

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Gintarė BUJAUSKAITĖ

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO PROBLEMOS
IR PLĖTROS GALIMYBĖS: ŠIAULIŲ RAJONO IR MIESTO
SAVIVALDYBIŲ LYGINAMOJI ANALIZĖ**

Magistro darbas

Šiauliai, 2011

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Gintarė BUJAUSKAITĖ

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO PROBLEMOS IR
PLĖTROS GALIMYBĖS: ŠIAULIŲ RAJONO IR MIESTO
SAVIVALDYBIŲ LYGINAMOJI ANALIZĖ**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, vadyba ir verslo administravimas (03S1)
Šaka- viešasis administravimas**

Teigiu, kad magistro studijų baigiamasis darbas, kurį teikiu vadybos studijų programos magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas:

Magistro darbo autorius Gintarė Bujauskaitė
(vardas, pavardė, parašas)

Vadovas doc. dr. Aistė Lazauskienė
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Recenzentas
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

SANTRAUKA

Gintarė Bujauskaitė

Socialinių paslaugų administravimo problemos ir plėtros galimybės: Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių lyginamoji analizė.

Magistro darbas.

Magistro darbe socialinių paslaugų administravimas yra aptariamas teoriškai, pritaikant teoriją atliktam lyginamosios analizės tyrimui. Tyrime iškeltiems klausimams analizuoti pasirinkta užsienio bei Lietuvos autorių mokslinių publikacijų, Lietuvos Respublikos teisės aktų, strateginių planų, interneto šaltinių analizė, jų sisteminimas, lyginimas. Praktiniam socialinių paslaugų administravimo nagrinėjimui ir vertinimui darbe naudojamos empiriniais socialinių tyrimų metodais, tai yra Šiaulių rajono ir Šiaulių miesto savivaldybėse socialinių paslaugų administravimo srityje dirbančių ekspertų atlikto interviu medžiaga.

Tyrimas padėjo atskleisti, kad abiejose savivaldybėse, socialinių paslaugų organizatoriams, efektyviai administruoti paslaugas trukdo ne tik ribotos finansinės galimybės, bet ir žmogiškųjų išteklių problemos. Lyginant šias dvi savivaldybes paaiškėjo, kad jose aktualios vienodos socialinės problemos, tačiau mieste teikiamų socialinių paslaugų paketas šioms problemoms spręsti yra žymiai didesnis negu rajone ir apima įvairias klientų grupes. Tuo tarpu Šiaulių rajone visiškai prieinamos yra tik bendrosios socialinės paslaugos, todėl specialiosios paslaugos rajono gyventojams yra perkamos iš kitų savivaldybių. Taigi, tyrimo pradžioje suformuluotas ginamasis teiginys, jog Šiaulių rajono savivaldybė, priešingai nei Šiaulių miesto savivaldybė, neturėdama stacionarių socialinių paslaugų įstaigų, negali patenkinti specialiųjų socialinių paslaugų poreikio rajono gyventojams, iš dalies pasitvirtino.

Raktiniai žodžiai: socialinės paslaugos, socialinių paslaugų administravimas, savivaldybė, plėtra, lyginamoji analizė.

SUMMARY

Gintare Bujauskaite

Management Problems and Development Opportunities of Social Services: Comparative Analysis of Siauliai District and Siauliai City Municipalities.

Master Thesis.

The management of social services is discussed theoretically in master thesis, using the theory to conduct the research of comparative analysis. The concerned issues are revealed using the analysis, systematization and comparison of scientific publications of foreign and Lithuanian authors, legislation of the Republic of Lithuania, strategic plans and internet sources. For the practical examination and evaluation of management of social services, empirical social sciences research methods are used, i.e. the data of experts that works in Siauliai district municipality and Siauliai city municipality in social services administration field, interview has been used.

The research helped to reveal that in both municipalities not only the limited financial opportunities, but also human resources issues are the main obstacles of effective social services organizers' work. The comparison of the two municipalities has ascertained that the same social problems emerge, however the package of social services used to solve these issues are considerably better in the city than in the district; also, the package of social services in the city includes various consumers groups. Meanwhile, in Siauliai district only general social services are fully available; therefore, special services is purchased from the other municipalities. The thesis statement (hypothesis), formulated at the beginning of the research that Siauliai district municipality, in opposition to Siauliai city municipality, in the absence of special social services institutions is not able to fulfill the need of special social services, has been proved partly.

Key words: social services, management of social services, municipality, development, comparative analysis.

TURINYS

ĮVADAS	10
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI.....	12
1.1. Socialinių paslaugų sampratos analizė	12
1.1.1. Socialinių paslaugų klasifikavimas bei atliekamos funkcijos	16
1.1.2. Socialinių paslaugų teikimo ypatumai ir principai	18
1.2. Viešojo administravimo svarba socialinių paslaugų teikime	22
1.2.1. Socialinių paslaugų administravimas Lietuvoje	26
1.2.2. Socialinių paslaugų administravimo reglamentavimas	28
1.3. Socialinių paslaugų vertinimas	30
1.4. Socialinių paslaugų teikimas ir administravimas Europoje.....	34
2. ŠIAULIŲ RAJONO IR MIESTO SAVIVALDYBIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SITUACIJOS ANALIZĖ.....	37
2.1. Socialinių paslaugų teikimas Šiaulių rajone. Paslaugų infrastruktūros analizė	37
2.2. Socialinių paslaugų teikimas Šiaulių mieste	43
2.3. Socialiniai darbuotojai Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse.....	49
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ŠIAULIŲ RAJONO IR MIESTO SAVIVALDYBIŲ LYGINAMOSIOS ANALIZĖS EMPIRINIS TYRIMAS.....	54
3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas.....	54
3.2. Tyrimo rezultatų analizė.....	57
3.2.1. Aktualiausios socialinės problemos savivaldybėse	58
3.2.2. Socialinių paslaugų poreikis, organizavimas ir teikimas.....	60
3.2.3. Teikiamų socialinių paslaugų kokybė	63
3.2.4. Priemonių, rezultatų ir plėtros tobulinimo galimybių vertinimas	66
3.2.5. Pasiūlymai ir ateities plėtros perspektyvos efektyvesniam socialinių paslaugų teikimo užtikrinimui	69
3.2.6. Socialinių paslaugų teisinio reglamentavimo anketinės apklausos rezultatų analizė.....	71
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS.....	76
LITERATŪRA	80
PRIEDAI	85

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė Socialinių paslaugų sąvokos apibrėžimai	13
2 lentelė Socialinių paslaugų infrastruktūra Šiaulių rajono savivaldybėje.....	40
3 lentelė Socialinių paslaugų poreikis Šiaulių rajone 2006-2009 m.	42
4 lentelė Vaikų dienos centrai Šiaulių miesto savivaldybėje	46
5 lentelė Savivaldybės galimybių teikti socialines paslaugas ir socialinių paslaugų poreikio įvertinimas	48
6 lentelė Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padejėjų skaičius Šiaulių miesto savivaldybėje	52
7 lentelė Bendrieji duomenys apie informantus	55
8 lentelė Tyrimo instrumento struktūra	56

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal LR Socialinių paslaugų įstatymą.....	16
2 pav. Socialinių paslaugų teikimo principai.....	20
3 pav. Viešojo administravimo sritys	22
4 pav. Socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančios sritys	29
5 pav. Socialinių paslaugų vertinimas	31
6 pav. Socialinių paslaugų (globos) modeliai.....	35
7 pav. Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo struktūrinė schema.....	38
8 pav. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų teikimo struktūrinė schema	44
9 pav. Socialinių paslaugų teikimo finansavimo ir teisinis reglamentavimo svarbiausi aspektai	72
10 pav. Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo, priežiūros ir kontrolės svarbiausi aspektai..	73

PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ ANALIZĖ

Šios sąvokos magistro darbe pateikiamos remiantis šaltiniais: Dromantienė, L. (2008). *Socialinės Europos kūrimas*. Monografija. Vilnius: MRU leidybos centras; *Socialinės apsaugos terminų žodynas*. (1999). Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras; LR Vietos savivaldos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 55-1049); LR Socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589); Raipa, A. (2001). *Socialiniai pokyčiai ir modernus viešasis administravimas*. Filosofija, sociologija. 2001. Nr. 2, 54-56 p.; *Vietos savivalda ir socialinis darbas. Socialinio darbo administravimas*. (2006). Vilnius: Lietuvos darbo rinkos ir mokymo tarnyba.

D

Decentralizacija - centrinės valdžios įgaliojimų perdavimas regionams - teritoriniams vienetams, kuriuose vykdoma politika, atitinkanti to vieneto poreikius, bet kartu orientuota į visumos (valstybės) gerovės siekimą.

K

Kompetencija – sudėtinė kvalifikacijos dalis, žmogaus funkcinis gebėjimas tinkamai atlikti tam tikrą dalį profesinės veiklos; mokėjimas atlikti tam tikrą veiklą, remiantis įgytų žinių, įgūdžių, gebėjimų, vertybinių nuostatų visuma.

Kvalifikacija – žmogaus tinkamumo tam tikrai profesinei veiklai atlikti formalaus pripažinimo laipsnis, kurį lemia turimos žinios, gebėjimai ir vertybinės nuostatos.

P

Prevenција – 1) priemonės, kuriomis siekiama padėti išvengti didelių kliūčių prisitaikant prie socialinio ir savarankiško gyvenimo. 2) priemonės, kuriomis siekiama išvengti socialinės rizikos veiksnių (nedarbo, alkoholizmo ir pan.).

S

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

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

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

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

Socialinė integracija - veiksmai, kuriais gyventojams sudaromos sąlygos dalyvauti visuomenės gyvenime.

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

Socialinė partnerystė – įvairiapusis bendradarbiavimas tarp viešojo administravimo institucijų, privačių subjektų ir savanoriškų organizacijų, siekiant suderinti ir įgyvendinti viešuosius interesus.

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

V

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

IVADAS

Temos aktualumas ir problematika. Globalizacijos sąlygomis, vykstant viešojo sektoriaus reformoms, socialinės paslaugos tampa svarbesne socialinės apsaugos sritimi. Didėja bendras jų lyginamasis svoris socialinės apsaugos sistemoje, keičiasi ir pačių socialinių paslaugų struktūra, didėja jų apimtis, vis plačiau naudojamos alternatyvios socialinių paslaugų teikimo formos, padedančios užtikrinti geresnę socialinių paslaugų kokybę (Guogis, 2005).

Plačiai žinoma, jog socialinių paslaugų tikslas – grąžinti žmogaus gebėjimą savimi pasirūpinti ir integruotis į visuomenę, kai pats žmogus to padaryti nepajėgia bei skatinti paties žmogaus aktyvumą ir jo iniciatyvą, suteikiant galimybę gyventi pilnavertį gyvenimą. Norint pasiekti socialinių paslaugų tikslą, būtina nustatyti socialinių paslaugų plėtros prioritetus, tolesnes socialinių paslaugų kryptis, atitinkančias šių dienų poreikius, tendencijas ir suteikiančias galimybę efektyviau plėtoti socialinių paslaugų sistemą. Tam turėtų būti plečiama socialinių paslaugų rinka, gerinama jų kokybė, didinamas socialinių paslaugų prieinamumas. Norint pasiekti šiuos tikslus, reikalingas socialinių paslaugų efektyvus valdymas ir administravimas. Lietuvoje socialinės paslaugos yra organizuojamos keliais lygmenimis, tačiau pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų administravimą tenka savivaldybėms, siekiančioms patenkinti gyventojų poreikius ir padėti spręsti jiems rūpimas problemas. Administruoti socialines paslaugas savivaldos lygmenyje yra žymiai lengviau nei nacionaliniu lygiu, nes savivaldybėje yra gerai žinomos vietos bendruomenės socialinės problemos, identifikuojamas tikrasis žmonių poreikis socialinėms paslaugoms, veikia įvairios institucijos ir organizacijos, dirbančios šioje srityje. Tačiau dabartiniu metu Lietuvoje viena aktualiausių vietos savivaldos sistemos problemų yra tai, kad vietos savivaldos institucijų veikla nėra pakankamai efektyvi. Savivaldybių vidaus administravimas, veiklos strateginis planavimas, vidaus auditas, personalo valdymas ir administraciniai gebėjimai rengiant projektus nėra deramo lygio.

Visgi, nekonkretizuojant klientams teikiamų paslaugų, organizacijos, atsakingos už viešųjų paslaugų teikimą ir administravimą, klientų poreikių tenkinimą, nuolat susiduria su problema, kaip efektyviau organizuoti paslaugų teikimą ir užtikrinti klientų pasitenkinimą.

Įvairiose šalyse atlikta daug socialinių paslaugų tyrimų, Lietuvoje taip pat plačiai tirta socialinių paslaugų efektyvumo stoka, paslaugų teikimo kompetencijos problema, įrodyta, kad socialinių paslaugų decentralizacija vienas reikšmingiausių maksimaliai priartinatos paslaugas prie gavėjo gyvenamosios vietos. Visa tai leidžia manyti, kad socialinių paslaugų administravimas yra plačiai nagrinėjama problema, tačiau nacionalinės strategijos, naujoji viešosios vadybos taikymas viešajame sektoriuje, viešojo administravimo reforma, šalies demografinė padėtis, įgalinanti spręsti

šiandien visuomenei aktualias socialinių paslaugų teikimo ir administravimo problemas, reikalauja naujo požiūrio ir nuolatinės socialinių paslaugų sistemos analizės.

Teorinius socialinių paslaugų administravimo aspektus analizavo nemažai užsienio ir lietuvių autorių. Anheir (2000), Beacker (2000), Carole Sutton (1999), Pieters (1998), Žalimienė (2001), Guogis (2000), Kalesnykas (2000), Valenta (2000) nagrinėjo socialinių paslaugų sampratą bei apibrėžė jos reikšmę visuomenėje. Socialinių paslaugų teikimo ypatumus analizavo Išoraitė (2005), Vareikytė (2006), Žalimienė (2003). Lietuvos mokslinėje literatūroje (Domarkas, 2004; Išoraitė, 2005; Bagdonas, Bagdonienė, 2000; Jasaitis, 2001; Raipa, 2009) viešasis administravimas laikomas kiekvienos valstybės socialinės veiklos sritimi ir siejamas su viešųjų programų ir projektų valdymu, o socialinis paslaugų administravimas vykdomas decentralizacijos modelio taikymu teikiant socialines paslaugas.

