numato principus, kuriais turi vadovautis valstybės tarnautojai. Visi principai atliekant tarnybą valstybinėse įstaigose ir kitur yra svarbūs, tačiau norint nustatyti kaip juose atsispindi valdžios tarnavimas žmonėms, ypač reikšmingi yra šie principai:

Visų pirma, su Konstituciniu valdžios tarnavimo žmonėms principu labai glaudžiai yra susijęs lojalumo valstybei principas. Pagal valstybės tarnybos įstatymą, vadovaudamasis šiuo principu valstybės tarnautojas turi veikti valstybės interesais, nepažeisti jos konstitucinės santvarkos, prireikus imtis visų teisėtų veiksnių, reikalingų šiai santvarkai apsaugoti. Šis principas pagrįde ir nustato, kad valstybės tarnautojas atlikdamas savo

funkcijas turi suprasti, kad jis tarnauja valstybei, o tuo pačiu turi užtikrinti pagrindinius valstybės gėrius.

Taip pat vienas tokių principų yra nesavanaudiškumas. Valstybės tarnybos įstatymo 3 straipsnio 7 punkte šis principas yra apibrėžiamas kaip: Valstybės tarnautojas privalo naudoti jam patikėtą valstybės ir savivaldybių turtą, tarnybinę informaciją tik visuomenės gerovei, eidamas pareigas nesiekti naudos sau ar kitiems su juo susijusiems asmenims (sutuoktiniui, partneriui (kai partnerystė įregistruota įstatymų nustatyta tvarka) (toliau – partneris), artimajam giminaičiui, svainystės ryšiais susijusiam asmeniui ar kitam valstybės tarnautojo viešųjų ir privačių interesų deklaracijoje nurodytam asmeniui); tarnauti išimtinai visuomenės interesams. Šis principas nustato, kad atlikdamas savo pareigas valstybės tarnautojas privalo tenkinti visuomeninį gėrį, tai yra tarnauti jos žmonėms niekam nesuteikiant išskirtinių sąlygų. Valstybės tarnautojas gaudamas teises atstovauti žmones, negali iš to darytis asmeninės naudos kitų piliečių resursais (Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymas 1999).

Taipogi itin glaudžiai susijęs principas numatytas įstatyme yra teisingumo principas, pagal jį valstybės tarnautojas privalo vienodai tarnauti visiems žmonėms, nepaisydamas tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų; būti teisingas nagrinėdamas prašymus, skundus, pareiškimus, nepiktnaudžiauti jam suteiktomis galiomis; naudoti savo tarnybos laiką efektyviai ir tik tarnybos tikslams. Šis principas pabrėžia, kad visiems žmonėms paslaugos turi būti teikiamos vienodai, neskirstant jų pagal tam tikrus bruožus, atsiradus tokiam žmonių skyrimui, automatiškai būtų pažeistas tarnavimo žmonėms principas, kadangi būtų tarnaujama pagal atskiro žmogaus norus, o ne siekiant užtikrinti bendrą naudą visuomenei (Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymas 1999).

Pagrindiniai viešųjų paslaugų teikimo administratoriai yra vietos savivaldoje dirbantys asmenys. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 54 straipsnio 1 dalis numato, kad savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams. Savivaldybės institucijos ir savivaldybės administracija viešųjų paslaugų neteikia, išskyrus šiame straipsnyje nustatytus atvejus. Viešąsias paslaugas gyventojams teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės ir kiti subjektai. Šio įstatymo 3 dalis pabrėžia, kad teikdami savivaldybės gyventojams viešąsias paslaugas, jų teikėjai privalo vadovautis įstatymais, savivaldybės institucijų sprendimais ir kitais teisės aktais. Vadovaujantis šia norma, turėtume suprasti, kad kiekvienas savivaldos darbuotojas, priimant konkrečius sprendimus, o tuo pačiu ir administruojant subjektus teikiančius

konkrečias viešąsias paslaugas turi vadovautis visais jiems galiojančiais įstatymais, tuo pačiu įgyvendinant Konstitucijoje numatytą principą tarnauti žmonėms (Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas 1994).

Vadovėlio konstitucinė teisė autoriai taip pat teigia, kad faktiškai savivaldos institucijos ar savivaldybės administracija viešųjų paslaugų neteikia. Jų pagrindinė užduotis yra užtikrinti šių paslaugų administravimą, t. y. parinkti paslaugos teikėją, nustatyti viešosios paslaugos teikimo taisykles ir režimą bei įgyvendinti šių paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę. Pagal įstatymą, savivaldybė turi užtikrinti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat (Kruopienė, 2017 p. 683).

Konstitucinis Teismas 2022 metų gegužės 5 dienos nutarime taip pat patvirtina, kad remiantis vietos savivaldos įstatymu savivaldybės turėtų vadovautis visais jiems priskiriamais įstatymais, o visų pirma užtikrinti, kad būtų viešosios paslaugos tarnautų jas gaunantiems asmenims. Pažymėtina ir tai, kad pagal Vietos savivaldos įstatymo 5 straipsnio 2 dalį (2014 m. birželio 26 d. redakcija) viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal sudarytas sutartis kiti viešai pasirenkami fiziniai ar juridiniai asmenys. Pagal Vietos savivaldos įstatymo 8 straipsnio „Viešųjų paslaugų teikimas“ 1 dalį savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams; pagal to paties straipsnio 5 dalį savivaldybė turi užtikrinti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat. (Konstitucinio teismo 2022 m. gegužės 5 d. nutarimas) Marius Urvikis disertacijoje taip pat teigia, jog viešųjų paslaugų teikimo organizavimas turėtų būti viešojo intereso užtikrinimo garantas. Little (1996, p. 347) manymu, absoliutus valdymo, taip pat individualus valstybės tarnautojų, uždavinys yra ne spręsti kas tai yra viešasis interesas, bet veikti tokiais metodais, kurie skatintų visuomenę jausti, kad valdžios veiksmai yra nukreipti į viešojo intereso užtikrinimą (Urvikis, 2016, p. 21). Ieva Deviatnikovaitė straipsnyje Viešasis interesas, viešosios paslaugos ir sutartys kaip viešojo administravimo turinys taip pat pastebi, kad „Nors įstatymų leidėjas Viešojo administravimo įstatymo 2 straipsnio 18 dalyje apibrėžė viešąją paslaugą neminėdamas viešojo intereso ar viešosios naudos, tenka pastebėti, kad viešojo administravimo institucijos savo studijose pripažįsta, jog viešosios paslaugos įvardijamos kaip „naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei duodančios“ (Vidaus reikalų ministerijos studija 2010, 2.), t. y. susijusios su viešuoju interesu.“ (Deviatnikovaitė, 2019 p. 411)

1.4 Žmogaus teisių svarba teikiant viešąsias paslaugas

Konstitucijoje nurodyta, kad Lietuva yra nepriklausoma demokratinė valstybė. Lietuvių demokratijos sąvoka yra apibrėžiama, kaip politinė valdžia, priklausanti nuo visuomenės valios (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas). Konstitucijoje taip pat nurodyta, kad Lietuvos valstybę kuria Tauta. Kadangi demokratinėse valstybėse pagrindiniu valdžios šaltiniu ir yra laikoma tauta, jos piliečiai, dėl to yra pagrįstas manymas, kad valstybė turi užtikrinti, kad būtų atstovaujami visi žmonės, nes jie ir yra valstybės pagrindinis variklis.

