

Vilniaus universitetas
Filosofijos fakultetas
Sociologijos ir socialinio darbo institutas
Socialinės politikos katedra

Goda Žvaliauskė

Socialinės politikos magistro studijų programa
Baigiamasis darbas

**Naujai siūlomos paslaugos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į
pagalbos procesą“ naudos įvertinimas**

Darbo vadovas: doc. dr. Eugenijus Dunajevs

Vilnius

2021

TURINYS

SANTRAUKA	3
SUMMARY	4
ĮVADAS	5
1. REGULIAVIMO SAMPRATA	8
1.1. Reguliavimo pagrindimas	11
1.2. Reguliavimo formos	14
1.3. Socialinės paslaugos	17
1.4. Socialinių paslaugų reguliavimo standartizacija – socialinių paslaugų katalogas.....	19
1.5. Naujas socialinių paslaugų katalogo rengimas	22
1.6. Teorinės dalies apibendrinimas ir tyrimo prielaidos.....	24
2. TYRIMO METODIKA	26
3. TYRIMO REZULTATAI	29
3.2. Naujai siūlomos paslaugos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ kaštai ir nauda	33
3.2.1. Paslaugos aprašymas.....	33
3.2.1.1. Analizės objektai.....	34
3.2.1.2. Paslaugos gavėjų skaičius	35
3.2.2. Kaštai	37
3.2.2.1. Kvalifikuota darbo jėga	37
3.2.2.2. Transporto paslaugos	38
3.2.2.3. Patalpų nuoma.....	42
3.2.2.4. Komunalinės paslaugos	43
3.2.2.5. Nekvalifikuota darbo jėga.....	44
3.2.2.6. Kvalifikacijos kėlimas	45
3.2.2.7. Komandiruotės.....	46
3.2.3. Nauda	48
3.2.3.1. Psichologinio konsultavimo paslaugos	48
3.2.3.2. Užimtumas	51
3.2.3.3. Ugdyimas	52
3.2.3.4. Kitos naudos	53
3.2.4. Paslaugos teikimo kaštai ir nauda.....	55
3.3. Paslaugos teikimo įgyvendinimo galimybių vertinimas.....	57
IŠVADOS.....	62
REKOMENDACIJOS	63
LITERATŪRA	64
PRIEDAI	70

SANTRAUKA

Reguliavimas – vienas dažniausiai naudojamų metodų viešojoje politikoje. Šis instrumentas pasižymi universalumu, o vykdomoji valdžia gali imtis griežtos arba švelnesnės kontrolės ir tokiu būdu per atitinkamus reguliatorius siekti numatytų tikslų. Pavyzdžiui, vykdydama teisinį reguliavimą, valdžia įsipareigoja teikti socialines paslaugas, kurios padėtų pažeidžiamoms grupėms greičiau integruotis į visuomenę, gyventi savarankiškai.

Šiuo laikotarpiu socialinių paslaugų poreikis stipriai išaugęs dėl greitai senstančios visuomenės, o stipriai nemažėjantis skurdas ir socialinė atskirtis tik dar labiau padidina atotrūkį tarp skirtingų visuomenės grupių. Be to, šiuo metu galiojantis Socialinių paslaugų katalogas neatitinka šių dienų realijų, atsilieka nuo EK rekomendacijų, neatliepia visų grupių poreikių, yra nelankstus, eklektiškas. Todėl svarbu jį peržiūrėti, atkreipti dėmesį į teikiamas rekomendacijas ir, atliepian žmonių poreikius, keisti katalogą.

Darbo tikslas – kaštų ir naudos analizės metodu pasverti siūlomus katalogo pakeitimus.

Pagrindinė tyrimo problema – naujai siūloma Socialinių paslaugų katalogo paslauga „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ valstybei atneštų daugiau naudos nei išlaidų.

Tyrimo objektas – siūlomos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslaugos kaštų ir naudos analizė.

Norint atsakyti į išsikeltą probleminį klausimą, buvo atlikta klasterinė analizė su SPSS programa ir 60 savivaldybių buvo suskirstytos į penkis klasterius. Tuomet atsitiktiniu būdu buvo išrinktos penkios savivaldybės ir jose skaičiuojami kaštai bei nauda naujai siūlomos paslaugos. Kaštus sudarė šie kintamieji: kvalifikuota darbo jėga, transporto paslaugos, patalpų nuoma, komunalinės paslaugos, nekvalifikuota darbo jėga, kvalifikacijos kėlimas ir komandiruotės. Naudą sudarė šie: psichologinio konsultavimo paslaugos, ugdymas, užimtumas ir kitos naudos. Apskaičiavus kaštus ir naudą, buvo skaičiuojamos galimos ateities kainos 2021 m. – 2024 m. ir įvertintos paslaugos teikimo įgyvendinimo galimybės.

Atlikus tyrimą paaiškėjo, jog naujai siūlomos paslaugos nauda yra labai didelė ir viršija 1 balą. Vis tik įgyvendinti paslaugą kur kas sudėtingiau: norint įsigyti tokio tipo paslaugą, numatytų klasterių savivaldybių biudžetuose nepakanka lėšų.

Raktažodžiai: reguliavimas, teisinis reguliavimas, socialinės paslaugos, Socialinių paslaugų katalogas, kaštų ir naudos analizė.

SUMMARY

Regulation is one of the most commonly used methods in public policy. This instrument is universal and the executive can choose how strict they want to use it to achieve their goals through appropriate regulators. For instance, government using legal regulation commit to provide social services that would help vulnerable groups to integrate more quickly into society and start to live independently.

These days need for social services has grown strongly due to a rapidly aging society not to mention the fact that poverty and social exclusion also makes huge gap between different groups in society. In addition current Catalogue of Social Services does not correspond to today's realities, lags behind the EC recommendations, does not correspond needs of all groups, is inflexible and eclectic. That is why it is important to review it, pay attention to the recommendations provided and modify it to correspond people's needs.

The aim of the work is to weigh the proposed changes to the catalogue using the cost-benefit analysis method.

The main problem of the research is that the newly offered Social Services Catalogue service "Finding and Involving Hard-to-Reach Customers in Help Process" would bring more benefits than costs.

The object of the research is cost-benefit analysis of the service "Finding and Involving Hard-to-Reach Customers in Help Process".

Cluster analysis was performed with the SPSS program and 60 municipalities were divided into five clusters. Then randomly selected five municipalities and the costs and benefits of the newly offered services were calculated. Costs consisted of the following variables: a skilled workforce, transport services, costs of renting, utilities, unskilled labor, training and business trips. The benefits included: psychological counseling services, education, employment and other benefits. After calculating costs and benefits, the possible future prices in 2021 - 2024 were calculated and then the possibility of providing the service was evaluated.

The study revealed that the benefits of the newly offered service are very high and exceed 1 point in all clusters. However it is much more difficult to fulfil the service: there are not enough funds in the planned municipal budgets to purchase this type of service.

Keywords: regulation, legal regulation, social services, catalogue of social services, cost-benefit analysis.

ĮVADAS

Modernėjančiame pasaulyje vis sudėtingiau užtikrinti žmogaus teises, kurios dar 1948 m. buvo paskelbtos ir priimtos Generalinės Asamblėjos. Šioje Visuotinėje žmogaus teisių deklaracijoje teigiama, kad „kiekvienas turi teisę į savo ir savo šeimos sveikatai ir gerovei pakankamą gyvenimo lygį, įskaitant maistą, drabužius, būstą ir sveikatos priežiūrą bei būtinas socialines paslaugas, ir teisę į apsaugą nedarbo, ligos, negalios, našlystės, senatvės atveju arba kitomis nuo jo nepriklausančiomis aplinkybėmis, jam netekus pragyvenimo šaltinio“ (1948, p.1, str. 25). Pažeidžiamai visuomenės grupei socialinės paslaugos yra vienintelė galimybė, užtikrinanti sklandų integravimąsi į visuomenės gyvenimą, prarastų įgūdžių arba reikiamos kvalifikacijos įgijimo galimybę.

Socialinės paslaugos užtikrina galimybę savarankiškai rūpintis savo asmeniniu arba šeimos gyvenimu, suteikia galimybę pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Pavyzdžiui, aprūpinus būtiniausiais drabužiais ir avalyne, asmuo arba šeima geba tinkamai apsirengti skirtingu sezono metu, turi galimybę išeiti iš namų bet kokiomis oro sąlygomis. Dar vienas pavyzdys, suteikus transportą, yra padidinama galimybė susirasti darbą pagal kvalifikaciją, išleisti vaikus į mokyklą ar darželį arba tiesiog susitikti su kitais šeimos nariais, draugais. Galima pastebėti, jog iškilus problemoms, siūlomos paslaugos padeda jas spręsti, suteikia galimybę palaikyti socialinius ryšius su kitomis visuomenės grupėmis, mažina socialinę atskirtį. Todėl socialinės paslaugos yra itin svarbios pažeidžiamoms grupėms, o Socialinis paslaugų katalogas ir jame esančios paslaugos, yra valstybės naudojamas reguliavimo instrumentas.

Valstybė, vykdydama teisinį reguliavimą, užtikrina, jog tokių paslaugų teikimas padeda sumažinti iškilusias problemas, o tikslinė grupė, pasinaudojusi paslaugomis, geba savarankiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Nesuteikus socialinių paslaugų, neužtikrinus jų kokybiškumo, lankstumo, pažeidžiamos grupės asmenys tik dar labiau pagilintų savo problemas, šalyje gali dar labiau padidėti socialinė atskirtis, skurdas, taip pat galima pastebėti atsilikimą nuo Europos Sąjungos tendencijų, paslaugų individualizavimo. Toks šalies įvaizdis mažina žmonių norą gyventi joje, skatina emigraciją, nusivylimą, bendrą laimės indeksą.

Deja, tačiau dar iki šių dienų susiduriama su nepakankamai užtikrintu paslaugų teikimu, lankstumu bei prieinamumu, o dėl baigtinių gavėjų sąrašų, ne visi asmenys gali gauti kataloge numatytas paslaugas. Pavyzdžiui, Socialinių paslaugų kataloge gavėjų sąrašė nėra įtraukti benamiai, todėl šiai grupei pasinaudoti paslaugomis tampa ganėtinai sunku. Be kita ko, norint gauti daugiau nei vieną paslaugą, asmuo turi užpildyti kelis prašymus, o valstybė prioriteto tvarka patvirtins pirmąją ir tik vėliau – sekančią paslaugą. Toks nelankstumas kai kurias tikslines grupes gali paskatinti nesikreipti dėl paslaugų, nes reikiamų dokumentų užpildymas atima daug laiko, be to, niekada nėra visišką garantiją, jog visos paslaugos bus suteiktos.

Valstybė, siekdama išspręsti iškilusias problemas arba norėdama pagerinti pažeidžiamos grupės gyvenimo sąlygas, gali naudoti įvairias priemones tikslui pasiekti, atsižvelgiant į vyraujančią politiką. Pavyzdžiui, gerinti gyventojų gyvenimo sąlygas galima išmokų arba socialinių paslaugų pagalba, taip pat keičiant ir tobulinant mokesčių sistemą. Dar vienas dažnas būdas, kuris gali padėti tobulinti esamą sistemą – reguliavimas. Tai – griežtas kontrolės mechanizmas, kuris dažnu atveju įpareigoja laikytis numatytų taisyklių arba užtikrina tinkamą procesų įgyvendinimą, tokiu būdu valstybė gali sėkmingai pasiekti užsibrėžtų tikslų, pagerinti tikslinių grupių gyvenimo sąlygas.

Socialinės paslaugos yra valstybės teikiamos ar finansuojamos paslaugos, kurias valstybė reguliuoja naudodama standartizacijos instrumentą. Šis instrumentas atspindi socialinių paslaugų kataloge. Kadangi šiuo metu galiojantis Socialinių paslaugų katalogas dalinai pateisina tikslinių grupių poreikius, siekiant jas išspręsti reikalingas naujas jo projektas. Vis tik svarbu įsitikinti, ar socialinės paslaugos skirtingose šalies savivaldybėse atneša tokią pat naudą, todėl svarbu Lietuvos savivaldybes suklastertizuoti ir taip apskaičiuoti šiuo atveju naujai siūlomos paslaugos teikiamą naudą ir kaštus.

Reguliavimo mechanizmą nagrinėja daugybė mokslininkų, ekonomistų, akademikų, todėl tinkamos literatūros gausu. Apie reguliavimo naudą, trūkumus, ryšį su viešąja politika užsienio šalyse galima rasti šių autorių tekstuose: Banerjee P. (2020), Van der Heijden J. (2019), Pérez P.N.P. ir Ruiz J.S. (2010), Posner R.A. (1974) bei Baldwin R., Cave M., Lodge M. (2012). Socialinės apsaugos ir socialinių paslaugų tematika išplėtotą tokių autorių tekstuose kaip: Shuang L. (2019), Le Grand J. (1982), Barr N. et.al. (2009). Lietuvoje apie reguliavimą bei efektyvumą nuodugnai aprašyta Taljūnaitė M. (2000), Dunajevus E. (2009), Baliukonis T., Čiarnienė R. (2014) bei Varnienė R. (2012) autorių tekstuose. Dromantienė L. (2003) savo tekste aprašo socialinių paslaugų atsiradimo priežastis, jų raidą bei naudą.

Darbo **problema**: šiuo metu galiojantis Socialinių paslaugų katalogas neatliepia dalies asmenų poreikių ir neišsprendžia jų problemų, todėl svarbu jį atnaujinti. Vienas iš siūlymų yra įdiegti naujai siūlomą paslaugą „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“, tačiau prieš diegiant naują paslaugą, svarbu nustatyti jos teikiamą naudą.

Šio darbo tikslas – kaštų ir naudos analizės metodu įvertinti naujai siūlomos paslaugos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ naudingumą. Tam, kad tikslas būtų įgyvendintas, išskiriami šie **uždaviniai**:

1. Konceptualizuoti reguliavimo mechanizmą.
2. Pristatyti socialinių paslaugų reguliavimą Lietuvoje.

3. Atlikti kaštų ir naudos analizę naujai siūlomai paslaugai „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“.
4. Apžvelgti naujai siūlomos paslaugos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ įgyvendinimo galimybes.
5. Pateikti išvadas ir rekomendacijas.

Darbo struktūra. Baigiamąjį magistro darbą sudaro dvi dalys: teorinė ir empirinė. Teorinėje darbo dalyje nagrinėjamos reguliavimo bei socialinių paslaugų sąvokos, taip pat apžvelgiama Socialinių paslaugų katalogo raida, pokyčiai, išskiriamos teigiamos ir neigiamos savybės. Empirinėje dalyje nurodyta tyrimo eiga ir pasirinkti tyrimo metodai. Tyrimo duomenys apdorojami Excel programa, apskaičiuota naujai siūlomos paslaugos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ kaštai ir nauda, apžvelgtos galimos šios paslaugos įgyvendinimo galimybės.

1. REGULIAVIMO SAMPRATA

Nesvarbu kokia būtų šalies valdymo forma – autokratija, demokratija, monarchija, ar kita valdymo sistema – visos jos turi tam tikras taisykles, kurių privalo laikytis toje šalyje gyvenantys asmenys. Kaip teigia Dudley, S. E., Brito J., „vykdomosios valdžios išleisti nuostatai daro įtaką kiekvienam gyvenimo aspektui. Nuo to laiko, kai pilietis prabunda, iki to laiko, kai eina miegoti, taisyklės turi įtaką viskam, ką veikia asmuo. Vis dėlto dauguma žmonių labai mažai žino apie reguliavimo poveikį arba procesą, kuriuo jie rengiami“ (2012, p.1). Iš tiesų, tikėtina, jog didžioji dauguma asmenų nežino, kokius reguliavimo mechanizmus vykdo jų šalies valdžia, kokias priemones taiko tam, kad būtų išspręstos iškilusios problemos ar tiesiog įgyvendinti nauji reikiami sprendimai.

Pagal dabartinį lietuvių kalbos žodyną, žodis reguliuoti reiškia:

1. „Tvarkyti;
2. Nustatyti normalų mechanizmo veikimą“ (2015, p.1).

Apžvelgiant šias dvi reikšmes, galima daryti prielaidą, jog vienas iš pagrindinių reguliavimo tikslų yra tvarkyti numatyto tipo mechanizmą pagal tam tikrą tvarką, kad šis galėtų tinkamai ir normaliai funkcionuoti. Šiuo atveju kalbama apie vykdomosios valdžios vykdomą reguliavimą, kuriuo siekiama tikslinei grupei sudaryti palankias sąlygas, užtikrinančias tinkamą funkcionavimą. Kaip jau minėta, verta atkreipti dėmesį, kad reguliavimas dažniausiai orientuojasi į tam tikrą tikslinę grupę, kuriai sudaro palankias sąlygas, todėl labai svarbu, jog valstybės reguliavimas neapsiribotų tik „pagalba marginalizuotoms gyventojų grupėms“, nes tai neužtikrintų socialinės lygybės (Aidukaitė J., 2013, p. 308). Kad tai neįvyktų, svarbu suprasti, jog reguliavimas yra tik vienas iš galimų valstybės vykdomų politinių sprendimų įgyvendinimo instrumentų, kuriuo stengiamasi išspręsti efektyvumo bei lygybės problemas. Ir nors nustatyti tikslinę grupę yra pakankamai sudėtingas uždavinys, vis tik tikėtina, jog valstybės vykdomoji valdžia dėmesį skiria didesnei daliai suinteresuotų asmenų gyvenimo sąlygų gerinimui. Bet kokių atveju, „valstybinis ekonomikos reguliavimas vienas gyventojų grupes įstumia į mažiau palankias sąlygas arba padėtį, palyginti su kitomis gyventojų grupėmis“ (Taljūnaitė M., 2000, p. 79). Ištaisyti susidariusią padėtį geriausiai gali socialinės politikos vykdoma veikla, kuri atlieka tarsi „kompensacinę funkciją „pažeidžiamų“ gyventojų grupių atžvilgiu“ (Taljūnaitė M., 2000, p. 79). Šiuo atveju užtikrinant kokybiškas socialines paslaugas visiems jų reikiamiems asmenims būtų tinkama socialinės politikos veikla.

Spręsti apie reguliavimą tik iš jo sąvokos apibūdinimo žodyne – nepakanka. Nors šio mechanizmo interpretacijų yra ganėtinai daug, vienas iš tikslesnių „tradicinių“ apibrėžimų buvo pateiktas dr. E. Nielsen, kuri teigia, kad „reguliavimas – valstybės taisyklių, kurių tikslas – keisti individų arba jų grupių elgesį, nustatymas ir susiejimas su sankcijomis ir valstybės valdžia“

(Pakutinskas P., 2006, p.94). Reguliavimas pakankamai dažnai naudojamas mechanizmas įvairiose šalyse, kadangi būtent juo galima ištaisyti laisvosios rinkos veikimo trūkumus ir nelygybes (Posner R.A., 1974, p. 336). Tam, kad šį instrumentą būtų galima naudoti tikslingai, svarbu suprasti jo esmę. Pasak Baldwin R., Cave M., Lodge M., reguliavimą galima suskirstyti į tris pagrindinius blokus:

- Reguliavimas kaip konkretus komandų rinkinys – tai privalomų taisyklių rinkinio paskelbimas, kurį turi taikyti šiam tikslui skirta įstaiga. Pavyzdžiui, sveikos ir saugios darbo vietos užtikrinimas;
- Reguliavimas kaip sąmoninga valstybės įtaka – kuomet reguliavimas turi platesnę prasmę ir apima visus valstybės veiksmus, skirtus daryti įtaką tiek verslo, tiek socialiniai sričiai. Pavyzdžiui, pagrįstas ekonominių paskatų naudojimas (tokių kaip mokesčiai ar subsidijos), franšizės, informacijos teikimas ir kiti būdai;
- Visų, tiek socialinės, tiek ekonominės įtakos formų reguliavimas – kuomet visi mechanizmai paveikia elgesį, nepaisant jų šaltinių (šaltiniu gali būti tiek valstybė, tiek, pavyzdžiui, rinka). Tai reiškia, kad reguliavimą gali vykdyti ne tik valstybinės institucijos, bet ir daugybė kitų svarbių organų, pavyzdžiui, įvairios korporacijos, prekybininkai, profesionalai, savanoriškos organizacijos ir kt. Be to, šis, trečiasis blokas, pasak autorių, atskleidžia, jog reguliavimas ne visuomet atlieka apgalvotą ir sąmoningą veikimą (2012, p.2).

Apžvelgus šiuos tris blokus, reguliavimą galima apibrėžti kaip kontrolės mechanizmą, kurį galima traktuoti kaip taisyklių rinkinį ar tam tikrų objektų, sričių stebėsenos procesų įgyvendinimo ir užtikrinimo įrankį. Taip pat šiuo mechanizmu valstybė gali pasiekti išsikeltus tikslus per numatytus reguliatorius, atsižvelgiant į šalyje vyraujančius įstatymus. Verta paminėti ir tai, kad pagal autorių išsakyta mintis, viešojo intereso atstovams, naudojant reguliavimo mechanizmą, o taip pat ir kitiems, atsakingiems už reguliavimo kūrimą ir įgyvendinimą, priskiriamas noras kelti kolektyvinius tikslus, tokiu būdu skatinant bendrą visuomenės gerovę, todėl šį mechanizmą galima vertinti kaip būtiną kolektyvinės valdžios įgyvendinimą per vyriausybę, siekiant ištaisyti rinkos ydas ar apsaugoti visuomenę nuo tokių blogybių kaip monopolija, „destruktyvi“ konkurencija, piktnaudžiavimas privačia ekonomine ar išorės veiksmų galia (Morgan B., Yeung K., 2007, p.17-18). Kaip jau minėta, reguliavimą kaip instrumentą gali naudoti daugybė kitų organų, tame tarpe ir nevyriausybinės ar savanoriškos organizacijos, kurios taip pat veikia visuomenės gyvenimą.

Reguliavimas kasdieniame žmogaus gyvenime yra labai įprastas mechanizmas ir kiekvienas asmuo su juo susiduria. Tikėtina, jog didžioji dalis žmonių atsikėlę tamsų rytą įsijungia šviesą. Lietuva, įstojusi į Europos Sąjungą, taip pat priklausydama Europos ekonominei erdvei, įsipareigojo įgyvendinti numatytas rekomendacijas bei priimti reikiamus įstatymus, kurie įsigalioja visoms ES šalims narėms. 2012 m. Europos Komisija (toliau – EK) delegavo reglamentą, kuriuo nustatė elektros

lempų ir šviestuvų energijos vartojimo efektyvumą. Tai reiškia, kad EK yra suinteresuota, jog žmonės taptų sąmoningesni ir įsigytų ne energiją švaistančias kaitrines lemputes (kurios šiuo metu jau yra uždraustos), bet energiją taupančias (EK, 2012, p.2). Kitaip tariant, EK įvykdė reguliavimą, o šis veiksmas palietė kiekvieną asmenį, kuris kasdienėje veikloje naudoja šviesą. Ir tai – tik vienas pavyzdys. Kaip rašo Dudley, S. E., Brito J., kiekvienas tipinis amerikietis susiduria su tam tikromis reguliavimo formomis. Pavyzdžiui, „vartotojų gaminių saugos komisija reguliuoja čiuzinio etiketės reikalavimus. Maisto ir vaistų administracija (angl. FDA) reguliuoja dantų pastos, muilo, šampūno ir kitų grožio produktų kiekį. Aplinkos apsaugos agentūra (angl. EPA) reguliuoja vandens, išeinančio iš dušo galvutės, kokybę. Ruošdami pusryčius, žmonės gali patikrinti maistinių medžiagų informaciją, kurią taip pat reguliuoja maisto ir vaistų administracija. Be to, ši tarnyba taip pat reguliuoja, ką bendrovės gali pasakyti apie maisto naudą sveikatai ir kokius būdvardžius jos gali naudoti, apibūdindamos tą naudą sveikatai“ (2012, p.2-3). Taigi, tokius pavyzdžius galima pritaikyti ne tik „tipiniams amerikiečiams“, bet ir kitiems pasaulio gyventojams, kurių kasdienius gyvenimus pasiekia vienokia ar kitokia reguliavimo forma. Tokiu būdu valstybė išlygina informacijos asimetriją, nes kiekvienas įvestas reguliavimas turi atitikti standartus. Vaiko pasodinimas į automobilinę kėdutę, saugos diržo užsisėgimas tiek sau, tiek vaikams, saugios darbo vietos užtikrinimas, vaikų egzaminų laikymas, privalomas mokyklos lankymas – tai tik menka dalis įvairių reguliavimo formų, su kuriomis kiekvieną dieną susiduria žmonės.

Verta paminėti ir tai, jog reguliavimas stipriai susijęs su efektyvumu. Keičiant įstatymus, rengiant jų pataisas ar įvedant naujus, siekiama užtikrinti kuo didesnę efektyvumą, tuo pat metu su visais pakeitimais nenorima išleisti itin daug. Kitaip tariant, norima pasiekti didžiausią galimą rezultatą su mažiausiais įmanomais kaštais. Nors efektyvumas dažniausiai siejamas su ekonomika arba vadyba, labai retu atveju su paslaugomis, ypač – viešosiomis, svarbu paminėti, jog ekonomika ir socialinė sritis, tame tarpe ir socialinės paslaugos, yra neatsiejami dalykai, todėl efektyvumas atlieka reikšmingą vaidmenį. Kaip rašo Baliukonis T. bei Čiarnienė R. „galima teigti, kad visa tikslinga žmogaus veikla yra susijusi su efektyvumo problema. Šios sąvokos pagrindą sudaro išteklių ribotumas, noras taupyti laiką, siekis gauti kuo didesnę rezultatą su turimais ištekliais, gebėjimas atnešti naudą verslininkui ir visuomenei“ (2014, p.32). Galima pastebėti, jog svarbiausias efektyvumo bruožas – pasiekti norimą rezultatą su kuo mažesniais ištekliais, tačiau norint tai atlikti, labai svarbu tinkamai pasirinkti „gaminamos produkcijos ar teikiamos paslaugos rūšį, kiekį ir teikimo būdą bei sunaudojamų išteklių apimtį“ (Baliukonis T., Čiarnienė R., 2014, p.32).

Ne tik efektyvumas gali prisidėti prie norimų rezultatų pasiekimo. Tiek pastarasis mechanizmas, tiek tinkamai taikomas reguliavimas gali atnešti didelę naudą visuomenei, svarbiausia, jog šie mechanizmai būtų gerai parengti ir tikslingai vykdomi. Pasak Barr, N., šalys, kurios prieš

įstojant į ES buvo mažiau susidūrusios su korupcija arba greičiau atsiskyrė nuo senos politinės sistemos, turėjo didesnius valstybės pajėgumus, stiprią pilietinę visuomenę, kuri buvo suinteresuota į pokyčius ir atskaitomybę. Ir nors tokios šalys iš tiesų įdėjo daug pastangų, norėdamos tinkamai išvystyti rinkos ekonomiką, įmonių steigimo administracinės išlaidos išliko didelės dėl reguliavimo apribojimų, tokių kaip įvairūs leidimai, licencijos, pažymėjimai arba įvairūs biurokratiniai įsipareigojimai, pavyzdžiui, dažnai ir ilgai trunkantys auditai ir įvairūs patikrinimai, korupcija, prasta infrastruktūra (2005, p. 46). Todėl galima teigti, jog pasiekti efektyviausių rezultatų su mažiausiais ištekliais ne visuomet gali pavykti dėl šalies turimos patirties trūkumo, istoriškai susiklosčiusių aplinkybių ar įvairių įsipareigojimų, kurie apsunkina norimų rezultatų pasiekimą.