Taigi, socialiniai, demografiniai, ekonominiai ir kultūriniai visuomenės pokyčiai keliantys naujus iššūkius šalies socialinei politikai ir socialinių paslaugų administravimui, be abejo sukelia sunkumų ir paskatina ieškoti veiksmingesnių, naujų socialinių paslaugų administravimo būdų socialinės atskirties, o taip pat socialinės apsaugos problemoms spręsti.

Darbo objektas: socialinių paslaugų administravimas Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse.

Tyrimo tikslas: ištirti ir palyginti socialinių paslaugų administravimo problemas bei įvertinti plėtros tobulinimo galimybės Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų administravimą teoriniu aspektu: atlikti socialinių paslaugų sampratos analizę, išsiaiškinti viešojo administravimo svarbą socialinių paslaugų teikime, pristatyti socialinių paslaugų vertinimą, socialinių paslaugų teikimo tendencijas Europoje.
2. Atskleisti ir palyginti socialinių paslaugų teikimo bei organizavimo problemas Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse.
3. Pateikti socialinių paslaugų administravimo plėtros tobulinimo galimybes Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėms.

Darbe taikyti tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, Lietuvos Respublikos teisės aktų analizė, dokumentų analizė, giluminis pusiau struktūrizuotas ekspertų interviu, ekspertų anketinė apklausa.

Darbo struktūra. Darbą sudaro: įvadas, 3 skyriai, išvados, 10 paveikslų bei 8 lentelės, 75 pozicijų literatūros sąrašas, 5 priedai. Darbo apimtis su priedais 96 psl., be priedų – 84 psl.

Ginamasis teiginys. Šiaulių rajono savivaldybė, priešingai nei Šiaulių miesto savivaldybė, neturėdama stacionarių socialinių paslaugų įstaigų, negali patenkinti specialiųjų socialinių paslaugų poreikio rajono gyventojams.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI

XX amžiaus pabaigoje, įvykus radikalioms permainoms, 1990 m. atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, svarbiausiu valstybės uždaviniu tapo socialinės apsaugos sistemos sukūrimas. Lietuvoje, kaip ir daugelyje demokratiškų šalių, atsirado iki tol nepažįstamas reiškinys – skurdas, todėl ekonominių ir socialinių pokyčių veikiamoje Lietuvoje socialinės paslaugos įgyjo didesnę reikšmę šalies gyvenime. Socialinės paslaugos Lietuvoje buvo įteisintos 1994 metais, patvirtinus socialinės paramos koncepciją, kurioje socialinė parama buvo numatyta teikti trimis būdais: a) pašalpomis ir piniginėmis išmokomis; b) šalpa daiktais, c) socialinėmis paslaugomis ir globa (Guogis, 2005).

Per pastarąjį dešimtmetį Lietuvos socialinių paslaugų sistemoje įvyko esminių pokyčių – savivaldybėse sparčiai steigėsi naujo tipo socialinių paslaugų įstaigos (savarankiško gyvenimo namai, laikino gyvenimo namai nepilnametėms, auginančioms kūdikius iš socialinės rizikos šeimų), pradėtos teikti naujų rūšių paslaugos, atsirado ir įsitvirtino nauja socialinio darbuotojo profesija, išaugo socialinių darbuotojų profesionalumas, o nuo 2010 m. liepos 1 d. buvo patvirtintas apskrities viršininko socialinių paslaugų įstaigų perduodamų savivaldybėms sąrašas (Klokmanienė, 2009; Rudaitis, 2010). Socialinių paslaugų pokyčius šalyje įtakojo ir 1998–2009 m. programų įgyvendinimas: padidėjo socialinių paslaugų prieinamumas savivaldybėse; buvo modernizuotos socialinių paslaugų įstaigos, praplėstas socialinių paslaugų tinklas; decentralizuotas socialinių paslaugų organizavimas; nevyriausybinių organizacijų aktyviau įsijungė į socialinių paslaugų teikimo procesą, suaktyvėjo jų bendradarbiavimas su savivaldybėmis; bendruomenėje buvo pradėtas plėtoti naujo tipo nedidelių, efektyviai veikiančių nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų tinklas (Socialinės paslaugos, 2009). Taigi, šie pokyčiai rodo sparčią pastarojo dešimtmečio socialinių paslaugų sistemos Lietuvoje pažangą.

Pradedant detaliau nagrinėti socialines paslaugas bei jų teikimo organizavimą, pirmiausia tikslinga apibrėžti socialinių paslaugų sampratą ne tik socialiniu, ekonominiu, bet ir politiniu aspektu, o taip pat išryškinti kitus socialinių paslaugų teikimo aspektus.

1.1. Socialinių paslaugų sampratos analizė

Socialinių paslaugų esmę įvairūs autoriai (Valenta, 2000; Kalesnykas, 2000; Lazutka, 2001; Žalimienė, 2001; Guogis, 2005) apibrėžia skirtingai, todėl galima teigti, jog vieningo nusistovėjusio socialinių paslaugų apibrėžimo nėra. Šių paslaugų sampratą įvairovė yra sąlygojama kiekvienos šalies socialinės politikos, tradicijų, turimos patirties, viešųjų paslaugų teikimo praktikos bei kitų faktorių.

Dažniausiai visuomenėje vyrauja toks socialinių paslaugų suvokimas, kokį formuoja vyriausybė ir jos skelbiama politika. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 3 straipsnyje teigiama, kad socialinėmis paslaugomis suteikiamama 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. Iš esmės toks apibrėžimas tinka visoms paslaugoms, tačiau detalesnis socialinių paslaugų reglamentavimas priklauso nuo socialinio darbo turinio ir šios veiklos organizavimo skirtingo pobūdžio socialinių paslaugų įstaigose formų. Galima teigti, kad socialinių paslaugų įstatyme socialinės paslaugos perteikiamos siauruoju aspektu, akcentuojant pagalbą įvairiomis nepiniginėmis formomis bei šalpa pinigais tam tikroms gyventojų grupėms (Žin., 2006, Nr. X-493).

1 lentelė

Socialinių paslaugų sąvokos apibrėžimai

Autorius	Apibrėžimas
Valenta (2000)	Socialinės paslaugos - socialinės visuomeninės paslaugos yra racionalios vartojimo struktūros elementas.
Socialinės apsaugos terminų žodynas (2000)	Pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų vykdymo būdas ir socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.
Lazutka (2001)	Socialines paslaugas priskiria prie socialinės paramos, teikiamos patenkinus įstatymuose numatytas sąlygas bei patekus į tam tikrą gyventojų kategoriją, neturint pakankamai pinigų.
Žalimienė (2003)	Visuomenei teikiamos švietimo, socialinės priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos.
Leliūgienė (2003)	Socialinės paslaugos teikimas – tai socialinio darbo metodų naudojimas ir kita reikalinga kliento poreikiams tenkinti veikla tam tikroje organizacinėje aplinkoje, siekiant išspręsti kilusias kliento problemas
Guogis (2005)	Socialinės paslaugos yra tokios paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę.
Socialinių paslaugų katalogas (2006)	Socialinės paslaugos yra pagalbos priemonė asmenims įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.
LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006)	Socialinėmis paslaugomis suteikiamama 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.
Dromantienė (2008)	Socialinės paslaugos tai pagalbos asmenims arba šeimoms suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais (pinigais, skiriamais susimokėti užsuteiktas paslaugas), siekiant grąžinti asmenims sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis: Valenta, A., (2000), Kalesnykas, R., (2000), Lazutka, R. (2001), Žalimienė, L., (2001), Leliūgienė, I., (2003), Guogis, A., (2005), Dromantienė, L., (2008), LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006), Socialinių paslaugų katalogas (2006), Socialinės apsaugos terminų žodynas (1999).

Analizuojant 1 lentelę, matyti, kad skirtingų autorių pateikti socialinių paslaugų sąvokų apibrėžimai yra panašūs bet tuo pačiu ir skiriasi. Autorė L. Žalimienė (2003), sukonkretindama socialinių paslaugų sąvoką, šias paslaugas įvardija tokiomis, kurias „teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, ir kurios apima aštuonias socialines rizikas, klasifikuojamas pagal ES socialinę apsaugos kvalifikaciją t.y. ligą, invalidumą, senatvę, našlystę, šeimą/vaikus, nedarbą, socialinę atskirtį“ (Žalimienė, 2003, p. 52). Beje, šioje sąvokoje vertėtų akcentuoti socialinę atskirtį, kuri

laikoma kompleksiniu reiškiniu, atspindinčiu tam tikrų asmenų ar grupių negalėjimą ar nesugebėjimą naudotis visuomenės sukuriamomis gėrybėmis, dalyvauti darbinėje veikloje, bendruomenės gyvenime. Šis reiškinio atsiradimas, pasak autorės, įtakojamas įvairių priežasčių – nepakankamų pajamų, ligos, neįgalumo, ilgalaikio nedarbo, priklausomybės nuo psichotropinių medžiagų, kalbos nemokėjimo ir pan. Dėmesys atkreipiamas ir į tai, jog socialinės paslaugos yra ne pinigine pagalba asmenims, siekiant juos integruoti į visuomenę.

A. Valenta (2000), apibrėždamas socialines paslaugas pabrėžia, kad paslaugos kartu su materialinėmis gėrybėmis įeina į visuomenės vartojimo fondą ir turi pinigine išraišką. Pasak autoriaus, vienos paslaugos tenkina buitinius poreikius, yra mokamos, o kitos - socialines ir kultūrines reikmes, tenkančias gyventojams per visuomeninius vartojimo fondus. Kitas mokslininkas R. Lazutka (2001), nagrinėdamas socialines paslaugas priskiria jas prie socialinės paramos, teikiamos patenkinus įstatymuose numatytas sąlygas bei patekus į tam tikrą gyventojų kategoriją, neturint pakankamai pinigų.

Platesnį *socialinių paslaugų* apibrėžimą pateikia A. Guogis (2005), kuris pažymi tai, jog socialinės paslaugos gali būti perkamos bei parduodamos Lietuvoje egzistuojančioje rinkoje, tačiau Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas privačiai teikiamų paslaugų nereglementuoja. Socialinės politikos programoje privačių socialinių paslaugų rinkos plėtrai ir šios rinkos reguliavimui neskiriama dėmesio, statistikos apie privačiai teikiamas socialines paslaugas nėra, tačiau tikėtina, kad ateityje, plėtojantis socialinių paslaugų rinkai, vis labiau ryškės ribų tarp privataus ir viešojo sektoriaus nustatymo problema (Guogis, 2005).

Kaip matyti iš 1 lentelėje pateiktų apibrėžimų, socialinių paslaugų apibrėžtis pateikiama ne tik moksliniuose darbuose, tačiau akcentuojama ir strateginiuose, politiniuose dokumentuose. Socialinių paslaugų kataloge (2006) išryškinama, kad socialinių paslaugų teikimas padeda sumažinti atskirtį tarp visuomenės sluoksnių (Žin., 2006, Nr. 43-1570). Skirtingai socialinės paslaugos apibrėžiamos Socialinės apsaugos terminų žodyne (2000), kuriame atspindima valstybės vykdomą politiką socialinėje srityje. Svarbu pažymėti, jog įstatyme ir kituose politiniuose dokumentuose pateikta socialinių paslaugų apibrėžtis iš esmės leidžia teigti, kad visos socialinės paslaugos priklauso viešojo sektoriaus sričiai ir valstybinei socialinės apsaugos sistemai.

Apžvelgus lietuvių autorių mokslinės literatūros bei strateginius, politinius dokumentus paaiškėjo, kad socialinės paslaugos pinigine bei moraline išraiška tampa vienu iš būdų padedančiu asmeniui sugrįžti į pilnavertį visuomenės gyvenimą. Pagalba žmogui per socialines paslaugas išryškinama ir užsienio moksliniuose darbuose, todėl tikslinga atskleisti šiuose darbuose perteiktų socialinių paslaugų sampratą, įžvelgiant jų panašumus ir skirtumus.

Užsienio šalyse terminas *socialinės paslaugos* vartotinas kalbant apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie vadinamosios gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas, tačiau

įvairiose užsienio šalyse šio termino sampratą ir esmę įvairūs autoriai bei įstatymai apibrėžia skirtingai (Didžiojoje Britanijoje – *personal social service*, Vokietijoje – *personliche hilfe*, JAV – *human social service*), todėl kaip ir Lietuvoje nėra nusistovėjusio vieno socialinių paslaugų termino (European Foundation for the Improvement...2003). Užsienio mokslinės literatūros analizės metu (Anheir, 2000; Beacker 2000; Carole Sutton, 1999; Pieters, 1998; Schulte, 1998; Communication from the commission, 2006) paaiškėjo, kad kai kurios Europos šalyse (Vokietija, Prancūzija bei kt.) socialinės paslaugų sąvoka plačiąja prasme atspindi visuomenei teikiamas paslaugas, apimančias įvairias žmogaus gyvenimo sferas, tokias kaip švietimas, kultūra, socialinė apsauga, asmens ir turto apsauga, transportas ir ryšiai, informacinės technologijos, buitis bei kitos paslaugos. Pasak G. Wallerstein (1999), socialinių paslaugų esmę, veiklos centrą, branduolį tose šalyse sudaro profesionalų arba savanorių, viešųjų ne pelno ar pelno tiekėjų pagalba veikla, atliekamas socialinis darbas. Šiuo požiūriu socialinių paslaugų teikimas vyksta užsienio šalyse.