Kaip jau aptarta, referendumu priimto, pagrindinio Lietuvos įstatymo – Konstitucijos preambulėje yra įtvirtintos esminės Lietuvoje saugomos vertybės, tarp kurių nurodytos šios: siekis išlaikyti atvirą, teisingą bei darnią pilietinę visuomenę ir teisinę valstybę. Europos Sąjungos teisės įgyvendinimas Lietuvos administracinėje teisėje monografijos autoriai teigia, kad šios nuostatos įgyvendinimas neįmanomas be pagarbos visuotinai pripažintoms žmogaus teisėms ir laisvėms, taip pat teisingumo ir kitiems reikšmingiems teisės principams. Žmogaus teisės ir laisvės – viena iš esminių mūsų šalies Konstitucijoje įtvirtintų vertybių, kurių pasaugos mechanizmą užtikrina Konstitucija ir kiti nacionalinės teisės aktai. (Valančius, Kavalnė, 2009, p. 192)

Asmenys teikiantys viešąsias paslaugas taip pat privalo laikytis žmogaus teisių apsaugos principo, nes tai, ar paslaugos teikiamos laikantis pagrindinių žmogaus teisių, parodo, kad valstybė yra demokratinė, ar tikrai ji tarnauja visuomenės interesams, o tuo pačiu stengiasi atitikti visus įsipareigojimus ir sutartis, kurių laikytis yra įsipareigojusi. Lietuvos valstybės ratifikuota 1950 metų Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija nustato, kad šalys, kurios yra ratifikavusios šią konvenciją privalo pripažinti ir laikytis skelbiamų teisių (Europos žmogaus teisių ir laisvių apsaugos konvencija). Konstitucinis teismas 1995 metų sausio 24 dienos išvadoje nustatė, kad ši konvencija neprieštarauja Lietuvos Respublikos Konstitucijai (Lietuvos Respublikos Konstitucinis teismas 1995 m. sausio 24 d.).

Šiame darbe labai svarbu yra apsibrėžti, kas tai yra pagrindinės žmogaus teisės, kurių apsauga turi būti garantuojama, nes jos yra glaudžiai susijusios su viešojo intereso samprata. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijoje išvardytos pagrindinės ginamos žmogaus teisės ir laisvės: teisė į gyvybę, laisvę ir saugumą, privataus ir šeimos gyvenimo gerbimą, santuoką, kankinimo, vergijos ir priverčiamojo darbo uždraudimą, minties, sąžinės ir religijos laisvę, saviraiškos laisvę, susirinkimų ir

asociacijos laisvę, teisė į teisingą bylos nagrinėjimą ir į veiksmingą teisinės gynybos priemonę, teisė į laisvę ir saugumą, diskriminacijos uždraudimas ir kt.

Žmogaus teises kaip vertybę saugo Lietuvos Respublikos Konstitucija ir užtikrina įvairūs Lietuvos Respublikos įstatymai. Vadovėlio Konstitucinė teisė autoriai nurodo, kad svarbus demokratinio politinio režimo bruožas – prigimtinių teisių ir laisvių pripažinimas ir jų įtvirtinimas Konstitucijoje. Antai Konstitucijos 18 straipsnyje įtvirtinta, kad žmogaus teisės ir laisvės prigimtinės, vadinasi, atsiranda ne valstybės valia, bet žmogus jas įgyja gimdamas. Šios teisės – pirminis ir svarbiausias pradas, aukščiausioji teisinė vertybė. Pagrindinių teisių pripažinimas, jų apsauga – svarbiausias konstitucinės demokratinės valstybės uždavinys. Žmogaus teisės lemia asmens ir valstybės santykių pobūdį, valstybės įstaigų ir pareigūnų veikla vertinama pagal tai, ar ji padeda įkūnyti Konstitucijoje įtvirtintas vertybes. Neatsitiktinai Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms. Pagrindinių teisių institutas neleidžia pernelyg didelio valstybės dominavimo asmens atžvilgiu ir reikalauja, kad valstybės įstaigos, pareigūnai saugotų ir gintų pagrindines teises, jų nepažeistų ir neleistų kitiems daryti tokių pažeidimų (Kruopienė, 2017 p. 242-243)

Demokratinėje valstybėje, kuri orientuota į žmogaus gerovę, vadovaujamosi principu, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms. Būtent šiuo Lietuvos Respublikos Konstitucijos teiginiu remiasi Lietuvos Respublikos Konstitucinis teismas, nurodydamas, Konstitucinis teismas 1997 metų gegužės 6 dienos nutarimu, nurodė, kad viešasis interesas valstybinės tarnybos santykiuose bendriausia prasme apibūdintas Konstitucijos 5 straipsnio trečiosios dalies nuostatoje „Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“. Ir tame pačiame nutarime taip pat pabrėžė, kad Konstitucinio Teismo jurisprudencijoje yra konstatuota, kad viešojo intereso, kaip valstybės pripažinto ir teisės ginamo visuomeninio intereso, įgyvendinimas yra viena svarbiausių pačios visuomenės egzistavimo ir raidos sąlygų (Konstitucinio Teismo 1997 m. gegužės 6 d., 2005 m. gegužės 13 d. nutarimai). Kita vertus, viešasis interesas, kaip bendras valstybės, visos visuomenės ar visuomenės dalies interesas, turi būti derinamas su individo autonominiiais interesais, nes ne tik viešasis interesas, bet ir asmens teisės yra konstitucinės vertybės (Konstitucinio Teismo 1997 m. gegužės 6 d., 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimai). (Konstitucinio teismo 1997 m. gegužės 6 d. nutarimas).

Konstitucinės teisės vadovėlio autoriai taip pat nurodo, kad žmogaus teisių pirminis ir svarbiausias pradas, aukščiausioji teisinė vertybė. Pagrindinių teisių pripažinimas, jų apsauga – svarbiausias konstitucinės demokratinės valstybės uždavinys. Žmogaus teisės lemia asmens ir valstybės santykių pobūdį, valstybės įstaigų ir pareigūnų veikla vertinama

pagal tai, ar ji padeda įkūnyti Konstitucijoje įtvirtintas vertybes. Neatsitiktinai Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms. Pagrindinių teisių institutas neleidžia pernelyg didelio valstybės dominavimo asmens atžvilgiu ir reikalauja, kad valstybės įstaigos, pareigūnai saugotų ir gintų pagrindines teises, jų nepažeistų ir neleistų kitiems daryti tokių pažeidimų (Kruopienė, 2017 p. 227). Europos Sąjungos teisės įgyvendinimas Lietuvos administracinėje teisėje autoriai taipogi pabrėžia, kad Lietuva kaip tarptautinės bendruomenės narė yra aktyvi tarptautinių santykių dalyvė. Be kita ko, būdama Jungtinių Tautų Organizacijos, Europos Tarybos, kitų tarptautinių organizacijų ir Europos Sąjungos narė, Lietuva yra įsipareigojusi savo teritorijoje užtikrinti veiksmingą visuotinai pripažintų ir tarptautiniuose dokumentuose įtvirtintų žmogaus teisių bei pagrindinių laisvių apsaugą. (Valančius, Kavalnė, 2009, p. 192)

Vaidotas A. Vaičaitis monografijoje Lietuvos konstitucionalizmo istorija laikosi panašios nuomonės, kad demokratinės valstybės egzistavimas yra neįmanomas be pagrindinių žmogaus teisių apsaugos užtikrinimo. Pagal autorių visuotinai pripažįstama, kad šiuolaikinė Vakarų tradicija nėra galima be realaus žmogaus teisių apsaugos garantavimo. Kitais žodžiais tariant, tos valstybės, kuriose negarantuojamos žmogaus teisės (pavyzdžiui, susirinkimų teisė, žodžio laisvė ir kt.), negali būti vadinamos demokratinėmis valstybėmis. Dar kitaip tariant, žmogaus teisės, kaip konstitucinė vertybė, taip susipynusios su demokratija ir teisės viešpatavimu, jog pažeidus vieną, neišvengiamai yra pažeidžiamos ir kitos vertybės. Todėl žmogaus teises galima nagrinėti kaip teisės viešpatavimo vertybę (kaip vieną iš viešosios valdžios ribojimų instrumentų) ir kaip demokratijos vertybę (kaip vieną iš tautos suvereniteto raiškos būdų). Kitaip tariant, valstybė, kurioje negarantuojama žmogaus teisių apsauga, galėtų būti laikoma tiek nedemokratinė, kiek neteisine valstybe. (Vaičaitis, 2017, p. 54).

2. Viešųjų paslaugų kokybė ir veiksniai darantys įtaką jos užtikrinimui.

2.1 Viešųjų paslaugų kokybės samprata

Visgi pagrindinės Lietuvos piliečiams reikšmingos viešosios paslaugos yra savivaldybės teikiamos paslaugos, su kuriomis žmonės susiduria beveik kiekvieną dieną, o tai reiškia, kad jiems ypatingai svarbus šių paslaugų teikimo kokybiškumas. Kokybė, tai labai abstrakti sąvoka, kiekvienas žmogus skirtingai įsivaizduoja, ką reiškia kokybiškas daiktas, kokybiškai atliktas konkretus darbas, ar begalė kitų veiklų, kurių rezultatą galime palyginti. Gediminas Merkys ir Rūta Brazienė pabrėžia, kad viešųjų paslaugų samprata yra glaudžiai susijusi su jų kokybe. Kokybė yra viena iš esminių paslaugos teikimo elementų. Mokslinėje literatūroje pateikiama daugybė paslaugos kokybės sampratos apibrėžimų (Brazienė, Merkys, .).