1.1. Reguliavimo pagrindimas

Reguliavimas – nuolat kintantis mechanizmas. Per pastaruosius tūkstantmečius reguliavimas tiek kaip filosofija, tiek kaip teorija ir praktika stipriai pasikeitė ir patobulėjo, o šiais laikais šis mechanizmas labiausiai sietinas ir pagrįstas su kiekvienos šalies numatytais taisyklėmis bei normomis. Kaip ir daugelis viešajame sektoriuje naudojamų instrumentų, reguliavimas teikia didelę naudą, tačiau turi ir savų trūkumų, todėl nenuostabu, jog ir šiomis dienomis vis dar atsiranda ginčų ar nuomonių išsiskyrimo tarp klausimo, ar valstybė turėtų įsikišti naudojant reguliavimą, ar ne. Šie ginčai kyla ne veltui: valdančiųjų intervencijos gali būti gerybinės, t.y. naudingos didesnę daugumą apimančių sektorių. Kaip pavyzdį galima išskirti kapitalistinę visuomenę, kurioje turi būti užtikrintos rinkos konkurencijos, kad jose neįsivyratų monopolija. Vis tik svarbu paminėti, jog vykdomosios valdžios įsikišimas gali būti naudojamas ir savų poreikių tenkinimui. Geriausias to pavyzdys – nedemokratinės valstybės, kuriose šalies vadovai naudos daugiausia siekia sau ar atrimtiesiems (Banerjee P., 2020, p.63). Nepaisant to, kiekviena šalis be išimties naudoja vienus ar kitus reguliavimo mechanizmus. Verta pabrėžti, jog šis įrankis keičiasi kartu su vyraujančia politika šalies viduje, neretai ir su politika visame pasaulyje. Be kita ko, reguliavimas kaip vienas iš svarbiausių instrumentų, naudojamų viešojoje politikoje, yra pripažintas visame pasaulyje dėl savo universalumo, nes tokiu būdu galima bendrauti su neretai tarpusavyje kiršinamoms grupėms: politikos formuotojais, privačiu sektoriumi bei pilietine visuomene (Van der Heijden J., 2019). Neretai šių trijų grupių pagrindiniai tikslai išsiskiria: vieni savo darbą grindžia visuomenės naudos siekimui ir gerinimui, kitiems aktualus verslas ir jo sektorius, tretiems – kasdienis gyvenimas, o reguliavimas padeda apjungti šių trijų sektorių iškeltus tikslus bei norus ir atrasti geriausią galimą variantą.

Kaip šį mechanizmą galima sieti su viešąja politika? Pasak Pérez P.N.P. ir Ruiz J.S., reguliavimą galima išskirstyti į tris pagrindines teorijas:

- 1) Normatyvinis požiūris – reguliavimas, grindžiamas viešuoju interesu;
- 2) Regulatoriaus fiksavimas – privataus intereso reguliavimas;

3) Naujos institucinės pozicijos ekonomika – naujoji reguliavimo ekonomika (2010, p.2).

Pagal pateiktas teorijas galima pastebėti, jog vykdyti reguliavimą viešajame sektoriuje nėra nauja. Tai atskleidžia normatyvinis požiūris, kuris padeda reguliuoti tokius atvejus, kai įvyksta rinkos nepakankamumas, pavyzdžiui, netobula konkurencija arba kitaip – monopolijų atsiradimas. Taip pat tuomet, kai yra pateikiama asimetriška informacija ar atsiranda išorinių veiksnių, neigiamai veikiančių viešąsias gėrybes, prieinamumą. Labai svarbu paminėti, jog normatyviniu požiūriu pirmiausia buvo norima spręsti viešųjų prekių ir paslaugų problemas (Pérez P.N.P., Ruiz J.S., 2010, p.2). Tam, kad būtų galima atskleisti kokią teigiamą įtaką reguliavimas turi viešosioms paslaugoms, ekonomistas P. Samuelson maždaug XX a. viduryje atskyrė grynąsias privačias gėrybes nuo (angl. pure private goods) nuo grynųjų viešųjų gėrybių (angl. pure public goods). Pastarosioms buvo priskirtos tokios paslaugos kaip „gynyba ir nacionalinis saugumas, teisingumas, nepasiturinčių švietimas“ (Pérez P.N.P., Ruiz J.S., 2010, p.2). Šiuo atveju svarbu atkreipti dėmesį, jog buvo įvardintos ir nepasiturinčiųjų problemos, o dar tiksliau – švietimo problemos, kas yra svarbu, norint įrodyti, jog rūpintis būtina visais gyventojais, tame tarpe ir pažeidžiamais visuomenės nariais. Taip pat galima pastebėti, jog reguliavimas gan anksti buvo pradėtas sieti ir naudoti su viešosiomis paslaugomis.

Kuo anksčiau bus atkreipiamas dėmesys į pažeidžiamas visuomenės grupes, tuo greičiau ir efektyviau bus galima išspręsti problemas, tuo tarpu valstybė galėtų sumažinti kaštus, kurie dažniausiai proporcingai auga, jei problemos nėra sprendžiamos. Suteikti pagalbą tinkamu metu svarbu dėl keleto aspektų: ilguoju laikotarpiu tai valstybei atsiperka, kadangi suteikus reikiamas paslaugas, asmenys gali sėkmingai integruotis į visuomenę, įsitraukti į darbo rinką. Dirbdami šie asmenys moka mokesčius, taip netiesiogiai prisideda prie kitų pažeidžiamų grupių sėkmingos integracijos. Dar vienas svarbus aspektas, kurį verta paminėti, tai, kad valstybė, besirūpindama tais, kuriems labiausiai to reikia, užtikrina socialinį teisingumą: taip yra siekiama socialinės lygybės, ieškoma kaip būtų galima optimaliai paskirstyti išteklius, kas prisideda prie socialinio stabilumo ir plėtros (Shuang L., 2019, p.1652). Tokia valstybė, kurioje pažeidžiama visuomenės grupė nėra pamiršta ir pasirūpinta, žmones skatina neemigruoti, stengtis dėl bendro gėrio, išlaikomas gerovės valstybės modelis.

Socialinių paslaugų svarba ir tinkama jų plėtra – proga mažiau galimybių turintiems asmenims būti įgalintais. Suteikus paslaugas, asmenys yra skatinami patys spręsti kilusias problemas ar iššūkius, prisideda prie orumo užtikrinimo. Pasak Le Grand J., pagrindinės valstybės suteikiamos paslaugos, tokios kaip socialinė apsauga, sveikatos apsauga, švietimas, socialinė rūpyba ir socialinis būstas turėtų bent minimaliai užtikrinti tinkamas asmens funkcionavimo galimybes. Ir tokios paslaugos turėtų būti užtikrinamos tol, kol tai leidžia šalies ekonominiai ištekliai (1982, p.62). Iš tiesų, viešosios

paslaugos turėtų būti užtikrinamos kol tam yra poreikis, o šalies ekonominiai ištekliai visuomet turėtų būti paskirstyti taip, kad jų pakaktų viešųjų paslaugų prieinamumui užtikrinti, jei reikia – gerinti bei tobulinti prieinamumą. Grįžtant prie socialinių paslaugų svarbos ir apibrėžimo, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija socialines paslaugas apibūdina kaip paslaugas, „kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“ (2020, p.1). Iš apibrėžimo pastebima, jog šios paslaugos turėtų sudaryti visas sąlygas asmeniui ugdyti, tobulinti ir stiprinti jo jau turimus gebėjimus, sudaryti reikiamas sąlygas spręsti iškilusias socialines problemas, taip pat nenutolti nuo visuomenei įprasto gyvenimo būdo ir taip išlaikyti ryšius su ja. Asmuo, gebėdamas išlaikyti turimas kompetencijas, neprarasti įgūdžių ar įgyti naujų, o svarbiausia išlaikydamas visus socialinius ryšius su visuomene, turėtų galimybę įveikti ne tik socialinę atskirtį, bet ir skurdą. Tai ypač svarbu gatvės jaunimui, kurio mąstymas, įpročiai ir požiūris dar tik formuojasi, tad norint išvengti galimų problemų ateityje, svarbu šią visuomenės grupę pasiekti kaip įmanoma anksčiau.

Grįžtant prie reguliavimo ir socialinių paslaugų ryšio, svarbu paminėti, jog reguliavimas gali padėti išvengti situacijų, kuomet šalis priklauso kokiai nors bendrijai ar sąjungai ir turi laikytis ne tik savo šalyje numatytų įstatymų, bet ir bendrijoje ar sąjungoje esančių nutarimų, taisyklių ir normų. Tokioje situacijoje labai svarbu, kad šalies bei bendrijos įstatymai neprieštarautų vieni kitiems, o reguliavimas galėtų padėti viską tinkamai sukoordinuoti ir vykdyti (Barr N. et.al., 2009, p.115). Dar vienas svarbus aspektas tai tinkamai parinktas reguliavimas, kuris gali padėti sureguliuoti ne tik pajamų pasiskirstymą tarp socialinių grupių, šiuo atveju – socialinių paslaugų gavėjų, bet ir užtikrinti valstybės norimų tikslų sėkmingą pasiekimą (Shuang L., 2019, p.1652).

Verta paminėti ir dar vieną aspektą, kuriuo reguliavimas stipriai veikia socialines paslaugas. Už socialines paslaugas Lietuvoje yra atsakingos trys institucijos:

- 1) „Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
- 2) Savivaldybės;
- 3) Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos <...>“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006, p.1).

Iš šių trijų paminėtų institucijų, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija yra atsakinga už paslaugų steigimą, socialinių globos įstaigų reorganizaciją ar likvidaciją, taip pat rengia teisės aktų projektus, pagal kuriuos yra nustatomas socialinių paslaugų poreikis, skyrimas, teikimas bei finansavimas (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006, p.1). Tuo atveju, kai tam tikri pakeitimai ar įsakymai yra pateikiami teisės aktais, naudojamas teisinis reguliavimas. Būtent jis užtikrina, kad

piliečių lūkesčiai būtų patenkinti ir vykdoma reikiama politika (Europos Komisija, 2006, p.3). Teisiniu reguliavimu stengiamasi paveikti žmonių elgesį, nurodant ką galima ir ko negalima ar nederėtų atlikti. Tokiu būdu mėginama pasiekti užsibrėžtą tikslą ir pagerinti esamą situaciją.

1.2. Reguliavimo formos

Reguliavimo mechanizmas yra labai įvairus: teisinis, ekonominis, socialinis, etnis ir dar daugybė kitų šio mechanizmo rūšių. Ir nors vieno visuotinai priimto bendro apibrėžimo reguliavimui apibūdinti nėra, vienas ryškesnių bruožų, kuriuo jis išsiskiria, tai, kad yra naudojamas beveik visose šalyse ir kiekvienas asmuo su juo susiduria savo kasdienybėje. Svarbu paminėti, jog reguliavimas gali veikti tiek „tiesiogiai (pavyzdžiui, socialinės apsaugos sistemos paslaugos ir išmokos), tiek netiesiogiai (pavyzdžiui, minimalus darbo užmokestis, vaiko teisių sistema) (Dunajevs E., 2009, p.122). Šiuo atveju itin svarbus ir aktualus yra tiesioginis reguliavimas, kuris, kaip jau minėta, naudojamas socialinės apsaugos sistemoje, o pastaroji yra atsakinga už socialines paslaugas.

Verta pabrėžti, jog į reguliavimą nevertėtų žiūrėti tik iš neigiamos perspektyvos, kuomet yra ribojami veiksmai ar įvedamos sankcijos. Priešingai, reguliavimu galima pasiekti geresnių rezultatų tam tikrose veiklose. Pavyzdžiui, priėmus įstatymus, kuriais numatyta, jog socialines paslaugas gali gauti visi toje šalyje gyvenantys asmenys, susiduriantys su socialinėmis problemomis, ateityje gali sumažėti žmonių, gyvenančių skurde ar socialinėje atskirtyje, taip pat, atsiradus poreikiui, gauti reikiamas paslaugas. Ypatingai svarbu tai, jog laiku jas suteikus, tikėtina, jog vėliau pažeidžiamos grupės asmenims būtų lengviau grįžti į darbo rinką arba jie gebėtų ilgesnį laiko tarpą gyventi savarankiškai. Be to, asmenys, kuriems reikia socialinių paslaugų ir kurie gauna jas laiku, gali prisidėti prie valstybės bendro gėrio. Kaip pavyzdį galima paminėti žmones, kurių socialiniai darbuotojai negali pasiekti įprastais būdais. Dažniausiai šie asmenys patys nesikreipia pagalbos, todėl specialistai turi juos surasti įvairiose viešose vietose: gatvėse, prekybos centruose, viešuose renginiuose ar lankant klientus namuose, skleidžiant informaciją kitose institucijose, nevyriausybiniuose organizacijose. Nesuteikus paslaugų laiku, asmenys gali patirti skurdą, o laikui bėgant, iš jo vis sunkiau ištrūkti. Čia svarbu atkreipti dėmesį, kad tokiems asmenims suteikiama pagalba turėtų būti nuolatinė, kryptinga, o išsiaiškinus jų problemas, būtų suteikiamos visos reikiamos socialinės paslaugos. Šiuo atveju valstybė, pasinaudojusi reguliavimo mechanizmu, suteikia galimybę socialinių paslaugų prieinamumui visiems paslaugų reikiantiems asmenims, o taip pat padėtų jiems lengviau grįžti ar integruotis į visuomenę. Laiku suteikus paslaugas, tokie asmenys palapsniui įsilieja į darbo rinką ir taip prisideda prie ekonomikos augimo.

Tačiau norint nuspręsti, kokią tinkamą reguliavimo formą pasirinkti valstybei, pravartu aptarti kaip dar gali būti skirstomas reguliavimo mechanizmas. Pasak Dudley, S. E., Brito J., reguliavimą galima suskirstyti į dvi pagrindines kategorijas: socialinį ir ekonominį. Socialinis reguliavimas yra

susijęs su sveikata, socialine apsauga, aplinkosauga, vartotojų apsauga (2012, p.8). Lietuvoje už šiuos reguliavimus atsakinga Sveikatos apsaugos ministerija, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Aplinkos ministerija, Sodra ir dar daugelis kitų institucijų. Kai yra priimami įvairūs įstatymai bei dokumentai, nubrėžiantys tam tikras taisykles, pavyzdžiui, darbo kodeksas, tai yra vykdomas teisinis reguliavimas. Šis yra itin svarbus, kadangi reguliatoriai, vykdydami nurodytas veiklas, turi griežtai vadovautis nubrėžtomis taisyklėmis. Tuo tarpu ekonominis reguliavimas dažniausiai būdingas pramonės industrijai, kuomet stengiamasi sureguliuoti tam tikrų pramonės šakų veiklą tokiais kontrolės būdais kaip kainų ribos, gamybos kiekio apribojimai ir kt. (Dudley, S. E., Brito J., 2012, p.9). Svarbu paminėti, jog baudžiamoji teisė, civilinės teisės įstatymai, įstatymų pakartotinis skyrimas ir visi kiti „neekonominiai“ reguliavimai taip pat stipriai veikia ekonominę gerovę nei tik įprasti ekonominiai reguliavimai, tad ir jų nederėtų visiškai atsisakyti analizuojant ekonominį reguliavimą (Posner R.A., 1974, p. 353). Pastarasis labiausiai susijęs su konkurencijos sąlygų reguliavimu, kuomet yra vertinama produkto pasiūlos ir paklausos dėsniai (Posner R.A., 1974, p. 344). Vis tik tiek ekonominis, tiek socialinis reguliavimas tarpusavyje turi ganėtinai glaudų ryšį, o valstybės vykdoma politika yra susijusi su abejomis šio instrumento formomis, todėl visus priimtus reguliavimo sprendimus skirtingoms institucijoms reikėtų nuosekliai derinti.

Kaip minėta anksčiau, pravartu plačiau aptarti socialinį reguliavimą ir kaip tiksliau veikia šis mechanizmas. Dažniausiai socialiniu reguliavimu siekiama kontroliuoti verslo sektoriaus priimtus nustatymus, pavyzdžiui, galimos taršos ar kitos daromos žalos įtaką darbuotojų sveikatai. Derėtų nepamiršti, jog tiek vyriausybė, tiek verslo sektorius šiais klausimais turi bendradarbiauti, kitu atveju, priėmus verslininkams nepriimtinius apribojimus, šie gali pradėti protestuoti, taip neteikdami savo paslaugų ir neužtikrindami didesnės konkurencijos (Wilson G.K., 1984, p. 204). Tokiu būdu, įsivyratų monopolijos ir reguliavimas neatliktų savo funkcijos. Varnienė R. socialinį reguliavimą apibrėžia kaip „socialinės elgsenos ir socialinių santykių kitimo bei plėtros sąmoningas veikimas, siekiant garantuoti individų socialinės padėties stabilumą, normalią raidą ir laipsnišką tobulinimą“ (2012, p.1). Šis apibrėžimas pateikia tai, kas buvo anksčiau minėta: labai svarbu, jog suteikus tam tikras paslaugas, t.y. įvedus tinkamą socialinį reguliavimą, būtų galima po truputį tobulinti ir užtikrinti socialinės padėties stabilumą pažeidžiamoms grupėms. Be to, šis instrumentas turi keletą socialinei sričiai svarbių tikslų, vieni jų – „spręsti socialines problemas, tenkinti socialinius poreikius“ (Varnienė R., 2012, p.1). Galima pastebėti, jog šiuo mechanizmu norima padidinti bendrą visuomenės gerį, pavyzdžiui, užtikrinant švarų vandens teikimą arba neužterštą orą, pagerinti sveikatos, apsaugos ir aplinkosaugos sritis, o taip pat suteikti reikiamas paslaugas. Pravartu paminėti ir pagrindinį tikslą – išspręsti ne tik informacijos asimetrijos problemas, bet ir tas, kurias sukelia rinkos ydos, pavyzdžiui, netikslingas ar netinkamas viešųjų gėrybių naudojimas, informacijos trūkumas ar kiti neigiami išoriniai veiksniai (Majone G., 1993, p. 157). Socialiniu reguliavimu siekiama ne tik kontroliuoti

pramonės nustatomas socialines išlaidas, tokias kaip tarša ar žala darbuotojų sveikatai, bet ir stengtis užtikrinti normalią visuomenės raidą ir socialinį stabilumą (Wilson G.K., 1984, p. 203). Galima atkreipti dėmesį, jog ekonominis reguliavimas siejasi su socialiniu, tačiau pastarasis stengiasi atsižvelgti tiek į privataus sektoriaus reikalavimus, tiek į pilietinės visuomenės keliamą susirūpinimą ar problemas socialiniais klausimams.

Apžvelgiant reguliavimą, pastebima, jog jis skirtas visuomenės interesams, kuriuos nustatyti gali būti ganėtinai sudėtinga (Baldwin R., Cave M., Lodge M., 2012, p.41). Neretai valstybinės institucijos yra kaltinamos, jog iš tiesų per reguliavimą siekia naudoti ne visuomenei, bet sau, kitaip tariant „ginant ir plečiant savo jurisdikcijos lauką“ (Baldwin R., Cave M., Lodge M., 2012, p.42). Be to, kaip teigia rašytojai, valstybės tarnautojai neretai turi pernelyg mažai kompetencijos, susijusios su reguliavimu, todėl nelabai supranta, kokią įtaką ekonominei ir politinei galiai suteikia šis instrumentas. Dėl šios priežasties neretai manoma, jog reguliavimo politika ir institucijos dažnai yra veikiamos šalyje esančių partijų, atskirų politikų ar kai kurių vartotojų sektorių, todėl pats reguliavimas tarnauja šių partijų ir/ ar sektorių interesams, o ne visuomenei (Baldwin R., Cave M., Lodge M., 2012, p.42). Čia galima paminėti ir tai, jog pagal toje šalyje vykdomą politiką, reguliavimą galima skirstyti į tokį, kuris viską draudžia, ir tą, kuris viską leidžia, išskyrus tam tikrus apribojimus. Visgi, kaip jau minėta anksčiau, tiksliai nustatyti visuomenės interesus yra pakankamai sudėtinga, todėl kai kurie priimti sprendimai gali pasirodyti naudingi tik tam tikroms partijoms ar valstybiniam, privatiems sektoriams.

Nors bendro nutarimo kaip būtų galima suklasifikuoti reguliavimą nėra, vis tik svarbu atkreipti dėmesį, jog šis mechanizmas visuomet bus glaudžiai susijęs ne tik su verslo sektoriaus priimtais sprendimais, bet ir su teise, ypač su įvairiais teisiniais įstatymų pakeitimais. Be teisinių principų negyvuotų nei vienos šalies įstatymai ar idėjos, o taip pat nebūtų ir normų, pagal kurias galėtų vykti reguliavimas, norint pasiekti išsikeltų tikslų. Kitaip tariant, „teisės principais kaip pamatinėmis nuostatomis remiasi teisinis reguliavimas, teisės įgyvendinimas ir teismų praktika, taigi jais grindžiamas visas teisinis reglamentavimas, visi teisiniai sprendimai – ir bendrieji, ir individualūs“ (Petrylaitė V., 2012, p.14). Vadinasi, be teisinių principų, nebūtų ir teisinio reguliavimo, kuris yra labai svarbus socialinių paslaugų srityje. Tiksliau apibrėžiant teisinį reguliavimą – „tai priemonė politikai vykdyti ir piliečių lūkesčiams pateisinti. Vyriausybės stengiasi kuo geriau parengti politikos kryptis, įstatymus ir kitus teisės aktus ir taip užtikrinti, kad atitinkamam tikslui pasiekti būtų naudojamos tinkamos priemonės, kad būtų kuo didesnė nauda ir kuo mažesni neigiami padariniai ir kad būtų išgirstas balsas tų, kuriuos tai paveiks“ (Europos Komisija, 2006, p.3). Galima daryti išvadą, jog teisiniu reguliavimu ne tik piliečiai tikisi, jog valstybė gebės užtikrinti jų gerovę, bet lygiai taip pat ir įmonės tikisi pagalbos, jog bus užtikrintos vienodos sąlygos bei konkurencija.

1.3. Socialinės paslaugos

Socialinės paslaugos ne visuomet egzistavo, anksčiau jų paprasčiausiai nebuvo. Tačiau žmonių poreikis vienoms ar kitoms paslaugoms po truputį augo, todėl socialinių paslaugų teikimas ir socialinė globa buvo palikta labdaros organizacijoms, filantropiniam dalyvavimui, darbuotojų organizacijoms, savipagalbos grupėms ir kitoms organizacijoms, besirūpinančiomis socialine žmonių gerove (Kuhlmann S., Bouckaert G., 2016, p.189). Socialinės paslaugos pradėjo formuotis nevyriausybinėmis organizacijomis, bažnyčių, o kai kurių autorių teigimu – ir savivaldybių pastangomis (Dromantienė L., 2003, p.16). Tačiau tuo metu, kai jos pradėjo formuotis, buvo labai nestiprus teisinis pagrindas, o be jo, organizacijos, teikiančios šias paslaugas, negavo finansavimo. Dėl šių priežasčių socialines paslaugas daugiausia teikė nevyriausybines organizacijos ar įvairios labdaros, kurios apie žmonių problemas sužinodavo greičiau nei aukštesnieji valdymo organai, pavyzdžiui, savivaldybės.

Socialinės paslaugos Lietuvoje apibrėžtos ir priimtos buvo pakankamai vėlai – 1996 m. spalio 9 d. Tam įtakos turėjo tuometinė Lietuvos padėtis, valdžia bei istoriniai įvykiai, dėl kurių anksčiau apibrėžti šių paslaugų nebuvo įmanoma. Tuo metu, kai buvo priimtas Socialinių paslaugų įstatymas ir visi svarbiausi poįstatyminiai aktai, „socialinių paslaugų teisinė bazė įgavo nuoseklų sisteminių teisinių pobūdį“ (Dromantienė L., 2003, p.16). Kitaip tariant, toks teisinis įtvirtinimas užtikrino, jog paslaugas gali gauti visi asmenys, kuriems jų reikia, t.y. Lietuvos Respublikos piliečiai bei „kitų valstybių piliečiai ir asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat gyventi Lietuvoje“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 1996, p.1), o taip pat paslaugoms buvo paskirtas finansavimas, kas užtikrino sklandesnę paslaugų prieinamumą bei geresnę jų kokybę. Galima pastebėti, jog tuo metu šias paslaugas galėjo gauti visi Lietuvos piliečiai, tuo tarpu šiuo metu galiojančiame įstatyme yra numatyta, jog paslaugas gali gauti ir kiti asmenys „Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais“, t.y. ne tik lietuviai, bet ir užsienio piliečiai (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006, p.1).

Svarbu paminėti ir tai, jog socialinių paslaugų poreikis vis labiau auga, tačiau problemų šioje srityje išlieka ganėtinai daug. „Europos Komisija 2020 m. ataskaitoje Lietuvai pažymi, kad socialinės atskirties riziką didina ribotos galimybės naudotis viešosiomis paslaugomis. Vis dažniau atkreipiamas dėmesys į menką paslaugų kokybę ir į ribotą paslaugų prieinamumą šalyje. Dėl didelio paslaugų trūkumo asmenys turi laukti ilgose eilėse, kartais ilgiau nei pusę metų, iki bus suteiktos reikalingos paslaugos“ (Nacionalinis skurdo mažinimo organizacijų tinklas, 2020, p.17). Deja, tačiau susiduriama su reglamentavimo problemomis, specialistų trūkumu, ypač – socialinių darbuotojų, neišvystytu įstaigų tinklu didžiuosiuose miestuose, o ypač regionuose, trūksta informacijos sklaidos apie teikiamas paslaugas bei vis dar nėra pakankamai gerai užtikrintas tarpinstitucinis bendradarbiavimas.

Vis tik ką galima priskirti socialinėms paslaugoms? Kaip jau minėta anksčiau, socialinėmis paslaugomis norima suteikti reikiamą pagalbą asmeniui ar šeimai, kurie dėl įstatyme numatytų problemų neturi gebėjimų ar galimybių savarankiškai rūpintis savo ar šeimos gyvenimu ir taip pilnavertiškai dalyvauti visuomeniniame gyvenime (LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020, p.1). Kitaip tariant, socialinės paslaugos turėtų padėti asmenims ar šeimoms po paslaugų gavimo tapti savarankiškiems ar pilnai įsilieti į visuomenės gyvenimą. Neretai greičiau apie problemas, su kuriomis susiduria asmenys, sužino nevyriausybinis sektorius ar labdaros organizacijos, kadangi žmonėms lengviau gauti šių įstaigų paslaugas, tuo tarpu valstybinėse institucijose susiduriama su ilgesnėmis eilėmis. Be kita ko, NVO sektorius reikiamą pagalbą suteikia ir tuo atveju, jei nėra paskirtas finansavimas, kitaip tariant – altruistiniais tikslais, tuo tarpu savivaldybės savo paslaugas gali teikti tik tuomet, jei jos yra finansuojamos ir jei toje savivaldybėje yra poreikis gauti vienas ar kitas paslaugas. Taigi, jei socialinės paslaugos vis dar neturėtų teisinio pagrindo, t.y. jei nebūtų teisinio reguliavimo, paslaugas teikiančios organizacijos ar įstaigos negalėtų suteikti reikiamų socialinių paslaugų, o dauguma žmonių neturėtų galimybės jų gauti.