Nagrinėjant socialines paslaugas pastebėta, (Baršauskienė, 2001; Leliūgienė, 2003; Vareikytė, 2006), kad socialinis paslaugų terminas dažnai neatsiejamas nuo socialinio darbo sąvokos. Literatūroje teigiama, kad šiuolaikinėje valstybėje socialinės paslaugos suprantamos, kaip pagrindinė socialinio darbo, socialinės pagalbos organizavimo forma, o socialiniai darbuotojai laikomi pagrindiniais socialinių paslaugų tiekėjais, patys organizuojantys bei koordinuojantys teikiamas paslaugas. R. Salibury (1999) pažymi, kad socialinis darbuotojas, kaip socialinių paslaugų teikėjas atlieka įvairių funkcijų profesinius vaidmenis. Profesinį vaidmenį autorius įvardina kaip metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų sprendžiant problemas.

Autorė I. Leliūgienė (2003) įžvelgdama panašumą tarp socialinio darbo ir socialinių paslaugų tikslų, visgi tvirtina, kad socialinio darbo negalima lyginti su socialinėmis paslaugomis. Tai pagrindžia L. Žalimienė (2006), ji antrindama L. Leliūgienės (2003) nuomonei pagrindiniu skirtumu tarp socialinių paslaugų ir socialinio darbo įvardija socialinio darbo sąsają su intervencija. Tai reiškia, kad socialinių paslaugų vykdymas siejasi su profesionaliais socialiniais darbuotojais, o socialinis darbas, kaip metodų taikymas yra tik viena socialinių paslaugų proceso dalis. Kita dalis, autorės nomone, tų metodų taikymo organizavimas: visa aplinka, priemonės, materialinė bazė, žmogiškieji ištekliai, užtikrinantys konkretaus socialinio darbo vyksmą (pvz., individualus darbas, darbas su šeima, darbas bendruomenėje).

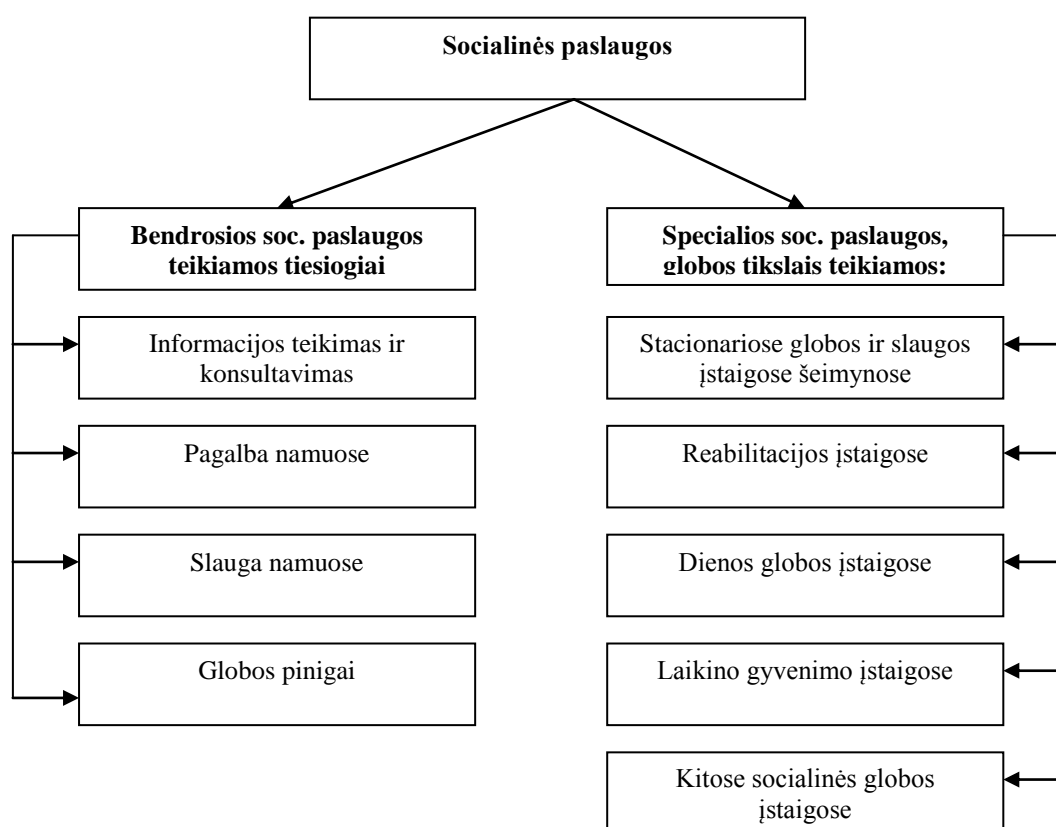
Taigi terminas *socialinės paslaugos* vartotinas apibrėžiant šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, vadinamosios gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas, tačiau dėl šio termino sampratos skirtingo suvokimo nėra nusistovėjusio vieno socialinių paslaugų apibrėžimo. Vis dėlto atlikta literatūros analizė leidžia tvirtinti, kad tiek moksliniuose šaltiniuose, tiek ir politiniuose, strateginiuose dokumentuose, socialinės paslaugos yra viena iš pagalbos priemonių, siekiant

asmenims grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę, tai viena iš socialinės paramos formų, skatinanti žmogų gyventi pilnavertį gyvenimą.

Darbe bus remiamasi LR Socialinių paslaugų įstatyme pateikta apibrėžtimi, socialines paslaugas laikant pagalbos asmeniui (šeimai) suteikimą, kuris 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.

1.1.1. Socialinių paslaugų klasifikavimas bei atliekamos funkcijos

Mokslinėje literatūratūroje (Žalimienė, 2001; Išoraitė, 2005; Vareikytė, 2006) plačiai aprašomos socialinių paslaugų rūšys, tad tiek teoriniu, tiek ir įstatymų kūrimo ar praktinės veiklos požiūriu tikslinga jas suklasifikuoti. Prieš pereinant prie socialinių paslaugų funkcijų nagrinėjimo, vertėtų apžvelgti šių paslaugų klasifikavimą. Remiantis minėtais autoriais bei LR Socialinių paslaugų įstatymo 6 straipsniu bei kitais strateginiais, politiniais dokumentais, socialinės paslaugos yra skirstomos į *bendrasias ir specialiasias* (žr. 1 pav.).



1 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal LR Socialinių paslaugų įstatymą

Šaltinis: Išoraitė, M. (2005). Socialinių paslaugų administravimas. p. 25

LR Socialinių paslaugų įstatyme *bendrosiomis socialinėmis paslaugomis* vadinamos asmenims teikiamos paslaugos, sudarant jiems galimybę gyventi savarankišką gyvenimą savo namuose, taip

siekiant išvengti specialiųjų socialinių paslaugų teikimo. Tai reiškia, jog bendrosiomis socialinėmis paslaugomis siekiama padėti žmogui suteikiant visą reikiamą pagalbą namuose, kad jam nereikėtų keisti gyvenamosios vietos persikeliant į globos įstaigą.

Socialinių paslaugų rūšis ir socialinių paslaugų tipus klasifikuoja Socialinių paslaugų katalogas (2006), kuriame *informacijos teikimas ir konsultavimas* apibrėžiamas kaip žodžiu arba raštu teikiama socialinė paslauga, skirta suteikti klientui reikalingą informaciją ar toliau konsultuoti dėl esamos problemos sprendimo. Nacionalinėje darnaus vystymosi strategijoje (2003) numatyta, kad šia paslauga siekiama geriau informuoti socialinės atskirties grupėms priklausančius asmenis apie socialines jų teises ir naudojimosi jomis galimybes.

Kita bendrųjų socialinių paslaugų sritis - *pagalba namuose* - teikiama kliento namuose, siekiant paslaugų gavėjui sudaryti normalias gyvenimo sąlygas bei galimybę gyventi visavertį gyvenimą namuose, palaikant ryšį su bendruomene, taip išvengiant socialinių paslaugų teikimo.

Socialiniame paslaugų kataloge (2006) pateikiama, jog *slauga namuose* apima sveikatos priežiūros specialistų kartu su socialiniais darbuotojais bei kitų sričių specialistais asmens namuose teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas.

Šelpos pinigai – tai pinigai skiriami asmenims susimokėti už suteiktas pagalbos namuose paslaugas. Pagal LR Socialinės paslaugos įstatymą, globos pinigai asmeniui mokami tais atvejais, kai dėl objektyvių priežasčių negalima tiesiogiai suteikti pagalbos namuose paslaugų. Skiriant globos pinigus atsižvelgiama į asmens sveikatos būklę, paslaugų poreikį ir rūšis, gaunamas pajamas, šeimyninę padėtį, gyvenamąją vietą (Žin., 2006, Nr. X-493).

Tuomet, kai šios minėtos paslaugos yra neveiksmingos, pereinama prie *specialiųjų paslaugų* teikimo, kurios, remiantis Socialinių paslaugų katalogu, teikiamos asmenims nestacionariose ir stacionariose globos įstaigose: *dienos globos, laikino gyvenimo, stacionariose globos ir slaugos, mišrių paslaugų*.

Nestacionari globos įstaiga, pasak M. Išoraitės (2005), yra skirta įvairaus amžiaus skirtingų socialinių grupių asmenims. Dienos globos įstaigoje įvairi socialinė pagalba yra teikiama tik dieną, o laikinojoje apgyvendinimo įstaigoje – tam tikrą ilgesnį apibrėžtą laiką.

Stacionari globos įstaiga skirta įvairaus amžiaus, negalios bei skirtingų socialinių grupių asmenims (seniems žmonėms, vaikams, neįgaliesiems ir kt.), kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra, tuo metu stacionari globos įstaiga tam tikrą laiką tampa kliento gyvenamąją vieta.

Tuo tarpu autorė L. Žalimienė (2003), teigdama, kad socialinių paslaugų rūšių yra daug, jas kvalifikuoja išskirdama pagal klientų grupes (seni žmonės, neįgalūs suaugę, neįgalūs vaikai, probleminės šeimos, rizikos grupės, kitos grupės), tiekėjo pavaldumą (valstybinės, savivaldybių, nevyriausybinė organizacijų, religinių bendruomenių, privačios) bei pobūdį (bendruomeninės, rezidentinės, bendrosios, specialiosios, stacionarios, nestacionarios).

Apžvelgus socialinių paslaugų klasifikaciją, tikslinga pereiti prie socialinių paslaugų atliekamų funkcijų išryškavimo.

Remiantis autorėmis (Vareikytė, 2006, Burbaitė, 2008), socialinės paslaugos atlieka šias pagrindines funkcijas:

1. *Socialinės kontrolės*. Ši funkcija pagrįsta socialinių paslaugų pagalba socialiai pažeidžiamiesiems žmonėms bei tuo pačiu visos visuomenės socialinio saugumo užtikrinimu.
2. *Pokyčių skatinimo*. Šiuo požiūriu socialinės paslaugos stiprina žmonių sugebėjimus spręsti išskylančias problemas ir sudaro galimybes patiems keistis bei tobulėti.
3. *Pagalbos teikimo*. Tai reiškia, kad socialinės paslaugos padeda žmonėms tenkinti svarbiausius poreikius, siekiant sumažinti ar išvengti socialinės atskirties. Autorės A. Vareikytės (2006) teigimu, „socialinės paslaugos padeda žmogui ir visuomenei – ši veikla gali padėti užkirsti kelią didesnių socialinių problemų atsiradimui, tokiu būdu stiprina visuomenės socialinę gerovę“ (Vareikytė, 2006, p.62).

Svarbu pažymėti, kad socialinių paslaugų teikimo procesas skiriasi nuo ekonominių procesų tuo, kad socialinių paslaugų teikimas prasideda nuo kliento poreikių įvertinimo, o tik vėliau į tolesnį pagalbos procesą įtraukiamas klientas, tuo tarpu paslaugų teikimo procese panaudojami visi galimi vidiniai ir išoriniai ištekliai.

1.1.2. Socialinių paslaugų teikimo ypatumai ir principai

Lietuvos socialinių paslaugų sistemą sudaro įvairių tipų socialinių globos įstaigų tinklas, o socialinės paslaugos teikiamos kliento namuose ir bendruomenėje. Mokslinės literatūros analizės metu paaiškėjo, kad socialinėse globos įstaigose ir kliento namuose teikiamos įvairių rūšių socialinės paslaugos, skirtos atskiroms socialinėms žmonių grupėms: seniems žmonėms, šeimoms, turinčioms socialinių problemų, ir jų vaikams, smurtą patyrusiems, beglobiams vaikams, neįgaliesiems, skurstantiems asmenims, pabėgeliams, taip pat žmonėms, piktnaudžiaujantiems alkoholiu, narkotikais. Socialinės globos įstaigos priklauso įvairiems socialinių paslaugų teikėjams – savivaldybėms, apskritims, nevyriausybinėms organizacijoms, parapijoms, bendruomenėms.

Apžvelgus socialinių paslaugų sistemos sandarą, tikslinga šių paslaugų teikimo analizę pradėti nuo Lietuvos socialinių paslaugų sistemos funkcijų, kurios, remiantis A. Vareikyte (2006), yra reglamentuotos taip:

1. Už socialinių paslaugų teikimo organizavimą atsakinga Socialinės apsaugos ir darbo, Sveikatos apsaugos, Švietimo ir mokslo ministerijos, savivaldybės bei kitos žinybos. Beje verta pažymėti, kad iki 2010 m. birželio 30 d. už socialinių paslaugų teikimą buvo

atsakingos ir apskričių viršininkų administracijos, tačiau nuo 2010 m. liepos 1 d. pradėtas apskričių viršininkų pareigybės ir apskričių viršininkų administracijų likvidavimas. Šios reformos esmė - panaikinti tarpines ir besidubliuojančias funkcijas, sumažinti biurokratizmą bei padaryti paslaugų teikimą patogesnę žmogui. Taigi iš 88 funkcijų, kurias vykdo apskričių viršininkai, net 58 palaipsniui bus panaikintos, 10 atiduota savivaldybėms ir 20 – valstybės institucijoms (<http://www.lrvk.lt/lt/veikla/apskriciu-reforma/>).