J. Ruževičius vadovėlyje Kokybės vadybos metodai ir modeliai pabrėžia, kad kokybės sąvoka nuo seniausių laikų yra tyrinėjama daugybės akademinų ir verslo sluoksnių atstovų, tačiau kol kas dar nėra susitarta dėl universalaus kokybės apibrėžimo (Juozas Ruževičius Kokybės vadybos metodai ir modeliai). Taip pat vadovėlio autorius teigia, jog kokybė gali būti apibrėžiama kaip standartų ir specifikacijų reikalavimų atitiktis, tinkamumas naudoti, klientų poreikių patenkinimo laipsnis. Todėl mokslinėje literatūroje yra bandymų tam tikru būdu sugrupuoti skirtingas sąvokas, priskirti jas prie tam tikrų grupių arba kategorijų ir taip suformuoti pagrindą geriau suvokti kokybės sampratą. Kokybę galima vertinti pagal tai, kokį vartotojo poreikį tenkina produktas. Joseph M. Juran nurodo, kad žodis kokybė turi keletą apibrėžimų:

- Kokybė susideda iš tų produkto savybių, kurios atitinka kliento poreikius ir užtikrina jo pasitenkinimą.
- Kokybė susideda iš laisvumo nuo trūkumų. (Juran's Quality Control Handbook, fourth edition.)

Vyrauja be galo daug bandymų apibrėžti kokybės sąvoką, tačiau net jei ir būtų surastas bendras šios sąvokos apibūdinimas atsirastų jam prieštaraujančių, tačiau pagrindiniai šios sąvokos elementai yra šie:

- produkto, kurio kokybė vertinama atitinkamų reikalavimų, specifikacijų atitikimas;
- galimybė produktu naudotis;
- kaip įmanoma mažesnis trūkumų kiekis arba visiškai jų nebuvimas;
- produkto vartotojo pasitenkinimas.

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, 6.294 straipsnyje numato tai, kas yra laikoma kaip netinkamos kokybės daiktas ar paslauga: Produktas (paslaugos) yra netinkamos kokybės, jeigu jis neatitinka saugos reikalavimų, kurių protingai gali tikėtis vartotojas. Ar produktas (paslaugos) yra tinkamos ar netinkamos kokybės, nustatoma atsižvelgiant į:

- 1) nurodomas produkto (paslaugų) savybes (reklamą);
- 2) tai, ar produktą (paslaugas) galima naudoti tam, kam tikimasi jį naudoti;
- 3) laiką, kai produktas (paslaugos) buvo išleistas į apyvartą;
- 4) produkto (paslaugų) konstrukcinius, receptinius ar kitokius trūkumus;
- 5) kitas aplinkybes.

Taip pat šiame apibrėžime nurodoma, kad negalima produkto laikyti netinkamos kokybės tik dėl to, kad vėliau į apyvartą išleistas geresnis produktas. (Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas 2000)

Atsižvelgiant į visus šiuos, o taip pat ir begales kitų kokybės apibrėžimų, susidaro įspūdis, kad paslaugų sektoriuje tinkamiausias kokybės apibrėžimas būtų vartotojų poreikių patenkinimas, vartotojas yra pagrindinis paslaugų kokybės vertintojas. Bendrai, viešosios paslaugos bus vertinamos geriau, jei bus užtikrinta, kad ji yra naudinga, padeda atlikti įvairias funkcijas greičiau, patogiau, o taip pat teikiant nesusiduriama su sunkumais. Viešosios paslaugos kokybišką teikimą turėtume vertinti ne tik iš vieno asmens perspektyvos, tačiau taip pat atsižvelgti ir į bendrą teikiamą naudą. Privaloma sekti viešųjų paslaugų kokybę vertinant bendrą visuomenės pasitenkinimą šią paslaugą teikiant.

2.2 Priežastys dėl kurių viešųjų paslaugų teikimas gali būti nekokybiškas

Valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principas yra pagrindinis viešųjų paslaugų teikimo principas. Šis principas reikalauja, kad valdžios institucijos būtų pasiruošusios ir sugebėtų teikti kokybiškas ir veiksmingas paslaugas savo gyventojams. Viešųjų paslaugų teikimas turėtų būti grindžiamas vertybėmis, tokiomis kaip skaidrumas, teisingumas, etiškumas atvirumas bei kitomis vertybėmis, kurios yra būtinos tam, kad jų teikimas nekeltų jokie nepasitenkinimo. Europos Sąjungos teisės įgyvendinimas Lietuvos administracinėje teisėje autoriai kelia klausimą ar visada yra laikomasi pareigos tarnauti žmonėms: „Ar nepasitaiko, kad valstybės ir (ar) savivaldybių institucijos, įstaigos, pareigūnai, valstybės tarnautojai ir kiti fiziniai ar juridiniai asmenys atlikdami viešąjį administravimą šią savo pareigą „pamiršta“? Atsakydami į šį klausimą teigia, jog atsakymas į šį klausimą tikriausiai nenustebina: Patirtis, deja, leidžia teigti, kad tokie atvejai nėra reti” (Valančius, Kavalnė, 2009, p. 193).

Situacijos dėl kurių viešosios paslaugos gali būti teikiamos ne pagal kiekvieno piliečio norus labai varijuoja, viena tokių gali būti tai, kad Lietuvoje egzistuojantis savivaldybių pasiskirstymas gali turėti įtakos užtikrinant kiekvieno žmogaus norus. Registrų centro 2023 metų sausio 1 dienos duomenimis, pagal registruotų gyventojų skaičių šiuo metu didžiausia savivaldybė yra Vilniaus miesto savivaldybė (daugiau kaip 625 tūkstančių gyventojų), mažiausia – Birštono savivaldybė (4,4 tūkstančiai gyventojų)., kad Lietuva išsiskiria Europoje itin didelėmis savivaldybėmis (jų teritorijos dydžiu ir gyventojų skaičiumi). Daugumoje savivaldybių yra nuo 15 iki 40 tūkstančių gyventojų (Registrų centras). Pagal matomus duomenis susidaro įspūdis, kad gana keista yra tikėtis, kad kiekvieno asmens interesai bus užtikrinti, o ir paslaugos bus teikiamos užtikrinant kiekvieno žmogaus norus, kai yra tos pačios tarybos miestuose su tokiu žmonių kiekiu kaip Vilniaus miesto savivaldybėje, o tuo pačiu metu yra ir tokių savivaldybių, kurių gyventojų skaičiaus skirtumas nuo didžiausios savivaldybės skiriasi daugiau nei 100 kartų. Marius Urvikis disertacijoje taip pat pastebi, kad sunku užtikrinti kokybišką savivaldos veiklą, kai egzistuoja toks savivaldybių susiskirstymas: Tenka pripažinti, kad pati dabartinė Lietuvos vietos savivaldos sistemos struktūra akivaizdžiai skatina fizinį, o tuo pačiu ir funkcinį atotrūkį tarp žmonių ir vietos valdžios. Klasikinis savivaldybių kompetencijos didinimo šalininkų koziris (arčiau piliečio esančios valdžios institucijos ir geresnis bendruomenės narių poreikių išmanymas) derantis dėl didesnio savarankiškumo funkcijų perleidimo Lietuvos savivaldybėms nėra toks įtikinantis. Savivalda Lietuvoje vieno lygmens, yra 60 savivaldybių, kurios, lyginant su pasaulyje vyraujančiomis savivaldos sistemomis, yra itin didelės tiek savo plotu, tiek gyventojų skaičiumi. Galima kalbėti greičiau ne apie bendruomenės, bet apie bendruomenių savivaldą, nes jų tokiose savivaldybėse yra ne viena. Tad „bendrų interesų“ ir bendruomeniškumo idėjos tampa painiomis, o siekis sudaryti sąlygas demokratiško valdymo „iš apačios“ raiškai dar labiau komplikuoju. (Urvikis, 2016 p. 71)