Ne tik nuo teisinio reguliavimo priklauso socialinių paslaugų teikimas. Pasak Dromantienės L., „socialinių paslaugų teikimo kokybė ir efektyvumas priklauso nuo socialinės politikos – valstybės vykdomo pajamų perskirstymo ir įmonių bei visuomenės grupių turtingųjų santykių reguliavimo siekiant socialinio teisingumo ir lygybės“ (2003, p.16). Labai svarbu atkreipti dėmesį į šalyje vykdomą politiką, kadangi, kaip jau minėta, pagal ją vykdomas ir reguliavimas. Be to, perskirstymas – dar viena labai svarbi priemonė, užtikrinanti, jog socialines paslaugas galėtų gauti ir vargingiau gyvenantys asmenys. Būtent pajamų perskirstymu valstybė stengiasi tolygiai paskirstyti pajamas, tokiu būdu pagerinant prasčiau gyvenančių asmenų gyvenimo sąlygas.

Grįžtant prie socialinių paslaugų reguliavimo, galima pastebėti, jog šios paslaugos yra ganėtinai griežtai apibrėžtos ir neturi daug lankstumo. Pavyzdžiui, visame Socialinių paslaugų kataloge (toliau – SPK) galima pastebėti, jog yra nurodomi tikslūs galimi paslaugų gavėjai: vaikai su negalia ir jų šeimos, vaikus globojančios šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos ir t.t. Žinoma, prie kiekvienos paslaugos gavėjų kategorijoje yra nurodyta, jog paslaugą gali gauti kiti asmenys ir šeimos, tačiau neapibrėžta kas gali kreiptis ir patekti būtent į šią kategoriją. Dėl to, jog paslaugų gavėjai yra griežtai apibrėžti, dalis asmenų, pavyzdžiui, gatvės jaunimas, neturi galimybės pasinaudoti kitomis teikiamomis paslaugomis arba tokia galimybė yra, tačiau reikia pateikti prašymą bei kitus dokumentus, įrodančius, jog ta paslauga yra būtina. Dar vienas pakankamai griežtai apibrėžtas paslaugų pavyzdys, tai konkrečiai nurodyta paslaugos trukmė. Dabartiniame socialiniame paslaugų kataloge prie bendrųjų paslaugų yra nurodyti trys variantai: iki problemos išsprendimo, nuo 1 karto iki 7 kartų per savaitę bei pagal poreikį. Deja, tačiau niekur nėra nurodyta, koks galimas maksimalus

arba minimalus laiko terminas, jei paslauga priskiriama pagal poreikį bei kokiais atvejais galima paskirti šį laikotarpį.

1.4. Socialinių paslaugų reguliavimo standartizacija – socialinių paslaugų katalogas

Norint detaliau išanalizuoti Socialinių paslaugų katalogą, svarbu apžvelgti jo istoriją, raidą. Kaip jau minėta, Socialinis paslaugų katalogas paminėtas ir įteisintas buvo 1996 m., spalio 9 d., Socialinių paslaugų įstatyme, kurį pasirašė tuometinis LR Prezidentas A. Brazauskas. Savo valdymo laikotarpiu jis priklausė Lietuvos demokratinei darbo partijai (LDDP), kuri, prieš Lietuvai atkuriant nepriklausomybę, buvo Lietuvos komunistų partija (Visuotinė lietuvių enciklopedija, 2021, p.1). Pagal Visuotinę lietuvių enciklopediją, pagrindiniai šios partijos tikslai buvo demokratinės pilietinės visuomenės sukūrimas, todėl „savo politiką partija grindė pirmenybę teikdama nuoseklioms ir laipsniškoms reformoms, socialinei pažangai“ (2021, p.1). Kadangi LDDP buvo svarbi pilietinė visuomenė bei socialinė pažanga, todėl partijos nariams buvo svarbu įteisinti įstatymą, apimančią socialinę sritį.

Nuo 1996 m. šiame įstatyme buvo atlikti keli įstatymo pakeitimai, o pats įstatymas visiškai pakeistas po dešimties metų – 2006 m. liepos 1 d., be to, 2010 m. dar buvo papildytas. Naują įstatymą priėmė ir pasirašė tuometinis LR Prezidentas V. Adamkus. Priešingai nei A. Brazauskas, V. Adamkus nepriklausė jokiai partijai, tačiau jo politinės pažiūros buvo liberalios: būdamas prezidentu jis siekė kaip įmanoma sparčiau modernizuoti šalį ir priartinti ją prie kitų Europos šalių (Lietuvos Respublikos kanceliarija, 2008, p.1). Tai atsispindi ir naujame Socialinių paslaugų įstatyme, kuris buvo visiškai pakeistas: tiksliai aprašytos ir atnaujintos naudojamos sąvokos, išgrynintas paslaugų tikslas ir grupės, kurios gali gauti paslaugas, taip pat pridėtos arba išbrauktos kai kurios paslaugos.

Keičiantis Socialinių paslaugų įstatymui, keitėsi ir Socialinių paslaugų katalogas. Kaip jau minėta, įteisinus socialines paslaugas, 1997 m. buvo patvirtintas ir įteisintas SPK tuometinės Socialinės apsaugos ir darbo ministrės I. Degutienės, kuri priklausė Tėvynės sąjungai (Lietuvos konservatoriai) (Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija, 2001, p.1). Konservatoriams itin svarbus žmogus, jo orumo išsaugojimas, šeima ir visa bendruomenė, o taip pat teisingumas ir solidarumas (Tėvynės Sąjunga – Lietuvos krikščionys demokratai, 2021, p.1). Tai atsispindi ir 1996 m. Socialinių paslaugų įstatyme iškeltame pagrindiniame tikslu – „patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti“ (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 1996, p.1). Priėmus Socialinių paslaugų katalogą buvo tikimasi, jog suteikus paslaugas, žmogus galės jaustis oriai, bus savarankiškas ir po truputį galės sugrįžti į įprastą gyvenimo ritmą.

Kaip ir Socialinių paslaugų įstatymas, taip ir SPK vėliau buvo pakeistas tik po nepilno dešimtmečio – 2006 m., jį pasirašė Socialinės apsaugos ir darbo ministrė V. Blinkevičiūtė, priklausiusi Lietuvos socialdemokratų partijai. Pagrindiniai šios partijos tikslai – įgyvendinti socialinį teisingumą ir solidarumą, o pagrindiniai siekiai – ginti žmogaus teises ir laisves, plėtoti politinę, socialinę, ekonominę ir kultūrinę demokratiją, įteisinti visų piliečių ekonominių ir socialinių galimybių lygybę, užtikrinti socialinį teisingumą ir gerovę visiems (Lietuvos socialdemokratų partija, 2021, p.1). Atitinkamai šios vertybės yra pastebimos ir atnaujintame Socialinių paslaugų kataloge, kuriame prie bendrųjų socialinių paslaugų yra išskirtas pagrindinis tikslas – „ugdyti ar kompensuoti asmens (šeimos) gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“, o specialiųjų socialinių paslaugų tikslu siekiama „grąžinti asmens (šeimos) gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą (Socialinių paslaugų katalogas, 2006, p.1). Galima daryti išvadą, jog katalogu norima kaip įmanoma greičiau padėti žmogui tapti savarankišku ir įsitraukti į visuomenės gyvenimą.

Vis tik norint išsamiau susipažinti su abiejų katalogų pagrindiniais tikslais ir įvykusiais pokyčiais, pravartu šiuos katalogus tarpusavyje palyginti. Svarbu paminėti tai, jog 1997 m. išleistame kataloge pirmą kartą visos tuo metu egzistavusios socialinės paslaugos buvo aprašytos ir sugrupuotos, o savivaldybės buvo įpareigosotos teikti socialines paslaugas savo teritorijoje, todėl rengiant naują Socialinių paslaugų katalogą, jau buvo galima pasimokyti iš prieš tai padarytų klaidų.

1 lentelė. Socialinių paslaugų katalogų palyginimas: 1997 m. ir 2006 m. Sudaryta darbo autorės, remiantis Socialinių paslaugų katalogais

Socialinių paslaugų katalogas	
1997 m.	2006 m.
Išskirti trys pagrindiniai požiūriai: <ul style="list-style-type: none"> • Socialinis; • Ekonominis; • Teisinis 	Išskirtų požiūrių nėra.
Socialinės paslaugos suskirstytos į: <ul style="list-style-type: none"> • bendrąsias socialines paslaugas; • specialiąsias socialines paslaugas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ stacionarios paslaugos 	Socialinės paslaugos suskirstytos į: <ul style="list-style-type: none"> • bendrąsias socialines paslaugas; • specialiąsias socialines paslaugas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ socialinę priežiūrą; ▪ socialinę globą.

1 lentelės tęsinys

<p>Bendrosios socialinės paslaugos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informacijos teikimas, konsultavimas; • pagalba namuose; • slauga namuose; • globos pinigai. 	<p>Bendrosios socialinės paslaugos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informavimas; • konsultavimas; • tarpininkavimas ir atstovavimas; • maitinimo organizavimas; • aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne; • transporto organizavimas; • sociokultūrinės paslaugos; • asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas; • atviras darbas su jaunimu; • mobilus darbas su jaunimu; • darbas su jaunimu gatvėje; • kitos bendrosios socialinės paslaugos.
<p>Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos globos įstaigose:</p> <p>Nestacionarios paslaugos (kartu su bendrosiomis paslaugomis):</p> <ul style="list-style-type: none"> • dienos globos įstaigos; • laikino gyvenimo įstaigos; • reabilitacijos įstaigos. <p>Stacionarios paslaugos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • senelių globos įstaigos; • vaikų globos įstaigos; • žmonių su negalia globos įstaigos. 	<p>Specialiosios socialinės paslaugos:</p> <p>Socialinės priežiūros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pagalba į namus; • socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas; • apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose; • laikinas apnakvindinimas; • intensyvi krizių įveikimo pagalba. <p>Socialinės globos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dienos socialinė globa; • trumpalaikė socialinė globa; • ilgalaikė socialinė globa.

Pagal pateiktą lentelę galima pastebėti, jog abėjuose kataloguose paslaugos yra išskirtos į dvi pagrindines grupes: bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas, tačiau tai – vienintelis išlikęs panašumas. 1997 m. SPK išskiriami trys paslaugų požiūriai teisinėje, socialinėje bei ekonominėje

sirtyje, tuo tarpu 2006 m. šių požiūrių nėra. Be kita ko, ankstesnėje katalogo versijoje išskiriamos keturios bendrosios paslaugos, o vėlesnėje versijoje jos yra praplėstos, todėl jų išskiriama daugiau – dvylika. Labiausiai pakitęs specialiųjų paslaugų skirstymas: vėlesniame kataloge išskirti du specialiųjų paslaugų pogrupiai – socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugos. Ankstesniame kataloge paslaugos taip pat turi du pogrupius: stacionarias ir nestacionarias paslaugas, tačiau pastarosios yra suskirstytos į institucines ir neinstitucines. Turbūt vienas ryškiausių skirtumų yra tai, jog 1997 m. kataloge specialiosios paslaugos nėra konkrečiai įvardintos, o tik nurodyta kokiose įstaigose ar organizacijose jas galima gauti, tuo tarpu 2006 m. kataloge yra nurodytos konkrečios paslaugos, kurias gali gauti besikreipiantys asmenys. Dar vienas svarbus skirtumas, kurį verta paminėti, tai kataloge esančios informacijos pateikimas. Atnaujintame SPK pateikiama paslaugų organizavimo, teikimo, gavimo sąlygos ir tvarka, taip pat ženkliai aiškiau apibrėžta atsakomybė, tenkanti savivaldybėms ir valstybei, konkrečiau nurodomi teikėjai, gavėjai, sąlygos, kurias turi atitikti, norint gauti reikiamas paslaugas, o taip pat atnaujintos sąvokos. Svarbu paminėti tai, kad nei pirmasis katalogas, nei antrasis nėra lankstūs, t.y. paslaugų negalima pritaikyti pagal kintančius žmogaus poreikius, individualiai atsižvelgti į situaciją. Jei asmuo nepatenka į numatytus rėmus, jis paslaugos gali negauti. Be to, kai kurios paslaugos turi numatytus terminus, todėl paslauga negali būti teikiama tiek laiko, kiek asmeniui reikės.

1.5. Naujas socialinių paslaugų katalogo rengimas

Sparčiai kintančioje visuomenėje sudėtingiausia prisitaikyti pažeidžiamoms grupėms, todėl socialinės paslaugos itin svarbios. Neužtikrinant tinkamų paslaugų, šios grupės atstovai susiduria su dar didesniais iššūkiais, kurie dažniausiai užkerta kelią sėkmingam integravimuisi visuomenėje, tad labai svarbu, kad socialinės paslaugos galėtų tinkamai atliepti poreikius. Kaip jau minėta, dabartinis Socialinių paslaugų katalogas sudarytas ir atnaujintas daugiau nei prieš dešimtmetį, o nuo to laiko tiek gyventojų poreikiai, tiek socialinio darbo praktika stipriai pasikeitė, tačiau katalogas pokyčių neatspindi. Pavyzdžiui, viena itin didelė problema, egzistuojanti Lietuvoje, tai specialiųjų poreikių, priešpensinio amžiaus ar negalią turinčių asmenų įsidarbinimo galimybės. Šiems asmenims itin svarbi nuolatinė, tęstinė pagalba ne tik padedant surasti galimą darbo vietą, bet ir apmokant kaip joje dirbti, palaikyti ryšius tiek su darbdaviu, tiek su darbuotoju, iškilus problemoms imtis ne drastiškiausių sprendimo būdų, bet spręsti jas apmokant ar padedant įgyti reikiamą darbuotojo kvalifikaciją ar įgūdžių. Dabartiniame SPK tarpininkavimo paslauga yra įtraukta, tačiau aprašytu atveju ši paslauga nebūtų suteikta. Tarpininkavimas įsidarbinant apima ganėtinai daug socialinio darbuotojo laiko, todėl labai svarbu, jog tokia paslauga būtų atskirai įtraukta.

Be kita ko, Socialinių paslaugų katalogas turi ir kitų apribojimų, tokie kaip baigtiniai grupių sąrašai, dėl kurių paslaugos dalies žmonių nepasiekia, pavyzdžiui, benamiai, arba ribota paslaugų

teikimo trukmė. Nors esant poreikiui paslaugą vėl galima gauti, tačiau tai atima daug laiko dėl visų reikiamų dokumentų sutvarkymo. Vietoj to, paslaugą būtų galima suteikti iki kol asmens ar šeimos poreikis bus visiškai patenkintas. Dėl minėtų problemų nesprenimo, ateityje galima susidurti su įvairiomis grėsmėmis: nepakankamu skurdo ir socialinės atskirties lygio mažėjimu, pažeidžiamomis žmogaus teisėmis, atsilikimu nuo ES tendencijų, ypač kalbant apie paslaugų individualizaciją.

Norint, jog SPK užtikrintų ir atlieptų pažeidžiamos grupės poreikius, labai svarbu vėl peržiūrėti ir atnaujinti Socialinių paslaugų katalogą, pridėti arba, jei tam yra poreikis, atmesti kai kurias paslaugas, sudaryti naujus gavėjų sąrašus, peržiūrėti paslaugų trukmę. Nacionalinis skurdo mažinimo organizacijų tinklas (toliau – NSMOT) kartu su suburta darbo grupe – NSMOT nariais – nevyriausybinių organizacijų atstovais – Vilniaus universitetu, Mykolo Riomerio universitetu bei Vytauto Didžiojo universitetu – sukūrė preliminarų Socialinių paslaugų katalogo variantą (žr. priedas nr.1). Darbo grupė, norėdama tikslingai palyginti SPK su siūlomais pakeitimais, atliko abiejų SSGG analizę (žr. priedas nr.2), kurios metu išryškintos tiek stipriosios, tiek silpnosios katalogų sritys ir atkreiptas dėmesys į galimas grėsmes bei galimybes. Pagrindinis darbo grupės siūlomas pakeitimas, tai bendrųjų ir specialiųjų paslaugų sujungimas, išskiriant socialinės globos paslaugas (žr. priedas nr.1). Tokiu būdu, kiekvienas paslaugų teikėjas galėtų suformuoti paslaugų visumą pagal asmens, šeimos ar tikslinės grupės poreikius. Be to, siūlomame kataloge išliktų paslaugų aprašai, kuriuose detalai ir aiškiai aprašytos paslaugos ir nurodomi jas teikiantys specialistai (žr. priedas nr.4).

Norint įvertinti, ar naujai siūlomos paslaugos teikia naudą, svarbu ją apskaičiuoti. Verta paminėti, jog paslaugos nauda neretu atveju skiriasi įvairiuose šalies regionuose, savivaldybėse, todėl svarbu apskaičiuoti tos pačios paslaugos teikiamą naudą skirtingose šalies savivaldybėse. Ar paslauga bus reikalinga tam tikrame regione, apibrėžia daug skirtingų faktorių, tokių kaip nedarbo lygis, darbo užmokestis, užimtumas ir kiti ekonominiai, socialiniai rodikliai, todėl gali būti, jog kai kurios naujai siūlomos paslaugos vienoms savivaldybėms teiktų itin didelę naudą, o kai kurioms – mažą.

Galima daryti išvadas, jog šiuo metu galiojantis Socialinių paslaugų katalogas atliepia tik dalies tikslinių grupių poreikius, nėra pakankamai lankstus, todėl neišsprendžia tikslinės grupės problemų. Be kita ko, SPK buvo atnaujintas daugiau nei prieš dešimtmetį, o sparčiai kintančioje visuomenėje labai svarbu užtikrinti kokybiškas socialines paslaugas, atsižvelgti į naujus poreikius ir iškilusias problemas. Svarbu suprasti, jog norint išvengti dar didesnių grėsmių ateityje, labai svarbu atnaujinti katalogą ir jame esančias paslaugas, atsižvelgti į iškeltus poreikius tiek skirtingų savivaldybių, tiek sparčiai kintančios visuomenės.

1.6. Teorinės dalies apibendrinimas ir tyrimo prielaidos

Šiandieninė visuomenė labai sparčiai keičiasi, į kasdienybę vis daugiau įtraukiama įvairių technologijų, tad kasdienis įprasto žmogaus gyvenimas kupinas naujų išbandymų, mokslo naujovių. Tačiau reikia nepamiršti, jog yra asmenų, kuriems net ir įprastos kasdienės situacijos neretai tampa iššūkiu, todėl jiems labiau nei kitiems reikia pagalbos. Naudojant reguliavimo mechanizmą, vykdomoji valdžia gali imtis arba labai griežtos, arba šiek tiek švelnesnės kontrolės ir taip per reguliatorius pasiekti užsibrėžtus tikslus. Šiuo atveju valstybė, vykdydama teisinį reguliavimą, įsipareigoja teikti socialines paslaugas ir taip padėti pažeidžiamoms grupėms greičiau integruotis į visuomenę, pradėti gyventi savarankiškai. Nors kai kurie autoriai teigia, jog reguliavimas ne visuomet yra tinkamas mechanizmas dėl darbuotojų kompetencijos trūkumo, vis tik šis instrumentas padeda greičiau pasiekti tikslus, o taip pat sėkmingai kontroliuoja visuomenės elgesį.

Socialinės paslaugos užtikrina, jog asmuo ar šeima gebėtų savarankiškai bei pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime, taip pat įgalina žmogų pačiam išspręsti iškilusias problemas ar iššūkius, užtikrina, jog šių asmenų orumas nebūtų pažeistas. Tam, kad šių žmonių poreikiai būtų atliepti, labai svarbu užtikrinti kokybiškas, individualizuotas ir lengvai prieinamas socialines paslaugas. Už jas Lietuvoje atsakinga Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, o tiksliau – Socialinių paslaugų įstatymas bei Socialinių paslaugų katalogas. Pastarajame yra išdėstytos paslaugų rūšys, nurodyti galimi gavėjai, paslaugų trukmė, aprašas, nurodomos įstaigos, kuriose galima gauti reikiamas paslaugas.

Deja, tačiau šiuo metu galiojantis katalogas, nors atnaujinamas, tačiau pilnai neatliepia pažeidžiamų grupių poreikių, o taip pat atsilieka nuo ES tendencijų. Kaip jau minėta, EK atliktoje ataskaitoje pažymima, jog Lietuvoje galimybė pasinaudoti viešosiomis paslaugomis yra gan ribota, o jų kokybė nėra pakankama. Be kita ko, ataskaitoje akcentuojamas ir paslaugų trūkumas bei prieinamumas (Europos Komisija, 2020, p.33). Svarbu atkreipti dėmesį ir į tai, jog SPK paskutinį kartą atnaujintas buvo prieš dešimtmetį, o sudarytas – prieš 15 m. Per šį laiko tarpą atsirado ne tik daugybė naujų problemų ir iššūkių, bet ir išryškėjo daugiau paslaugų gavėjų nei yra numatyta kataloge, pastebėtas didesnis poreikis paslaugas gauti ne ribotą laiko tarpą, bet iki kol problema bus išspręsta, o svarbiausia – paslaugas individualizuoti. Dėl šių priežasčių labai svarbu atnaujinti SPK sąrašą, gavėjų grupes, trukmę, padidinti lankstumą, paslaugas individualizuoti pagal žmonių poreikius.

Apibendrinant galima pastebėti, jog reguliavimas – vienas iš dažniausiai naudojamų mechanizmų visame pasaulyje. Kiekvienas žmogus savo kasdienybėje susiduria su šiuo instrumentu, pradėdant šviesos įjungimu rytais ir baigiant galimybe įsigyti įvairių prekių ar produktų. Žinoma, šis mechanizmas turi ir trūkumų, tačiau dažniau jis teikia didesnę naudą. Parinkus tinkamą reguliavimo

formą, vykdomoji valdžia reguliatorių pagalba gali pasiekti užsibrėžtus tikslus. Šiuo atveju teisinio reguliavimo pagalba valstybė įsipareigoja suteikti pagalbą pažeidžiamoms grupėms, įteisinus socialines paslaugas.

Pagal teorinėje dalyje išanalizuotą literatūrą ir apžvelgus Socialinių paslaugų katalogo raidą bei teikiamą naudą, pastebėta, jog vis tik išlieka ganėtinai daug trūkumų, kuriuos siūloma ištaisyti keičiant katalogo struktūrą ir jame esančias paslaugas. Tam, kad būtų galima įsitikinti, ar siūlomos paslaugos atsipirkėtų ir nešėtų didesnę naudą nei nuostolius, būtina apskaičiuoti kaštus ir naudą. Svarbu pabrėžti, jog kaštų ir naudos analizė arba kitaip – sąnaudų ir naudos analizė – yra itin išsamus skaičiavimo metodas, tad dėl ribotos darbo apimties bus apskaičiuota viena naujai siūloma socialinė paslauga.

Remiantis aukščiau išnagrinėta literatūra, galima pastebėti, jog išryškėja keli esminiai bruožai, dėl kurių šiuo metu galiojantis Socialinių paslaugų katalogas neatitinka šių dienų realijų. 2006 m. kataloge esančios paslaugos nėra individualizuotos, neapėmia visų galimų paslaugų gavėjų, o paslaugų trukmė dažnu atveju yra ribota. Svarbu paminėti, jog į dabartinį Socialinių paslaugų katalogą yra galimybė pridėti naujų paslaugų, tačiau tokia savybė ardo katalogo struktūrą ir palaiapsniui ji tampa eklektiška. Be kita ko, minėta, jog katalogas dėl siaurai apibrėžtų gavėjų grupių, trukmės ir paslaugų yra nelankstus, todėl atsilieka nuo EK rekomendacijų. Dėl to labai svarbu išsiaiškinti, ar naujai siūloma Socialinių paslaugų katalogo „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslauga valstybei atnešėtų daugiau naudos ir atsipirkėtų: siūloma paslauga nešėtų didesnę naudą nei sąnaudas.

Tyrimo tikslas – apskaičiuoti siūlomos paslaugos naudą ir kaštus.

Tyrimo uždaviniai:

1. Identifikuoti tipines savivaldybes
2. Išanalizuoti siūlomą paslaugą
3. Apskaičiuoti paslaugos naudą
4. Apskaičiuoti paslaugos kaštus
5. Įvertinti paslaugos teikimo įgyvendinimo galimybes

2. TYRIMO METODIKA

Tyrimo duomenys ir jų analizės metodai: remiantis nagrinėta literatūra, išgryninti pagrindiniai 2006 m. Socialinių paslaugų katalogo trūkumai, kuriame nėra nei lankstumo, nei efektyvumo, o paslaugos neatitinka šių dienų realijų. Verta pabrėžti, jog empirinėje dalyje bus apskaičiuojama viena naujai siūloma „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslauga dėl ribotos darbo apimtys. Tyrimą sudaro šie kintamieji: darbo grupės darbo apžvalga, savivaldybių klasterizavimas, naujai siūlomos paslaugos sąnaudų ir naudos analizė, paslaugos ateities kainų skaičiavimas bei paslaugos teikimo įgyvendinimo galimybės.

Tyrimui atlikti buvo pasirinkta antrinė duomenų analizė. Duomenys atrinkti iš įvairių šaltinių, tokių kaip socialinių paslaugų centrų metinės veiklos ataskaitos, Lietuvos statistikos departamento duomenys, „Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras“ statistiniai duomenys ir kiti duomenys, aprašyti apačioje.

Pasirinkti keli duomenų analizės būdai: klasterių analizė, aprašomoji statistika, regresija bei sąnaudų ir naudos analizė.

Pirmiausia NSMOT suburta darbo grupė peržvelgė šiuo metu galiojantį Socialinių paslaugų katalogą ir išskyrė silpnas jo vietas. Be to, remdamiesi gerąja užsienio praktika bei kitų NVO sektoriuje dirbančių kolegų nuogastavimasis dėl trūkstamų paslaugų arba nelankstaus katalogo, atkreipė dėmesį į labiausiai tobulintinas vietas. Galiausiai buvo priimtas sprendimas pasiūlyti naują Socialinių paslaugų katalogo variantą, kuriame būtų ir esamų, ir naujai siūlomų paslaugų.

Norint apskaičiuoti paslaugų kaštus ir naudą, pravartu išskirti kelias savivaldybes, kurios reprezentuos likusią šalies dalį, todėl SPSS programa bus atlikta klasterinė analizė, kurios metu 60 Lietuvos savivaldybių bus suskirstytos pagal tris komponentus: bedarbių skaičių nuo visų savivaldybės darbingo amžiaus gyventojų, mėnesinius darbo užmokesčio rodiklius (bruto, su IV įmonėmis) bei socialinės pašalpos gavėjų skaičiaus santykį nuo bendro gyventojų skaičiaus. Tokiu būdu bus gaunami keli klasteriai iš kurių atsitiktiniu būdu bus pasirinktos savivaldybės ir toliau bus skaičiuojama jų sąnaudų – naudos analizė.