2. Pagrindinė atsakomybė teikiant socialines paslaugas, remiantis A. Vareikytė (2006), tenka savivaldybėms, kadangi į savarankiškas savivaldybės funkcijas įeina socialinių paslaugų įstaigų, šeimynų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su visuomeninėmis organizacijomis. Vadovaujantis LR Socialinių paslaugų įstatymu, socialinės paslaugos yra teikiamos visų savivaldybių teritorijose, o savivaldybė yra atsakinga už šių paslaugų teikimo užtikrinimą, planuojant ir organizuojant socialines paslaugas, kontroliuojant bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę (Žin., 2006, Nr. X-493). Verta pažymėti, kad savivaldybės įsteigtos socialinių paslaugų įstaigos sudaro 57 proc. visų socialinių paslaugų įstaigų Lietuvoje (Guogis, Gudelis, 2005). Beje, kalbant apie šeimynų steigimą savivaldybėse, svarbu pažymėti, kad 2010 liepos 1 d. įsigaliojo LR Šeimynų įstatymas, kuris nustato juridinių asmenų, kurių teisinė forma yra šeimyna, steigimą, valdymą, teises, pareigas ir atsakomybę, lėšas turtą, taip pat šeimynų reorganizavimą, pertvarkymą ir likvidavimą (Žin., 2010, Nr. XI-681). Socialinių paslaugų priežiūros departamentas, kuris prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę, teikdamas metodinę pagalbą dėl socialinės globos normų taikymo, dėl bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės, išduoda licenzijas teikti socialinę globą, sustabdo ir naikina jų įgaliojimus ir kt.

Taigi, galima teigti, kad didžiausia atsakomybė socialinių paslaugų teikimo procese tenka savivaldybėms, atsakingoms už socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą bendruomenės nariams.

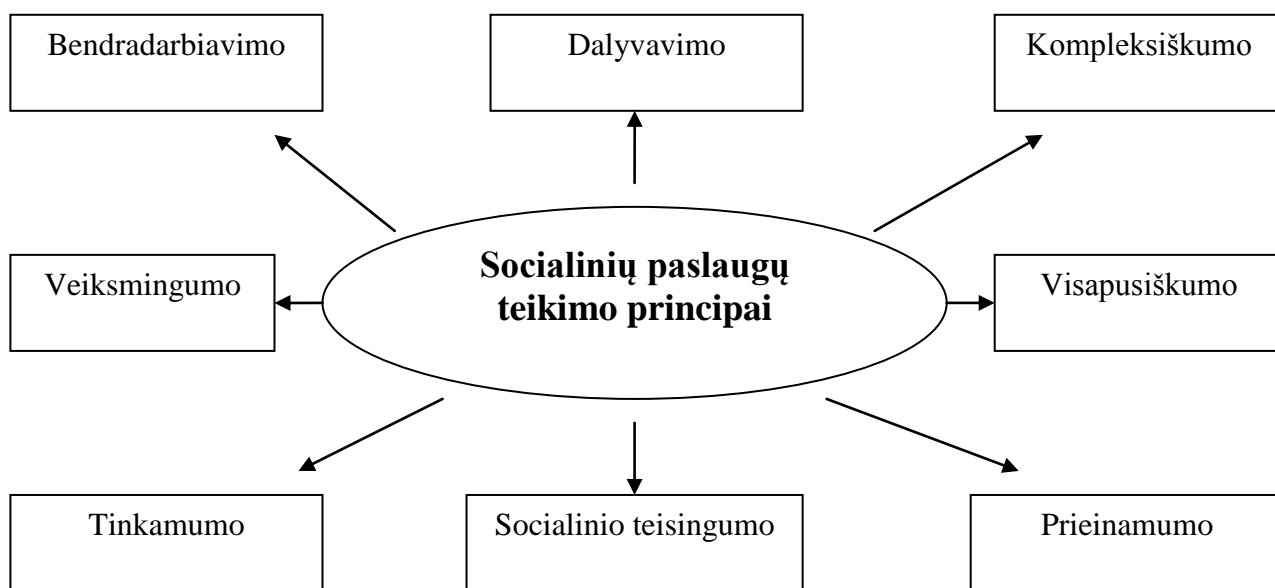
Analizuojant mokslinę, politinę literatūrą paaiškėjo, kad socialinių paslaugų teikimas pasižymi tokiais LR Socialinių paslaugų įstatyme apibrėžtais ypatumais:

1. Teikiamos socialinės paslaugos yra susijusios su klientų individualiais atvejais, o tai yra esminis skirtumas nuo kitų viešųjų piniginių paramos ar švietimo paslaugų.
2. Socialinių paslaugų teikimas neapsiriboja vien viešuoju sektoriumi biudžetinėmis įstaigomis (valstybinėmis, savivaldybėmis), įtraukiami ir kiti socialinių paslaugų teikėjai - nevyriausybines organizacijos, religinės bendruomenės, privatūs paslaugų teikėjai, savipagalbos grupės.

3. Socialinės paslaugos apima platų spektrą įvairių tipų ir rūšių įvairioje aplinkoje teikiamų paslaugų: klientų namuose, dienos centruose, stacionariose globos įstaigose ir kitose institucijose.
4. Teikiant socialines paslaugas tiesiogiai sąveikauja paslaugų teikėjas ir gavėjas.
5. Socialinių paslaugų tikslas - siekti pokyčių žmonių santykių srityje ir visoje socialinėje aplinkoje.
6. Socialinės paslaugos yra teikiamos individualiai, grupėmis, bendruomenei.

Pažymėtina, jog socialinių paslaugų teikimas, laikant jį tiesioginiu paslaugų teikėjo ir gavėjo kontaktu, yra reglamentuojamas tam tikrų principų, kurių laikymasis garantuoja teikiamų paslaugų kokybę, išsaugant kliento teises ir pasiekiant didesnę teikiamų paslaugų efektą kliento gyvenimo kokybei. Tai reiškia, kad socialinių paslaugų teikimui būtina sąlyga teikėjo ir gavėjo sąveika, padedanti išsiaiškinti ir įvertinti situaciją bei paskirti tikslingą teikiamų paslaugų pagalbą asmeniui.

Remiantis LR Socialinių paslaugų įstatymu, galima išskirti šiuos pagrindinius socialinių paslaugų teikimo principus (žr. 2 pav.):



2 pav. Socialinių paslaugų teikimo principai

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis LR Socialinių paslaugų įstatymu (Žin., 2006, Nr. 17-589).

Bendradarbiavimo požiūriu socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba.

Dalyvavimo principas apibrėžia socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimų sprendimą bendradarbiaujant su socialinių paslaugų gavėjais, jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.

Kompleksiškumo principas atspindi socialinių paslaugų teikimą asmeniui, derinant su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai.

Prieinamumo principu siekiama užtikrinti socialinių paslaugų prieinamumą asmeniui (šeimai) arčiau jo gyvenamosios vietos.

Socialinio teisingumo principas parodo, kad asmens (šėimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neįtakoja asmens (šėimos) galimybių jas gauti.

Vadovaujantis *tinkamumo* principu, asmeniui (šeimai) skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka jo interesus bei poreikius.

Veiksmingumo principo esmė glūdi tame, jog socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant gerų rezultatų, racionaliai panaudojant turimus išteklius.

Visapusiškumo principas atspindi, kad socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis (Žin., 2006, Nr. X-493).

Socialinių paslaugų principai parodo, kad paslaugų teikimas remiasi individo poreikio paslaugoms vertinimu. Tai atliekama vertinant asmens savarankiškumą, nustatant jo gebėjimus savarankiškai tvarkytis bei atlikus finansinį asmens, kuriam reikia pagalbos dėl nepakankamo savarankiškumo, įvertinimą. Tačiau prieinama išvados, kad socialinės paslaugos vertingomis tampa tuomet, kai yra laiku ir nesunkiai prieinamos tiems, kuriems jų labiausiai reikia.

Taigi, socialinės paslaugos apima *bendrąsias ir specialiąsias* paslaugas, stiprinančias žmonių gebėjimą spręsti problemas, siekiant sumažinti ar išvengti socialinės atskirties ir taip užtikrinančias visuomenės socialinį saugumą. Socialinių paslaugų teikimas remiasi tiekėjo ir gavėjo kontaktu, situacijos išsiaiškinimu, todėl teikiant paslaugas būtina vadovautis pagrindiniais socialinių paslaugų teikimo principais: bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiškumo, prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo bei visapusiškumo.

Prieš pereinant prie socialinių paslaugų administravimo, pirmiausia svarbu išsiaiškinti viešojo administravimo esmę ir suvokti jo svarbą valstybės raidai.

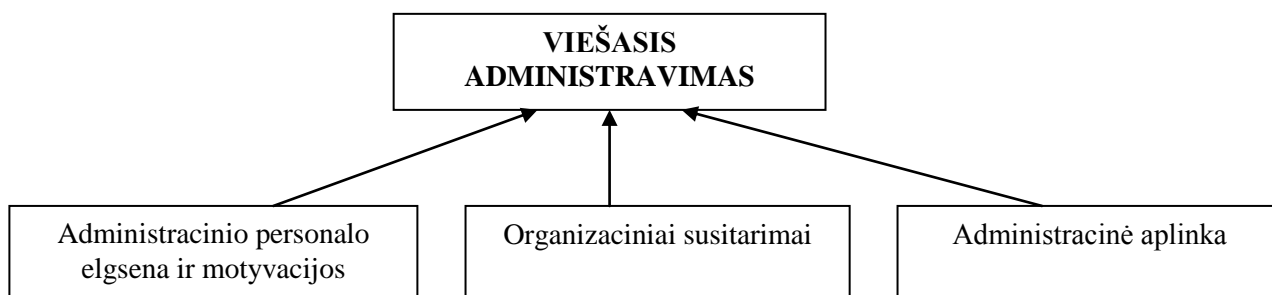
1.2. Viešojo administravimo svarba socialinių paslaugų teikime

Pastaraisiais dešimtmečiais viešojo administravimo raida vyksta tradicinio arba senojo viešojo administravimo ir naujosios vadybos idėjų sandūroje. Stipriai veikiama naujųjų informacinių technologijų bei globalizacijos procesu, apimančių visas gyvenimo sritis – tiek visuomenės, tiek atskiro individo, įvairių organizacijų, veiklos sričių bei sektorių gyvenimą, viešasis administravimas, pasak A. Raipos (2001), „tampa visuomenę užvaldžiusią konfliktų ir skirtumų mikrokosmosu su savo sudėtinėmis dalelytėmis, organizacine patirtimi“ (Raipa, 2001, p. 54).

Siekiant, atskleisti viešojo ir naujojo viešojo administravimo skirtumus ir panašumus, tikslinga pradėti nuo viešojo administravimo suvokimo.

Kaip teigia M. Išoraitė (2005), viešojo administravimo samprata yra daugialypė ir nevienareikšmė, o skirtingas teorijos iškelia skirtingos viešojo administravimo sampratas, bruožus, savybes, organizavimo modelius. Antrindamas M. Išoraitės (2005) nuomonei, G. Frederickson (2003) tvirtina, kad viešojo administravimo apibrėžimų ir sampratų yra daug ir vienu požiūriu, viešasis administravimas apibūdina valstybinį valdymą, kitu - apima ne tik valdžios administravimą, bet ir visų kolektyvinės visuomenės veiklos formų ir pasireiškimų (nevyriausybių, nepelno organizacijų, verslo ir kt.) administravimą bei įgyvendinimą. Kito autoriaus K. König (1996) teigimu, „viešąjį administravimą galima aiškinti kaip socialinę sistemą, egzistuojančią ir funkcionuojančią pagal savo pačios tvarką, tačiau antra vertus, jis priklauso nuo aplinkos sąlygų sudėtingoje besikeičiančioje viesuomenėje“ (König, 1996, 4 p.). Verta pažymėti, kad visuomenėje kaip viešojo administravimo sinonimas vartojama sąvoka „biurokratija“, kuri anot Maxo Weberio yra laikoma įstaigos efektyvumo išraiška. Šis teiginys grindžiamas garsiuoju biurokratijos modeliu, pasižyminčiu beasmene valdžios struktūra, valdžios institucijų hierarchija, laisvu darbuotojų parinkimu pagal apibrėžtas taisykles, piniginiu atlyginimu pagal aiškias sutartis, institucijos elgsenos disciplina ir kontrole (Bagdonas, Bagdonienė, 2000).

Dauguma autorių (Jasaitis, 2001; Pollitt, Bouckaert, 2003; Išoraitė, 2005; Raipa, 2009) vieningai sutinka, kad viešasis administravimas apima šias veiklos sritis (žr. 3 pav.).



3 pav. Viešojo administravimo sritys

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis Jasaitis, 2001; Pollitt, Bouckaert, 2003; Išoraitė, 2005; Raipa, 2009.

Organizaciniai susitarimai yra svarbūs įgyvendinant svarbias, valstybinės reikšmės viešąsias programas. Administracinę aplinką sukuria administracinės sistemos ryšiai su politine sistema ir su visuomene.

Neabejotina, kad administravimas taip pat turi savo principus, tad remiantis J.E. Lane (2001), klasikinius viešojo administravimo principus galima apibūdinti taip:

1. Viešojo administravimo institucijų uždavinius ir tikslus nustato politikai, siekiantys realizuoti sprendimo modelį, o juos įgyvendina administratoriai.
2. Administravimas remiasi priimtinais dokumentais (įstatymais, nutarimais, sprendimais), lemiančiais viešosios įstaigos kaip šiuolaikinio valdymo pagrindo suvokimą.
3. Viešieji interesai analizuojami ir sprendžiami, remiantis valdymo taisyklėmis, įstatymine baze.
4. Taisyklės, kuriomis vadovaujamosi organizuojant, dažniausiai gali būti techninės arba įstatyminės ir daugeliu atveju darbuotojų mokymas yra būtinas.
5. Uždaviniai ir funkcijos, remiantis J. E. Lane (2001), skiriamos į funkciškai skirtingas sferas, kurioms būtina sąlyga atitinkamos priemonės ir kontrolė, taip pat sankcijos.
6. Įstaigų vadybininkai suskirstyti hierarchiniu principu, kontrolės ir apskundimo galimybės yra procedūrinės, pirmumas teikiamas centralizavimui, tuo tarpu visi kiti principai yra lygiaverčiai.
7. Organizacijų resursai ženkliai skiriasi nuo privačių struktūrų resursų.
8. Viešųjų įstaigų vadovai negali šių įstaigų pertvarkyti į privačias institucijas.
9. Viešųjų įstaigų tarnautojai šias pareigas pasirenka vadovaudamiesi pašaukimu ar pareigos jausmu bei įsipareigojimu visuomenei vykdyti savo vaidmenį.
10. Vienintelis dominuojantis interesas viešajame sektoriuje, pasak J. E. Lane (2001) – viešasis interesas, ribojantis asmeninius politikų ir administratorių interesus.