Toks didelis savivaldybių gyventojų skaičiaus atotrūkis sukuria užburtą ratą, kadangi Lietuvos labiausiai apgyvendintos savivaldybės, tokios kaip Vilnius, pritraukia ypač daug žmonių gyvenimui ir tolesniam lėšų pildymui į miesto biudžetą. Į sostinę ir kitus didžiausius šalies miestus žmonės keliai dėl darbų gausos, o tuo pačiu kitų faktorių, tačiau gyventojų skaičiaus augimo nebūtų, jei ne išvystytas viešųjų paslaugų tinklas. Kaip ir priimtina, sostinėse dažniausiai būna išvystytos pagrindinės viešosios paslaugos, pradedant švietimu, sveikatos apsaugos sistema, baigiant viešuoju transportu. Pagrindinis faktorius dėl ko žmonės keliai į išvystytus miestus yra patogi aplinka tiek jiems patiems, tiek jų atžaloms augti. Problema yra ta, kad didieji miestai traukia geriausius specialistus, tarp jų

ir mokytojus. Rajonuose esančios mokymo įstaigos savo sričių specialistams negali pasiūlyti tokių pačių sąlygų, kokias jiems suteikia didžiųjų miestų centruose esančios ugdymo įstaigos. Ši konkurencija yra itin nesveika, kadangi sukuria labai didelį atotrūkį tiek pačių mokytojų skaičiumi, tiek užtikrinant, kad dėstomi dalykai bus aukščiausio lygio, o taip pat dėstomi kompetentingų tos srities specialistų. Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme yra numatytas principas, tiesiogiai susijęs su tuo, kad turi būti laikomasi principo tarnauti visuomenei. Šio įstatymo 5 straipsnio 5 dalis ir nurodo, kad švietimo sistema sudaro sąlygas kiekvienam asmeniui ugdytis, plėtoti savo galias ir gebėjimus, gauti reikiamą pagalbą, patirti sėkmę mokantis, socialinėje, kultūrinėje ir (ar) kitose veiklose ir būti nediskriminuojamam dėl ugdymosi poreikių įvairovės ir (ar) švietimo pagalbos reikmės (Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas). Tarp principų įstatyme esant ir normai, kad bus siekiama geros kokybės rezultatų kiekvienam besimokančiam, tampa sudėtinga tai užtikrinti, nes dažnai mokytojus ar dėstytojus, geriausiai išmanančius savas sritis pritraukia miestai, taip aplinkinėms gyvenvietėms ar miestams nepalikdami kito pasirinkimo, kaip tik toliau didinti atskirtį tarp miestų ir mažesnių gyvenviečių, persikeliant gyventi į geresnes sąlygas siūlančius miestus (Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas 1991).

Tokios situacijos, kai miestą palieka specialistai, o gyventojų sumažėja tiek, kad net nebėra vertės išlaikyti miestuose kažkada pripildytas buvusias mokyklas darželius bei kitas įstaigas. Toks gyventojų skaičiaus mažėjimas miesteliuose ir kaimuose sukuria specialistų stygių, o tokiais atvejais jų naudojimas viešosiomis paslaugomis tampa keblus, kadangi iki medicinos įstaigų su viešuoju transportu negali, o kai kurie ypač senyvi žmonės savo transporto priemonių neturi. Ilona Tamutienė, Inga Černiauskaitė ir Austė Sruogaitė, atliko tyrimą - Lietuvos kaimo ir miesto gyventojų prieinamumo prie ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų kliūtys ir jų kontekstai, pagal kurį nustatė, kad kaimo gyvenvietėse prieinamumas prie valstybės garantuojamų viešųjų paslaugų yra daug labiau komplikuoatas nei mieste gyvenančių asmenų. Pagrindinė mažų gyvenviečių problema ir yra ta, kad viešasis transportas šalia gyventojų namų važiuoja tik kartą per dieną, o dažniausiai net rečiau. Dėl tokios situacijos sunku užtikrinti ir tai, kad gyventojas nuvyktų į kitas įstaigas, kur jam garantuojamos ir kitos viešosios paslaugos.

Nevienodas savivaldybių dydis, o ir kiekvienos savivaldybės viduje esantis pasiskirstymas, gali iššaukti dar vieną problemą, dėl ko tam tikros paslaugos gali būti teikiamos nekokybiškai ar atmestinais. Lietuvoje metai iš metų gerėjant bendrai ekonominei situacijai šalyje, piliečiai ima reikalauti iš valdžios institucijų geresnio įvairių funkcijų vykdymo, tarp šių funkcijų yra reikalavimas, kad įvairios paslaugos būtų teikiamos su kuo

mažiau trukdžių. Tačiau ne retai yra susiduriama su kliūtimis siekiant kiekvieno asmens norus patenkinti. Tokios situacijos gali kilti tada, kai yra neteisingas prioritetų sudėliojimas, arba paprasčiausias lėšų trūkumas konkrečios paslaugos kokybei palaikyti. Savivaldybių varomoji jėga yra piniginiai ištekliai, kadangi kuo daugiau savivaldybė turi lėšų, tuo daugiau ji, tų lėšų, gali skirti tam, kad būtų užtikrintas kokybiškas viešosios paslaugos teikimas, kadangi teikiama paslauga yra visuma dalykų, kuriuos norint padaryti idealiai reikalingas ir reikiamas darbuotojų skaičius ir specialistų samdymas, norint sužinoti kaip padaryti taip, kad būtų užtikrintas visomis prasmėmis geriausias paslaugos užtikrinimas. Vietos savivaldos įstatymo 54 straipsnio 4 dalyje nurodyta, jog Viešosios paslaugos gyventojams teikiamos teisės aktų nustatyta tvarka atlygintinai ir neatlygintinai (Vietos savivaldos įstatymas 1994). Marius Urvikis disertacijoje taip pat nurodo, kad finansai skirti viešųjų paslaugų teikimui gali būti gaunami įvairiais, nuo kiekvienos savivaldybės priklausančiais būdais: 'Viešosios paslaugos skiriasi ne tik pobūdžiu, visuomenei teikiama nauda ir tikslais, bet ir finansavimo šaltiniais. Viešosios paslaugos gali būti finansuojamos tiek iš bendro valstybės ar savivaldybės biudžeto, tiek imant mokestį už naudojamą paslauga, tiek mišriais būdais. Skirtingoms viešosioms paslaugoms visapusiškai įvertinti reikalingos ir skirtingos vertinimo technikos. Pavyzdžiui, komunalinių paslaugų, kurių teikimo procesai yra palyginti paprasti, kokybę yra kur kas lengviau įvertinti negu gerovės paslaugų. Tokių paslaugų kaip vandens tiekimas įvertinimui gali iš esmės pakakti finansinių kriterijų ir efektyvumo matų įvertinimo. Tuo tarpu socialinės, sveikatos apsaugos ir švietimo paslaugos pasižymi dinaminiais efektais, sunkiai suprantamais, kompleksiniais procesais' (vietos paslaugų sistemos tobulinimas)

Tai reiškia, kad savivaldybė pati nustato ar konkreči viešojoje paslauga už kurios teikimą ji yra atsakinga bus apmokestinama. Ko gero nėra tokios savivaldybės narių, kurie norėtų apmokestinti visas teikiamas viešąsias paslaugas, tačiau be kai kurių viešųjų paslaugų apmokestinimo, savivalda tiesiog negalėtų normaliai funkcionuoti. Esant neveiksniams savivaldai kenčia galutinis jos paslaugų gavėjas, kadangi tokiu atveju kenčia ir kitos savivaldybės teikiamos viešosios paslaugos. 2007 metais daryta privačių asmenų įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėse galimybių analizė parodė, kad steigdama naujus viešųjų paslaugų teikėjus, savivaldybė siekia, kad už užmokestį teikiamos viešosios paslaugos būtų ekonomiškai racionalios ir kad nustatytas užmokestis už jas padengtų tų paslaugų teikimo bei kitas su jų teikimu susijusias teikėjo išlaidas, bet šių paslaugų teikimas nevirstų pelno siekiančia veikla. Savivaldybė siekia, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės teritorijoje esantys gyventojai. (Privačių asmenų įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėse galimybių analizė p. 3)

Lėšų trūkumas nebūtinai reiškia tam tikrų technologijų ar kitų paslaugai teikti reikalingų mechanizmų trūkumą. Žmogiškieji ištekliai taip pat yra labai svarbi viešųjų paslaugų kokybiško teikimo dalis. Lietuvos gyventojų saugumą galima priskirti prie valstybės skiriamų viešųjų paslaugų. Šią paslaugą teikia valstybės pareigūnai, kurie yra atsakingi už įstatymų vykdymą, viešosios tvarkos ir saugumo palaikymą bei visuomenės apsaugą nuo nusikalstamumo ir kitų pavojų. Lietuvos Respublikos policijos veiklos įstatymas nurodo, kad policijos uždaviniai yra: žmogaus teisių ir laisvių apsauga; asmens, visuomenės saugumo ir viešosios tvarkos užtikrinimas, o taip pat ir kiti žmogaus teises užtikrinantys uždaviniai. Be tinkamo viešosios tvarkos palaikymo, valstybėje būtų sunku užtikrinti ir visų kitų žmonėms reikalingų funkcijų atlikimą, o tuo pačiu kokybišką paslaugų teikimą. Be to, viešosios tvarkos palaikymas taip pat padeda užtikrinti teisingumą ir lygybę visiems piliečiams (Lietuvos Respublikos policijos veiklos įstatymas).