Norint įsitikinti, jog naujai siūloma paslauga teikia didesnę naudą nei sukuria pernelyg dideles išlaidas, bus atlikta paslaugos kaštų ir naudos analizė. Šiai analizei atlikti naudojami keli skirtingi šaltiniai, pavyzdžiui, norint apskaičiuoti šios paslaugos teikiamą naudą ir kaštus, reikia turėti tam tikrą atitikmenį, todėl kaip pavyzdys buvo pasirinkta Vilnius social club vykdoma gatvės jaunimo programa, jos duomenys, ataskaitos bei paslaugos aprašas. Pirmiausia, bus apskaičiuojami paslaugos kaštai: norint apskaičiuoti darbuotojų darbo užmokesčius bei nekvalifikuotos darbo jėgos kaštus,

atitinkamai bus remiamasi Lietuvos statistikos departamento pateikta metine darbo užmokesčio (bruto) ir minimalia mėnesine darbo užmokesčio statistika, skaičiuojant degalų kainas, bus remtasi kasmet skelbiamais „Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras“ statistiniais duomenimis. Remiantis atrinktų savivaldybių Socialinių paslaugų centrų 2016 m. – 2019 m. finansiniais ataskaitų rinkiniais, bus skaičiuojamos patalpų nuomos kainos, komunalinės paslaugos, kvalifikacijos kėlimo kaštai, o norint suskaičiuoti galimus komandiruočių kaštus, bus remtasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu dėl dienpinigių ir kitų komandiruočių išlaidų apmokėjimu. Skaičiuojant naudą, bus remiamasi 2016 m. – 2020 m. atrinktų savivaldybių psichologų konsultavimo paslaugų kainomis bei vidutiniu darbo užmokesčiu, skelbiamu Lietuvos statistikos departamento svetainėje. Užimtumui apskaičiuoti bus pasirinkti atrinktų savivaldybių sporto klubų mėnesinės abonementų kainos, o ugdymui – savivaldybėse veikiančių užsienio kalbos kursų (pasirinkta anglų kalba) mėnesinė kaina. Norint apskaičiuoti kitas teikiamas paslaugos naudas, bus remtasi greito maisto restoranų siūlomais greito maisto rinkinių kainomis.

Atlikus sąnaudų – kaštų analizę, regresinės analizės būdu, t.y. gavus formulę bei determinacijos koeficientą, bus prognozuojamos galimos ateities kainos. Pagal duomenis bus skaičiuojamos arba 2020 m. – 2024 m., arba 2022 m. – 2024 m. prognozės.

Kai bus apskaičiuota paslaugos nauda ir kaštai bei atlikus ateities kainų prognozę, bus siekiama įvertinti paslaugos teikimo įgyvendinimo galimybes. Tam, kad būtų galima tai atlikti, bus remiamasi atrinktų savivaldybių 2020 m. socialinių paslaugų planais.

Tyrimo apribojimai ir kitos pastabos:

Kaip jau minėta, norint apskaičiuoti paslaugos kaštus ir naudą, svarbu turėti patikimus ir prieinamus reikiamus statistinius duomenis. Deja, tačiau ne visuomet visi reikiami duomenys yra prieinami. Pavyzdžiui, skaičiuojant kaštus, susiduriama su šiais duomenų apribojimais: norint apskaičiuoti socialinių darbuotojų DU, bus remtasi Lietuvos statistikos departamento pateiktais metiniais žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo darbo užmokesčiais (bruto), nes tik socialinių darbuotojų DU nėra pateikiami, o socialinių paslaugų centrai metinėse finansinėse ataskaitose nepateikia socialinių darbuotojų DU.

Dar vienas apribojimas – kuro kainų skaičiavimas. Kaip jau minėta, bus remtasi „Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras“ pateiktais 2017 m. – 2020 m. kuro kainų pakitimais. Deja, tačiau ne visų atrinktų savivaldybių duomenys yra prieinami, todėl kai kurioms atrinktoms savivaldybėms bus prilygintos arčiausiai esančių didžiųjų miestų degalų kainos. Be to, norint apskaičiuoti transporto išlaidas numatytiems gavėjų skaičiams per metus, bus remiamasi viešojo transporto kainomis, tačiau

kai kuriose klasterių reprezentuojančiose savivaldybėse viešojo transporto nėra, todėl bus remiamasi autobusų bilietų kainomis iš nagrinėjamos savivaldybės iki arčiausiai esančio miesto.

Savivaldybių Socialinių paslaugų centrų finansinių ataskaitų rinkinių prieinamumas – dar vienas apribojimas, norint apskaičiuoti naudą ir kaštus. Kai kurios atrinktos savivaldybės ataskaitas pateikia nuo 2016 m., o kitos – nuo 2017 m., tad atitinkamai kelių savivaldybių skaičiuojami metai taip pat skirsis. Be to, viena klasterių reprezentuojanti savivaldybė finansines ataskaitas yra pateikusi tik 2020 m., todėl, norint atlikti analizę, bus remiamasi arčiausiai esančio didžiausio miesto pateiktomis ataskaitomis.

Apskaičiuoti paslaugos naudą yra labai sudėtinga, vis tik psichologo konsultacijos bus prilyginamos teikiamai naudai, todėl šios paslaugos kaina bus naudojama kaip teikiamos naudos atvaizdavimas piniginiiais kaštais. Norint apskaičiuoti šią naudą, bus reikalingi psichologo DU, tačiau ne visų klasterius reprezentuojančių savivaldybių Socialiniai paslaugų centrai turi psichologo etatą arba ne visos išskiria gaunamus darbo užmokesčius, todėl kai kurių savivaldybių atveju psichologai buvo prilyginti „kiti darbuotojai“ kategorijai.

Norint apskaičiuoti užimtumo teikiamą naudą, pastebėta, kad trejose klasterius reprezentuojančiose savivaldybėse neturi arba nėra skelbiamos sporto klubų kainos internete, todėl pasirinktos arčiausiai esančių didžiųjų miestų sporto klubų abonementų kainos.

3. TYRIMO REZULTATAI

3.1. Paslaugos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ atsiradimas ir siūlymas įtraukti į Socialinių paslaugų katalogą

Poreikis pasiūlyti naujus pakeitimus Socialiniam paslaugų katalogui kilo iš NSMOT visuotinio narių susitikimo, kuriame organizacijos pastebėjo, jog šiuo metu galiojantis katalogas ne visiškai atliepia visų grupių poreikius, jame yra ganėtinai daug netikslumų bei neaiškumo, paslaugos nėra tokios lanksčios, tad neretai nevyriausybinų organizacijų atstovai negali suteikti reikiamų paslaugų jų gavėjams. Norint atnaujinti Socialinių paslaugų katalogą, labai svarbu užtikrinti, jog šiame procese dalyvautų kuo įvairesnės srities atstovai, dirbantys su skirtingomis grupėmis bei skirtinguose sektoriuose, todėl, kaip jau minėta anksčiau, NSMOT subūrė darbo grupę, kurioje norėta įtraukti visus galimus sprendimų priėmimo dalyvaujančius sektorius.

Susitikimai neretai vyko du kartus per savaitę, kartais dažniau, kartais rečiau, atsižvelgiant į tai, nevyriausybines organizacijas bei akademinę bendruomenę buvo kviečiami iš Vilniaus bei Kauno. Nevyriausybines organizacijas pasirinktos jau gerai žinomos, turinčios ilgametę patirtį ir dirbančios su skirtingomis klientų grupėmis. Svarbu atkreipti dėmesį, jog šios NVO kaip ir minėtieji universitetai neatlygintinai sutiko dalyvauti susitikimuose, skirti laiko ir prisijungti prie naujo katalogo siūlymo. Be kita ko, prisijungti prie katalogo diskusijos ir naujų jo siūlymų buvo kreiptasi į Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, socialinių paslaugų skyrių, tačiau prisijungti prie diskusijos nebuvo norinčių. Galiausiai darbo grupę sudarė akademinės srities bei nevyriausybinių organizacijų atstovai. Atitinkamai akademinės srities atstovai buvo iš:

- Vilniaus universiteto;
- Mykolo Riomerio universiteto;
- Vytauto Didžiojo universiteto.

Nevyriausybinio sektoriaus organizacijos, dalyvavusios siūlomo katalogo keitimo procese, buvo šios:

- VšĮ „Vilniaus socialinis klubas“ (arba kitaip – Vilnius social club);
- VšĮ „SOPA“;
- Asociacija „Maltos ordino pagalbos tarnyba“;
- Asociacija „Nacionalinis skurdo mažinimo organizacijų tinklas“.

Vis tik norint sužinoti, ką apie galimus pakeitimus mano vyriausybiniis sektorius, sukūrus pirmą preliminarų Socialinių paslaugų katalogo variantą, darbo grupė pristatė jį socialinių paslaugų skyriui bei socialinio darbo tarybai.

Kaip minėta, darbo grupę subūrė NSMOT, kiekvieno susitikimo metu asociacijos direktorė primindavo, kas buvo aptarta ar nuspręsta praėjusiuose posėdžiuose, kokie priimti sprendimai, supažindindavo su galimais ateities scenarijais ir vizijomis, pavyzdžiui, jog siūlomą pakeitimą norima pristatyti socialinių paslaugų skyriui. Vis tik bendro nutarimo, kas turėtų būti visos darbo grupės pirmininku – nebuvo. Minėtų sričių specialistai savo noru pasirinko dalyvauti katalogo keitimo procese, tačiau svarbu pabrėžti, jog šie darbuotojai atitinkamose srityse dirba ne vienerius metus, yra puikiai susipažinę su Socialinių paslaugų katalogu, supranta kaip vyksta įstatymų pakeitimai, o katalogą naudoja teikiant įvairias paslaugas, todėl turėjo konkrečius siūlymus bei pastabas šiuo metu galiojančiam katalogui tiek iš savo darbinės patirties, tiek bendraujant su kitomis vyriausybėmis organizacijomis bei klientais.

Nuo pirmų susitikimų darbo grupė atkreipė dėmesį į šiuo metu galiojančio Socialinių paslaugų katalogo esamus trūkumus: struktūrą, teikėjus, gavėjų grupes, ribotą paslaugų trukmę, nelankstumą bei eklektiškumą, todėl buvo nuspręsta siūlyti keisti visą paslaugų katalogą. Tam, kad tai būtų galima atlikti, pirmiausia buvo atlikta užsienio patirties analizė, norėta perimti gerąją užsienio praktiką. Deja, tačiau ši analizė atskleidė, jog kitos šalys socialinių paslaugų katalogo alternatyvos neturi, dažniausiai šalys paslaugas paskiria pagal gavėjų poreikius, todėl paslaugos tampa personalizuotos ir atliepia kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius individualiai, neįstatant į rėmus. Pagal panašų metodą buvo pradėta kurti katalogo alternatyva, naujas siūlymas, kuomet pats katalogas įgautų kuo daugiau lankstumo, todėl galiausiai buvo pasiūlyta pakeisti visą šiuo metu galiojančią katalogą. Kadangi kiekvienas narys buvo iš skirtingos organizacijos bei dirbo su skirtingomis klientų grupėmis, kiekvienas turėjo tam tikrus pasiūlymus savo srities tobulinimui. Darbo grupės narys pasiūlydavo galimus pakeitimus ir kartu su likusia darbo grupe buvo diskutuojama, ar toks pasiūlymas tenkintų tiek vyriausybinių sektorių, tiek kitas NVO, ar nuo pasiūlymų nenukentėtų kiti sektoriai, įstaigos, klientų grupės. Tad galiausiai sprendimas dėl tam tikrų katalogo siūlymų buvo priimtas bendru nutarimu.

Po ilgų diskusijų pateikus preliminarų socialinių paslaugų sąrašą ir katalogo viziją, buvo aptariamoms visoms pasiūlytomis paslaugoms, kurias norėta pristatyti socialinių paslaugų skyriui bei Socialinės apsaugos ir darbo tuometiniam ministrui. Ypatingai norėta atkreipti dėmesį į naujas pasiūlytas paslaugas:

- Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą;
- Bendrųjų kompetencijų ugdymas;
- Darbinių įgūdžių ugdymas;
- Bendruomenės telkimas ir įgalinimas.

Kiekvienai šiai naujai paslaugai darbo grupė turėjo svarių argumentų, kodėl jos turėtų atsirasti ir papildyti Socialinių paslaugų katalogą. Kadangi empiriniu būdu bus tiriama „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“, toliau bus aptariami šios paslaugos atsiradimo argumentai.

Kaip jau minėta, analizuojant Socialinių paslaugų katalogą, buvo pastebėta, jog šiuo metu galiojančioje versijoje paslaugų gavėjų grupė yra ribota, pavyzdžiui, yra numatyta paslauga „darbas su jaunimu gatvėje“, kurios tikslinė grupė yra mažiau galimybių turintis jaunimas, vis tik ši paslauga būtų aktuali ir kitoms grupėms, pavyzdžiui, suaugusiems benamiams. Pastebėjus, jog paslaugos yra apribojamos tam tikromis gavėjų grupėmis, atsirado poreikis pasiūlyti tokią paslaugą, kuri tiktų visoms paslaugų grupėms to prireikus. Būtent šią paslaugą pasiūlė Vilniaus socialinis klubas, kuris, vykdydamas darbą su jaunimu gatvėje, pastebėjo didelį paslaugos poreikį skirtingoms grupėms. Tam paantrino ir NSMOT tuometinės valdybos pirmininkė, kuri buvo dirbusi VA „Caritas“ su pabėgėliais, migrantais bei benamiais. Nenuostabu, jog tiek gatvės jaunimas, tiek benamiai, tiek kitos pažeidžiamos grupės iš tikrųjų yra sunkiai pasiekiami klientai, kurie dažniausiai patys nesikreipia, norint gauti socialines paslaugas, todėl paslaugų gavėjų ribojimas buvo viena iš priežasčių, paskatinusių įtraukti „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslaugą.

Be to, remiantis gerąja užsienio praktika, buvo atkreiptas dėmesys į paslaugą, pavadintą „outreach“. Vėlgi apie šią paslaugą papasakojo Vilniaus socialinio klubo darbuotojas, o jį papildė NSMOT valdybos pirmininkė bei Vilniaus universiteto darbuotoja savo asmeninėmis patirtimis. Pasak jų, paslaugos pagrindinis tikslas – sunkiai prieinamų klientų paieška. Šia paslauga siekiama surasti klientus, susibendrauti su jais ir galiausiai suteikti reikiamas paslaugas. Vėliau, užmezgus artimą ryšį, viliamas, jog klientas užsimins apie paslaugą kitiems ir taip lengviau atsiras galimybė užmegzti kontaktą su sunkiai pasiekiamais klientais. Vis tik buvo susidurta su labai dideliu iššūkiu – šios sąvokos išvertimu į lietuvių kalbą. Deja, tačiau nei vienas specialistas negalėjo pateikti tinkamos sąvokos vertimo, todėl NSMOT narė pasiūlė kreiptis į Valstybinę lietuvių kalbos komisiją. Deja, tačiau ir ji negalėjo suteikti reikiamo vertimo, tad buvo nuspręsta sąvoką išversti ne pažodžiui, bet atskleidžiant paslaugos esmę. Likusiai darbo grupei pritarus, buvo pasiūlytas „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ vertimas.

Šiek tiek išsamiau apžvelgiant, „outreach“ yra naudojamas ne tik socialinių paslaugų, bet ir švietimo, sveikatos srityse, o jo terminas pabrėžia gavėjų prieinamumą. Kitaip tariant, šia paslauga mėginama priartinti ir suteikti paslaugas sunkiai pasiekiamiems gavėjams. Vilniaus socialinio klubo darbuotojas pastebėjo, jog ši „outreach“ funkcija yra vykdoma labai dažnai, pavyzdžiui, kai savanoriai kviečia tapti kraujo donorais, kai NVO sektorius lankosi įkalinimo įstaigose, kai naktiniuose klubuose dalinamos žalos mažinimo priemonės ir panašiai. Svarbiausias aspektas, jog

įtraukus šią paslaugą į Socialinių paslaugų katalogą, būtų galima apibrėžti tinkamą jo reglamentavimą ir užtikrinti, jog ši paslauga būtų nepertraukiama, nuosekli, ilgalaikė, reguliari, tikslinga ir kryptinga, o ne vienkartinė akcija ar projektas, kuriuo būtų galima pasiekti atskirtyje esančius asmenis.

Iš aukščiau aptarto paragrafo darbo grupės nariams iškilo dar vienas svarbus aspektas – tinkamas paslaugos reglamentavimas. Norint, jog ši paslauga būtų kryptinga ir ilgalaikė, o svarbiausia – nepertraukiama, svarbu suprasti, jog jos tikslas – pasiekti sunkiai prieinamas paslaugų grupes, o jas pasiekus, palaikyti bendravimą tol, kol asmenys bus pasiruošę gauti paslaugas. Kaip pavyzdį Vilniaus socialinio klubo darbuotojas pateikė nevyriausybinės organizacijos organizuojamus mokymus jauniems tėvams. Šios paslaugos tikslas būtų nuolat teikti paslaugas jauniems tėvams, todėl vienkartinio informavimo apie galimus paslaugų gavėjus – nepakaktų. Būtent dėl to „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslauga būtų svarbi ir reikalinga. Tam pritarė ir kiti darbo grupės nariai, pastebėdami, jog neretai paslaugos tampa vienkartinėmis, o šios tikslas – ilgalaikis ir nepertraukiamas darbas su pažeidžiamomis grupėmis.

Dar vieną svarbų argumentą, kurį paminėjo paslaugą pasiūlęs darbo grupės narys, tai dėl kokių priežasčių klientai gali būti sunkiai pasiekiami. Tai ne tik tam tikros grupės, kaip jau minėtas gatvės jaunimas ar benamiai, bet ir įprastos paslaugų gavėjų grupės, kurios dėl įvairių priežasčių negali, nežino arba neturi galimybės kreiptis pagalbos. Pavyzdžiui, geografinis aspektas: jaunimas, gyvendamas kaime, turi sunkesnes arba išvis neturi galimybės kreiptis dėl reikiamų paslaugų, nes arba nežino, kad jiems jos priklauso, arba neturi kaip nuvykti iki įstaigos. Dar kitas galimas variantas – dėl įvairių sunkumų šeimoje, tokių kaip „netektis, priklausomybės, įvairių formų smurtas <...>“ (Nacionalinis skurdo mažinimo organizacijų tinklas, 2020, p.22). Tokiu atveju tai pačiai paslaugos grupei (t.y. jaunimui) susidūrus su minėtomis problemomis yra sunku gauti ar patiems ieškoti reikiamų paslaugų, neretai atveju į jas yra skeptiškai žvelgiama.

Peržvelgus visus argumentus, darbo grupės nariai sutiko, jog ši paslauga turėtų būti įtraukta į Socialinių paslaugų katalogą, tad bendru konsensusu buvo nuspręsta ją pasiūlyti. Svarbu pabrėžti, jog šią paslaugą pasiūlė vienas darbo grupės narys, tačiau dar du nariai vykdydami paslaugas arba rašydami akademinis straipsnius taip pat buvo susidūrę su šios paslaugos naudingumu. Be kita ko, tai – darbo grupės išskirti kriterijai, kurie, pagal ją, yra būtini norint, jog minėtus paslaugos gavėjus būtų galima pasiekti, o jų skaičius palaipsniui mažėtų. Labai svarbu, jog paslaugą būtų galima skirti neribotą laiko tarpą, nepertraukiamai, reguliariai ir tikslingai, todėl teisinis reglamentavimas yra labai svarbus.

3.2. Naujai siūlomos paslaugos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ kaštai ir nauda

Kaip minėta, šiai analizei atlikti pasirinkta „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“, kuri yra naujai siūloma ir dabartiniame Socialinių paslaugų kataloge jos nėra. Paslauga skirta socialiai pažeidžiamų asmenų paieškai, kurių specialistai nepasiekia įprastais būdais, jų įtraukimas į pagalbos procesą. Specialistai, teikiantys šią paslaugą, savo darbą vykdo įvairiose viešose vietose: gatvėse, prekybos centruose, viešuose renginiuose ar lankant klientus namuose, skleidžiant informaciją per kitas institucijas ar NVO. Tai ilgalaikis ir kryptingas procesas, kurio metu inicijuojamas kontaktas, palaikomas ryšys bei teikiama reikalinga pagalba. Vilniuje, Naujininkų rajone, šią paslaugą vykdo nevyriausybinė organizacija Vilnius social club. Svarbu paminėti, jog ši NVO organizacija paslaugą vykdo tik su viena grupe – gatvės jaunimu, tačiau siūlomos paslaugos tikslas yra tas, jog paslaugą norima suteikti visoms sunkiai pasiekiamoms grupėms, pavyzdžiui, benamiams. Vis tik dėl informacijos trūkumo, toliau bus apskaičiuotas vienos pažeidžiamos grupės paslaugos teikimas, tai – gatvės jaunimas.

3.2.1. Paslaugos aprašymas

Kaip teigiama šios organizacijos internetiniame puslapyje, paslaugos tikslas – „užmegzti tvirtus santykius su atskirtį patiriančiais jaunais žmonėmis ir teikti jiems visapusišką socialinę bei ugdomąją pagalbą. Programa skirta 12 – 20 metų amžiaus jaunuoliams“ (Vilnius social club, p.1, 2020). Pagrindinės veiklos:

- „Lankymasis jaunų žmonių susibūrimo vietose kiekvieną darbo dieną. Trys socialiniai darbuotojai lankosi įvairiose jaunuolių susibūrimo vietose, ten susipažįsta, kartu leidžia laiką ir kalbasi su jaunimui aktualiomis temomis.
- Jaunų žmonių konsultavimas. Darbuotojai palaiko ir konsultuoja jaunuolius, kurie išgyvena sudėtingas situacijas. <...> Darbuotojai jaunuoliams gali padėti esant sunkumams šeimoje, mokykloje, bendraamžių tarpe, siekiant saugiai praleisti laisvą laiką ar įsidarbinti.
- Darbas su jaunų žmonių „chebromis“. Atsiradus stipresniems ryšiams tarp gatvės darbuotojų bei jaunų žmonių inicijuojame bendras veiklas: išvykas, žygius, stovyklas, jaunimo mainus. Šiomis veiklomis siekiama, kad jaunuoliai ne tik gerai praleistų laiką, bet ir ko nors išmokyti.
- Mobilūs futbolo užsiėmimai. Gatvės darbuotojai, kartu su futbolo treneriais ir savanoriais, šiltuoju metų laikotarpiu (kovo – spalio mėn.) rengia atvirus užsiėmimus, kurių metu jaunuoliai gali ne tik žaisti futbolą, bet ir užsiimti kitokiais lauko žaidimais ar tiesiog pabendrauti. Tai laikas, kai jaunuoliai gali sustiprinti ar atnaujinti ryšį su komanda“ (Vilnius social club, p.1, 2020).

Be kita ko, šioje organizacijoje darbuotojai jaunimui suteikia tokius patogumus kaip interneto prieigą, dušą, skalbimo mašiną, yra virtuvė, suteikiamos individualios konsultacijos, taip pat yra galimybė įsidarbinti – organizacija suteikia „minkštas“ darbo vietas (Vilnius social club, 2020, p.10).

Darbuotojų struktūra:

- 4 socialinės gatvės darbuotojai;
- 3 futbolo programos vykdytojai.

Paslaugos gavėjai: gatvės jaunimas. Pagal Vilnius social club 2019 m. metinę ataskaitą, Vilniaus Naujininkų rajone darbuotojai per metus paslaugą suteikia 200 jaunuolių.

3.2.1.1. Analizės objektai

Kaip jau minėta, Lietuvoje yra 60 savivaldybių, tačiau dėl ribotos darbo apimtys išsamios kaštų ir naudos analizės skaičiavimo visoms savivaldybėms nebūtų įmanoma atlikti, dėl to nuspręsta savivaldybes suskirstyti į keletą klasterių. Pasirinkus klasterinę analizę, hierarchinį metodą, savivaldybės suskirstytos pagal tris kintamuosius: bedarbių skaičių nuo visų savivaldybės darbingo amžiaus gyventojų, mėnesinius darbo užmokesčio rodiklius (bruto, su IV įmonėmis). Svarbu pabrėžti, jog tai – vienintelis ekonominis rodiklis, jis pasirinktas dėl to, kad kitų statistinių ekonominių duomenų savivaldybių lygmeniu nebuvo galima rasti. Trečiasis kintamasis – socialinės pašalpos gavėjų skaičiaus santykis nuo bendro gyventojų skaičiaus (pašalpos gavėjai yra prilyginti socialinių paslaugų gavėjams). Visi statistiniai duomenys 2019 m. Klasterizavimo metodas – between groups linkage, naudotas atstumas – Squared Euclidean distance, duomenys standartizuoti pagal Z score. Taip buvo gauti 5 blokai savivaldybių.

Savivaldybių pasiskirstymas klasteriuose:

- Pirmam klasteriui priskiriamos šios savivaldybės: Elektrėnų sav., Švenčionių r. sav., Traku r. sav., Ukmergės r. sav., Vilniaus r. sav., Alytaus m. sav., Druskininkų sav., Birštono sav., Jonavos r. sav., Kaišiadorių r. sav., Kauno r. sav., Kėdainių r. sav., Klaipėdos r. sav., Kretingos r. sav., Neringos sav., Palangos m. sav., Kazlų Rūdos sav., Marijampolės sav., Panevėžio m. sav., Šiaulių m. sav., Mažeikių r. sav., Plungės r. sav., Rietavo sav., Telšių r. sav., Utenos r. sav., Visagino sav.
- Antram klasteriui priskiriamos šios savivaldybės: Šalčininkų r. sav., Varėnos r. sav., Prienų r. sav., Raseinių r. sav., Skuodo r. sav., Šilutės r. sav., Šakių r. sav., Vilkaviškio r. sav., Biržų r. sav., Kupiškio r. sav., Panevėžio r. sav., Pasvalio r. sav., Rokiškio r. sav., Akmenės r. sav., Joniškio r. sav., Pakruojo r. sav., Radviliškio r. sav., Šiaulių r. sav., Jurbarko r. sav., Pagėgių sav., Šilalės r. sav., Tauragės r. sav., Anykščių r. sav.

- Trečiam klasteriui priskirtos šios: Širvintų r. sav., Alytaus r. sav., Molėtų r. sav.
- Ketvirtam šios: Vilniaus m. sav., Kauno m. sav., Klaipėdos m. sav.
- Penktam šios: Lazdijų r. sav., Kalvarijos sav., Kelmės r. sav., Ignalinos r. sav., Zarasų r. sav.

Iš kiekvieno klasterio atsitiktine tvarka buvo pasirinkta viena savivaldybė, tačiau atsižvelgta, jog pasirinktos savivaldybės būtų iš skirtingų šalies regionų, tokiu būdu tikimasi apžvelgti kuo didesnę ir įvairesnę Lietuvos dalį bei apskaičiuoti paslaugos „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ kaštus ir naudą. Taip pat svarbu pabrėžti, jog kiekviena savivaldybė reprezentuoja atitinkamą klasterį. Šiai analizei pasirinktos savivaldybės: Šiaulių miesto savivaldybė (pirmasis klasteris), Anykščių rajono savivaldybė (antrasis klasteris), Širvintų rajono savivaldybė (trečiasis klasteris), Klaipėdos miesto savivaldybė (ketvirtasis klasteris) bei Kalvarijos savivaldybė (penktasis klasteris).