Visi šie principai, kuriuos savo darbuose analizavo ir daugelis kitų autorių (H. Simonas, R. Denjhardtas, A. Downsas ir kt.) skirti viešosioms programoms finansuoti, joms planuoti ir koordinuoti, taip pat personalui atrinkti ir jam mokyti. Teigtina, kad viešojo administravimo principai ne visuomet užtikrina operatyvią ir efektyvią veiklą, nors yra pritaikyti siekti teisingų sprendimų.

Apibrėžus viešojo administravimo sampratą, toliau autorius V. Domarkas (2007) išryškina viešojo administravimo svarbą kiekvienos valstybės socialinės veiklos sričiai, tvirtindamas, kad viešasis administravimas įtakoja valstybių raidą ir atskirų žmonių gyvenimus. Papildydamas autorių, A. Raipa (2001), autorius pastebi, kad šiuolaikinę viešojo administravimo raidą daugiau

lemia vykstantys socialiniai pokyčiai, atsispindintys ne tik emigracijos mastuose, gyventojų skaičiaus dinamikoje, bet ir socialinių pokyčių ekonominiuose bei valdymo instrumentuose, technologiniame socialinių procesų kontekste, žinių ir informacijos galimybių gausoje. Šie pokyčiai reikalauja viešosios administracijos institucijų reformos, jos funkcijų peržiūrėjimo, kai kurių panaikinimo, privatizuojant ar perkeltant į kitą administracijos lygį, kadangi iki šiol nesugebėjimą įvertinti integracijos priemones bendros ekonominės politikos kontekste ir pasirinkti tinkamas politikos priemones sąlygojo neaiškus funkcijų padalinimas, silpni administraciniai gebėjimai, nesugebėjimas prisitaikyti prie kintančios situacijos šalyje ir politikos koordinavimo problemos.

Dabartiniu metu, pasak V. Domarko (2007), pažangių demokratinių valstybių viešajame administravime siekiama įtvirtinti demokratines vertybes, pilietiškumą bei tarnybos visuomenės interesams principus, todėl vyksta nuolatinė paieška, kaip demokratiniiais valdymo principais pasiekti geresnį administravimo efektyvumą. Kaip teigia, M. Vienažindienė, A. Sakalas (2008), vykstant demokratizavimo procesams bei kuriantis pilietinei visuomenei didinamas institucijų atvirumas, aktyvinamas piliečių dalyvavimas sprendžiant bendruomenės reikalus, o tai reikalauja tobulesnio viešojo sektoriaus valdymo. Žvelgiant į modernėjančios visuomenės piliečius, A. Raipa (2001) pastebi, jog sekant kitų šalių pavyzdžiu taip pat dažniau orientuojamasi į viešųjų institucijų veiklos debiurokratizavimą. Galima tvirtinti, jog vis dėlto tai siejama su pastaraisiais dešimtmečiais atsiradusiomis ir toliau besivystančiomis naujomis valdymo ir administravimo formomis – naująja viešąja vadyba ir naujuoju viešuoju administravimu bei naująja viešąja tarnyba. Šios naujosios formos papildė tradicinį viešąjį administravimą, tačiau kaip teigia V. Domarkas (2004), nėra nei vienos šiuolaikinės valstybės, kurios viešasis administravimas remtųsi tik naujojo viešojo administravimo, naujosios viešosios vadybos principais.

Kaip teigia, P. Papšienė (2010), tradicinis viešojo administravimo modelis išsilaikė daug amžių, o naujoji viešoji vadyba susiformavo devintojo dešimtmečio pradžioje, kur privataus verslo metodų taikymas viešajame administravime akcentuojamas į rezultatų siekimą ir besąlygišką klientų poreikių tenkinimą. Papildydamas autorė, E. Chlivickas (2001) teigia, kad viešojo administravimo, valdymo pokyčiai, naujos kryptys ir tendencijos, atsirandančios viešajame sektoriuje, priklauso nuo viešojo ir privataus sektoriaus santykiuose vykstančių procesų, augančio žmonijos ekonominio potencialo, visuomenės ekonominių galimybių produktyvumo didėjimo. Dėl minėtų priežasčių atsiranda bendra tendencija – visuomenės sluoksniuose stiprėja tikėjimas, kad valdžia gali geriau tvarkyti viešąjį sektorių ir visuomenės valdymo reikalus, užtikrinti aukštesnį pragyvenimo lygį ir spręsti kylančias globalizacijos problemas – valstybės išteklių valdymą, nacionalinių ir internacionalinių konfliktų įveikimą, prievartos stabdymą (Chlivickas, 2001). Pasak A. Raipos (2001), tai suponuoja itin sudėtingus uždavinius viešojo sektoriaus darbuotojams, tobulinant

viešąsias paslaugas, prisitaikant prie naujų pokyčių ir poreikių, geriau suprantant savo atsakomybę už visuomenės poreikių ir su jais susijusių konfliktų tarp įvairiausių interesų grupių reguliavimą.

Mokslinės literatūros analizės metu išryškėjo viešojo administravimo sąsają su viešųjų programų ir projektų valdymu, viešosios politikos formavimu įvairių lygių administratorių rengimu.

Pasak A. Raipos (2001), viešųjų institucijų valdymas, programų administravimas nelengva užduotis. Autorius šį teiginį grindžia remdamasis šių programų tikslais bei sunkiai išmatuojamais jų realizavimo efektais, programų kilmės identifikavimu, lemiančių šių programų įgyvendinimo efektyvumą. Beje, minėti didėjantys sunkumai rengiant ir realizuojant viešąsias paslaugas itin paaštrėjo XX ir XXI a. sandūroje, keičiantis socialinei-ekonominei aplinkai, didėjant reiklavimams viešajam sektoriui ir jo administravimui. Taigi, galima teigti, jog spartėjantys vadybos ir administravimo ideologijos pokyčiai generavo naujas užduotis viešųjų programų ir projektų remėjams ir administratoriams, kas pareikalavo peržiūrėti klasikines administravimo ideologijas, strateginius pokyčius, biurokratinio personalo profesionalizaciją ir kitas vertybes (Raipa, 2001). O tai suponuoja, kad viešojo sektoriaus darbuotojai, administravimo funkcijas visuomet privalo atlikti funkcionaliai naudingai ir efektyviai, todėl jų darbo specifika nuolat reikalauja žinių atnaujinimo įgūdžių tobulinimo, organizuotumo, gebėjimo derinti veiklos metodus. Viešajame sektoriuje dirbantys žmonės taip pat privalo išmanyti biudžeto formavimo, personalo valdymo, politikos analizės principus, sugebėti analizuoti viešųjų organizacijų vidinę ir išorinę aplinką, strategiškai mąstyti ir veikti, laikantis viešosios etikos normų ir taisyklių. Todėl galima tvirtinti, kad tinkamam pareigų atlikimui viešojoje įstaigoje būtina sąlyga yra kvalifikacija.

Analizuojant viešąjį administravimą prieinama išvados, kad svarbiausias administravimo metodikos elementai yra planavimas, biudžeto formavimas ir lėšų paskirstymas, viešųjų programų vertinimas, sprendimų priėmimas, kas sudaro viešojo sektoriaus administratorių veiklos kasdienybę bei yra sėkmingos jų veiklos sąlyga.

Taigi, buvo išsiaiškinta, jog pastaruoju metu plėtojant viešojo administravimo teoriją ir sprendžiant praktines problemas, būtina sistemingai suvokti klasikinius viešojo administravimo principus ir vertybes. Todėl analizuojant viešojo administravimo turinį, visuomet remiamasi klasikiniiais tradicinio viešojo administravimo principais, laikomais pagrindiniais šiuolaikinio viešojo administravimo modeliais, kurių pagrindu kuriamos viešojo sektoriaus struktūra, institucinės vertybės, valdymo struktūros, taip pat visų rūšių išteklių koordinavimo bruožai bei motyvaciniai aspektai.

1.2.1. Socialinių paslaugų administravimas Lietuvoje

LR Viešojo administravimo įstatyme taip pat nurodoma, kad viešųjų paslaugų teikimą savivaldybės lygiu pagal kompetenciją reguliuoja ir įgyvendina savivaldybės administravimo subjektai, kurie formuoja ir įgyvendina viešųjų paslaugų politiką, nustato viešųjų paslaugų teikimo taisykles ir režimą, viešosioms paslaugoms teikti steigia biudžetines ir kitas savivaldybės tarnybas, įstaigas ar organizacijas arba išduoda leidimus teikti viešąsias paslaugas privatiems asmenims, nevyriausybinėms organizacijoms, taip pat visais atvejais vykdo viešųjų paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010).

Viešąjį administravimą laikant valstybės socialinės veiklos sritimi, įtakojančią atskirų žmonių gyvenimus, pereinama prie socialinių paslaugų administravimo sampratos bei teisės aktų, reglamentuojančių šių paslaugų administravimą suvokimo.

Socialinių paslaugų administravimas dažnai apibrėžiamas kaip įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms socialinėms paslaugoms administruoti (Žin., 2006, Nr. X-493).

Per pastaruosius keletą dešimtmečių imta suvokti, kad valstybės valdžia negali išspręsti visuomenės problemų, kadangi dažnai valstybinės institucijos nepajėgia tenkinti visų piliečių interesų ir poreikių. Lietuvoje centralizuotos socialinės paramos, paslaugų sistemos nėra pajėgios išspręsti regioninių problemų, o tai sąlygoja būtinybę savivaldos institucijų iniciatyvumui ir jų finansinės paramos būtinumui. Pasak J. Baltušnikienės (2009) beveik visos pasaulio šalys įgyvendina decentralizaciją, nes siekia išspręsti daugybę viešojo sektoriaus problemų. Tam pritaria ir A. Guogis (2004), teigdamas, kad socialinis administravimas turi decentralizuotis būtent savivaldybių lygmenyje, akcentuojant paslaugų specifiką ir kokybę (Guogis, 2004). Taigi, prieinama išvada, kad šių problemų sprendimui reikalinga valdžios institucijų decentralizacija. Autoriai, nagrinėję šį procesą, jį apibrėžia sekančiais: decentralizacija, pasak M. Išoraitės (2005) apibrėžiama, kaip valstybės organizacijos sistema, kurioje įvairiems teritoriniams kolektyvams arba viešosioms įstaigoms pripažįstama sprendimų laisvė, D Pieters (1998), socialinių paslaugų decentralizaciją apibrėžia kaip socialinių paslaugų teikimo kompetencijos atidavimą vietinei bendruomenei, akcentuodamas decentralizacijos tikslą – teikti socialines paslaugas žmogaus gyvenamojoje aplinkoje ir užtikrinti, kad pagalba pasiektų visus jos reikalingus asmenis (Pieters, 1998). Autoriai, nagrinėję decentralizaciją, pripažįsta, kad taip sudaromos sąlygos lanksčiau teikti

socialines paslaugas, atsižvelgiant į kiekvieno žmogaus individualius poreikius ir parenkant tinkamiausias socialinių paslaugų rūšis.

Kitas socialinių paslaugų administravimą nagrinėjęs mokslininkas A. Raipa (2001), decentralizaciją laiko centrinės valdžios įgaliojimų perdavimu regionams - teritoriniams vienetams, kuriuose vykdoma politika, atitinkanti to vieneto poreikius, bet kartu orientuota į visumos (valstybės) gerovės siekimą. Kadangi dabartiniu metu Lietuvoje funkcionuojanti vietos savivalda ir regionų vadyba sukoncentruota elementarių administracinių problemų sprendimui, tai savivalda yra viena iš svarbiausių vietinės demokratijos įgyvendinimo formų. Todėl pripažįstama, kad regioninė politika efektyviausiai ir intensyviausiai įgyvendinama vietos lygiu, nes šiame lygyje geriausiai suvokiami socialiniai ir ekonominiai regiono trūkumai, tiesiogiai išskiriamos problemos, iškeliami pagrindiniai regiono siektini tikslai bei tuo pačiu numatomos priemonės regiono plėtrai garantuoti.

Taigi decentralizacija reiškia, kad valstybinė valdžia atsisako dalies kompetencijų kitų viešųjų juridinių asmenų naudai, kurie atlieka tam tikroje vietoje nustatytas suvereniteto funkcijas. Decentralizavimo procese didžiulę reikšmę skiriama finansiniams šaltiniams, nuo kurių priklauso decentralizuotų kolektyvų finansinis savarankiškumas ir sprendžiama apie decentralizacijos lygį priimant sprendimus.