Dirbant tokį įtemptą darbą kaip saugumo užtikrinimas ir nežinant kokie pavojai tavęs laukia yra teisinga tikėtis proporcingo atlyginimo, kuris tą darbo metu kylantį pavojų ir nerimą kompensuotų, tačiau dažnai susiduriama su problema, kad asmenys dažniau renkasi mažiau rizikingą, o tuo pačiu geriau apmokamą darbą. Dėl šios priežasties daugelyje Lietuvos miestų ir rajonų trūksta pareigūnų. Pagal 2022 metų policijos pateiktą statistiką 2022 metais į policijos sistemą priimta 381 naujas pareigūnas, tačiau atleista buvo 506. Didesnis paliekančių tarnybą pareigūnų skaičius yra sietinas su pareigūnų bendruomenės „senėjimu“ - virš 40 proc. pareigūnų turi 20 ir daugiau metų vidaus tarnybos stažą. Tokių pareigūnų dalis drastiškai padidėjo per paskutinius 15 metų (2007 m. sudarė 9 proc., 2012 - 29 proc., o nuo 2018 m. 41-43 proc.). Esant tokiai situacijai prastėja visos visuomenės saugumo jausmas, kadangi daug mažesnis skaičius pareigūnų gali stebėti ir reaguoti į daromus pažeidimus. Pavyzdžiui Klaipėdos apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininkas Alfonsas Motuzas teigia, kad „Kalbant visos Klaipėdos apskrities policijos bendrame etatų kontekste, tai mes trūkstame apie 170 pareigybių iš 950, tai sudaro apie 18 proc. Tai iš žmogiškųjų išteklių vadybos tai yra rizikingas nekomplektas, kuris gali pakenkti ir tiesioginių funkcijų vykdymui. (LRT.lt straipsnis) Žvelgiant į Klaipėdos apskrities vyriausiojo policijos komisariato duomenis, matoma, kad, kad iš reikiamų 952 etatų, 2022 metais užimti buvo tik 784. Tokia situacija verčia naudotis policijos rėmėjų paslaugomis ir atliekant sudėtingesnes darbo funkcijas. Pagal tą pačią statistiką, policijos 75 policijos rėmėjai pareigūnams padėjo net 3850 valandų. Tokia situacijos rezultatas gali būti netinkamas viešųjų paslaugų teikimas, dėl to, kad rėmėjais daugeliu atveju dirba ne itin kvalifikuoti asmenys, tačiau jų nesant susiduriama su kita problema, tai darbo jėgos trūkumas(2022 Policijos veiklos apžvalga).

Asmens sveikata yra viena pagrindinių visuomenės socialinių ir ekonominių vertybių, tam, kad ši vertybė būtų išsaugota, o tuo pačiu ir toliau prižiūrima, valstybė skiria vis daugiau materialinių ir intelektualinių išteklių. Konstitucijos 53 straipsnyje yra įtvirtinta norma, kad valstybė rūpinasi žmonių sveikata ir laiduoja medicinos pagalbą bei paslaugas žmogui susirgus. Sveikatos sistemos įstatymo 2 straipsnio 19 dalyje yra apibrėžta sąvoka, ką reiškia valstybės laiduojama (nemokama) asmens sveikatos priežiūra. Pagal šį įstatymą, tai asmens sveikatos priežiūros paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžetų. (Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymas 1994). To pačio įstatymo 47 straipsnio 2 dalis numato, kad Valstybės laiduojamai (nemokamai) sveikatos priežiūrai priskiriama yra būtinoji medicinos pagalba ir kitos būtinos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, kurių nesuteikus paciento sveikatos būklė galėtų pablogėti tiek, kad jam prireiktų skubiosios medicinos pagalbos paslaugų (toliau – būtinosios paslaugos). Šios įstatymo normos piliečiams nustato nemokamos medicinos pagalbos valstybinėse gydymo įstaigose teikimo tvarką. Iš įstatymo matome, kad valstybė garantuoja sveikatos apsaugą, tai reikia suprasti taip, kad yra teikiama viešoji paslauga, kuria yra įsipareigojama esant būtinybei tenkinti kiekvieno žmogaus teisę, suteikti būtinąją pagalbą.

Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymas numato, kad medikai teikiantys bendras paslaugas, į kurias taip pat įeina ir visos jų teikiamos viešosios paslaugos turi vadovautis šiais principais:

Visų pirma svarbu paminėti, kad vienas iš principų yra nurodytas kaip visapusiškas asmens ir visuomenės sveikatos sauga (Lietuvos respublikos sveikatos sistemos įstatymas 1994). Šis principas numato, kad žmonėms turi būti užtikrintas medicininių paslaugų teikimas, o taip pat jos turi būti teikiamos taip, kad užtikrintų tai, kad teikiamos paslaugos pasitarnaus bendrai visuomenės naudai.

Dar vienas svarbus principas numatytas įstatyme yra informavimo, pagal įstatymą turi būti vykdomas visuomenės informavimas visapusiškai teisingai ir laiku apie kuo geresnės sveikatos ugdymo sąlygas bei šių sąlygų reklama (Lietuvos respublikos sveikatos sistemos įstatymas 1994). Šis principas nustato, kad žmonėms informacija teikiama būtų ne tik prireikus medicininės pagalbos, tačiau ir prieš atsitinkant nelaimingiems įvykiams ar atsiradus negalavimams, žinotų kur kreiptis, kokias paslaugas jis gali gauti ir kitą informaciją reikalingą užtikrinti, kad būtų kuo didesnė įvairių ligų bei nelaimingų atsitikimų prevencija. Esant nepakankamam asmenų informavimui su jų sveikata susijusiais klausimais gali kilti pavojus užtikrinant žmogaus gerovę. Taip atsitikus būtų

pažeistas ne tik medicinos paslaugų teikimas visuomenei, tačiau būtų pažeistas ir Konstitucijoje numatytas principas rūpintis žmonių sveikata.

Bendrai, esant gerai pasaulinei situacijai, viešųjų paslaugų teikimą užtikrinti yra organizavimo klausimas, viskas priklauso nuo to, kaip sudėliotas pats paslaugos teikimo mechanizmas, o taip pat tai, kiek valstybė ar savivaldybės yra pasirengusios tos paslaugos teikimui skirti savo finansinių išteklių tam, kad palaikytų tos paslaugos funkcionavimą. Tačiau viešųjų paslaugų kokybiškam teikimui įtaką gali daryti kiti veiksniai, susiję ne tik su valdžios institucijų funkcionavimu. Tai gali būti įvairios ekonominės krizės, kariniai konfliktai bei pandemijos.

2.3 Viešųjų paslaugų teikimas krizių metu

Medicininės viešosios paslaugos savaimė suprantama turi užtikrinti, kad visiems piliečiams jos būtų teikiamos tapačiai, laikantis visų įstatymų ir principų, kad būtų užtikrintas nepriekaištingas paslaugos suteikimas. Tačiau įvairūs veiksniai gali daryti įtaką tam, kad kai kurios paslaugos būtų teikiamos pažeidžiant tam tikras normas. Įvairūs pasauliniai veiksniai gali reguliuoti, kaip klostysis ateinančios kiekvieno žmogaus dienos, galimi įvairūs kariniai konfliktai tarp šalių, pasaulinės pandemijos. Kiekvienas toks įvykis atsiliepia piliečių kasdienai, kadangi valstybės institucijos gali būti priverstos imtis tam tikrų priemonių, kad būtų apsaugoti žmonėms, kad jiems kiltų kaip įmanoma mažesnė grėsmė gyvybei bei bendrai mūsų aplinkai.