3.2.1.2. Paslaugos gavėjų skaičius

Anksčiau minėta, jog Vilnius social club per 2019 metus Naujininkų rajone paslaugą suteikia 200 gatvės jaunimui, 2018 m. – 2017 m. aptarnavo 80 paslaugų gavėjų, 2016 m. – 83 jaunuolius. Skaičiuojant kitų miestų numatomus paslaugų gavėjų skaičius, bus atsižvelgta į savivaldybėje, reprezentuojančią atitinkamą klasterį, esančių mikrorajonų skaičių arba į rajono seniūnijų skaičių. Pavyzdžiui, ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdoje yra 12 mikrorajonų, todėl norint apskaičiuoti 2019 m. planuojamų gavėjų skaičių, 200 paslaugų gavėjų dauginama iš 12 mikrorajonų ir gaunama, jog iš viso tikslinės grupės narių 2019 m. būtų 2400. Penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos savivaldybėje yra keturios seniūnijos, todėl 200 paslaugos gavėjų skaičius dauginamas iš 4 ir gaunama, jog 2019 m. šioje savivaldybėje numatyta 800 paslaugų gavėjų. Pirmą klasterį reprezentuojančiuose Šiauliuose yra 11 mikrorajonų, todėl 2019 m. planuojamas gavėjų skaičius būtų: $200 \cdot 11 = 2200$, antrą klasterį reprezentuojančioje Anykščių rajono savivaldybėje yra 10 seniūnijų, todėl $200 \cdot 10 = 2000$, o trečią klasterį reprezentuojančioje Širvintų rajono savivaldybėje yra 8 seniūnijos, vadinasi, $200 \cdot 8 = 1600$ paslaugos gavėjų.

Tam, kad būtų galima nuspėti, kiek ateityje bus galimų paslaugų gavėjų, pagal aukščiau išdėstytą metodą skaičiuojamas 2016 m., 2017 m. ir 2018 m. paslaugų gavėjų skaičius. Tuomet regresinės analizės būdu apskaičiuojami galimi ateities, t.y. 2020 m. – 2024 m., paslaugų gavėjų kiekiai. Regresinės analizės metodu gautos formulės ir determinacijos koeficientai savivaldybėms:

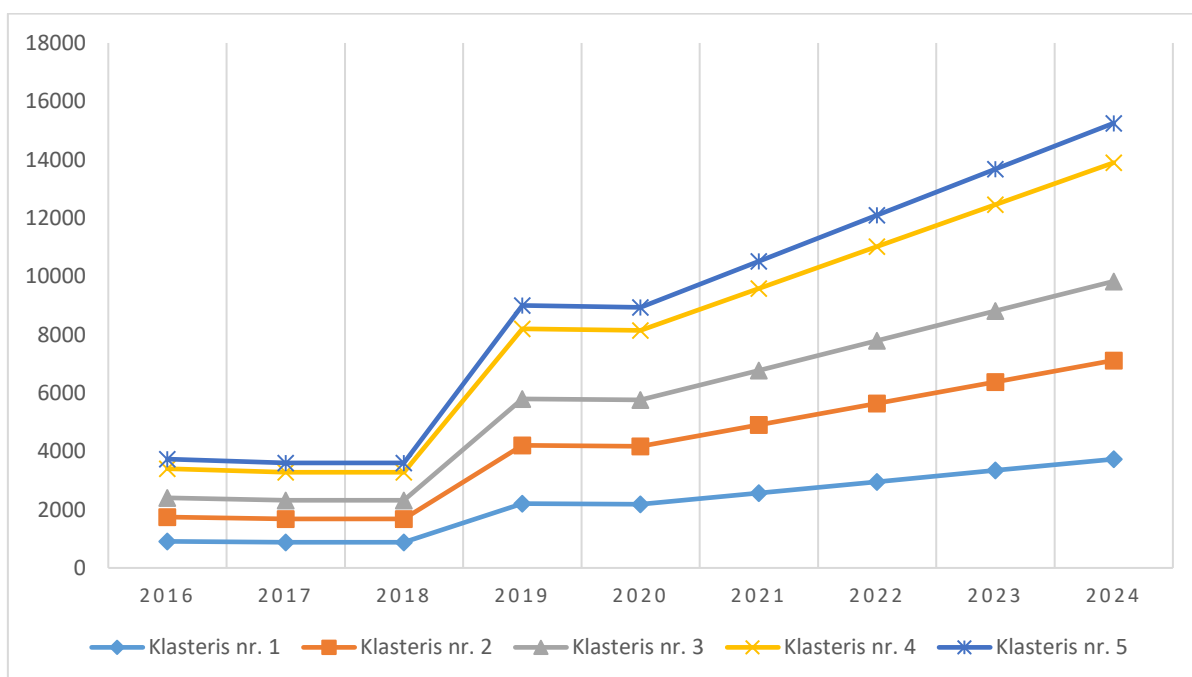
- Klasteris nr. 1: $y = 386.1x + 253$, $R^2 = 0.5797$;
- Klasteris nr. 2: $y = 351x + 230$, $R^2 = 0.5797$;
- Klasteris nr. 3: $y = 280.8x + 184$, $R^2 = 0.5797$;
- Klasteris nr. 4: $y = 421.2x + 276$, $R^2 = 0.5797$;

- Klasteris nr. 5: $y = 140.4x + 92$, $R^2 = 0.5797$.

2 lentelė. Planuojami paslaugų gavėjų skaičiai savivaldybėse. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	913	830	664	996	332
2017	880	800	640	960	320
2018	880	800	640	960	320
2019	2200	2000	1600	2400	800
2020	2184	1985	1588	2382	794
2021	2570	2336	1869	2803	934
2022	2956	2687	2150	3224	1075
2023	3342	3038	2430	3646	1215
2024	3728	3389	2711	4067	1356

1 grafikas. Planuojami paslaugų gavėjų skaičiai savivaldybėse. Sudaryta darbo autorės



3.2.2. Kaštai

Apžvelgus paslaugos aprašą bei apskaičiavus planuojamų paslaugų gavėjų skaičių atrinktų klasterių savivaldybėse, galima pradėti kaštų skaičiavimus. Kaštų analizę sudarys šie kintamieji: kvalifikuota darbo jėga, transporto paslaugos, patalpų nuoma, komunalinės paslaugos, nekvalifikuota darbo jėga, kvalifikacijos kėlimas ir komandiruotės.

3.2.2.1. Kvalifikuota darbo jėga

Darbo tikslas – įvertinti naujai siūlomos paslaugos ekonominį efektyvumą. Vienas svarbiausių paslaugos teikimo gamybos veiksnių yra darbo jėga, todėl skaičiuojant siūlomos paslaugos kaštus, kvalifikuotos darbo jėgos kaina bus įtraukta.

Kaip jau minėta Vilniaus social club atveju, viename Vilniaus rajone paslaugai vykdyti reikia 7 darbuotojų. Socialiniai gatvės darbuotojai bus prilyginti socialiniams darbuotojams, kad renkant statistinę informaciją būtų galima rasti šių darbuotojų darbo užmokesčius (toliau – DU).

Kadangi ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdoje yra 12 gyvenamų mikrorajonų, 7 darbuotojų skaičių dauginame iš 12, vadinasi, šioje savivaldybėje reikės 84 darbuotojų, penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos raj. sav. – 28, kadangi joje yra 4 seniūnijos, tad šis skaičius dauginamas iš 7. Pirmą klasterį reprezentuojančioje Šiaulių m. sav. – 10 mikrorajonų dauginama iš 7 darbuotojų ir gaunama 77, trečią klasterį reprezentuojančioje Širvintų raj. sav. 8 seniūnijos dauginamos iš 7 darbuotojų, vadinasi, reikėtų 56 darbuotojų, antrą klasterį reprezentuojančioje Anykščių raj. sav. yra 10 seniūnijų, todėl padauginus iš 7 reikės 70 darbuotojų.

Apskaičiavus darbuotojų skaičius, galima suskaičiuoti numatomus darbo užmokesčius. Svarbu priminti, jog skaičiuojant DU, remtasi Lietuvos statistikos departamento duomenimis, pasirinktas metinis darbo užmokestis (bruto), žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo. Be visa to, remtasi ir Socialinių paslaugų centrų pateiktomis veiklos ataskaitomis, kuriose nurodyti metiniai socialinių darbuotojų darbo užmokesčiai, bei savivaldybių administracijų metiniai socialinių darbuotojų pateikti DU duomenys. Skaičiuojama tokia metodika: metinis socialinių darbuotojų užmokestis padauginamas iš pasirinktos savivaldybės darbuotojų skaičiaus. Pavyzdžiui, kaip jau apskaičiuota, ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdos miesto savivaldybėje 2019 m. reikėtų 84 darbuotojų, todėl šis skaičius dauginamas iš metinio savivaldybėje socialinio darbuotojo DU, t.y. 16 749 EUR, ir gaunama, jog 84 –iems darbuotojams reikės 1 406 916 EUR atlyginimui išmokėti. Atitinkamai apskaičiuoti ir kitų savivaldybių darbo užmokesčiai: penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos savivaldybės atveju 28 darbuotojų skaičius padauginamas iš 10 626,72 EUR. Taip gaunama, jog 28 –iems darbuotojams reikės 297 548 EUR atlyginimui išmokėti. Pirmą klasterį reprezentuojančioje Šiaulių miesto savivaldybės atveju 77 darbuotojų skaičius dauginamas iš metinio DU – 16 749 EUR

ir gaunama 1 289 673 EUR. Antrą klasterį reprezentuojančioje Anykščių rajono savivaldybėje 70 darbuotojų dauginama iš metinio DU 11 090,64 ir gaunama 776 344,8 EUR. Trečią klasterį reprezentuojančioje Širvintų r. sav. 56 darbuotojų skaičius dauginamas iš metinio DU 10 964,4 EUR ir gaunama 614 006,4 EUR. Pagal pateiktą pavyzdį apskaičiuoti visų savivaldybių 2016 m. – 2019 m. atlyginimai. Apskaičiavus atlyginimus, regresinės analizės metodu gauti galimi 2020 m. – 2024 m. atlyginimai bei formulės savivaldybėms:

- Klasteris nr. 1: $y = 186563x + 444021$, $R^2 = 0.8384$;
- Klasteris nr. 2: $y = 50777x + 601698$, $R^2 = 0.8009$;
- Klasteris nr. 3: $y = 38501x + 484893$, $R^2 = 0.7563$;
- Klasteris nr. 4: $y = 203524x + 484386$, $R^2 = 0.8384$;
- Klasteris nr. 5: $y = 16414x + 247174$, $R^2 = 0.6106$.

3 lentelė. Prognozuojamas socialinių darbuotojų DU. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	706 937	642 670	514 136	771 204	257 068
2017	763 840	694 400	555 520	833 280	277 760
2018	881 265	801 150	640 920	961 380	320 460
2019	1 289 673	776 344.8	614 006.4	1 406 916	297 548.2
2020	1 376 836	855 583	677 398	1 502 006	329 244
2021	1 563 399	906 360	715 899	1 705 530	345 658
2022	1 749 962	957 137	754 400	1 909 054	362 072
2023	1 936 525	1 007 914	792 901	2 112 578	378 486
2024	2 123 088	1 058 691	831 402	2 316 102	394 900

3.2.2.2. Transporto paslaugos

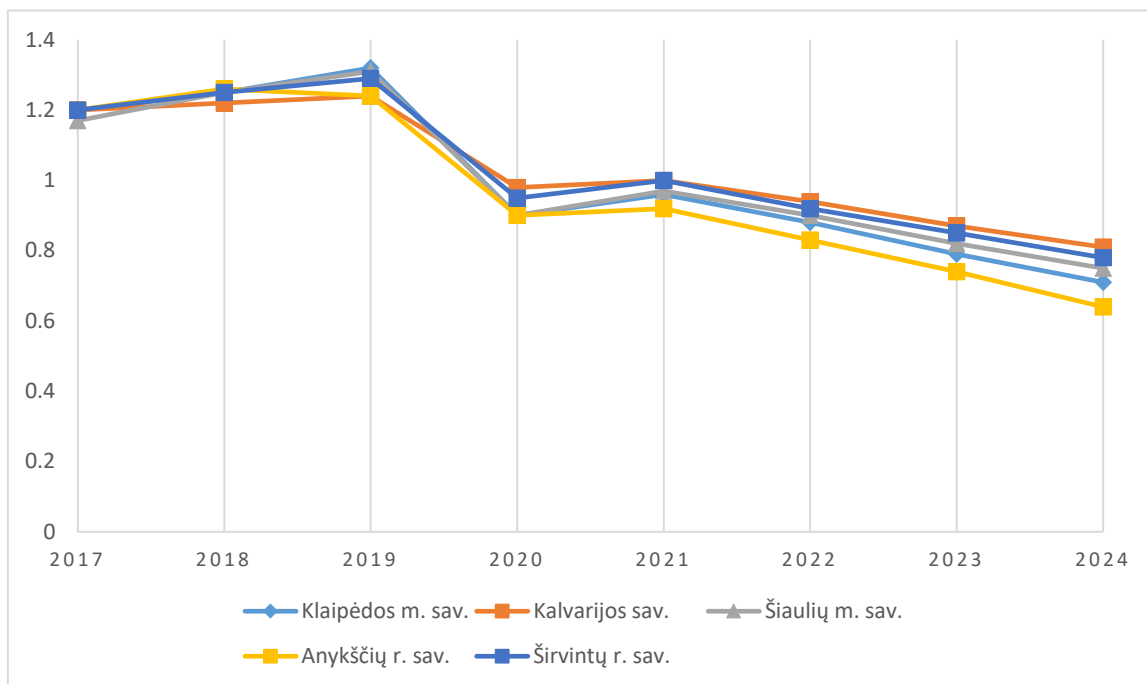
Tiek darbuotojams nuvykti iki reikiamų rajonų, tiek gatvės jaunimui atvykti į ofisą ar kitą laisvalaikio praleidimo vietą reikia naudotis viešuoju transportu, todėl transporto kaštai yra svarbi paslaugos teikimo kaštų sudedamoji dalis.

Siekdami įvertinti galimus paslaugos kaštus, pažvelkime į atskirų miestų degalų kainas, kurias kiekvienais metais skelbia valstybės įmonė „Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras“. Deja, tačiau atskirų savivaldybių informacijos jie nepateikia, todėl šiuo atveju buvo remtasi arčiausiai esančiu didžiausiu miestu. Pavyzdžiui, penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybės atveju pritaikyti Marijampolės miesto statistiniai duomenys, trečią klasterį reprezentuojančios Širvintų rajono – Vilniaus miesto, o antrą klasterį reprezentuojančiai Anykščių rajono savivaldybei paskirti Panevėžio miesto statistiniai duomenys. Ketvirtą klasterį reprezentuojančiai Klaipėdos miesto savivaldybei bei pirmą klasterį reprezentuojančiai Šiaulių miesto savivaldybei duomenys buvo pateikti. Transporto paslaugų kaštai apskaičiuoti remiantis 2017 m. – 2020 m. vidutinėmis mažmeninėmis benzino kainomis EUR/l. Surinkus duomenis, ateities, t.y. 2021 m. – 2024 m., kainų skaičiavimas vyko regresinės analizės būdu.

4 lentelė. Prognozuojami transporto paslaugų kaštai EUR/l. Sudaryta darbo autorės.

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2017	1.17	1.20	1.20	1.20	1.20
2018	1.25	1.26	1.25	1.25	1.22
2019	1.31	1.24	1.29	1.32	1.24
2020	0.90	0.90	0.95	0.90	0.98
2021	0.97	0.92	1.00	0.96	1.00
2022	0.90	0.83	0.92	0.88	0.94
2023	0.82	0.74	0.85	0.79	0.87
2024	0.75	0.64	0.78	0.71	0.81

2 grafikas. Prognozuojami transporto paslaugų kaštai EUR/l. Sudaryta darbo autorės



Apskaičiavus vieno litro kainą, galima apskaičiuoti kiek išlaidų tektų numatomam gavėjų skaičiui per metus. Tam yra sudaroma proporcija, t.y. 2020 m. vieno litro kainą padauginus iš ketvirtą klasterį reprezentuojančios Klaipėdos miesto savivaldybėje viešojo transporto bilieto kainos jaunimui – 0,32 EUR ir padalinus iš 2021 m. vieno litro benzino kainos gaunama suma yra 0,3 EUR. Šią sumą padauginus iš 12 mėnesių, kaštai padidėja iki 3,6 EUR per metus. Galiausiai, 3,6 EUR padauginus iš 2020 m. prognozuojamų klientų skaičiaus, t.y. 2382, gaunama, jog šiai grupei per metus tenkančios išlaidos siekia 8575,2 EUR. Skaičiuojant metines išlaidas suaugusiems, skaičiavimo metodas išlieka toks pats: suaugusiųjų bilieto kaina 0,64 EUR dauginama iš 2020 m. vieno litro benzino kainos 0,9 EUR ir dalinama iš 2021 m. vieno litro benzino kainos – 0,96 EUR. Galiausiai gaunama suma padauginama iš 12 mėn. ir iš prognozuojamų darbuotojų skaičiaus – 84, gaunama suma metams išauga iki 604,8 EUR. Kadangi penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybėje nėra viešojo transporto, skaičiuojama autobuso bilieto kaina iš Kalvarijos į Marijampolę. Pagal autobusbilietai.lt informaciją, šios kelionės kaina jaunimui 1,1 EUR, suaugusiems - 2,2 EUR. Taigi, norint apskaičiuoti metinę sumą, skirtą jaunimui, 1,1 EUR suma yra dauginama iš 2020 m. vieno litro benzino kainos – 0,98 EUR ir dalinama iš 2021 m. benzino kainos – 1 EUR. Gauta suma padauginama iš 12 (kadangi metus sudaro 12 mėn.) ir dar padauginama iš 2020 m. prognozuojamo paslaugų gavėjų skaičiaus – 794. Gaunama suma – 10 271,2 EUR. Suaugusiems apskaičiuojama ta pačia tvarka, tik keičiama bilieto kaina – 2,2 EUR ir keičiasi darbuotojų skaičius, kuris penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybėje yra 28. Gaunama suma – 724,4. Analogiškai skaičiuotos ir kitų savivaldybių metinės transporto išlaidos: pirmą klasterį reprezentuojančioje Šiaulių miesto

savivaldybėje viešojo transporto kaina moksleiviams – 0,3 EUR, suaugusiems 0,6 EUR. Kaip jau minėta anksčiau, šioje savivaldybėje planuojamas darbuotojų skaičius – 77. Antrą klasterį reprezentuojančios Anykščių rajono savivaldybės atveju bilieto kaina skaičiuota vykstant iš Anykščių į Panevėžį. Jaunimui bilietas kainuotų 6,25 EUR, suaugusiam – 9,10 EUR. Šioje savivaldybėje numatytas darbuotojų skaičius – 70. Trečią klasterį reprezentuojančios Širvintų rajono savivaldybės atveju remtasi autobuso bilieto kaina iš Širvintų į Elektrėnus. Jaunimui bilietas kainuoja 6 EUR, suaugusiam – 8 EUR. Darbuotojų skaičius – 56. Apskaičiuotos visų savivaldybių metinės sumos jaunimui ir suaugusiems atitinkamai pateikiamos 5 – oje bei 6 – oje lentelėse.

Svarbu atkreipti dėmesį, jog visų savivaldybių bilietų kaina visais tiriamaisiais metais išlieka tokia pat dėl statistinių duomenų trūkumo. Prognozuojamų paslaugų gavėjų skaičių galima peržiūrėti 2 – oje lentelėje.

5 lentelė. Metiniai jaunimo transporto kaštai, EUR. Sukurta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2017	2 965.2	57 142.9	44 236.8	294.9	4 154.8
2018	3 022.9	60 967.7	44 651.2	290.9	4 155.9
2019	11 528.0	206 666.7	156 429.5	1 126.4	13 361.6
2020	7 295.0	145 638.6	109 165.0	8 575.2	10 271.2
2021	10 027.3	194 666.7	144 908.2	981.8	13 171.8
2022	11 614.9	226 715.6	167 684.9	1 139.5	15 231.5
2023	13 242.4	260 400.0	190 845.1	1 475.1	17 308.3
2024	14 923.1	296 537.5	214 683.7	1 149.5	19 438.9

6 lentelė. Metiniai darbuotojų transporto kaštai, EUR. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2017	518.9	7 280.0	5 161	619.3	727.1

6 lentelės tęsinys

2018	529.0	7 767.3	5 209.3	610.9	727.3
2019	807.0	10 531.7	7 300	946.2	935.3
2020	514.4	7 477.8	5 132.9	604.8	724.4
2021	600.9	8 493.3	5 789.1	706.2	789.7
2022	605.1	8 599.5	5 823.5	712.6	793.5
2023	610.2	8 736.0	5 864.1	815.6	797.8
2024	616.5	8 918.0	5 912.8	569.8	802.8

3.2.2.3. Patalpų nuoma

Norint vykdyti paslaugas, be išimties reikia patalpų. Šios paslaugos atveju patalpos reikalingos tam, jog žmones būtų galima pamaitinti, aprūpinti reikiama daiktais, tokiais kaip rūbai, avalynė, suteikti konsultacijas bei grožio paslaugas, todėl patalpos kaštai bus įtraukiami į paslaugos teikimo kaštų skaičiavimus.

Patalpų išlaidų skaičiavimui analizuojami Socialinių paslaugų centrų 2016 m. – 2019 m. finansinių ataskaitų rinkiniai, veiklos rezultatų ataskaitos. Kadangi šią paslaugą siūloma įtraukti į Socialinių paslaugų katalogą, tikėtina, jog patalpos paslaugos suteikimui bus, todėl, norint apskaičiuoti galimus jų kaštus, remiamasi pagrindinėmis veiklos sąnaudomis, nusidėvėjimo ir amortizacijos eilutės išlaidomis. Svarbu pastebėti, jog antrą klasterį reprezentuojančios Anykščių raj. sav. socialinių paslaugų centras veiklos ataskaitas pateikia tik nuo 2017 m. iki 2020 m., todėl šios savivaldybės ateities prognozės skaičiavimams remiamasi nurodytų metų ataskaitomis. Penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybė 2016 m. nepateikia nusidėvėjimo ir amortizacijos išlaidų, todėl šios savivaldybės kaštai taip pat bus skaičiuojami nuo 2017 m. Trečią klasterį reprezentuojančios Širvintų rajono savivaldybės atveju pasirinktos komunalinės Kauno miesto socialinių paslaugų centro išlaidos, kadangi Širvintų socialinis paslaugų centras finansinių ataskaitų nepateikia, tuo tarpu Kaunas pasirinktas dėl to, jog yra arčiausias didžiausias miestas, pateikęs prieinamas finansines ataskaitas nuo 2016 m. Tuomet, regresinės analizės būdu apskaičiuoti galimi 2020 m. – 2024 m. (Anykščių atveju 2021 – 2024 m.) mokesčiai ir gautos šios formulės bei determinacijos koeficientai:

- Klasteris nr. 1: $y = 1833.9x + 41401$, $R^2 = 0.2008$;
- Klasteris nr. 2: $y = -2356.6x + 21700$, $R^2 = 0.3187$;
- Klasteris nr. 3: $y = 8735.7x + 45147$, $R^2 = 0.8479$;

- Klasteris nr. 4: $y = 2913.6x + 14932$, $R^2 = 0.9896$;
- Klasteris nr. 5: $y = -32.128x + 424.94$, $R^2 = 0.5384$.

7 lentelė. Prognozuojamos patalpų išlaikymo kainos, EUR. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	42 982.90	X	49 880.52	17 852.07	X
2017	48 738.23	21 473.03	66 370.93	21 023.35	384.20
2018	40 316.93	16 862.32	75 856.05	23 127.08	345.78
2019	51 902.89	8 489.30	75 837.79	26 862.69	384.20
2020	50 570.50	16 408.67	88 825.50	29 500.00	264.30
2021	52 404.40	7 560.40	97 561.20	32 413.60	232.17
2022	54 238.30	5 203.80	106 296.90	35 327.20	200.04
2023	56 072.20	2 847.20	115 032.60	38 240.80	167.92
2024	57 906.10	490.60	123 768.30	41 154.40	135.79

3.2.2.4. Komunalinės paslaugos

Turint patalpas ir jose nuolat vykdant veiklą, neišvengiamai tenka mokėti komunalinius mokesčius, dėl to, šie mokesčiai yra įskaičiuoti prie paslaugos kaštų.

Norint apskaičiuoti komunalinių paslaugų mokesčius, buvo remtasi socialinių paslaugų centrų metinėmis veiklos ataskaitoms 2016 m. – 2019 m., komunalinių paslaugų ir ryšių sąnaudomis. Deja, tačiau antrą klasterį reprezentuojančios Anykščių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras veiklos ataskaitas pateikia tik nuo 2017 m. iki 2020 m., todėl šios savivaldybės ateities prognozės skaičiavimams remiamasi nurodytų metų ataskaitomis. Trečią klasterį reprezentuojančios Širvintų rajono savivaldybės atveju pasirinktos komunalinės Kauno miesto socialinių paslaugų centro išlaidos, kadangi Širvintų socialinis paslaugų centras finansinių ataskaitų nepateikia, tuo tarpu Kaunas pasirinktas dėl to, jog yra arčiausias didžiausias miestas, pateikęs prieinamas finansines ataskaitas nuo 2016 m. Tuomet, regresinės analizės būdu apskaičiuoti galimi 2020 m. – 2024 m. (Anykščių atveju 2021 – 2024 m.) mokesčiai, gautos šios formulės bei determinacijos koeficientai:

- Klasteris nr. 1: $y = 4010.6x + 62113$, $R^2 = 0.6237$;

- Klasteris nr. 2: $y = -472.48x + 8059.1$, $R^2 = 0.1746$;
- Klasteris nr. 3: $y = 3101.5x + 52496$, $R^2 = 0.3799$;
- Klasteris nr. 4: $y = 199.81x + 10045$, $R^2 = 0.5543$;
- Klasteris nr. 5: $y = 533.57x + 41.675$, $R^2 = 0.5781$.

8 lentelė. Komunalinių paslaugų kainos. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	66 666.5	X	50 967.0	10 287.5	25.4
2017	66 594.3	7 068.5	65 955.0	10 200.9	1 770.0
2018	79 593.4	6 950.6	61 178.5	10 718.8	1 969.5
2019	75 702.2	8 523.3	62 897.5	11 259.1	1 737.5
2020	82 166.0	4 969.3	68 003.5	10 757.4	2 709.5
2021	86 176.6	5 224.2	71 105.0	11 243.9	3 243.1
2022	90 187.2	4 751.7	74 206.5	11 443.7	3 776.7
2023	94 197.8	4 279.3	77 308.0	11 643.5	4 310.2
2024	98 208.4	3 806.8	80 409.5	11 843.3	4 843.8

3.2.2.5. Nekvalifikuota darbo jėga

Tam, kad patalpose galėtų lankytis jaunimas, svarbu užtikrinti, jog patalpos būtų švarios ir atitiktų visus higienos reikalavimus, dėl to reikalingos valytojo paslaugos.

Kadangi ši darbo jėga nėra kvalifikuota, valytojo teikiamų paslaugų užmokestis prilyginamas minimaliam mėnesiniam (toliau – MMA) darbo užmokesčiui. Kadangi MMA visose savivaldybėse yra vienoda, šis DU yra pritaikomas visiems tiriamiems klasteriams. Norint apskaičiuoti galimus 2022 m. – 2024 m. atlyginimus, atlikta regresinė analizė su 2018 m. – 2021 m. Lietuvos statistikos departamento pateiktais mėnesiniais MMA duomenimis, kurie padauginti iš 12 mėnesių. Atlikus regresinę analizę, gauta formulė ir determinacijos koeficientas: $y = 933.6x + 4278$, $R^2 = 0.884$.