Analizuojant mokslinę literatūrą buvo pastebėta, kad pastaruoju metu vis labiau stiprėja socialinių paslaugų decentralizacija, kas sąlygoja pastebimą bendruomeninių socialinių paslaugų teikimo ir kokybės gerėjimą. Tai teigia ir autoriai A. Guogis, D. Gudelis (2005) tvirtindami, kad 1991-1998 m. laikotarpis buvo laikytinas kiekybiniu Lietuvos socialinių paslaugų sistemos plėtros šuoliu, o nuo 1998 m. prasidėjus antrajam socialinių paslaugų plėtojimo etapui, plėtros akcentai buvo perkelti iš kiekybinių į kokybinius. Pradėjus ryškėti pagrindinių socialinių paslaugų organizavimo principams: decentralizavimui, paslaugų plėtojimo prioritetų nustatymui, teisingumui ir tikslumui parenkant socialines paslaugas, bendruomenių atvirumui, prieinamumui, pokyčių žmoguje skatinimui, svarbiausiomis socialinių paslaugų plėtros sferos sąvokomis tapo išlaidų mažinimas, poreikių tenkinimo kokybė, pažangių globos formų taikymo prioritetai. Beje, socialinių paslaugų decentralizacijai taip pat tam didelę įtaką padarė šalyje vykdoma viešojo administravimo reforma, kurią vykdant buvo atskirtos savivaldybės viešojo administravimo funkcijos ir patikėtos specialioms savarankiškomis įstaigoms, turinčioms biudžetinių įstaigų statusą. – tai socialinių paslaugų tarnyboms, socialinių paslaugų (paramos) centrams. Pasak A. Guogio ir D. Gudelio (2005), tipiškais socialinių paslaugų administravimo ir teikimo struktūriniais vienetais Lietuvos savivaldybėse tapo: socialinių paslaugų skyrius, kuriame darbuotojai atsakingi už socialinių paslaugų administravimą; Socialinių paslaugų centras, tiesiogiai teikiantis socialines paslaugas (Guogis, Gudelis, 2005 Nr.12). (Guogis, Gudelis, 2005).

Beje, nagrinėjant socialinio administravimo decentralizacijos poreikį, pastebėta, kad visuomenės globalizacija jau rodo minėtą valdžios decentralizaciją, atsispindinčią per nacionalinės valstybės įtakos mažėjimą, nevyriausybinę organizacijų bei tarptautinių vyriausybinių organizacijų skaičiaus augimą. Neabejotina, kad šios politinės tendencijos turi įtakos regionų formavimuisi, pasireiškiančiam valdymo perdavimu regionų ir miestų lygmeniui, o taip pat viršnacionalinėms institucijoms, tokioms kaip Europos Sąjunga.

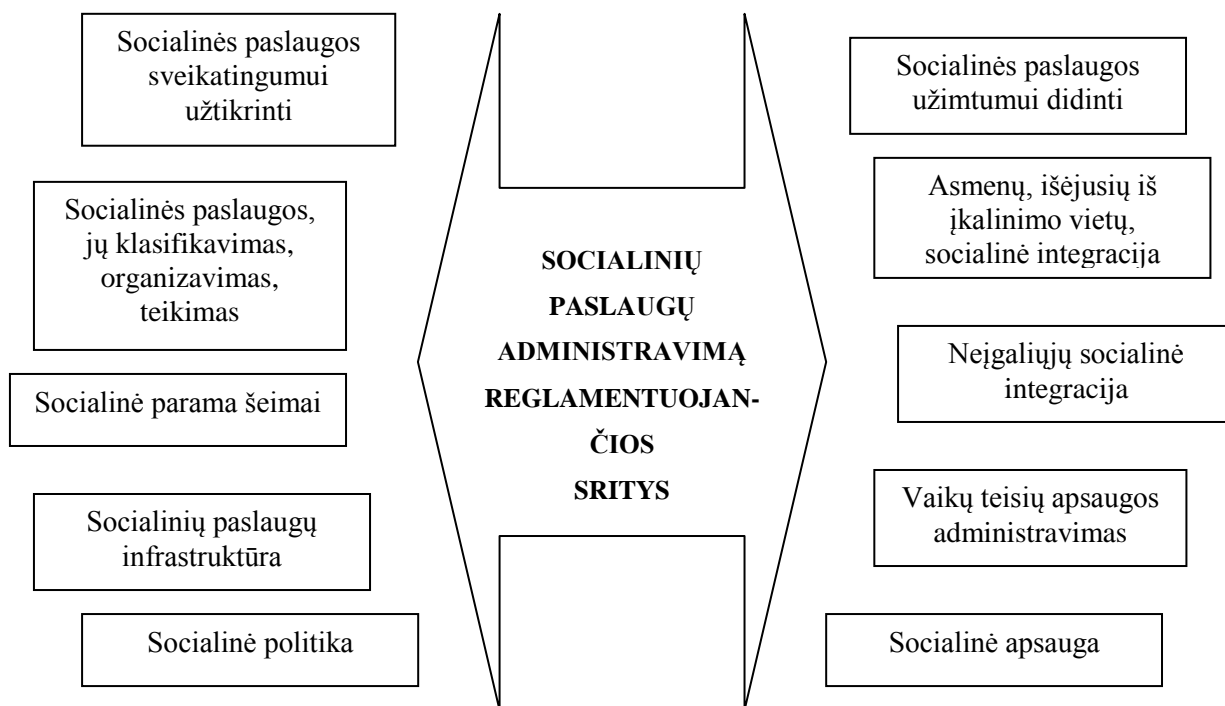
Taigi, šiuo metu socialinių paslaugų administravimas apibrėžiamas kaip decentralizacijos modelio taikymas teikiant socialines paslaugas. Tai reiškia, kad vietos ir regioninės problemos sprendžiamos necentralizuotai, bet vietose, perduodant valdymo funkcijas iš centrinių institucijų vietos savivaldos institucijoms ir taip sudarant sąlygas socialinių paslaugų lankstumui, atsižvelgiant į individualius žmonių poreikius.

1.2.2. Socialinių paslaugų administravimo reglamentavimas

Pradedant nagrinėti socialinių paslaugas reglamentuojančius teisės aktus, svarbu pažymėti, kad kiekviena valstybės vykdoma veikla gali būti trijuose teisės aktų lygiuose: konstitucijoje, įstatymuose, įstatymuose bei poįstatyminiuose teisės aktuose (nutarimuose, potvarkiuose, įsakymuose ir kt.). Šie teisės aktai suteikia vykdomai veiklai pagrindą būti įgyvendinamai ir suteikia legalų pobūdį. Socialinių paslaugų teikimo nuostatos yra įtvirtintos svarbiausiame šalies įstatyme – Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, kurios 38 straipsnyje teigiama, kad „šeima yra visuomenės ir valstybės pagrindas. Valstybė saugo ir globoja šeimą, motinystę, tėvystę ir vaikystę“. Konstitucijos 39 straipsnis teigia, kad valstybė globoja šeimas, auginančias ir auklėjančias vaikus namuose, įstatymų nustatyta tvarka teikia joms paramą. Konstitucijos 52 straipsnis teigia, kad valstybė laiduoja piliečių teisę gauti senatvės ir invalidumo pensijas, socialinę paramą, nedarbo, ligos, našlystės, maitintojo netekimo ir kitais įstatymų numatytais atvejais. Toks socialinių paslaugų reglamentavimas Lietuvos Konstitucijoje rodo svarbą šalies gyventojų gerovei.

Lietuvoje socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančius teisės aktus galima būtų suskirstyti į 10 sričių (žr. 4 pav.).

Pirmiausia socialinių paslaugų klasifikavimą, organizavimą ir teikimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, nutarimas dėl Socialinių paslaugų teikimo reformos, Lietuvos Respublikos socialinių įmonių įstatymas ir kt. Plačiau vertėtų apžvelgti socialinių paslaugų teikimą bei organizavimą reglamentuojančią Socialinių paslaugų įstatymą.



4 pav. Socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančios sritys

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis Išoraitė, M. (2005). Socialinių paslaugų administravimas. p. 45.

Atskirų institucijų atsakomybę, organizuojant socialinių paslaugų teikimą, remiantis M. Išoraitė (2005), reglamentuoja Socialinių paslaugų įstatymas, kurio priėmimas tapo socialinių paslaugų teisinės bazės kūrimo pradžia, ilgą laiką socialinės paslaugos buvo ta socialinės paramos sritis, kuriai buvo skiriama mažiau dėmesio. Tai reiškia, kad teisinį pagrindą socialinių paslaugų plėtojimui vis dėlto sudaro Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, ir šalia daugelis kitų įstatymų ir poįstatyminių teisės aktų.

Remiantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymu, socialinių paslaugų teikimas vykdomas valstybinės, savivaldybių institucijos, nevyriausybines organizacijos, religinės bendruomenės, fiziniai bei juridiniai asmenys, tačiau pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų teikimą tenka savivaldybėms, kurių socialinės paramos skyriai formuoja socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengia ir įgyvendina socialinių paslaugų teikimo planus bei programas ir teikia socialines paslaugas savo teritorijoje gyvenantiems žmonėms, bendradarbiaudamos su nevyriausybėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniais ir juridiniais asmenimis.

Dėl socialinių paslaugų gavimo, pateikdamas prašymą į savivaldybės socialinės paramos skyrių gali kreiptis asmuo, jo šeimos nariai, rūpintojai (globėjai) arba kiti suinteresuoti asmenys. Socialiniai darbuotojai išanalizuoja asmens socialinę situaciją, išaiškina socialinių paslaugų poreikį

ir skiria reikiamą socialinių paslaugų rūšį arba ieško kitų galimybių patenkinti socialinių paslaugų poreikį.

Apmokėjimą už socialines paslaugas reglamentuoja atitinkami Lietuvos Respublikos teisės aktai, savivaldos institucijų bei steigėjų priimti normatyviniai aktai. Mokesčio už gaunamas socialines paslaugas dydis priklauso nuo keleto aspektų: kliento šeimos pajamų, šeimos sudėties, kliento sveikatos būklės, paslaugų gavimo trukmės, įstaigos tipo bei kitų aplinkybių. Už informacijos teikimo ir konsultavimo paslaugas mokestis neįmamas (Išoraitė, 2005).

Antra sritis būtų socialinės paslaugos užimtumui didinti, kur didelę reikšmę turi Lietuvos Respublikos bedarbių rėmimo įstatymas, Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. Tuo tarpu trečioji sritis apimtų socialinę paramą šeimai ir jos administravimą. Prie teisės aktų reglamentuojančių socialinę paramą šeimai priskirti Lietuvos Respublikos pagrindinės socialinės paramos mažas pajamas gaunančiosioms šeimoms (vieniems gyvenantiems asmenims), Lietuvos Respublikos socialinės paramos nepasiturinčių šeimų mokiniams įstatymo projektas, Lietuvos Respublikos ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymas, Lietuvos Respublikos valstybinių pašalpų šeimoms, auginančioms vaikus, įstatymas. Sekančios socialinio administravimo sritys – tai socialinių paslaugų infrastruktūra ir jos programa; socialinės paslaugos sveikatingumui didinti; vaiko teisių apsaugos administravimą; asmenų, išėjusių iš įkalinimo įstaigos vietų socialinė integracija; neįgaliųjų socialinė integracija; socialinė politika; socialinė apsauga.

Taigi, socialinių paslaugų svarbą visuomenėje atspindi nemotyvuotų žmonių, negalinčių visavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime, dalis. Šią valstybės ir vietos savivaldos institucijų bei kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomąją veiklą reglamentuoja ir tokiu būdu socialines paslaugas administruoja įstatymai ir kiti teisės aktai. Galima teigti, jog pagrindinis socialines paslaugas reglamentuojantis dokumentas – Socialinių paslaugų įstatymas, apibrėžiantis socialines paslaugas, jų klasifikavimą, organizavimą bei teikimą.

1.3. Socialinių paslaugų vertinimas

Viena iš priemonių socialinių paslaugų organizavimui tobulinti yra socialinių paslaugų vertinimas, tampantis būtina sąlyga socialinių paslaugų teikimo procese, kadangi taip užtikrinama socialinėms paslaugoms skiriamų lėšų naudojimo kontrolė, nustatomi socialinių paslaugų kokybės tobulinimo atskaitos taškai. Paprastai viešojo administravimo veikla vertinama remiantis 3E koncepcijos sudedamosiomis dalimis – ekonomiškumu (angl. *economy*), efektyvumu (angl. *efficiency*) ir veiksmingumu (angl. *effectiveness*) (Puškorius, 2002).

Remiantis A. Guogiu ir D. Gudeliu (2005), pastaraisiais dešimtmečiais, daugelyje šalių veiklos vertinimas tapo vienu svarbiausių atskaitomybės įtvirtinimo mechanizmų viešajame

Pateiktame paveiksle išryškinamas itin svarbus organizacijos veiklos, socialinių paslaugų teikimo vertinimo kriterijus - *efektyvumas* (angl. *efficiency*), kuris laikomas santykiu tarp organizacijos veiklos išeigos ir sąnaudų. Šio santykio reikšmė atspindi organizacijos veiklos efektyvumą, todėl, kuo šis santykis yra didesnis, t.y. kuo daugiau produkto sukuria organizacija mažesnėmis sąnaudomis, tuo organizacijos veikla yra efektyvesnė.

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

Kitas taip pat svarbus vertinimo kriterijus yra *veiksmingumas* (angl. *effectiveness*). Mokslinėje literatūroje (Žalimienė, 2003, Guogis, Gudelis, 2005) veiksmingumas siejamas su veiklos pasekmėmis, kadangi apima laipsnį, kuriuo pasiekiami organizacijos tikslai, veiklos pasekmės klientams ir veiklos kokybę, suprantamą kaip klientų pasitenkinimo išeiga. Socialinių paslaugų srityje tikslai ir veiklos pasekmės gali būti apibrėžiamos kaip socialinių paslaugų kleintų gyvenimo kokybės pagerėjimas, tokių socialinių problemų kaip skurdas, socialinė atskirtis, socialinis pažeidžiamumas sumažėjimas. Reikšmingas socialinių paslaugų veiksmingumo elementas tampa klientų pasitenkinimas jiems teikiamų paslaugų kokybe, kuris gali būti įvertinamas atliekant socialinių paslaugų klientų apklausas.

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

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

Dar vienas kriterijus, kuriuo vertinamas socialinių paslaugų teikimas - *ekonomiškumas* (angl. *economy*). Remiantis šiuo kriterijumi vertinamos socialines paslaugas teikiančių įstaigų sąnaudos ir šių įstaigų sugebėjimas taupyti biudžeto lėšas. Socialinių paslaugų srityje šis kriterijus nėra plačiai taikomas, nes taupymas socialinių paslaugų kiekybės ar kokybės sąskaita nebūtų pateisinamas visuomenės požiūriu.