Ypatingos situacijos, kai tam tikroje teritorijoje kyla grėsmė žmonių pagrindinėms vertybėms yra vadinama ekstremalia situacija. Lietuvos Respublikos krizių valdymo ir civilinės saugos įstatymas numato, kad ekstremalioji situacija, tai nustatytus kriterijus atitinkantis gamtinis, techninis, ekologinis ar socialinis įvykis, keliantis tokio lygio pavojų gyventojų gyvybei ar sveikatai, jų būtiniausioms gyvenimo (veiklos) sąlygoms, turtui, aplinkai, gyvybiškai svarbių valstybės funkcijų atlikimui, viešajai tvarkai, kad gali būti skelbiama ekstremalioji situacija. To paties įstatymo 32 straipsnyje įtvirtinta, kad ekstremalioji padėtis yra skirstoma į du lygius (Lietuvos Respublikos krizių valdymo ir civilinės saugos įstatymas 1998):

- savivaldybės lygio – ekstremalioji situacija, kai ekstremaliojo įvykio padariniai atitinka Vyriausybės nustatytus ekstremaliojo įvykio kriterijus arba pagrįstai prognozuojama, kad atitiks šiuos kriterijus vienos savivaldybės teritorijoje, ir kai susidariusios ekstremaliosios situacijos padariniai šalinami savivaldybėje

esančiomis civilinės saugos pajėgomis ar naudojant savivaldybėje turimus materialinius išteklius arba valstybės rezervą;

- valstybės lygio – ekstremalioji situacija Lietuvos teritoriniuose vandenyse Baltijos jūroje arba ekstremalioji situacija, kai ekstremaliojo įvykio padariniai atitinka Vyriausybės nustatytus ekstremaliojo įvykio kriterijus dviejose ar daugiau savivaldybių teritorijū, arba kai paskelbta savivaldybės lygio ekstremalioji situacija trunka ilgiau kaip vienus metus, arba kai jos padariniams šalinti reikalingi materialiniai ištekliai teikiami iš kitų savivaldybių ar pasitelkiamos kitose savivaldybėse esančios civilinės saugos pajėgos (Lietuvos Respublikos krizių valdymo ir civilinės saugos įstatymas 1998).

Įstatymas nustato, kad ekstremalioji padėtis gali būti nustatoma konkrečioje srityje, arba visoje valstybėje, jei ekstremaliosios padėties skelbimas reikalingas didesnėje teritorijoje nei dvi savivaldybės.

To paties įstatymo 5 straipsnis numato, kad vykdant gelbėjimo, paieškos ir neatidėliotinus darbus, likviduojant įvykį, ekstremalųjį įvykį, ekstremaliają situaciją ir šalinant jų padarinius, šio ir kitų įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka gali būti laikinai apribotos asmens judėjimo laisvė, nuosavybės ir būsto neliečiamumo teisės, o susidarius valstybės lygio ekstremaliajai situacijai, – ir ūkinės veiklos laisvė, viešųjų ir administracinių paslaugų teikimas.“ (Lietuvos Respublikos krizių valdymo ir civilinės saugos įstatymas 1998). Taikant šią normą tas pats įstatymas, 4 straipsnyje įtvirtintuose principuose, numato tai, kad asmens teisės gali būti varžomos tik tiek, kad veiksmai kurių yra privaloma imtis nesukeltų didesnės žalos, nei tokių veiksmų neatlikimas.

2019 metais, prasidėjus pasaulinei pandemijai daugelis šalių, įskaitant Lietuvą, ėmėsi skubių veiksmų siekdami apriboti COVID-19 viruso plitimą, taip bandant kaip įmanoma labiau apriboti viruso plitimą, tuo pačiu siekiant išgelbėti kuo daugiau gyvybių. 2020 metais vasario 26 dieną Vyriausybė (atsižvelgusi į Vyriausybės ekstremalių situacijų komisijos pasiūlymą) nutarimu Lietuvoje paskelbė valstybės lygio ekstremaliają situaciją visoje šalyje dėl naujojo koronaviruso (COVID-19) plitimo grėsmės. (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl valstybės lygio ekstremalios situacijos paskelbimo) jau po ekstremalios situacijos įvedimo, 2020 metais kovo 16 dieną, vyriausybė nutarė paskelbti visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje karantiną (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo).

Paskelbto karantino metu buvo apribota dalis iki tol piliečiams teikiamų viešųjų paslaugų. Vyriausybės nutarime dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo buvo numatyta, kad yra stabdomas ugdymo ir vaikų priežiūros procesas bei švietimo veikla visose švietimo įstaigose, dienos ir užimtumo centruose, organizuojant ugdymo procesą nuotoliniu būdu. COVID-19 pandemijos metu priimtų sprendimų vertinimas teisiniu, vadybiniu ir ekonominiu požiūriu tyrimo autorių nuomone valstybės nustatytos priemonės, ribojančios teisę į mokslą, įtvirtintos EŽTK Pirmojo protokolo 2 straipsnyje (Europos žmogaus teisių konvencija), bei Konstitucijos 41 straipsnyje, laikomos proporcingomis siekiui užkirsti kelią koronaviruso plitimui, taigi vertinant *in abstracto* teisė į mokslą nebuvo pažeista (COVID-19 pandemijos metu priimtų sprendimų vertinimas teisiniu, vadybiniu ir ekonominiu požiūriu). Tačiau pirmosiomis paskelbto karantino savaitėmis, buvo galima matyti, kad ne visi moksleiviai, kuriems turėtų būti užtikrinta teisė į mokslą, turėjo vienodas sąlygas mokytis, kadangi ne visi galėjo įpirkti mokslui tinkamus kompiuterius, o tuo pačiu užtikrinti, kad namuose veiks geras interneto ryšys.

Taip pat gan pastebima problema pandemijos laikotarpiu buvo viešojo transporto paslaugų kokybės užtikrinimas, kadangi nutarime buvo numatyta, kad ribojamas keliaujančiųjų tarpmiestinio ir priemiestinio reguliaraus susisiekimo keleivinio transporto maršrutais intensyvumas – leidžiama užimti tik sėdimas vietas ne mažesniu kaip 1 metro atstumu. Dėl šios nuostatos buvo ribojamas keleivių skaičius viešajame transporte, dėl ko automatiškai ne visi asmenys norintys pasinaudoti šia viešąja paslauga galėjo tai padaryti jiems norimu metu. Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymas 3 straipsnyje numato, kad Valstybė teisinėmis, o prireikus ir finansinėmis priemonėmis užtikrina viešosios transporto infrastruktūros objektų prieinamumą lygiomis teisėmis ir nediskriminacinėmis sąlygomis visiems vidaus (šalies) transporto infrastruktūros objektų naudotojams, taip pat šios infrastruktūros naudotojams iš užsienio, remiantis tarptautinėmis sutartimis ir susitarimais (Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymas). Nors įstatymas numato, kad visiems žmonėms turėtų būti užtikrintas viešojo transporto paslaugų teikimas remiantis tarptautinėmis sutartimis, tačiau įvesti specialieji teisiniai režimai nustato atskiras taisykles valstybės valdyme (Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymas 1991).