9 lentelė. Prognozuojamas nekvalifikuoto darbo DU. Sudaryta darbo autorės.

Metai	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
MMA	4 800	6 660	7 284	7 704	8 946	9 879,6	10 813,2

3.2.2.6. Kvalifikacijos kėlimas

Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas yra vienas pagrindinių faktorių norint, jog paslaugos būtų teikiamos kokybiškai ir nebūtų atsilikta nuo kitų šalių gerosios praktikos, todėl šios išlaidos yra įtraukiamos į paslaugos kaštus. Norint apskaičiuoti kvalifikacijos kėlimo kainas ateičiai, remiamasi Socialinių paslaugų centrų teikiamomis finansinėmis ataskaitomis, 2016 m. – 2019 m., kvalifikacijos kėlimo sąnaudomis. Svarbu paminėti, jog Anykščių socialinių paslaugų centras veiklos ataskaitas pateikia tik nuo 2017 m. iki 2020 m., todėl šios savivaldybės ateities prognozės skaičiavimams remiamasi nurodytų metų ataskaitomis. Trečią klasterį reprezentuojančios Širvintų rajono savivaldybės atveju pasirinktos Kauno miesto socialinių paslaugų centro kvalifikacijos kėlimo išlaidos, kadangi Širvintų socialinis paslaugų centras finansinių ataskaitų nepateikia. Kauno miestas pasirinktas dėl to, jog yra arčiausias didžiausias miestas, pateikęs prieinamas finansines ataskaitas nuo 2016 m. Surinkus duomenis, regresinės analizės būdu apskaičiuoti 2020 m. – 2024 m. (antrą klasterį reprezentuojančios Anykščių rajono savivaldybės atveju 2021 – 2024 m.) mokesčiai ir gautos šios formulės bei determinacijos koeficientai:

- Klasteris nr. 1: $y = 1436.9x + 4701.6$, $R^2 = 0.71117$;
- Klasteris nr. 2: $-9.07x + 5396.5$, $R^2 = 0.0017$;
- Klasteris nr. 3: $y = 6638.1x + 87.91$, $R^2 = 0.8222$;
- Klasteris nr. 4: $y = 7001.4x + 338.85$, $R^2 = 0.8406$;
- Klasteris nr. 5: $y = 539.57x + 224.1$, $R^2 = 0.6291$.

10 lentelė. Prognozuojamos investicijos į kvalifikuotą darbo jėgą, EUR. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	6 044.0	X	7 937.8	7 356.6	415.0
2017	8 533.5	5 266.0	14 417.7	11 536.9	1 493.4
2018	7 379.9	5 359.1	14 259.1	26 903.4	2 508.5
2019	11 218.3	5 772.1	30 117.6	25 572.4	1 875.2
2020	11 886.1	5 098.1	33 278.4	35 345.9	2 922.0

10 lentelės tęsinys

2021	13 323.0	5 342.1	39 916.5	42 347.3	3 461.5
2022	14 759.9	5 333.0	46 554.6	49 348.7	4 001.1
2023	16 196.8	5 323.9	53 192.7	56 350.1	4 540.7
2024	17 633.7	5 314.9	59 830.8	63 351.5	5 080.2

3.2.2.7. Komandiruotės

Reikia numatyti, jog darbuotojai turėtų išvykti į komandiruotes, kurių metu susipažįstama su kitose užsienio šalyse vykdoma gatvės darbuotojų politika, metodais. Pavyzdžiui, Vilnius social club tapo tarptautinio socialinių gatvės darbuotojų tinklo Dynamo International nariais. Ši tarptautinė organizacija siekia perduoti ne tik gerą patirtį dirbant gatvėje su jaunimu, tačiau skatina darbuotojus viešinti šio darbo naudą šalyje, bendradarbiauti su valdžios atstovais (Dynamo international, 2020). Tarkime, jog komandiruotės vyksta dvi dienas, vieną kartą per metus, dažniausiai tai – metiniai narių susitikimai. Pagal LR Vyriausybės nutarimą dėl dienpinigių ir kitų komandiruočių išlaidų apmokėjimo, buvo apskaičiuotos galimos komandiruočių sumos 2017 m. – 2021 m. Pasirinkta šalis – Belgija, kadangi Dynamo international yra Briuselyje, Belgijoje. Kaip jau žinoma, ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdoje iš viso turėtų dirbti 84 darbuotojai, todėl pagal 2019 m. duomenis, 61 EUR yra skirtas dienpinigių vykstam į Belgiją. Kadangi komandiruotė trunka dvi dienas, suma dvigubina – 122 EUR. Norint apskaičiuoti, kiek tenka ketvirtą klasterį reprezentuojančios Klaipėdos darbuotojams, pastaroji suma yra dauginama iš 84 ir gaunama, jog šio miesto savivaldybei reikėtų 10 248 EUR skirtų komandiruotėms. Penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijoje 28 darbuotojams kaina išauga iki 3 416 EUR (28*122), pirmą klasterį reprezentuojančiuose Šiauliuose 77 darbuotojai padauginami iš 122 eur ir gaunama 16 897 EUR, antrą klasterį reprezentuojančiuose Anykščiuose 70 darbuotojų padauginus iš 122 gaunamos išlaidos siekia 8 540 EUR, trečią klasterį reprezentuojančiuose Širvintose 56 darbuotojų skaičių padauginus iš 122 gaunama 6 832 EUR. Apskaičiavus 2017 m. – 2021 m., regresinės analizės būdu apskaičiuotos galimos 2022 m. – 2024 m. komandiruočių sumos. Gautos šios formulės ir determinacijos koeficientai:

- Klasteris nr. 1: $y = 1855.8x + 7695.5$, $R^2 = 0.6857$;
- Klasteris nr. 2: $y = 128x + 7905.3$, $R^2 = 0.6857$;
- Klasteris nr. 3: $y = 102.4x + 6324.3$, $R^2 = 0.6857$;
- Klasteris nr. 4: $y = 201.6x + 9374.4$, $R^2 = 0.75$;
- Klasteris nr. 5: $y = 51.2x + 3162.1$, $R^2 = 0.6857$.

11 lentelė. Prognozuojamos dienpinigių kainos darbuotojams, EUR. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2017	8 778.0	7 980.0	6 384.0	9 576.0	3 192.0
2018	16 897.0	8 540.0	6 832.0	10 248.0	3 416.0
2019	16 897.0	8 540.0	6 832.0	10 248.0	3 416.0
2020	16 897.0	8 540.0	6 832.0	10 248.0	3 416.0
2021	16 897.0	8 540.0	6 832.0	10 248.0	3 416.0
2022	20 686.1	8 801.3	7 041.1	10 785.6	3 520.5
2023	22 541.9	8 929.3	7 143.5	10 987.2	3 520.5
2024	24 397.7	9 057.3	7 245.9	11 188.8	3 520.5

Apibendrinant galima pastebėti, jog ši paslauga reikalauja ganėtinai daug išlaidų, ypač tuo atveju, jei yra daug paslaugų gavėjų ir darbuotojų. Be kita ko, išlaidos daugiausia susijusios su darbuotojų komandiruočiais bei kvalifikacijos tobulinimu. Norint geriau ir aiškiau apžvelgti galimus kaštus, pravartu apskaičiuoti visus kaštus, norint šią paslaugą pradėti vykdyti.

12 lentelė. Bendri visų kintamųjų paslaugų kaštai pagal metus ir klasterius. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2018	1 033 172.71	882 713.15	832 020.60	1 038 893.60	336 625.03
2019	1 460 824.31	928 334.52	881 606.05	1 491 427.53	320 037.14
2020	1 549 501.00	977 681.22	940 440.79	1 602 415.67	350 009.78
2021	1 747 044.11	1 045 989.37	1 016 225.69	1 813 487.01	370 980.83
2022	1 944 001.77	1 110 671.16	1 085 114.62	2 029 411.84	387 854.29
2023	2 142 766.91	1 176 067.70	1 154 094.87	2 239 798.34	408 352.43
2024	2 337 839.82	1 242 736.30	1 223 422.43	2 455 511.31	425 158.17

13 lentelė. Bendri visų kintamųjų paslaugų kaštai 2018 m. – 2024 m. pagal klasterius. Sudaryta darbo autorės

	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
Iš viso	12 215 150.63	7 364 193.42	7 132 925.05	12 670 945.29	2 599 017.67

3.2.3. Nauda

Apskaičiavus paslaugos kaštus, būtina apskaičiuoti teikiamą naudą. Norint ją apskaičiuoti, bus išanalizuoti šie kintamieji: psichologinio konsultavimo paslaugos, užimtumas, ugdymas ir kitos naudos.

3.2.3.1. Psichologinio konsultavimo paslaugos

Viena iš pagrindinių „Sunkiai pasiekiamų klientų paieškos ir įtraukimo į pagalbos procesą“ paslaugos sudedamųjų dalių yra psichologo konsultacija, kadangi socialiniai gatvės darbuotojai, norėdami užmegzti artimą kontaktą su jaunuoliais, turi išmanyti kaip tinkamai tai padaryti, kaip jaunuolių neišgąsdinti ir tapti draugais, kuriais galima pasitikėti. Be to, labai svarbu suvokti jaunimo psichologiją, jog vėliau būtų galima teikti tinkamas konsultacijas iškilusiems klausimams. Kadangi neįmanoma nustatyti naujai siūlomos paslaugos teikiamos naudos piniginiiais vienetais, bus remiamasi psichologo konsultacijomis. Kitaip tariant, tokio pobūdžio paslaugos nauda teikiama vienam jaunuoliui atitinka psichologo konsultavimo paslaugos teikiamą naudą, todėl šios paslaugos kaina bus naudojama kaip teikiamos naudos atvaizdavimas piniginiiais kaštais.

Tarkime, kad nesant šiai paslaugai, gatvės jaunimas atskirai pirktų psichologo konsultacijas vieną kartą per savaitę. Per mėnesį apytiksliai yra 21 darbo diena, per metus – maždaug 252. Tikėtina, jog per vieną darbo dieną psichologas galėtų priimti 8 tikslinės grupės klientus (1 darbo valanda – 1 paslaugų gavėjas), per mėnesį – 168, per metus 480. Pagal atliktas paieškas įvairiuose skelbimų portaluose, vidutiniškai vienos konsultacijos kaina – 25 EUR, 8 klientų aptarnavimas dienai siekia 200 EUR, per metus kaina iškyla iki 50 400 EUR.

Vis tik pravartu paskaičiuoti, kiek kiekvienai savivaldybei reikėtų psichologinio konsultavimo paslaugų ir kokia galėtų būti vienos konsultavimo paslaugos kaina. Pirmiausia pravartu apskaičiuoti šių konsultacijų kiekį savivaldybėse. Ketvirtą klasterį reprezentuojančio Klaipėdos miesto atveju, per metus reikėtų 124 800 psichologinio konsultavimo paslaugų (2 400 paslaugų gavėjų padauginami iš 52 savaičių (paslauga suteikiama vieną kartą per savaitę)). Penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos atveju per metus reikėtų 41 600 psichologinio konsultavimo paslaugų (800*52). Pirmą

klasterį reprezentuojančios Šiaulių miesto savivaldybės atveju reikėtų: $2200 \cdot 52 = 114\,400$ psichologinio konsultavimo paslaugų, antrą klasterį reprezentuojančios Anykščių r. sav. atveju reikėtų $2000 \cdot 52 = 104\,000$ psichologinio konsultavimo paslaugų. Galiausiai trečią klasterį reprezentuojančiai Širvintų r. sav. reikėtų $1600 \cdot 52 = 83\,200$ konsultavimo paslaugų.

Tam, kad būtų galima apskaičiuoti vieno psichologinio konsultavimo paslaugos kainą, pirmiausia buvo surastas psichologo darbo užmokestis nuo 2016 m. iki 2020 m. Pavyzdžiui, ketvirtą klasterį reprezentuojančios Klaipėdos miesto savivaldybės atveju, pagal socialinių paslaugų centro finansines ataskaitas, 2016 m. psichologo DU buvo 7 596 EUR, o vidutinis DU, pagal Lietuvos statistikos departamentą, 9 288 EUR. Tuomet buvo apskaičiuojamas šių darbo užmokesčių skirtumas – 1692 – ir apskaičiuota procentinė dalis nuo gauto skirtumo, šiuo atveju tai 18,21 proc. Penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybės atveju, 2016 m. psichologo DU buvo 3 898,1 eur, vidutinis DU, kaip jau minėta, 9 288 EUR, tad šių atlyginimų skirtumas – 5 389,9 EUR, procentinė dalis nuo vidutinio DU – 58 proc. Pirmą klasterį reprezentuojančios Šiaulių m. sav. atveju 2016 m. psichologo DU buvo 4 836 EUR, vidutinis atlyginimas – 9 288 EUR, skirtumas – 4 452 EUR, procentinė dalis – 47,93. Antrą klasterį reprezentuojanti Anykščių r. sav.: psichologo atlyginimas – 5 532 EUR, vidutinis DU – 9 288 EUR, skirtumas – 3 756, procentinė dalis nuo vidutinio DU – 40,43. Trečią klasterį reprezentuojančios Širvintų r. sav. atveju, 2016 m. psichologo DU – 7 599,36 EUR, vidutinis DU 9 288 EUR, skirtumas – 2 485,64 EUR, procentinė dalis – 24,65. Svarbu paminėti, jog ne visų savivaldybių socialinių paslaugų centrai turi psichologo etatą arba ne visi išskiria darbuotojus ir jų gaunamus DU, todėl, pavyzdžiui, pirmą klasterį reprezentuojančios Šiaulių miesto savivaldybės bei trečią klasterį reprezentuojančios Širvintų rajono savivaldybės atveju, psichologai buvo prilyginti „kiti darbuotojai“ kategorijai. Antrą klasterį reprezentuojančios Anykščių ir penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos rajono savivaldybės atveju socialinių paslaugų centras nepateikia darbuotojų darbo užmokesčio duomenų, todėl buvo remiamasi vidutiniu darbo užmokesčiu (bruto) darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis ir valstybės tarnautojams bei ankstesniais rasta darbuotojų DU duomenimis. Apskaičiavus visų savivaldybių procentines dalis 2016 m. – 2020 m., regresinės analizės metodu suskaičiuoti galimi ateities atlyginimai, gautos šios formulės bei determinacijos koeficientai:

- Klasteris nr. 1: $y = 1586.8x + 2214.4$, $R^2 = 0.8948$ (skaičiuojant psichologo DU) ir $y = 1980.8x + 6552.5$, $R^2 = 0.9096$ (skaičiuojant vidutinį DU);
- Klasteris nr. 2: $y = 1796.6x + 3144.2$, $R^2 = 0.9223$ (skaičiuojant psichologo DU) ir $y = 1980.8x + 6552.5$, $R^2 = 0.9096$ (skaičiuojant vidutinį DU);
- Klasteris nr. 3: $y = 1471.4x + 4649.1$, $R^2 = 0.8692$ (skaičiuojant psichologo DU) ir $y = 1980.8x + 6552.5$, $R^2 = 0.9096$ (skaičiuojant vidutinį DU);

- Klasteris nr. 4: $y = 1359.7x + 5471.8$, $R^2 = 0.6726$ (skaičiuojant psichologo DU) ir $y = 1980.8x + 6552.5$, $R^2 = 0.8343$ (skaičiuojant vidutinį DU);
- Klasteris nr. 5: $y = 1787x + 1308.9$, $R^2 = 0.86756726$ (skaičiuojant psichologo DU) ir $y = 1980.8x + 6552.5$, $R^2 = 0.8343$ (skaičiuojant vidutinį DU).

14 lentelė. Prognozuojama vieno psichologinio konsultavimo paslaugos kaina. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	47.93	40.44	30.16	18.22	58.03
2017	53.95	34.66	24.65	22.42	40.90
2018	45.35	35.05	30.19	27.93	46.25
2019	45.46	28.81	24.86	22.39	40.78
2020	34.07	25.43	28.30	25.44	37.75
2021	36.35	24.48	35.76	26.07	34.75
2022	34.75	23.01	35.17	26.59	32.33
2023	33.44	21.80	34.69	27.01	30.33
2024	32.34	20.78	34.29	27.36	28.66

Apskaičiavus psichologinio konsultavimo paslaugų kiekį per metus kiekvienoje savivaldybėje ir žinant vieno psichologinio konsultavimo kainą, galima apskaičiuoti kiekvienos savivaldybės teikiamų paslaugų kainą metams. Ketvirtą klasterį reprezentuojančios Klaipėdos miesto savivaldybės atveju, 124 800 psichologinio konsultavimo paslaugos dauginamos iš, pavyzdžiui, 2020 m. apskaičiuoto valandinio užmokesčio – 25,44 EUR ir gaunama, jog iš viso per metus reikės 3 174 659 EUR. Penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybės atveju tais pat metais reikėtų 1 570 469 EUR (41 600 psichologinio konsultavimo paslaugos dauginamos iš 37,75 EUR), pirmą klasterį reprezentuojančios Šiaulių miesto savivaldybės atveju - 3 897 504 EUR, nes 114 400 paslaugos dauginamos iš 2020 m. apskaičiuotos vienos psichologinės konsultacijos kainos 34,07 EUR. Antrą klasterį reprezentuojančios Anykščių rajono savivaldybės atveju 104 000 psichologinio konsultavimo paslaugas padauginus iš 24,48 EUR reikėtų 2 644 298 EUR per metus. Galiausiai trečią klasterį

reprezentuojančios Širvintų rajono savivaldybės atveju iš viso 2020 m. reikėtų 2 354 535 EUR (83 200*28,3).

15 lentelė. Psichologinio konsultavimo paslaugų kaina metams. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	5 483 514	4 205 685	2 508 899	2 273 488	2 414 081
2017	6 172 042	3 604 990	2 050 622	2 797 945	1 701 372
2018	5 188 183	3 645 674	2 511 651	3 485 487	1 923 977
2019	5 200 802	2 996 157	2 068 062	2 794 795	1 696 379
2020	3 897 504	2 644 298	2 354 535	3 174 659	1 570 469
2021	4 158 528	2 545 948	2 238 155	3 254 007	1 445 473
2022	3 975 854	2 392 783	2 228 598	3 317 960	1 344 730
2023	3 825 489	2 266 708	2 220 732	3 370 601	1 261 805
2024	3 699 558	2 161 119	2 214 144	3 414 689	1 192 355

3.2.3.2. Užimtumas

Tam, kad jaunimas turėtų papildomą užsiėmimą, darbuotojai siūlo papildomų veiklų. Viena jų – sportas. Tarkime, kad nesant „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslaugos, gatvės jaunimas papildomai įsigytų mėnesinį sporto klubo abonementą. Svarbu paminėti, jog penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos savivaldybėje, antrą klasterį reprezentuojančioje Anykščių rajono savivaldybėje bei trečią klasterį reprezentuojančioje Širvintų rajono savivaldybėje sporto klubų nėra arba kainos neskelbiamos internete, tokiu atveju skaičiuota pagal arčiausiai esančių didžiųjų miestų sporto klubų abonementų kainas. Penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybės atveju skaičiuota Marijampolės mieste esančio mėnesinė klubo kaina, antrą klasterį reprezentuojančio Anykščių – Panevėžio, o trečią klasterį reprezentuojančių Širvintų – Vilniaus. Norint išsiaiškinti ateities prognozes, kiekvienos savivaldybės atveju bus pasiremta apskaičiuotu galimu gavėjų skaičiumi ir tos savivaldybės mėnesiniu sporto klubo abonementu. Pavyzdžiui, 2020 m. ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdoje prognozuojamas gavėjų skaičius yra 2 382, tuo tarpu mėnesinis sporto klubo abonemento mokestis – 42 EUR, metams – 504 EUR. Prognozuojamą paslaugų gavėjų skaičių padauginus iš metinio sporto klubo abonemento mokesčio (504 EUR),

gaunama, jog reikės 1 200 528 EUR. Penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybės atveju 794 paslaugų gavėjams metams reikėtų 285 363,6 EUR, kadangi mėnesinis sporto klubo abonemento mokestis – 29,95 EUR, metams – 359,4 EUR. Pirmą klasterį reprezentuojančiu Šiaulių miesto atveju 2020 m. prognozuojama 2 184 gavėjų, o metinis sporto klubo abonemento mokestis – 228 EUR (19 eur *12 mėn.), vadinasi, reikėtų 497 838 EUR metams. Antrą klasterį reprezentuojančiu Anykščių rajono atveju 1985 gavėjų skaičių padauginus iš 226,8 EUR (18,9 EUR *12 mėn.) gaunama 450 198 EUR metams. Galiausiai, trečią klasterį reprezentuojančiu Širvintų rajono atveju 1 588 gavėjų skaičių padauginus iš 226,8 EUR (18,9 EUR *12 mėn.) gaunama suma siekia 360 158 EUR.

16 lentelė. Prognozuojamos metinės užimtumo kainos paslaugų gavėjams. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	208 164	188 244	150 595	501 984	119 321
2017	200 640	181 440	145 152	483 840	115 008
2018	200 640	181 440	145 152	483 840	115 008
2019	501 600	453 600	362 880	1 209 600	287 520
2020	497 838	450 198	360 158	1 200 528	285 364
2021	585 869	529 805	423 844	1 412 813	335 823
2022	673 900	609 412	487 529	1 625 098	386 283
2023	761 930	689 018	551 215	1 837 382	436 743
2024	849 961	768 625	614 900	2 049 667	487 203

3.2.3.3. Ugdymas

Svarbu paminėti, jog pateiktame Vilnius social club pavyzdyje, nevyriausybinių organizacijų jaunimui siūlo „minkštas“ darbo vietas, kuomet stengiamasi ugdyti jaunimo darbo įgūdžius. Norint prognozuoti galimas ateities kainas, vietoje „minkštų“ darbo vietų pasirinkta užsienio kalbos, šiuo atveju anglų kalbos, kursai, tad skaičiuojant planuojamų gavėjų skaičių, šis bus padaugintas iš metinės kursų kainos. Kadangi rajonuose privačių įstaigų, mokinančių anglų ar kitos užsienio kalbos, internete duomenų rasti neįmanoma, bus remiamasi įmonės, vedančios kursus nuotoliniu būdu, įkainiais. Pavyzdžiui, ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdoje mėnesio anglų kalbos kurso kaina – 89 EUR. Padauginus šią sumą iš 9 mėn. (tiek trunka mokslo metai), gaunama 801 EUR. Kaip

jau žinoma, 2020 m. prognozuojamas paslaugų gavėjų skaičius šioje savivaldybėje yra 2 382, todėl 801 EUR padauginus iš 2 382 gaunama, jog metams suma išauga iki 1 907 982 EUR. Pirmą klasterį reprezentuojančioje Šiaulių miesto savivaldybėje kursų kaina ta pati, tačiau skiriasi paslaugų gavėjų skaičius (2 184), todėl pastarąjį skaičių padauginus iš 801 EUR, gaunama, jog išlaidos metams siekia 1 749 384 EUR. Penktą klasterį reprezentuojančios Kalvarijos savivaldybės atveju kursų kaina kainuoja 95 EUR/ mėn., o padauginus iš 9 mėn. kaina išauga iki 855 EUR. Šioje savivaldybėje 2020 m. prognozuojamas klientų kiekis – 794, tad padauginus iš 855 EUR suma išauga iki 678 870 EUR metams. Kaip jau minėta, antrą klasterį reprezentuojančioje Anykščių rajono savivaldybėje kursų kaina išlieka tokia pat, o klientų skaičius čia – 1985, tad padauginus iš 855 EUR, metams išlaidos siekia 1 697 175 EUR. Trečią klasterį reprezentuojančioje Širvintų rajono savivaldybėje kursų kaina taip pat išlieka tokia pat, tačiau 2020 m. klientų skaičius siekia 1 588, todėl padauginus iš 855 EUR gaunama suma metams išauga iki 1 357 740 EUR.

17 lentelė. Prognozuojamos metinės ugdymo kainos paslaugų gavėjams EUR. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	731 313	709 650	567 720	797 796	283 860
2017	704 880	684 000	547 200	768 960	273 600
2018	704 880	684 000	547 200	768 960	273 600
2019	1 762 200	1 710 000	1 368 000	1 922 400	684 000
2020	1 748 984	1 697 175	1 357 740	1 907 982	678 870
2021	2 058 250	1 997 280	1 597 824	2 245 363	798 912
2022	2 367 516	2 297 385	1 837 908	2 582 744	918 954
2023	2 676 782	2 597 490	2 077 992	2 920 126	1 038 996
2024	2 986 048	2 897 595	2 318 076	3 257 507	1 159 038

3.2.3.4. Kitos naudos

Kadangi tikslinė grupė dažniausiai buriasi grupėmis ir didžiąją laiko dalį praleidžia lauke, tikėtina, jog jie perka maistą, gėrimų. Tarkime, jog dažniausiai ši paslaugų grupė pasirenka greito maisto restoranus. Galima numanyti, jog gatvės jaunimas susitinka bent 3 kartus per savaitę, vadinasi,

tiesiogiai perka maistą. Peržiūrėjus įvairių greito maisto restoranų meniu, vidutiniška greito maisto kaina – 5 EUR, per metus 144 kartai arba 720 EUR (144*5). Skaičiuojant pagal 2020 m. gavėjų skaičių, ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdos miesto savivaldybėje jis numatomas 2 382, todėl padauginus šį skaičių iš 720, gaunamos išlaidos metams siekia 1 715 040 EUR, penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos raj. sav. numatomas gavėjų skaičius 794, tad padauginus iš 720 EUR gaunamos išlaidos siekia 571 680 EUR, pirmą klasterį reprezentuojančioje Šiaulių m. sav. gavėjų skaičius numatomas 2 184, tad padauginus iš 720 EUR suma išauga iki – 1 572 120, antrą klasterį reprezentuojančioje Anykščių raj. sav. numatomas gavėjų skaičius – 1 985, o padauginus 720 EUR gaunama suma siekia 1 429 200 EUR, trečią klasterį reprezentuojančioje Širvintų raj. sav. 1 588 gavėjus padauginus iš 720 gaunamos išlaidos – 1 143 360 EUR.

18 lentelė. Prognozuojamos metinės kitų naudų kainos paslaugų gavėjams EUR. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2016	657 360	597 600	478 080	717 120	239 040
2017	633 600	576 000	460 800	691 200	230 400
2018	633 600	576 000	460 800	691 200	230 400
2019	1 584 000	1 440 000	1 152 000	1 728 000	576 000
2020	1 572 120	1 429 200	1 143 360	1 715 040	571 680
2021	1 850 112	1 681 920	1 345 536	2 018 304	672 768
2022	2 128 104	1 934 640	1 547 712	2 321 568	773 856
2023	2 406 096	2 187 360	1 749 888	2 624 832	874 944
2024	2 684 088	2 440 080	1 952 064	2 928 096	976 032

Norint apžvelgti, kokią naudą suteikia paslauga, pravartu gautus rezultatus apibendrinti vienoje lentelėje.