Apžvelgus viešojo administravimo veiklos vertinimą taikant 3E koncepcija, pastebėta, kad *ekonomiškumas* ir *efektyvumas* daugiau siejamas su kiekybiniais rodikliais, o *veiksmingumas* – su kokybiniais ir suprantamas kaip iškeltų tikslų pasiekimo laipsnis. A. Guogio (2006) teigimu, nagrinėti viešojo administravimo efektyvumą remiantis 3E koncepcija nepakanka. Socialinis teisingumas dėl ilgalaikės pažangios praktikos yra ne toks aktualus išsivysčiusių Vakarų šalių gyventojams, bet ypač aktualus reformas išgyvenančioje Rytų Europoje, taip pat – Lietuvoje. Nors autoriaus teigimu 3E koncepcija pasižymi išbaigta „ekonominio teisingumo“ viešajame administravime koncepcija, tačiau jai stinga ketvirtosios E – socialinio teisingumo dimensijos, vienos pagrindinių gyventojus dominančių klausimų (Guogis, 2006). Todėl, manoma, jog socialinių paslaugų srities veiklos vertinimo sistemose turi būti numatytas *socialinis teisingumas* (angl. *social equity*), kuris apibrėžiamas kaip principas, kuriuo remiantis, gėrybės tam tikroje visuomenėje, bendruomenėje skirstomos, padalijamos „teisingai“, t. y. laikantis teisingumo. Plačiai pripažįstama, kad Lietuvoje trūksta socialinio teisingumo ir manoma, kad tradicinės veiklos efektyvumo schema, susidedanti iš 3E neatspindi socialinių paslaugų teikimo šalyje. Socialinis teisingumas, remiantis kelių Lietuvoje atliktų apklausų rezultatais, yra vienas iš pagrindinių gyventojus dominančių klausimų, atspindinčiu kuo Lietuvos, kaip ir kitų Rytų Europos šalių gyventojai, iš esmės skiriasi nuo Vakarų valstybių gyventojų. Autorius A. Guogis (2006), pastebi, jog tai ypač reikalinga tema Lietuvos viešojo diskurso mokslinėje analizėje, nes kasdieniame gyvenime su socialiniu teisingumu (arba jo pažeidimais) susiduriama kiekviename žingsnyje - nuo darbo ir mokymosi sąlygų iki aptarnavimo sferos ir socialinės apsaugos galimybių asmeninio įvertinimo. Autorius mano, kad 4 E koncepcija padėtų atkreipti į šią problemą deramą dėmesį. Be to, autorius pripažįsta, kad „socialinis teisingumas vaidina ypatingą vaidmenį formuojant Rytų Europos, taip pat ir Lietuvos viešąją politiką, nes per visus parlamento ar savivaldybių rinkimus čia atsiranda po naują populistinę politinę srovę ir naują populistų lyderį, kurie manipuliuodami socialinio teisingumo stoka, paima valdžią arba jai daro įtaką ir taip destabilizuoja politinę situaciją“ (Guogis, 2006, 76 p.). R. Lazutka (2006), gana plačiai nagrinėjęs socialinių paslaugų teikimą, taip pat teigia, kad socialinio teisingumo siekimą reikia suprasti ne kaip tam tikro pajamų lygio pasiekimą ar viešojo saugumo užtikrinimą, bet ir kaip socialinius – psichologinius dalykus.

Taigi, atlikus mokslinės literatūros analizę paaiškėjo, kad vertinant viešojo administravimo efektyvumą 3E (ekonomiškumo, efektyvumo, veiksmingumo) koncepcija nepakankama, todėl ji

papildoma ketvirtąja E dimensija (socialiniu teisingumu), todėl vertinant socialines paslaugas remiamasi 4E koncepcija. Nors 4E koncepcija pasižymi kitokia logika negu 3 E koncepcija, tačiau jos išskyrimas ir akcentavimas viešajame ir moksliniame diskurse ypač svarbus Rytų Europai ir Lietuvai. Preinama išvados, kad didesnis dėmesys socialiniam teisingumui palengvina reformų Rytų Europoje ir Lietuvoje naštą ir prisideda prie teisingesnės visuomenės sukūrimo.

1.4. Socialinių paslaugų teikimas ir administravimas Europoje

Analizuojant socialinių paslaugų administravimą Lietuvoje, paaiškėjo, kad socialinių paslaugų teikimas Europoje, lyginant su Lietuva, skiriasi. Skirtumas pasireiškia per šalių socialinį kultūrinį, politinį ir ekonominį vystymąsi bei tradicijas. Taigi, nagrinėjant socialines paslaugas šalies mastu, pravartu pažvelgti į užsienio šalių patirtį šioje srityje.

Pradedant nagrinėti socialinių paslaugų administravimą Europos šalyse, pirmiausia verta atkreipti dėmesį į tai, jog Lietuvoje socialinei apsaugai skiriama beveik perpus mažiau BVP negu vidutiniškai Europos valstybėse. Beje, didėjanti socialinė diferenciacija dar ryškesnė dėl regioninės diferenciacijos – regionai labai skiriasi pagal socialinį vystymąsi. Socialinės paramos sistema mažai atsižvelgia į žmogų, kadangi jos rūpestis – formalus pašalpų skyrimas, o ne paramos reikalingi asmenys.

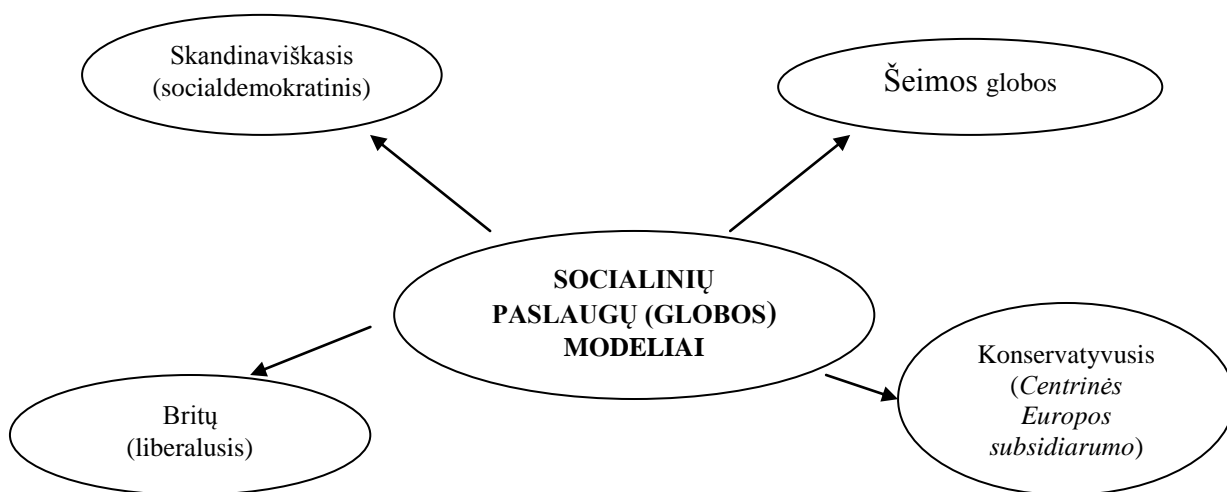
Nagrinėjant literatūrą pastebėta, kad Vakarų Europos šalyse skirtingam termino *socialinės paslaugos* supratimui įtakos turi minėti veiksniai: šalies istorinis pagrindas, tradicijos ir kt. Autoriai K. Koldinska and I. Tomes (2004), apibrėždami socialines paslaugas įžvelgia net 3 požiūrius, kurie priklauso nuo šalyje taikomos socialinių paslaugų koncepcijos. Vieną galimą požiūrį autoriai įvardija žvelgdami iš kliento perspektyvos, teigdami, kad socialinės paslaugos teikiamos siekiant patenkinti individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius: vaikų ir šeimų, senyvų žmonių ir asmenų, turinčių fizinę ir protinę negalią. Kitas galimas požiūris vertinant iš veiklos sektoriaus – tai skirtingų sektorių paslaugos t.y. sveikatos priežiūros, švietimo sistemos ir kt. Trečiasis požiūris, užsienio autorių nuomone, priklauso nuo tikslo – individų, grupės žmonių ar bendruomenės poreikių tenkinimo ir užsibrėžtų tikslų siekimo. Pastebėta, kad Europos šalyse teikiamos socialinės paslaugos nors ir panašios, tačiau vis dėlto įžvelgiamas įvairių šalių socialinių paslaugų sistemų sekančius skirtumas:

1. Teikiamų socialinių paslaugų apimtimi ir vaidmeniu visuomenėje.
2. Socialinių paslaugų tinklu bei kokybe (standartais).
3. Decentralizavimo lygiu ir socialinių paslaugų sistemos valdymu.
4. Socialinių paslaugų sistemos teisine baze ir socialine kontrole.
5. Mišrios ekonomikos išsivystymu.

6. Paslaugų gavėjo dalyvavimo paslaugų teikimo procese laipsniu.

Daugelis autorių klasifikuoja šalių socialinių paslaugų sistemas pagal valstybės gerovės modelį, idealia socialinės gerovės valstybe laikant šalį, kurioje išvystytas socialinių paslaugų tinklas, teisinga ir efektyvi lėšų perskirstymo sistema, leidžianti užtikrinti stabilų pragyvenimo lygį visiems krašto gyventojams (<http://www.slaptai.lt/gyvenimo-skandalai/988.html>).

Akcentuotina tai, jog daugelyje Vakarų Europos šalių socialinių paslaugų sistema tapo integruota socialinės politikos dalimi po 1945 metų. Pagal savo bendrąsias charakteristikas – paslaugų teikėjus, paslaugų teikimo organizavimą, finansavimo būdus – Europoje paprastai yra išskiriami keturi skirtingi socialinių paslaugų (globos) modeliai (žr. 6 pav.):



6 pav. Socialinių paslaugų (globos) modeliai

Šaltinis: Sudaryta darbo autorės remiantis A. Valentos (2000),

Skandinaviškasis arba *socialdemokratinis* remiasi universalumo principu, o socialinės paslaugos traktuojamos ne tik kaip pagalba, bet ir kaip piliečių socialine teisė. Socialinės paslaugos plačiai išvystytos ir teikiamos gerai organizuotoje visuomenėje įvairiems žmonių poreikiams tenkinti, o savivaldybėms tenka pagrindinis vaidmuo teikiant ir planuojant socialines paslaugas. Taikant socialdemokratinį modelį, pasak A. Valentos (2000), socialinių paslaugų teikimui skiriama didelė dalis valstybės lėšų.

Šeimos globos modelis remiasi subsidiarumo principu. Tai reiškia, kad iškilusias socialines problemas pirmiausia sprendžia pats individas ir tik nesugebant ar nesant galimybei to padaryti kreipiamasi į šeimą ar gimines bei į vietinę bendruomenę. Tik tuomet, kai visos išvardintos institucijos negali padėti, pagalba laukiama iš viešojo sektoriaus. Šeimos globos modelis taikomas Graikijoje, Portugalijoje, Ispanijoje ir Italijoje.

Britų (liberalusis) modelis pabrėžia rinką kaip vieną svarbiausių žmonių tarpusavio pagalbos sričių. Pagal šį modelį, remiantis A. Valenta (2000), laikomasi principo, kad žmonės turi sugebėti

gyventi be socialinės apsaugos sistemos. Valstybė paslaugų teikimo įgaliojimus pagal kontraktus perduoda kitam sektoriui. Anglija ir Airija yra pavyzdžiai liberalaus modelio su paslaugų teikimu pagal atrankos kriterijus.

Konservatyvusis (Centrinės Europos subsidiarumo modelis). Tipiškas modelis Olandijoje, Vokietijoje, dalinai Belgijoje ir Prancūzijoje, pasižymintis didele reikšme valstybės kontroliuojamai rinkai ir draudimui (Valenta, 2000).

Autorius A. Valenta (2000), analizavęs socialinių paslaugų modelius pastebi, kad modeliai kinta dėl ES įtakos bei kitų faktorių poveikio, tačiau vis dėlto leidžia aiškiau suvokti skirtumą tarp socialinių paslaugų sistemos organizuojamos Europoje ir Lietuvoje. Svarbu pažymėti, kad skirtingi modeliai vykdo tas pačias socialinių paslaugų funkcijas, pasireiškiančias socialinės sanglaudos stiprinimu, socialine kontrole (visuomeniškai priimtinių normų, taisyklių ir procedūrų įgyvendinimas), bendruomenės vystymusi, globos koordinavimu, socialinės saugos užtikrinimu.

Analizuojant šiuolaikines socialinių paslaugų vystymosi tendencijas Europoje reikėtų išskirti tokias kryptis: mišrios ekonomikos teikiant socialines paslaugas vystymas, socialinių paslaugų modernizavimas, šių paslaugų veiksmingumo vertinimas, skirtingų modelių ir jų esmę nusakančių principų taikymas, kliento įtraukimas į paslaugų organizavimo procesą.

Nepaisant skirtumų tarp atskirų šalių socialinių paslaugų teikimo modelių, galima teigti, kad didėjantis socialinių paslaugų poreikis ir riboti ištekliai daugelyje ES šalių lemia stipresnės valstybės įtakos pasireiškimą plėtojant socialinių paslaugų teikimą. Visose ES šalyse akcentuojama didelė šių paslaugų socialinė svarba. Taip pat teigiama, kad socialinių paslaugų kultūra priklauso ne tik nuo valstybės teikiamų subsidijų, bet ir nuo visos šalies kultūros.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės paslaugos yra viena iš socialinės paramos sistemos dalių, padedanti sumažinti socialinę atskirtį ir taip užtikrinti žmonių integraciją į visuomenės gyvenimą. Socialinių paslaugų teikime didžiausią vaidmenį vaidina socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybės, socialinių paslaugų departamentas bei kitos nevyriausybinės organizacijos, kurių indėlį į socialinę paramą atspindi gebėjimas deleguoti funkcijas atitinkamoms institucijoms, veikiančioms arčiau žmogaus. Todėl galima teigti, jog socialinių paslaugų teikimą įtakoja tinkamas institucijų administravimas, pasireiškiantis per teisės aktus bei kitas vykdomas programas. Beje, pastebima, jog socialinių paslaugų teikimo procese būtina sąlyga tampa socialinių paslaugų vertinimas, kuriuo užtikrinama socialinėms paslaugoms skiriamų lėšų naudojimo kontrolė, nustatomi socialinių paslaugų kokybės tobulinimo standartai.