Tačiau didžiausią susirūpinimą karantino laikotarpiu sukėlė dalies medicinos paslaugų prieinamumas. Nutarimas numatė, kad bus atidedamos planinės operacijos, išskyrus pagalbą ir sveikatos priežiūros paslaugas, kurių nesuteikus pacientui atsirastų būtinosios

medicinos pagalbos poreikis arba labai pablogėtų jo būklė. Taip pat buvo nustatyta, kad bus atidedami profilaktiniai patikrinimai ir prevencinės programos, o taip pat ir kitų nebūtinų visuomenės sveikatos priemonių teikimas. Tokios normos nustatymas neužtikrino, kad būtų laikomasi Konstitucinio principo rūpintis žmonių sveikata, o tuo pačiu valstybės tarnavimo žmonėms principo. Pavėluotai teikiamos kai kurios paslaugos, daromi reikalingi tyrimai galėjo sukelti didesnę riziką žmonėms susirgti kitomis ligomis, kurios nebuvo numatytos kaip prioritetinės. COVID-19 pandemijos metu priimtų sprendimų vertinimas teisiniu, vadybiniu ir ekonominiu požiūriu autoriai taipogi nurodo, kad toks Vyriausybės nutarimuose įtvirtintas teisinis reguliavimas, kuriuo sveikatos priežiūros paslaugų teikimas buvo apribotas visoje valstybės teritorijoje, neatsižvelgiant į tai, ar visose įstaigose buvo fiksuotas viruso plitimas, vertintinas kaip pernelyg ribojantis teisę į sveikatos priežiūrą, o šiomis priemonėmis siektas tikslas – apsaugoti žmonių sveikatą ir užtikrinti sklandų sveikatos priežiūros įstaigų veikimą galėjo būti siekiamas ir kitomis priemonėmis, kaip antai stiprinant sveikatos priežiūros įstaigų personalo apsaugą, reguliuojant dirbančių medikų srautus ir kt. Vyriausybės 2020 m. kovo 14 d. nutarime įtvirtintas teisinis reguliavimas iš esmės paneigė galimybę įgyvendinti asmenų, sergančių kitomis ligomis, teisę į tinkamą sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, teisę į kuo geresnės sveikatos užtikrinimą, ir negali būti vertinamas kaip teisėtas ar proporcingas ir atitinkantis (COVID-19 pandemijos metu priimtų sprendimų vertinimas teisiniu, vadybiniu ir ekonominiu požiūriu).

Vaidotas Vaičaitis straipsnyje *Specialieji teisiniai režimai Lietuvos teisinėje sistemoje* pažymi, kad įvedus karantiną Lietuvoje be visų kitų ribojimų, taip pat buvo ribojamos ir viešosios paslaugos. Pagal autorių, nepaprastosios padėties metu taikomų konstitucinių žmogaus teisių ribojimas nuo kitų specialiųjų teisių režimų ribojimo skiriasi bent dviem kriterijais: ribojamų teisių apimtimi ir jų intensyvumu. Visgi, kaip parodė patirtis, karantino ir ekstremaliosios situacijos (padėties) metu Lietuvoje 2020 m. kovo – birželio mėnesiais konstitucinių žmogaus teisių ribojimo intensyvumas (kartais peraugantis į visišką draudimą) buvo panašus į nepaprastosios padėties ribojimus. Visų pirma, buvo stipriai ribojama konstitucinė judėjimo laisvė, asmens teisė į darbą bei verslą, susirinkimų bei asociacijų teisės ir įstatymuose numatytas administracinių ir viešųjų paslaugų teikimas, iš kurių didžiausią žalą žmonėms galėjo sukelti medicinos paslaugų ribojimas (Vaidotas Vaičaitis, 2020, p. 95).

Viešosios paslaugos nors ir priklauso tai pačiai kategorijai, tačiau ekstremaliomis situacijomis pasimato, kad kai kurios viešosios paslaugos savaime nėra tokios svarbios kaip

kitos. Pavyzdžiui medicinos paslaugų teikimas yra viena svarbiausių valstybės teikiamų viešųjų paslaugų, kadangi Konstitucija tiesiogiai įtvirtina, kad valstybė rūpinasi žmogaus sveikata. Valstybėje esant krizinėms situacijoms, tokios paslaugos kaip viešasis transportas, kelių priežiūra, kitos, ne taip stipriai darančios įtaką bendrai žmogaus savijautai yra nustumiamos į antrą planą, siekiant skirti kuo didesnius išteklius būtent tam, kad būtų išsaugotas pagrindinis demokratinės valstybės gėris - žmogus. Tai įžvelgia ir Vaidotas Vaičaitis: Tuo tarpu žmogaus teisė į viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą tiesiogiai Konstitucijoje nėra numatyta, todėl jų ribojimas ekstremaliosios situacijos (padėties) metu gali būti daug lankstesnis nei konstitucinių žmogaus teisių. (Vaičaitis, 2020 p. 94)

Išanalizavus situacijas kada buvo ribojamas kai kurių viešųjų paslaugų teikimas, galima daryti išvadą, kad valdžios tarnavimo žmonėms principas teikiant viešąsias paslaugas gali būti ribojamas, tačiau tai dažniausiai yra daroma tam, kad apsaugoti pamatines Konstitucijoje numatytas vertybes, siekiant kuo labiau sumažinti riziką, kuri gali kilti visuomenei jei nebus užtikrinti tam tikri apribojimai teikiant konkrečias paslaugas.

IŠVADOS

1. Konstitucija, kaip pagrindiniu valstybės įstatymu, privalo vadovautis visos valstybės institucijos. Konstitucijoje įtvirtintas valstybės tarnavimo žmonėms principas įpareigoja valdžios institucijas daryti viską, kad jų atliekamos funkcijos ar sprendimai nesukeltų jokių neigiamų pasekmių žmonėms. Viešoji paslauga jau savo apibrėžimu nustato, kad ji yra tam tikro gėrio teikimas bendram visuomenės labui, tačiau valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principas užtikrina, kad atsakingos įstaigos stengtųsi tos paslaugos teikimą padaryti kuo sklandesnį bei labiau prieinamą kiekvienam žmogui.
2. Viešoji paslauga kokybiškai teikiama yra tada, kai jos teikimas nesukelia ypatingų sunkumų ir atlieka tą funkciją, kuriai paslauga ir buvo sukurta. Priežastys dėl kurių viešųjų paslaugų teikimas gali būti nekokybiškas arba ne iki galo išpildyti savo funkciją gali būti įvairios, tačiau viena kertinių priežasčių yra konkrečios paslaugos finansavimas. Esant nepakankamam viešosios paslaugos finansavimui atsiranda vietos viešųjų paslaugų kokybės užtikrinimo spragoms.
3. Viešosios paslaugos nors ir tarnauja visuomenės interesui, tačiau įvairios valstybinės ar pasaulinės krizės gali versti valstybės institucijas imtis kai kurių viešųjų paslaugų ribojimo, siekiant išsaugoti kitas, Konstitucijoje įtvirtintas pagrindines vertybes.

ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

Teisės norminiai aktai:

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992). *Valstybės žinios*, 33-1014.
2. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. *Lietuvos aidas*, 1991-08-06, Nr. 153-0
3. Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymas. *Lietuvos aidas*, 1991-10-25, Nr. 215-0
4. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994-07-20, Nr. 55-1049
5. Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994-08-17, Nr. 63-1231
6. Lietuvos Respublikos krizių valdymo ir civilinės saugos įstatymas *Valstybės žinios*, 1998-12-31, Nr. 115-3230
7. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1999-07-09, Nr. 60-1945
8. Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1999-07-30, Nr. 66-2130
9. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000-09-06, Nr. 74-2262
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl valstybės lygio ekstremalios situacijos paskelbimo TAR, 2020-02-26, Nr. 4023
11. Aiškinamais raštas dėl įstatymų projektų Reg. Nr. XIIP-4142- XIIP-4144, 2019
12. Europos žmogaus teisių konvencija Roma, 1950 m. lapkričio 4 d

Specialioji literatūra:

1. Vaičaitis, V. ir kt., (2016) Lietuvos konstitucionalizmo istorija (istorinė Lietuvos konstitucija). 1387 m.-1566 m.-1791 m.-1918 m.- 1990 m. Monografija. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
2. Vaičaitis, V., (2020) Specialieji teisiniai režimai Lietuvos teisinėje sistemoje. *Teisės žurnalas teisė*. 2020, Vol. 117, p. 79–98.
3. Gylys, A., Vaičaitis, V., (2002) žmogus v. valstybę(?) (Lietuvos Respublikos Konstitucijai 10 metų). ISSN 1392-1274. *TEISĖ* 2002 45.
4. Gylys, A. ir Vaičaitis, V. (2003) Viešojo administravimo problemos ir mūsų teisinis mentalitetas. Straipsnis. Vilnius: *Jurisprudencija*, 2003, t. 39(31); 69–78.
5. Valančius, V. ir Kavalnė, S., (2009) Europos Sąjungos teisės įgyvendinimas Lietuvos administracinėje teisėje. Monografija. Vilnius: Registrų centras.