19 lentelė. Bendra paslaugos teikiama nauda 2018 m. – 2024 m. visų kintamųjų pagal metus ir klasterius. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
2018	6 727 302.88	5 087 114.09	3 664 803.11	4 455 651.11	2 542 984.55
2019	9 048 602.26	6 599 757.37	4 950 942.33	6 928 062.33	3 243 899.33
2020	7 716 445.54	6 220 870.88	5 215 793.37	7 178 084.97	3 106 382.17
2021	8 652 758.17	6 754 952.42	5 605 358.88	7 914 635.04	3 252 976.61
2022	9 145 373.27	7 234 219.47	6 101 747.63	8 758 008.35	3 423 823.14
2023	9 670 297.13	7 740 576.14	6 599 826.63	9 603 071.91	3 612 487.70
2024	10 219 654.68	8 267 419.49	7 099 183.89	10 449 413.73	3 814 627.26

20 lentelė. Bendra paslaugos teikiama nauda 2018 m. – 2024 m. visų kintamųjų pagal klasterius. Sudaryta darbo autorės

	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
Iš viso	61 180 433.94	47 904 909.86	39 237 655.86	55 286 927.46	22 997 180.76

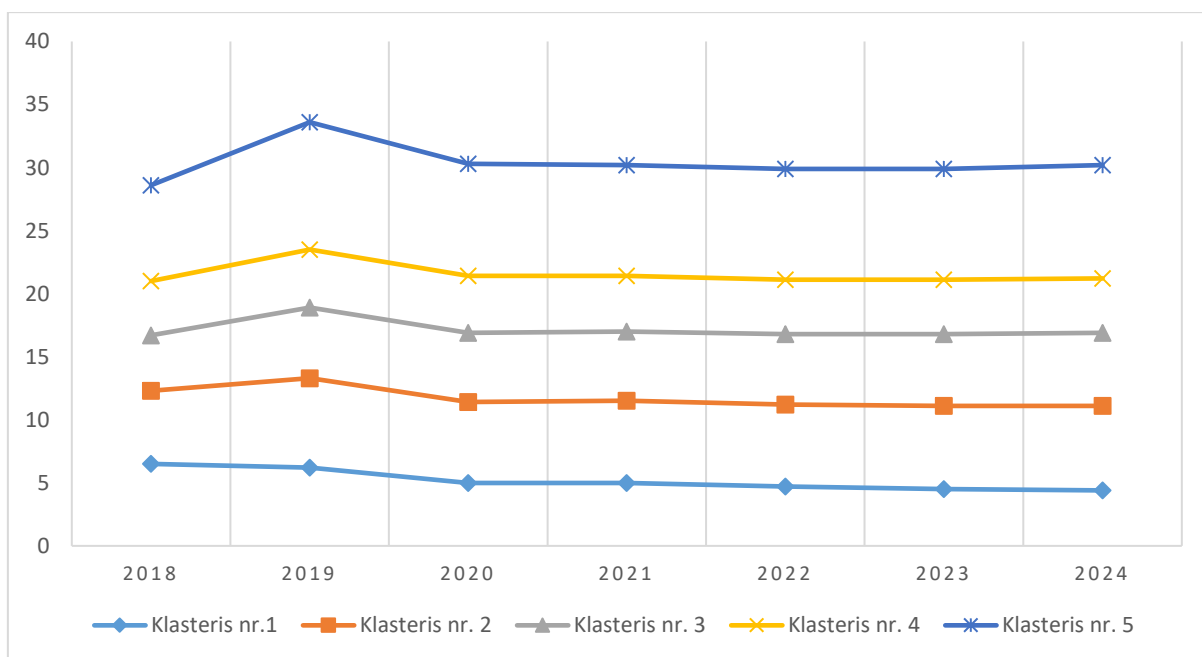
3.2.4. Paslaugos teikimo kaštai ir nauda

Pagal apskaičiuotus kaštus ir naudą, gaunamas kaštų ir naudos santykis – koeficientas. Kuo rezultatas arčiau 1, tuo nauda didesnė. Pagal pateiktą lentelę nr. 21, galima pastebėti kaip naudos ir kaštų santykis kinta kiekvienais metais skirtingose savivaldybėse. Pavyzdžiui, ketvirtame klasteryje šis koeficientas niekada nepakilo aukščiau 5, be to, pastarojo klasterio bei pirmojo klasterio koeficientai iš pradžių pakilo, vėliau – krito. Tai dvi savivaldybių grupės, kurių matoma nauda yra mažiausia iš visų. Palankiausias šios paslaugos diegimas būtų penktame klasteryje, jame visais metais koeficientai yra aukščiausi, tuo tarpu antrame klasteryje bei trečiame klasteryje ši paslauga taip pat teiktų ganėtinai didelę naudą, pagal koeficientus didesnė nauda būtų antram klasteriui, po jos ir trečiam klasteriui. Gautų koeficientų kaita geriau matoma pateiktame grafike nr.3.

21 lentelė. Naudos ir kaštų santykis pagal metus ir klasterius. Sudaryta darbo autorės

Metai	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.) N/K	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.) N/K	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.) N/K	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.) N/K	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.) N/K
2018	6.5	5.8	4.4	4.3	7.6
2019	6.2	7.1	5.6	4.6	10.1
2020	5.0	6.4	5.5	4.5	8.9
2021	5.0	6.5	5.5	4.4	8.8
2022	4.7	6.5	5.6	4.3	8.8
2023	4.5	6.6	5.7	4.3	8.8
2024	4.4	6.7	5.8	4.3	9.0

3 grafikas. Naudos ir kaštų santykis pagal metus ir klasterius. Sudaryta darbo autorės



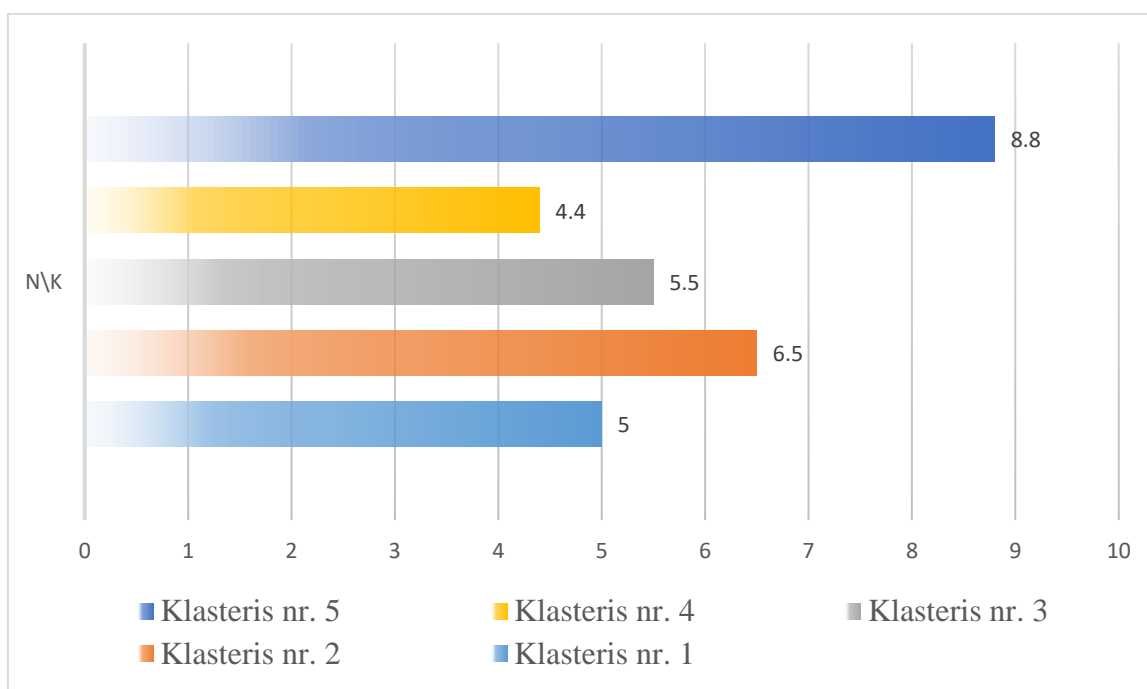
Apžvelgus gautus koeficientus pagal metus nagrinėtose savivaldybėse, svarbu peržiūrėti kokia galutinė bendra nauda visose savivaldybėse (žr. lentelė nr. 22).

22 lentelė. Naudos ir kaštų santykis. Sudaryta darbo autorės

	Klasteris 1 (Šiaulių m. sav.)	Klasteris 2 (Anykščių r. sav.)	Klasteris 3 (Širvintų r. sav.)	Klasteris 4 (Klaipėdos m. sav.)	Klasteris 5 (Kalvarijos sav.)
Kaštai	12 179 235.63	7 333 393.42	7 102 125.05	12 627 995.79	2 563 102.67
Nauda	61 180 433.94	47 904 909.86	39 237 655.86	55 286 927.46	22 997 180.76
Nauda/ kaštai	5.0	6.5	5.5	4.4	8.8

Pagal gautus bendrus visų metų duomenis galima pastebėti, jog visose savivaldybėse paslaugos teikiama nauda būtų akivaizdi: gaunami rezultatai stipriai viršija 1. Kaip jau pastebėta iš lentelės nr. 22, ypač didelė nauda būtų penkto klasterio, čia naudos ir kaštų santykis siekia 8,8 balus. Šiek tiek mažesnė nauda būtų antrame klasterioje, dar mažesnė nauda – trečiame klasterioje bei pirmojo klasterių savivaldybėse mažiausia – ketvirtame klasterioje. Vis tik visų klasterių, išskyrus pastarojo, koeficientas viršija arba yra lygu 5 balams, tad galima daryti išvadą, kad siūloma paslauga teiktų labai didelę naudą jos gavėjams. Bendras naudos ir kaštų santykis pateikiamas grafike nr. 4.

4 grafikas. Naudos ir kaštų santykis. Sudaryta darbo autorės



3.3. Paslaugos teikimo įgyvendinimo galimybių vertinimas

Norint įsitikinti, jog siūlomą paslaugą būtų galima įgyvendinti, svarbu peržiūrėti aprašytų savivaldybių grupių socialinių paslaugų planus ir išanalizuoti juose aprašytus finansavimo planus.

Šiai analizei pasirinkti 2020 m. socialinių paslaugų planai, 2018 m. faktinės išlaidos. Visose savivaldybėse dominuoja trys pagrindiniai finansavimo šaltiniai:

1. Savivaldybės biudžeto išlaidos socialinėms paslaugoms;
2. Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto specialiosios tikslinės dotacijos;
3. ES struktūrinių fondų lėšos.

Be kita ko, visos savivaldybės, išskyrus pirmą klasterį reprezentuojančioje Šiaulių mieste, išskiria dar vieną svarbų finansavimo šaltinį: asmenų mokėjimą už socialines paslaugas. Išsamiau analizuojant finansavimo šaltinius, pastebėta, jog socialinių paslaugų pirkimas vyksta iš savivaldybių biudžeto, vadinasi, norint įgyvendinti „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslaugą, reikėtų vykdyti pirkimą iš šio finansavimo šaltinio.

Tam, kad būtų galima sužinoti, ar naujai siūlomą paslaugą galima įgyvendinti savivaldybėse, pravartu išsamiau peržiūrėti klasterizuotų savivaldybių finansavimą ir palyginti su apskaičiuotais kaštais. Svarbu paminėti, jog analizuojami 2020 m. socialinių paslaugų planai, tačiau lyginamos 2018 m. bei 2019 m. faktinės išlaidos, kadangi ne visos nagrinėtos savivaldybės socialinių paslaugų planuose yra pateikusios 2019 m. faktines išlaidas. Be to, skaičiuojant paslaugos kaštus, buvo remtasi Vilniuje veikiančia Vilnius social club nevyriausybinės organizacijos pavyzdžiu, tad bus manoma, jog nagrinėtose savivaldybėse taip pat veiktų analogiškos NVO su naujai siūloma programa ir savivaldybės galėtų paslaugą pirkti iš šių nevyriausybinių organizacijų. Savivaldybių apžvalga:

- Pirmą klasterį reprezentuojanti Šiaulių miesto savivaldybė socialiniame paslaugų plane 2019 m. socialinėms paslaugoms nusimačiusi 4 864 700 EUR., iš kurių 48 000 EUR socialinių paslaugų pirkimui, 3 912 900 tiesioginiam socialinių paslaugų įstaigų finansavimui (3 488 800 EUR – savivaldybei pavaldžių įstaigų, 424 100 EUR savivaldybei nepavaldžių socialinės globos įstaigų), 201 400 EUR Socialinės globos paslaugos vaikams, likusiems be tėvų globos, 155 100 EUR Socialinių paslaugų programų finansavimui ir 547 300 EUR kitoms socialinėms paslaugoms, tokioms kaip „vienkartinės pašalpos, pagalbos pinigai globėjams (rūpintojams), kūdikio kraitelis, parama EPLSAF lėšomis finansuojamo projekto įgyvendinimui (LPF „Maisto bankas“), asmens gebėjimo pasirūpinti savimi išvadų rengimas, Europos Sąjungos projektų įgyvendinimas, vaikų ir jaunimo vasaros stovyklų organizavimas“ (2020, p.17). Pagal atliktus kaštų skaičiavimus, pirmą klasterį reprezentuojančiai Šiaulių m. sav. reikėtų 1 460 824,31 EUR. Svarbu atkreipti dėmesį, jog ši savivaldybė pirkimo iš nevyriausybinių organizacijų išvis nėra nusimačiusi, todėl siūlomos paslaugos įsigyti negalėtų. Be to, jei galiausiai norėtų nusimatyti tokios paslaugos pirkimą iš NVO, prie savivaldybės biudžeto

turėtų prisidėti jau minėta – 1 460 824,31 EUR – suma. Tokiu atveju, savivaldybės biudžetas socialinių paslaugų finansavimui padidėtų nuo 4 864 700 EUR iki 6 325 524,31 EUR.

- Antrą klasterį reprezentuojanti Anykščių rajono savivaldybė iš viso socialinėms paslaugoms 2019 m. skiria 1 321,2 tūkst. EUR, iš kurių 23,8 tūkst. EUR socialinėms paslaugoms, 1 257,4 tūkst. EUR tiesioginiam socialinių paslaugų įstaigų finansavimui, 16,9 tūkst. EUR nevyriausybiniams organizacijoms ir 23,1 tūkst. EUR finansuoja socialinių paslaugų programų vykdymą. Pagal apskaičiuotus kaštus, Anykščių rajono savivaldybei 2019 m. reikėtų 928 334,52. Vėlgi, ši savivaldybė taip pat nusipirkti paslaugų negalėtų, nes numatyta suma yra per maža. Jei tokią paslaugą galiausiai norėtų įsigyti, savivaldybei nevyriausybiniams organizacijoms numatytą biudžeto eilutę reikėtų padidinti 911 434,52 EUR. Tokiu atveju, savivaldybės biudžetas socialinių paslaugų finansavimui padidėtų nuo 1 321 200 EUR iki 2 232 634,52 EUR.
- Trečią klasterį reprezentuojanti Širvintų rajono savivaldybė savo plane nusimačiusi skirti 750,9 tūkst. EUR, iš kurių 134,3 tūkst. EUR socialinėms paslaugoms, 405 tūkst. EUR tiesioginiam socialinių paslaugų įstaigų finansavimui, 30,2 tūkst. EUR nevyriausybinių organizacijų rėmimui ir 181,4 tūkst. EUR vykdyti socialinių paslaugų programas. Trečią klasterį reprezentuojanti Širvintų r. sav. reikėtų 2019 m. 881 606,05 EUR. Ši suma taip pat yra per didelė, todėl analizuojama savivaldybė jos nusipirkti negalėtų, tačiau jei planuotų, minėtą biudžeto eilutės sumą reikėtų padidinti iki 851 406,05 EUR. Tokiu atveju, savivaldybės biudžetas socialinių paslaugų finansavimui padidėtų nuo 750 900 EUR iki 1 602 306,51 EUR.
- Ketvirtą klasterį reprezentuojanti Klaipėdos miesto savivaldybė: pagal socialinį paslaugų planą, savivaldybės biudžeto išlaidos, skiriamos socialinėms paslaugoms pagal faktines 2018 m. išlaidas – 5 426 tūkst. EUR. Iš jų, 537,5 tūkst. EUR skiriama socialinių paslaugų pirkimui, 4 687,3 tūkst. EUR – tiesioginiam socialinių paslaugų įstaigų finansavimui, o likusi 201,2 tūkst. EUR suma yra savivaldybės biudžeto lėšos, skirtos nevyriausybiniams organizacijoms. Pagal atliktus skaičiavimus, 2018 metams Klaipėdos mieste naujai siūlomai paslaugai reikėtų 1 038 893,6 EUR norint, jog paslauga veiktų, vadinasi, reikiama suma yra kur kas didesnė nei numatyta socialinių paslaugų plane. Tokiu atveju savivaldybė negalėtų nusipirkti šios paslaugos. Vis tik jei savivaldybė galiausiai norėtų įsigyti tokias paslaugas, jai reikėtų papildomai nusimatyti 837 693,6 EUR. Svarbu pabrėžti, jog tokiu atveju savivaldybė galėtų nusipirkti tik vieną paslaugą iš nevyriausybinių organizacijų, tad kitų NVO, kurios siūlytų paslaugas, negalėtų įsigyti. Tokiu atveju, savivaldybės biudžetas socialinių paslaugų finansavimui padidėtų nuo 4 164,3 tūkst. EUR iki 5 001 993,6 EUR.

- Penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos savivaldybėje pagal faktines 2019 m. socialiniame paslaugų plane numatytas išlaidas socialinėms paslaugoms skiria 718,8 tūkst. EUR. Iš jų, 663,8 tūkst. EUR skiriama tiesioginiam socialinių paslaugų įstaigų finansavimui, likusi 29 tūkst. EUR suma skirta nevyriausybinėms organizacijoms. Pagal apskaičiuotus kaštus, naujai siūlomai paslaugai reikėtų 320 037,14 EUR. Deja, tačiau ir ši savivaldybė negalėtų nupirkti reikiamos paslaugos, tačiau jei norėtų pirkti tokias paslaugas, savivaldybei reikėtų papildomai nusimatyti net 291 037,4 EUR. Tokiu atveju, savivaldybės biudžetas socialinių paslaugų finansavimui padidėtų nuo 718 800 EUR iki 1 009 831,4 EUR.

Be finansavimo dar vienas svarbus faktorius, norint sėkmingai įgyvendinti naujai siūlomą paslaugą, tai socialiniai darbuotojai. Reikia atkreipti dėmesį, kad beveik visose nagrinėtose savivaldybėse yra iškeltos trys problemos, su kuriomis gali tekti susidurti ateityje teikiant socialines paslaugas: dėl sparčiai senstančios visuomenės auga socialinių paslaugų gavėjų skaičius, todėl didėja socialinių darbuotojų poreikis, tačiau nuolat kintant darbo sąlygoms, atsirandant naujiems įstatymams, susiduriama su nepakankama pastarųjų kompetencija. Analizuojant socialinių paslaugų planus, pastebima, jog dalis savivaldybių numato skirti lėšų darbuotojų kompetencijos kėlimui, tačiau, kaip jau minėta, tai ne vienintelė problema: visose nagrinėtose savivaldybėse socialinių darbuotojų skaičius yra per mažas, dėl to nukenčia ne tik teikiamų paslaugų kokybė, bet ir pačių darbuotojų psichologinė bei fizinė būsena.

Pagal anksčiau atliktus skaičiavimus, norint užtikrinti kokybišką „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslaugą, ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdos miesto savivaldybėje reikėtų 84 darbuotojų, penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos savivaldybėje – 28, pirmą klasterį reprezentuojančioje Šiaulių miesto savivaldybėje – 77, antrą klasterį reprezentuojančioje Anykščių rajono savivaldybėje – 70, o trečią klasterį reprezentuojančioje Širvintų rajono savivaldybėje – 56 darbuotojų. Nagrinėjant socialinių paslaugų planus ir juose pateiktą informaciją, pastebėta, jog socialinių darbuotojų skaičius yra per mažas, tad norint įgyvendinti paslaugą, darbuotojų gali nepakakti. Pavyzdžiui, pagal socialinių paslaugų planą ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdos miesto savivaldybėje iš viso dirba 165 darbuotojai, vadinasi, norint įgyvendinti siūlomą paslaugą, pusė dirbančių darbuotojų turėtų skirti savo darbo laiką naujai paslaugai. Tačiau čia iškyla dar viena problema: šiuo metu dirbantys socialiniai darbuotojai dirba su socialiniame paslaugų kataloge numatytais grupėmis, o naujai siūlomos paslaugos gavėjų grupė nėra įtraukta, vadinasi, reikėtų papildomų 84 darbuotojų, kurie galėtų dirbti pagal naujai siūlomos paslaugos programas. Ta pati situacija ir kitose savivaldybėse: pagal socialinius paslaugų planus, penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos savivaldybėje dirba 31 darbuotojas, pirmą klasterį reprezentuojančioje Šiaulių miesto savivaldybėje – 84, antrą klasterį reprezentuojančioje Anykščių

rajono savivaldybėje – 51, o trečią klasterį reprezentuojančioje Širvintų rajono savivaldybėje – 23 darbuotojai, vadinasi, kiekvienai savivaldybei reikėtų dar papildomų aukščiau paminėtų darbuotojų skaičiaus. Be to, remiantis Vilniuje vykdančios Vilnius social club programos paslaugos aprašu, tai – ilgalaikė programa, todėl svarbu, jog darbuotojų skaičius būtų pakankamas. Pastarieji kiekvieną darbo dieną turėtų lankytis gatvės jaunimui įprastose vietose, vėliau su jaunimu kartu užsiimti numatytomis veiklomis ar vykdyti konsultacijas, todėl toks paslaugos vykdymas reikalauja nuolatinio specialistų laiko. Deja, tačiau pagal pateiktus darbuotojų skaičius savivaldybėse galima numanyti, jog kvalifikuotos darbo jėgos trūktų.

Iš kitos pusės, Socialiniame paslaugų kataloge esančios paslaugos, tokios kaip darbas su jaunimu gatvėje, mobilus darbas su jaunimu, atviras darbas su jaunimu, informavimas, konsultavimas, sociokultūrinės paslaugos, maitinimo organizavimas, yra dalis naujai siūlomos paslaugos. Vis tik konkrečios šiuo metu esančiame kataloge paslaugos, kurią galėtų visiškai pakeisti „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslauga – nėra. Be to, net jei paminėtos paslaugos ir yra įtrauktos į Socialinių paslaugų katalogą, savivaldybės socialinių paslaugų planuose mobilaus darbo su jaunimu, atviro darbo su jaunimu bei darbo su jaunimu gatvėje nemini paslaugų teikimo sąrašuose. Bet kokiu atveju, kadangi naujai siūloma paslauga apjungia kelias esančias paslaugas, socialinių darbuotojų darbo krūvis galėtų sumažėti, nes, kaip minėta, paslauga apjungia kelias jau esančias paslaugas, tad tikėtina, jog atsisakius ar sumažėjus esamų paslaugų kiekiui, siūlomai paslaugai gali prireikti šiek tiek mažiau papildomų darbuotojų.

Apibendrinus, galima daryti išvadą, jog naujai siūlomos paslaugos kaštai yra ganėtinai dideli, o savivaldybės, norėdamos įsigyti tokio tipo paslaugas, turėtų stipriai padidinti biudžetą. Neigiamas aspektas tas, jog padidinus nevyriausybinių organizacijų finansavimo eilutę, savivaldybės galėtų nusipirkti tik šią naujai siūlomą paslaugą, tuo tarpu kitų nevyriausybinių organizacijų siūlomų paslaugų nusipirkti nepavyktų, nes nebeliktų lėšų. Vis tik svarbu prisiminti, jog šios paslaugos teikiama nauda yra itin didelė, tad savivaldybėms bet kokiu atveju reikėtų rasti alternatyvų, kad būtų galima įsigyti tokio tipo paslaugą. Žinoma, be finansavimo dar viena gan didelė problema – socialinių darbuotojų trūkumas ir per didelis jų darbo krūvis. Ši paslauga taip pat reikalauja nuolatinio darbuotojų darbo laiko, tad nusipirkus paslaugą, reikėtų būtinai padidinti ir darbuotojų darbo skaičių, kad būtų galima išvengti jų perdegimo bei užtikrinti tinkamą kompetenciją paslaugai vykdyti.

IŠVADOS

1. **Reguliavimas – vienas dažniausiai naudojamų vykdomosios valdžios mechanizmų.** Universalus, turintis daugybę skirtingų kategorijų, tačiau tuo pat metu griežtas kontrolės mechanizmas, kuris įpareigoja laikytis numatytų tikslų arba užtikrina procesų įgyvendinimą per numatytus reguliatorius, kad valstybė galėtų sėkmingai pasiekti užsibrėžtų tikslų.
2. Socialinių paslaugų poreikis kiekvienais metais vis labiau auga. Vis tik **šiuo metu galiojantis Socialinių paslaugų katalogas neatliepia šių dienų realijų** ir visų galimų pažeidžiamų grupių poreikių dėl baigtinių paslaugos gavėjų sąrašų, ribotos paslaugų trukmės, nelankstumo, o taip pat atsilieka nuo EK siūlomų rekomendacijų.
3. **Siūloma „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslauga savivaldybėms atneštų didelę naudą**, kadangi visų savivaldybių apskaičiuotas kaštų ir naudos santykis yra didesnis nei 1 balas.
4. **Didžiausia siūlomos paslaugos nauda numatoma penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos savivaldybėje – 8,8 balai.** Šiek tiek mažesnė nauda apskaičiuota antro klasterio savivaldybių grupei (6,5 balai), tuomet trečio klasterio grupėje (5,5 balai), šiek tiek mažesnė nauda nei pastarojoje savivaldybėje pastebima pirmo klasterio savivaldybėse – 5 balai, o **mažiausia apskaičiuota nauda ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdos miesto savivaldybėje – 4,4 balai.**
5. **Didžiausi apskaičiuoti kaštai ketvirtą klasterį reprezentuojančioje Klaipėdos miesto savivaldybėje**, čia jie siekia virš 12,5 mln. EUR, taip pat dideli numatomi kaštai pirmojo klasterio savivaldybėms – virš 12 mln. EUR. Beveik dvigubai mažiau numatyta kaštų antro bei trečio klasterio savivaldybėse – virš 7 mln. EUR, **mažiausi apskaičiuoti kaštai penktą klasterį reprezentuojančioje Kalvarijos savivaldybėje – virš 2,5 mln. EUR.**
6. **Savivaldybėms įgyvendinti „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslaugą šiuo metu nėra įmanoma dėl per didelių paslaugos kaštų.** Norint paslaugą nusipirkti iš galimų tiekėjų, savivaldybėms numatytą biudžeto eilutę reikėtų padidinti bent pusantro karto.

REKOMENDACIJOS

1. Vykdomajai valdžiai norint pasiekti užsibrėžtus tikslus bei gerinant pažeidžiamos visuomenės grupės poreikius, vykdyti teisinį reguliavimą atsižvelgiant į skirtingų sektorių pateiktas rekomendacijas.
2. Socialinei apsaugos ir darbo ministerijai, socialinių paslaugų skyriui derėtų atsižvelgti į rekomendacijas, teikiamas tiek Europos Komisijos, tiek skirtingų šalies sektorių dėl Socialinių paslaugų katalogo tobulinimo, jog pastarasis taptų lankstesniu bei geriau atlieptų žmonių poreikius, o paslaugos taptų labiau individualizuotos, lengvai prieinamos ir nepertraukiamos.
3. Įteisinti bei atrasti papildomų finansavimo šaltinių, kurie galėtų užtikrinti „Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą“ paslaugos įgyvendinimą, dėl didelės paslaugos teikiamos naudos tikslinei grupei.

LITERATŪRA

1. Aidukaitė J., 2013. Būsto politika skirtingose gerovės modeliuose. *Sociologija. Mintis ir veiksmai*, [interaktyvus], vol. 2, no. 33. Prieiga per internetą: <http://www.journals.vu.lt/sociologija-mintis-ir-veiksmai/article/download/3799/2667> [žiūrėta 2020 rugpjūčio 26d.].
2. Anglų kalbos akademija (AKA), 2021. Kainos. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.anglukalbosakademija.lt/kainos> [žiūrėta 2021 balandžio 14d.].
3. Anykščių rajono savivaldybės 2020 m. socialinių paslaugų planas Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.anyksciai.lt/data/public/uploads/2020/02/anyksciu-rajono-savivaldybes-2020-m.-socialiniu-paslaugu-plano-projektas.pdf> [žiūrėta 2021 balandžio 28d.].
4. Anykščių rajono savivaldybės taryba, 2017. Sprendimas dėl pritarimo Anykščių rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus 2016 metų ataskaitai. Interaktyvus. Prieiga per internetą: http://www.socialinespaslaugos.lt/images/2016m/MSword/ARSPC_direktorius_ataskaita.pdf [žiūrėta 2021 balandžio 17d.].
5. Apelsinas, UAB „Mūsų Vizija“ sporto klubas. Metinę narystę turėti verta. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.apelsinas.lt/lt/studlendas/kainos/> [žiūrėta 2021 balandžio 8d.].
6. Baldwin R., Cave M., Lodge M., 2012. Understanding Regulation. Theory, Strategy, and Practice. USA: Oxford university press, vol.2. [žiūrėta 2020 sausio 22 d.].
7. Baliukonis T., Čiarnienė R., 2014. Efektyvumo didinimas mažinant nuostolius. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka*, [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14964/Baliukonis.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [žiūrėta 2020 liepos 15d.].
8. Banerjee P., 2020. Theory of Regulation. *Economics of Public Sector and Regulation*, [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.egyankosh.ac.in/bitstream/123456789/59912/1/Unit-17.pdf> [žiūrėta 2020 spalio 28d.].
9. Barr N. et.al., 2009. Feasibility study on student lending – Final Report. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.lse.ac.uk/business-and-consultancy/consulting/assets/documents/feasibility-study-on-student-lending.pdf> [žiūrėta 2020 spalio 29d.].
10. Barr, N. 2005. Labor Markets and Social Policy in Central and Eastern Europe. *The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank*, [interaktyvus]. Prieiga per internetą:

- <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/7425/343830PAPER0EU101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [žiūrėta 2020 spalio 20d.].
11. Dromantienė L., 2003. Nevyriausybių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą. *Lietuvos teisės universitetas, Socialinio darbo fakultetas, Socialinės politikos katedra. Interaktyvus.* Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/13190/2188-4672-1-SM.pdf?sequence=2> [žiūrėta 2020 lapkričio 6d.].
 12. Dudley, S. E., Brito J., 2012. Regulation: A Primer. Arlington, Va: Mercatus Center at George Mason University, [interaktyvus], vol. 2. Prieiga per internetą: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail?sid=06d89efb-a3ca-4406-896d-ebd5e01bfed7@sessionmgr4008&vid=7&format=EB&rid=1#AN=603078&db=nlebk> [žiūrėta 2020 sausio 22 d.].
 13. Dunajevs, E., 2009. Socialinių paslaugų sistemos raida gerovės pliuralizmo požiūriu. *Sociologija. Mintis ir veiksmai*, [interaktyvus], vol.2, no.25: 120-129. Prieiga per internetą: <https://www.zurnalai.vu.lt/sociologija-mintis-ir-veiksmai/article/view/6090> [žiūrėta 2020 sausio 21 d.].
 14. Europos Komisija, 2006. Apie geresnį teisinį reguliavimą paprastai ir aiškiai. Liuksemburgas: Europos Bendrijų oficialiųjų leidinių biuras. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/cccc188f-0d33-4c44-8407-eddd6242d967/language-It/format-PDF/source-118978450> [žiūrėta 2020 lapkričio 4d.].
 15. Europos Komisija, 2012. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES), kuriuo papildoma Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2010/30/ES nustatant elektros lempų ir šviestuvų energijos vartojimo efektyvumo ženklinimo reikalavimus. Briuselis. Interaktyvus. Prieiga per internetą: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/actes_delegues/2012/04641/COM_AD\(2012\)04641_LT.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/actes_delegues/2012/04641/COM_AD(2012)04641_LT.pdf) [žiūrėta 2020 sausio 22 d.].
 16. Europos Komisija, 2020. Šalies ataskaita. Lietuva 2020. Prieiga per internetą: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/69cf9040-5944-11ea-8b81-01aa75ed71a1/language-It> [žiūrėta 2020 sausio 30d.].
 17. Kalvarijos savivaldybės 2020 m. socialinių paslaugų planas Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/e23cfd808ec911ea9515f752ff221ec9> [žiūrėta 2021 balandžio 28d.].
 18. Klaipėdos miesto savivaldybės 2020 m. socialinių paslaugų planas Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.klaipeda.lt/lt/naujienu-archyvas/skelbimai/parengtas-socialiniu-paslaugu-plano-projektas/6872> [žiūrėta 2021 balandžio 28d.].

19. Kuhlmann S., Bouckaert G., 2016. Local Public Sector Reforms in Times of Crisis, National Trajectories and International Comparisons. *Governance and Public Management*, Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.palgrave.com/gp/book/9781137525475> [žiūrėta 2020 lapkričio 6d.].
20. Le Grand J., 1982. The strategy of equality: Redistribution and the social services. *Journal of Policy Analysis and Management*, [interaktyvus], vol. 2, no.1: 192. Prieiga per internetą: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/pam.4050020165> [žiūrėta 2020 spalio 29d.].
21. Lietuvių kalbos išteklių informacinė sistema, 2015. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <http://ikiis.iki.lt/dabartinis;jsessionid=48EF7C731B543D671910F9F6E690BE55> [žiūrėta 2020 sausio 22 d.].
22. Lietuvos Respublikos Prezidento kanceliarija, 2008. Lietuvos Respublikos Prezidentas. Interaktyvus. Prieiga per internetą: http://www.adamkus.lt/lt/prezidento_seima/biografija.html [žiūrėta 2020 sausio 26d.].
23. Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija, 2001. Interaktyvus. Prieiga per internetą: https://www3.lrs.lt/seimu_istorija/w3_lrs.seimo_narys-p_asm_id=7207&p_int_tv_id=784&p_kalb_id=1&p_kade_id=3.htm [žiūrėta 2020 sausio 27d.].
24. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020. Kas yra socialinės paslaugos? Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialines-paslaugos> [žiūrėta 2020 sausio 21 d.].
25. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020. Kas yra socialinės paslaugos? Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialines-paslaugos> [žiūrėta 2020 spalio 28d.].
26. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020. Socialinių paslaugų srities darbuotojams – didesni atlyginimai. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/socialiniu-paslaugu-srities-darbuotojams-didesni-atlyginimai> [žiūrėta 2021 balandžio 28d.].
27. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 1996. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActPrint/lt?jfwid=rivwzvvpvg&documentId=TAIS.32093&category=TAD> [žiūrėta 2020 lapkričio 6d.].

28. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalActPrint?actualEditionId=bsMubOcLPi&documentId=TAR.91609F53E29E> [žiūrėta 2020 lapkričio 3d.].
29. Lietuvos Respublikos Vyriausybė, 2019. Nutarimas dėl dienpinigių ir kitų tarnybinių komandiruočių išlaidų apmokėjimo. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.232345/asr> [žiūrėta 2021 balandžio 23d.].
30. Lietuvos socialdemokratų partija, 2021. LSDP Statutas. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.lsdp.lt/apie/partijos-statutas/> [žiūrėta sausio 27d.].
31. Lietuvos statistikos departamentas. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/> [žiūrėta 2021 kovo 5d.].
32. Majone G., 1993. The European Community Between Social Policy and Social Regulation. *Journal of Common Market Studies*, [interaktyvus], vol. 31, no. 2. Prieiga per internetą: https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/jcmks31§ion=15&casa_token=tx7bhWY1uP4AAA:zEjxIlqvwPFtfBVhGdj0uSL6-STDa5m7rgvA1ueSY2UIKg_oSZmG-bQwerAj-PYWH7NLGuh [žiūrėta 2020 rugpjūčio 27d.].
33. Morgan B., Yeung K., 2007. An Introduction to Law and Regulation. Text and Materials. UK: Cambridge University Press. [žiūrėta 2020 vasario 17 d.].
34. Nacionalinis skurdo mažinimo organizacijų tinklas, 2020. Skurdas ir socialinė atskirtis Lietuvoje 2020. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.smtinklas.lt/metine-skurdo-ir-socialines-atskirties-apzvalga/> [žiūrėta sausio 30d.].
35. Pakutinskas P., 2006. Telekomunikacijos ir jų teisinio reguliavimo ribos. *Jurisprudencija. Mokslo darbai*, [interaktyvus], vol. 2, no. 92: 93-100. Prieiga per internetą: <https://www3.mruni.eu/ojs/jurisprudence/article/view/2767> [žiūrėta 2020 rugpjūčio 24d.].
36. Pérez P.N.P., Ruiz J.S., 2010. Theories of Regulation and Privatization of Public Services. *Las Teorías de la Regulación y Privatización de los Servicios Públicos*, [interaktyvus], vol. 38, no. 52: 39-56. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Nel_Paez/publication/315730222_Theories_of_Regulation_and_Privatization_of_Public_Services/links/58dfccd692851c369548e0cf/Theories-of-Regulation-and-Privatization-of-Public-Services.pdf [žiūrėta 2020 spalio 26d.].
37. Petrylaitė V., 2012. Pamatiniai socialinės apsaugos teisės principai. *Daktaro disertacija, Socialiniai mokslai, teisė*. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:2005377/datastreams/MAIN/content> [žiūrėta 2020 lapkričio 5d.].

38. Posner R.A., 1974. Theories of Economic Regulation. *The Bell Journal of Economics and Management Science*, [interaktyvus], vol. 5, no. 2: 335-358. Prieiga per internetą: <https://www.jstor.org/stable/3003113?seq=1> [žiūrėta 2020 rugpjūčio 24d.].
39. Savivaldybių administracija, 2020. Socialinių darbuotojų vidutinio darbo užmokesčio pokytis „į rankas“ savivaldybėse. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://infogram.com/534f445a-0ac4-44d0-93a2-76acc7a61587> [žiūrėta 2021 balandžio 4d.].
40. Shuang L., 2019. Legal Regulations on the Construction of China's Rural Social Security System from the Perspective of Urban-Rural Integration. *Department of Law, Humanities and Information College of Changchun University of Technology*, [interaktyvus], vol. 3. Prieiga per internetą: https://webofproceedings.org/proceedings_series/ESSP/ICEMEET%202019/ICEMEET19336.pdf [žiūrėta 2020 spalio 27d.].
41. SPIS duomenų vitrinų modelis, 2012. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <http://vitrinos.spis.lt:8080/statistika.html> [žiūrėta 2021 kovo 3d.].
42. Šiaulių miesto savivaldybės 2020 metų socialinių paslaugų planas. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/wp/subsystems/dhs/preview/2020/02/13/13296/WPPreview.htm> [žiūrėta 2021 balandžio 28d.].
43. Širvintų rajono savivaldybės 2020 m. socialinių paslaugų planas Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.sirvintos.lt/data/public/uploads/2020/05/1-65-planas.pdf> [žiūrėta 2021 balandžio 28d.].
44. Taljūnaitė M., 2000. Socialinės atskirties grupės kuriant gerovės valstybę. *Jurisprudencija*, [interaktyvus], vol. 7, no. 15: 79-88. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2000~1367178513954/> [žiūrėta 2020 rugpjūčio 26d.].
45. Tėvynės Sąjunga – Lietuvos krikščionys demokratai, 2021. Istorija. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://tsajunga.lt/istorija/> [žiūrėta sausio 27d.].
46. UAB „Busturas“, 2020. Šiaulių miesto viešojo transporto kainos. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.busturas.lt/lt/autobusu-bilietai/miesto-vaziavimo-bilietu-kainos> [žiūrėta 2021 gegužės 1d.].
47. UAB „Gym Plius“, 2021. Kainos. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://gymplius.lt/kainos> [žiūrėta 2021 balandžio 8d.].
48. UAB „Kautra“, 2020. Autobusų bilietai. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.autobusbilietai.lt/> [žiūrėta 2021 gegužės 3d.].

49. Valstybės įmonė Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras. Lietuvos žemės ūkio ir maisto produktų rinkos informacinės sistemos portalas. 2017-12-01 Degalų kainos Lietuvos rinkoje 2017 m. 48 savaitę. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.vic.lt/zumpris/statistine-informacija/zemes-ukio-technikos-ir-paslaugu-sektorius-vidaus-rinka/2017-12-01-degalu-kainos-lietuvos-rinkoje-2017-m-48-savaite/> [žiūrėta 2021 balandžio 30d.].
50. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Valstybės biudžetinė įstaiga, 2021. Anykščių rajono socialinių paslaugų centras. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://atvira.sodra.lt/imones/detaliai/index.html?code=824398> [žiūrėta 2021 balandžio 20d.].
51. Van der Heijden J., 2019. Regulation as Public Service, Public Servants as Regulators. Interaktyvus. Prieiga per internetą: https://www.wizdom.ai/publication/10.1007/978-3-030-03008-7_103-1/title/regulation_as_public_service_public_servants_as_regulators [žiūrėta 2020 spalio 23d.].
52. Varnienė R., 2012. Socialinis reguliavimas, [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <https://www.vle.lt/Straipsnis/socialinis-reguliavimas-88140> [žiūrėta 2020 rugpjūčio 7d.].
53. Vilnius Social Club, 2020. Darbas gatvėje. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.vilniussocialclub.lt/darbas-gatveje/> [žiūrėta 2021 kovo 14d.].
54. Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, 1948. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.278385> [žiūrėta 2020 sausio 21 d.].
55. VS-EXPRESS 24/7, sporto klubas, 2020. Treniruočių planai. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://vs-express.lt/kainos/> [žiūrėta 2021 balandžio 8d.].
56. VšĮ „Klaipėdos keleivinis transportas“, 2020. Bilietų kainos. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <http://senoji.klaipedatransport.lt/maps/bilietai.php> [žiūrėta 2021 gegužės 5d.].
57. VšĮ American English School, AMES kalbų mokykla, 2020. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.ames.lt/anglu-16-19-m-darbo-dienomis#t39-Klaip%C4%97da> [žiūrėta 2021 balandžio 14d.].
58. VšĮ Energy Gym Team, 2021. Treniruoklių salės kainos. Interaktyvus. Prieiga per internetą: <https://www.energygymteam.lt/kainos/> [žiūrėta 2021 balandžio 8d.].
59. Wilson G.K., 1984. Social Regulation and Explanations of Regulatory Failure, [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=23d36d45-06f3-4d49-a92e-0be933979680%40sessionmgr103> [žiūrėta 2020 liepos 30d.].

NSMOT SIŪLYMAI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KATALOGUI

Socialinės paslaugos:

1. Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą
2. Informavimas
3. Konsultavimas
 - 3.1. Socialinis
 - 3.2. Psichologinis
 - 3.3. Karjeros
 - 3.4. Teisinis
4. Bendrųjų kompetencijų ugdymas
5. Tarpininkavimas ir atstovavimas
 - 5.1. Tarpininkavimas įsidarbinant
 - 5.2. Tarpininkavimas gaunant kitas įvairias paslaugas
6. Aprūpinimas maistu, būtiniaisiais drabužiais, avalyne, higienos bei žalos mažinimo priemonėmis ir kt.
7. Maitinimo ir asmens higienos paslaugų organizavimas
8. Transporto organizavimas
9. Sociokultūrinės paslaugos
10. Darbinių įgūdžių ugdymas
11. Pagalba tvarkantis buityje
12. Apgyvendinimas:
 - 12.1. Trumpalaikis
 - 12.2. Ilgalaikis
13. Bendruomenės telkimas ir įgalinimas
14. Kitos bendrosios socialinės paslaugos

2006 m. Socialinių paslaugų katalogo SSGG analizė:

<p>Stiprybės</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aiškus socialines paslaugas ir jų finansavimą planuojantiems asmenims; 2. Lengvai pritaikomas šiuo metu teikiamoms paslaugoms; 3. Konkrečiai apibrėžtos paslaugos, jų trukmė, gavėjai, teikėjai. 	<p>Silpnybės</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dėl baigtinių gavėjų sąrašų, reikalingos paslaugos gali nepasiekti dalies žmonių; 2. Ribota paslaugų trukmė; 3. Atsiradus poreikiui, sunku įtraukti naujas paslaugas ir (ar) grupes; 4. Siaurai apibrėžti paslaugų, taip pat jų teikėjų ir veikėjų sąrašai; 5. Paini ir eklektiška struktūra: dalis paslaugų apibrėžtos labai bendrai, o kitos – per siaurai. Dalis išvardintų paslaugų iš tiesų yra metodai; 6. Daug kartų naujinamas dokumentas ardo jo struktūrą.
<p>Galimybės</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atsiradus poreikiui, yra galimybė pridėti naujas paslaugas, tikslines grupes, bet tuomet didėja katalogo eklektiškumas. 	<p>Grėsmės</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ilguoju laikotarpiu skurdo ir socialinės atskirties lygis nepakankamai mažės; 2. Pažeidžiamos žmogaus teisės; 3. Atsilikimas nuo ES tendencijų, ypač kalbant apie paslaugų individualizaciją; 4. Institucijos ir organizacijos ilguoju laikotarpiu rūpinasi paslaugų teikimu, bet ne asmens kintančiais poreikiais.

Siūlomo Socialinių paslaugų katalogo SSGG analizė:

<p>Stiprybės</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lankstumas (paslaugų visumos formavimas, teikėjai, gavėjai, trukmė); 2. Pritaikymas individualiems kliento poreikiams; 3. Didesnis paslaugų prieinamumas panaikinus baigtinius grupių sąrašus; 4. Aiškesnė paslaugų išdėstymo struktūra; 5. Konkretus, bet neapribojantis paslaugų turinys. 	<p>Silpnybės</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trumpuoju laikotarpiu paslaugų teikėjams neaiškus paslaugų visumos formavimas ir naujų paslaugų teikimas, jei neužtikrinama metodinė parama; 2. Trumpuoju laikotarpiu savivaldybių darbuotojams neaiškus paslaugų ir biudžeto planavimas, jei neužtikrinama metodinė parama.
<p>Galimybės</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geriau atliepti klientų ir savivaldybių poreikius; 2. Daugiau skirtingų teikėjų ir veikėjų; 3. Įrankis paslaugų teikėjams; 4. Įgalinti socialinius darbuotojus išsiaiškinti ir atliepti realius poreikius; 5. Teikėjams galima sukomplektuoti didesnę kiekį paslaugų; 6. Pagrįstos savivaldybių išlaidos paslaugoms; 7. Atsirasti naujoms socialinio darbo praktiškoms. 	<p>Grėsmės</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Įvairių teisės aktų pakeitimai; 2. Pasipriešinimas pokyčiams, jei nebus užtikrinama metodinė parama; 3. Trumpuoju laikotarpiu dėl neaiškaus taikymo, paslaugos gali nepasiekti kliento, jei neužtikrinama metodinė parama.

Bendrujų paslaugų aprašo pavyzdys

Bendrosios socialinės paslaugos yra šios:			
Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Charakteristika	Apibūdinimas
1.	Sunkiai pasiekiamų klientų paieška ir įtraukimas į pagalbos procesą	Apibrėžimas	Socialiai pažeidžiamų asmenų paieška, kurių specialistai nepasiekia įprastais būdais, jų įtraukimas į pagalbos procesą. Specialistai, teikiantys šią paslaugą, savo darbą vykdo įvairiose viešose vietose: gatvėse, prekybos centruose, viešuose renginiuose ar lankant klientus namuose, skleidžiant informaciją per kitas institucijas ar NVO. Tai ilgalaikis ir kryptingas procesas, kurio metu inicijuojamas kontaktas, palaikomas ryšys bei teikiama reikalinga pagalba.
		Paslaugas teikiantys specialistai	Socialiniai darbuotojai, jaunimo darbuotojai, užimtumo ir kiti specialistai.
3.	Konsultavimas 3.1 Socialinis 3.2 Psichologinis 3.3 Karjeros 3.4 Teisinis	Apibrėžimas	<p>Konsultavimas – tai profesionali pagalba nustatant, konkretizuojant asmens problemas ir kartu ieškant veiksmingų sprendimo būdų. Tai kryptingas procesas, kurio metu skatinamas asmenų aktyvumas, įgalinimas, teikiama pagalba priimant sprendimus.</p> <p>3.1. Socialinis konsultavimas - specialistų pagalba teikiama asmeniui, kuomet reikia priimti sprendimus, išsiaiškinti problemas, nukreipti ar pasiūlyti konsultaciją su kitais reikiamais specialistais.</p> <p>3.2. Psichologinis konsultavimas - tai psichinės sveikatos darbo sritis, apimanti individualias konsultacijas, grupinius patarimus, santuokos ir šeimos patarimus, socialinį darbą ir psichiatriją. Šios konsultacijos daugiausia dėmesio skiria padėti žmonėms pagerinti savo gyvenimą per asmeninį augimą. Tikslas – padėti klientams išsiaiškinti ir suprasti tai, kas vyksta jų gyvenimo erdvėje, skatinti keisti neveiksmingą elgesį, lavinti problemų įveikimo įgūdžius, užtikrinti, kad bus priimti efektyvūs sprendimai, lavinti gebėjimą</p>

			<p>užmegzti ir palaikyti asmeninius santykius, padėti realizuoti ir plėtoti asmenybės potencialą, kad klientas galėtų gyventi produktyviau ir būtų labiau patenkintas gyvenimu net esant tam tikrų neišvengiamų socialinių arba kitokių apribojimų.</p> <p>3.3. Karjeros konsultavimas – asmens konsultavimas apie dabartinę ir netolimoje ateityje prognozuojamą darbo rinkos pasiūlą ir paklausą, atsižvelgiant į asmens įgytą profesiją arba norą persikvalifikuoti. Asmuo supažindinamas su darbo rinkoje siūlomomis profesijomis bei, atsižvelgiant į asmens polinkius, įgūdžius bei galimybes, konsultuojamas ir nukreipiamas į jam tinkančias darbo vietas.</p> <p>3.4. Teisinis konsultavimas – asmenų ar grupių konsultavimas civilinės, administracinės teisės klausimais: skolų išieškojimas, darbo santykiai, vaikų globa, tėvystės pripažinimas /nuginčijimas, baudų įvykdymas viešaisiais darbais. Teisinis konsultavimas taip pat apima pažeidžiamų asmenų grupių interesų bei teisių gynimą (advokacija) valstybės institucijose.</p>
		Paslaugas teikiantys specialistai	Socialiniai darbuotojai, užimtumo specialistai, psichologai, psichiatrai, teisininkai, švietimo, kultūros ir sveikatos darbuotojai bei savanoriai. Įvairių institucijų (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigų, NVO ir kt.) socialiniai darbuotojai, psichologai, teisininkai, užimtumo ir kiti specialistai
4.	Bendrujų kompetencijų ugdymas	Apibrėžimas	<p>Bendrosios kompetencijos – tai kiekvieno asmeniniam pasitenkinimui ir vystymuisi, įsidarbinamumui, socialinei įtraukčiai, darnaus gyvenimo būdui, sėkmingam gyvenimui taikiose visuomenėse, gebėjimui gyventi rūpinantis sveikata ir aktyviam pilietiškumui reikalingos kompetencijos. Tai Jos ugdomos ilgalaikis, tikslingas ir kryptingas procesas, trunkantis mokymosi visą gyvenimą – nuo ankstyvosios vaikystės visą suaugusiojo gyvenimą. Bendrosios kompetencijos gali būti ugdomos įvairiais kontekstais: formaliojo, neformaliojo ir savaiminio mokymosi būdais, visuose kontekstuose, šeimoje, mokykloje, darbo</p>

			<p>vietoje, kaimynystėje ir kitose bendruomenėse.</p> <p>Visos bendrosios kompetencijos laikomos vienodai svarbiomis; kiekviena iš jų padeda sėkmingai gyventi visuomenėje. Kompetencijomis galima naudotis įvairiuose kontekstuose ir įvairiai jas derinant. Jos iš dalies sutampa ir yra tarpusavyje susijusios; vienoje srityje svarbūs kompetencijos aspektai stiprina kitos srities kompetenciją. Tokie įgūdžiai, kaip kritinis mąstymas, problemų sprendimas, komandinis darbas, bendravimo ir derybų įgūdžiai, analizės įgūdžiai, kūrybiškumas ir tarpkultūriniai įgūdžiai, yra neatsiejama visų bendrųjų kompetencijų dalis</p> <p>Bendrosios kompetencijos:</p> <p>raštingumo kompetencija; daugiakalbystės kompetencija; matematinė kompetencija ir gamtos mokslų; technologijų ir inžinerijos kompetencija; skaitmeninė kompetencija; asmeninė, socialinė ir mokymosi mokytyis kompetencija; pilietiškumo kompetencija; verslumo kompetencija; kultūrinio sąmoningumo ir raiškos kompetencija.</p>
		Paslaugas teikiantys specialistai	įvairių institucijų (socialinių paslaugų, švietimo įstaigų, NVO ir kt.) darbuotojai – socialiniai darbuotojai, užimtumo ir kiti specialistai
13.	Bendruomenės telkimas ir įgalinimas	Apibrėžimas	Bendruomenės, įvairių organizacijų, NVO bei valstybinio sektoriaus resursų telkimas ir jų narių įgalinimas, siekiant spręsti konkrečias asmens socialines problemas per įvairias vietos veiklos grupes.

			<p>Tai įvairialypės paslaugos, orientuotos į bendruomenę kaip didelę ir kompleksišką žmonių grupę. Šiuos žmones sieja bendra aplinka, organizacijų infrastruktūra. Paslaugos apima šiuos elementus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bendruomenės situacijos (ryšių, gebėjimų ir išteklių) stebėseną ir grįžtamojo ryšio organizavimas; - ryšių tarp įvairių gyventojų grupių stiprinimas ir šių grupių telkimas; - įvairių gyventojų autonomijos (gebėjimo veikti savarankiškai ir iniciatyviai) stiprinimas; - viešųjų erdvių tinkamų bendruomenei stiprinimas; - telkiančių ir įgalinančių bendruomeninių veiklų inicijavimas ir palaikymas; - bendruomeniniam veikimui būtinų gebėjimų stiprinimas (iniciatyva, bendravimas ir bendradarbiavimas, planavimas); - socialiai pažeidžiamų grupių identifikavimas ir jų ryšio su bendruomene stiprinimas.
		Paslaugas teikiantys specialistai	Socialiniai darbuotojai, švietimo, kultūros ir sveikatos darbuotojai bei savanoriai.