6. Astrauskas, A. ir kt. (2010) Viešasis valdymas. Vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras.
7. Jarašiūnas, E., Sinkevičius, V., Žilys, J., Vainiūtė, M (Red). (2017) Lietuvos konstitucinė teisė. Vadovėlis. Antroji laida. Vilnius: Registrų centras.
8. Urvikis, M. (2016) Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas. Daktaro disertacija, Socialiniai mokslai, vadyba Mykolo Romerio universitetas, Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
9. Deviatnikovaitė, I. (2021) Administracinė teisė Bendroji dalis. Vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
10. Juknevičienė, V. Viešojo administravimo žmogiškųjų išteklių reikšmė demokratijos įgyvendinimo procese. Straipsnis. Vilnius: Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2007. 1 (8). 128-133.
11. Shilston, T. G. One., Two, Three, What are We Still Coming for? Police Performance Regimes, Public Perceptions of Service Delivery and the Failure of Quantitative Measurement. Policing, 2008, Vol. 2, No. 3, 359–366.
12. Little, J. (1996). Thinking Government: Bringing Democratic Awareness to Public Administration. In G. L. Wamsley & J. F. Wolf (Eds.), Refounding Democratic Public Administration (pp. 327–350). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
13. Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė. Vidaus reikalų ministerijos studija (Vilnius, 2010), 2.
14. From Juran's Quality Control Handbook, fourth edition. J.M. Juran, editor-in-chief, Frank M. Gryna, associate editor (New York: McGraw-Hill Book Co., 1988).
15. Ruževičius, J. (2006) Kokybės vadybos metodai ir modeliai. Vadovėlis. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
16. Glebovė, N., (2010) Valstybės tarnybos samprata ir valstybės tarnautojo statuso ypatumai. ISSN 1392–1274. TEISĖ 2010 76.
17. Mikalauskas, A., (2016) Mero institucija Lietuvoje: gyventojų lūkesčių tyrimas. Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas 1:135-158.
18. Deviatnikovaitė, I., (2019) Viešasis interesas, viešosios paslaugos ir sutartys kaip viešojo administravimo turinys. Jurisprudencija 2019, 26(2), p. 404–425.
19. Brazienė, R., Merkys, G., (2015) "Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje". Viešoji politika ir administravimas 1:103-114.
20. Jakulevičienė, L. ir kt., (2020) COVID-19 pandemijos metu priimtų sprendimų vertinimas teisiniu, vadybiniu ir ekonominiu požiūriu. Tyrimo išvados Vilnius

Teismų praktika:

1. Konstitucinio Teismo 1997 m. gegužės 6 d. nutarimas. Valstybės žinios, 1997-05-09, Nr. 40-977.
2. Konstitucinio Teismo 1999 m. gegužės 11 d. nutarimas. Valstybės žinios, 1999-05-14, Nr. 42-1345.
3. Konstitucinio Teismo 2004 m. gegužės 25 d. nutarimas. Valstybės žinios, 2004-05-26, Nr. 85-3094.
4. Konstitucinio Teismo 2004 m. liepos 1 d. nutarimas. Valstybės žinios, 2004-07-06, Nr. 105-3894..
5. Konstitucinio Teismo 2004 m. lapkričio 5 d. išvada. Valstybės žinios, 2004-11-09, Nr. 163-5955.
6. Konstitucinis Teismas 2005 m. gegužės 13 d. nutarimas. Valstybės žinios, 2005-05-19, Nr. 63-2235.
7. Konstitucinio Teismo 2007 m. rugpjūčio 13 d. nutarimas. Valstybės žinios, 2007-08-18, Nr. 90-3580.
8. Konstitucinio Teismo 2011 m. sausio 6 d. nutarimas. Valstybės žinios, 2011-01-08, Nr. 3-93.
9. Konstitucinio Teismo 2011 m. sausio 31 d. nutarimas. Valstybės žinios, 2011-02-03, Nr. 14-602.
10. Konstitucinio Teismo 2022 m. gegužės 5 d. nutarimas. TAR, 2022-05-05, Nr. 9566.

Kiti šaltiniai:

Gyventojų skaičius pagal savivaldybes 2023 m. sausio 1 d. Registrų centras.

Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė. Vidaus reikalų ministerijos studija (Vilnius, 2010), 2.

LRT.lt (2023) straipsnis: <https://www.lrt.lt/naujienos/lietuvoje/2/1857288/akis-badantis-pareigunu-stygius-klaipedos-rajone-siulys-stipendijas-ir-tukstantines-ismokas-bet-ar-ideja-pasiteisins-misle>.

Privačių asmenų įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėse galimybių analizė. (2007) Vilnius. Sophus.

2022 m. Policijos veiklos apžvalga. (2023) Vilnius.

SANTRAUKA

Viešosios paslaugos, kaip valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principo įgyvendinimo forma

Mantas Sukauskas

Magistro darbe analizuojamos viešosios paslaugos, apibrėžiama kokiuose teisės aktuose nustatytas jų teikimas, kuo turi vadovautis valdžios institucijos jas teikdamos. Viešųjų paslaugų teikimas analizuojamas per valdžios institucijų tarnavimo žmonėms principą, kuris yra nustatytas Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, o tai reiškia, kad šis principas yra vienas pamatinių valstybės principų, be kurių pagrindinis demokratijos variklis – žmogus būtų pamirštas. Rašto darbo tikslas buvo atskleisti kaip viešųjų paslaugų teikimo metu atsispindi valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principas ir nustatyti ar šis principas nebūna pamirštas jas teikiant. Analizuojant įvairius įstatymus ir autorių literatūra aptarta, kad viešoji paslauga tai tam tikra paslauga, už kurios teikimo priežiūrą atsakinga yra valstybė ir jos institucijos, o pati paslauga teikia tam tikrą naudą plačiai grupei visuomenės. Darbe analizuota, kad kokybiškos paslaugos sąvoka kiekvieno asmens yra suprantama savaip, tačiau bendras kokybiškumo bruožas turi būti bendra nauda visuomenei ir didžiosios jos dalies pasitenkinimas teikiama paslauga. Viešųjų paslaugų kokybei įtaką daro ne vienas faktorius, tačiau pagrindinis jos variklis yra finansavimas, be reikiamo kiekio lėšų viešoji paslauga funkcionuoti gali prasčiau, kas sukuria dalinį valstybės tarnavimo žmonėms principo pažeidimą. Taip pat viešųjų paslaugų teikimui labai didelę įtaką gali padaryti įvairios krizės. Geriausias to pavyzdys buvo 2020 metais Lietuvoje paskelbtas karantinas, dėl kurio buvo stipriai apribotas prieinamumas prie kai kurių viešųjų paslaugų. Darbe padarytos išvados, kad teikiant viešąsias paslaugas turi būti užtikrintas valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principas, tačiau šalyje esant ypatingiems atvejams ar krizinėms situacijoms, viešųjų paslaugų teikimas gali būti apribotas siekiant išsaugoti pamatines, Konstitucijoje įtvirtintas vertybes.

SUMMARY

Public Service as a Form of Implementation of the Principle of Government Institutions Serving People

Mantas Sukauskas

The Master's thesis analyses public services, defines the legal framework in which they are provided, and outlines the principles that public authorities must follow when providing them. Public service provision is analysed through the principle of public institutions serving the people, which is set out in the Constitution of the Republic of Lithuania, which means that this principle is one of the fundamental principles of the state, without which the main engine of democracy - the human being - would be forgotten. The aim of this paper was to show how the principle of public service is reflected in the provision of public services and to determine whether this principle is not forgotten in the provision of public services. Through an analysis of various laws and literature, it has been discussed that a public service is a particular service for which the state and its institutions are responsible for overseeing the provision, and that the service itself provides a particular benefit to a broad section of society. The paper analyses that the concept of a quality service is understood in a different way by each individual, but the common feature of quality must be the overall benefit to society and the satisfaction of the majority of the population with the service provided. The quality of public services is influenced by a number of factors, but the main driver is funding, without the right amount of funding, a public service may function less well, which creates a partial violation of the principle of the state's service to people. Also, the provision of public services can be greatly affected by various crises. The best example of this was the quarantine imposed in Lithuania in 2020, which severely restricted access to some public services. The paper concludes that the principle of public service delivery must be based on the principle of government serving the people, but that in the event of national emergencies or crisis situations, public service delivery may be limited in order to preserve the fundamental values enshrined in the Constitution.