2. ŠIAULIŲ RAJONO IR MIESTO SAVIVALDYBIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SITUACIJOS ANALIZĖ

Daugelyje Lietuvos savivaldybių sukurtas socialinių paslaugų atitinkamas tinklas atskirų klientų grupių poreikiams tenkinti. Savivaldybėse socialinių paslaugų sistemoje dirba profesionalūs žmonės, turintys gerą profesinį pasirengimą ir išmanantys socialinio darbo praktiką. Beje, plėtojant socialines paslaugas įgyvendinami decentralizacijos ir deinstitucionalizacijos principai.

Nagrinėjant socialinių paslaugų silpnąsias ir stipriasias puses, pastebėta, kad atskirose savivaldybėse teikiant socialines paslaugas yra sukaupta nemažai gerosios patirties, kurią būtina analizuoti ir skleisti kitiems. Manoma, jog atskirų savivaldybių socialinių paslaugų teikimo ir organizavimo analizė padėtų pagerinti socialinių paslaugų teikimą, sukaupia socialinio darbo patirtis ir socialinių darbuotojų kompetencijos lemtų Lietuvoje socialinių paslaugų modelio, atitinkančio žmonių poreikius, šalies tradicijas bei ekonomines ir socialines galimybes sukūrimą.

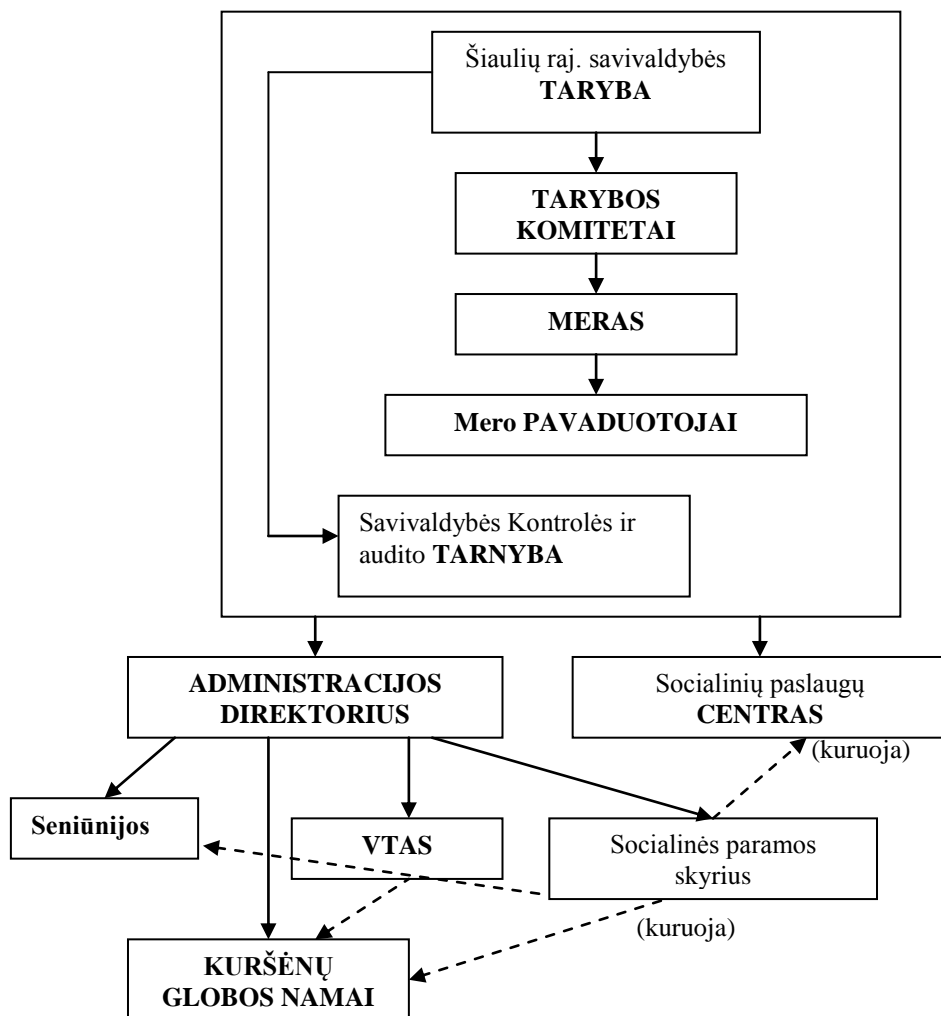
Taigi, socialinių paslaugų analizė svarbi Lietuvai ir kaip ES narei, kadangi įvertinus per dešimtmetį įvykusius pokyčius, susidariusią socialinių paslaugų sistemą Lietuvoje, galima numatyti tolesnes socialinių paslaugų plėtojimo kryptis, kurios sietųsi su Europos sąjungos standartais ir vykdoma politika. Taip pat socialinių paslaugų analizė reikalinga ir efektyviam lėšų panaudojimui, socialinių darbuotojų ir jų padėjėjų rengimui, socialinių institucijų materialinės bazės stiprinimui

Analizuojant socialinių paslaugų teikimą, tikslinga nagrinėti pagrindinius tarpusavyje sąveikaujančius rinkos elementus - socialinių paslaugų poreikius, pasiūlą ir kliento ar savivaldybės galimybes mokėti už teikiamas paslaugas. Kiekvienais metais Šiaulių mieste ir rajone yra sudaromi ir tvirtinami socialinių paslaugų planai, kuriuose nagrinėjami minėti rinkos elementai, todėl pradedant socialinių paslaugų administravimo problemų bei plėtros galimybių analizę, būtina susipažinti su Šiaulių miesto ir rajono vykdoma socialinių paslaugų sistema.

2.1. Socialinių paslaugų teikimas Šiaulių rajone. Paslaugų infrastruktūros analizė

Šiaulių rajono socialinių paslaugų plane 2010 m. išskiriamos svarbiausios rajono prioritetinės sritys - administracijos socialinės infrastruktūros plėtra, apimanti socialinių paslaugų organizavimo efektyvinimą ir plėtrą, įgalinant rajone socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės charakteristikų gerinimą bei mažinant socialinę atskirtį; socialinės atskirties prevenciją ir socialinę integraciją; nestacionarių socialinių paslaugų plėtrą bei rajono senyvo ir neįgaliųjų žmonių globos įstaigų infrastruktūros plėtrą.

Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų infrastruktūrą sudaro įvairaus tipo ir pavaldumo, įvairių klientų ir grupėms skirtų socialinių paslaugų įstaigų sistema (žr. 7 pav.).



7 pav. Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo struktūrinė schema

Šaltinis: Sudaryta darbo autoriaus, remiantis, Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų planu ir struktūrinė valdymo schema <http://www.siauliai-r.sav.lt/go.php/struktura>.

Šiaulių rajone pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai yra *Socialinių paslaugų centras*, tenkinantis sekančius senyvo amžiaus ir suaugusių asmenų su negalia poreikius: teikiantis socialinės priežiūros paslaugas (pagalba į namus), bendrąsias socialines paslaugas, pagerinančias žmonių gyvenimo kokybę bei ekonomiškai naudingesnes ir pigesnes. Manoma, kad šios paslaugos poreikis einamaisiais metais išaugs, to priežastis bendruomenės senėjimas, jaunų darbingų šeimų migracija į užsienį, paliekant tėvus, kuriems reikalinga pagalba. Šiaulių rajone socialinės globos paslaugos teikiamos VšĮ Šiaulių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro Meškuičių palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės globos skyriuje bei VšĮ Kuršėnų ligoninės globos skyriuje. Kadangi rajonas neturi senų žmonių globos namų, o asmenys gyvenantys ligoninių globos skyriuose atsisako

vykti į pensionatus, o tai sąlygoja žmonių kaitos įstaigose nebuvimą, kuris stacionarių socialinės globos paslaugų augimo atveju gali sukelti problemų. Per pastaruosius 2008-2009 metus Šiaulių rajone didėjo žmonių, gaunančių socialines paslaugas, skaičius. Tai parodo, kad senstanti visuomenė reikalauja daugiau dėmesio, todėl atsiranda didesnis socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms poreikis, kurio šiuo metu nėra galimybės užpildyti dėl rajone neveikiančių socialinės globos senyvo amžiaus asmenims bei laikinojo gyvenimo įstaigų. Įgyvendinant Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. Lapkričio 16 d. Įsakymą Nr. A1-316 „Dėl specialiųjų poreikių nustatymo ir jų tenkinimo sąlygų bei taisyklių patvirtinimo“, pastebėta, kad 2009 metais specialiųjų poreikių lygis nustatytas 861 asmenų, tuo tarpu 2008 metais – 645 asmenims. Kadangi šie paslaugų gavėjai yra pensinio amžiaus, ir darant prielaidą, kad dauguma jų ateityje gali tapti socialinių paslaugų gavėjais, parodo būtinybę pasirūpinti socialinės globos teikimu senyvo amžiaus asmenims (Šiaulių rajono socialinių paslaugų planas 2009, Šiaulių rajono socialinių paslaugų planas 2010).

Analizuojant Šiaulių rajono socialinių paslaugų sistemą pastebėta, jog savivaldybės teritorijoje pilnai prieinamos bendrųjų ir socialinių paslaugų teikimas (konsultavimas, informavimas, tarpininkavimas, atstovavimas ir kt.) yra *seniūnijose, Socialinės paramos skyriuje, Socialių paslaugų centre, nevyriausybinėse organizacijose ir kt.* Taip pat dienos užimtumo paslaugos finansuojamos 12 vaikų, augančių socialinės rizikos šeimose, Vaikų dienos centre.

Verta pažymėti, kad Šiaulių rajone socialinės priežiūros paslaugos teikiamos asmenims ar šeimoms, kurioms nereikalinga nuolatinė specialistų pagalba bei socialinės rizikos šeimoms, auginančioms nepilnamečius vaikus. Svarbu pastebėti, jog ši paslauga pradėta teikti nuo 2007 m., įsteigus seniūnijos socialinio darbuotojo darbui su rizikos šeimomis etatus. Galima teigti, kad šeima vis dėlto išlieka svarbiausia visuomenės ląstele, nors laikui bėgant požiūris į šeimą kinta, vis daugiau šeimų linkę neregistruoti santuokos. Nedarnios šeimos, skyrybos, sukelia įvairių problemų – nuo vaiko teisių pažeidimo iki smurto šeimoje, o tai reikalauja socialinių priemonių bei psichologinės pagalbos, todėl teigtina, kad naujasis darbo modelis pasiteisina.

Pastebėta, kad ne visada socialiniams darbuotojams pavyksta išspręsti šeimos problemų, to priežastimi įvardinant operatyviam darbui vykdyti nepakankamą žmogiškųjų išteklių bazę, riboja transporto trūkumas ir kt., kurie teritoriniu atžvilgiu ypač aktualūs Kuršėnų ir Šiaulių kaimiškosioms seniūnijoms. Šių pagrindinių priemonių trūkumas lemia nepakankamą atliekamo darbo kokybę. Socialiniame paslaugų plane taip pat akcentuotina, kad rajone nėra sukurtas vieningas socialinės paramos vaikams ir šeimoms tinklas, todėl, siekiant apginti vaikų interesus, paimti iš šeimų vaikai dažniausiai apgyvendinami institucijose.

Svarbu pastebėti, kad iki 2006 m. liepos 1 d. nebuvo vieningos sistemos, nustatančios socialinių paslaugų poreikį socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams. Daugumoje miestų ir

rajonų savivaldybių socialinių paslaugų poreikio nustatymą socialinės rizikos šeimai inicijavo ir paslaugų poreikį nustatė Vaikų teisių apsaugos tarnyba (VTAT) arba VTAT, bendradarbiaudama su *Socialinės paramos skyriumi*, *Socialinių paslaugų centru* socialiniais darbuotojais, *seniūnijų* socialinio darbo organizatoriais ar su kitais socialiniais partneriais. Tačiau nuo 2010 m. liepos 1 dienos, įsigaliojus *Socialinės rizikos vaiko ar likusio be tėvų globos vaiko socialinės globos poreikio nustatymo metodikai* (Žin., 2006, Nr. 73-2795), kuri, manoma, bus naudinga nustatant socialinių paslaugų poreikį socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams. Pagal *Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos* aprašą (Žin., 2006, Nr. 43-1571) 3 punktą, nustatant asmens, gyvenančio kartu su šeima, socialinių paslaugų poreikį, kartu nustatomas ir socialinių paslaugų poreikis šeimai. Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį nustato socialiniai darbuotojai, paskirti savivaldybės institucijos nustatyta tvarka. Taip pat labai svarbu, kad teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimai, būtų užtikrinamas ir socialinių paslaugų teikimas vaikams. Svarbu pažymėti, jog šiuo metu Lietuvoje nėra sudarytos vieningos koordinavimo ir kontrolės sistemos darbo su rizikos šeimomis.

(http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ymZkJuE03mUJ:www.ivaikinimas.lt/document_db/tfiles/330.doc+Socialin%C4%97s+rizikos+vaiko+ar+likusio+be+t%C4%97v%C5%B3+globos+vaiko+socialin%C4%97s+globos+poreikio+nustatymo+metodikai&cd=4&hl=lt&ct=clnk&gl=lt).

Paslaugų infrastruktūros analizė Šiaulių rajone.

Analizuojant Šiaulių rajone teikiamas socialines paslaugas, pastebėta, kad paslaugų infrastruktūra rajone minimali. Tai parodo stacionarių socialinių paslaugų teikimas orientuotas tik į tėvų globos netekusius vaikus, senyvo amžiaus asmenis bei neįgaliuosius ir akivaizdus nestacionarių paslaugų šeimoms, auginančioms vaikus, senyvo amžiaus asmenims trūkumas. Lentelėje (žr. 2 lent.) pateikiama Šiaulių rajono socialinių paslaugų infrastruktūra.

2 lentelė

Socialinių paslaugų infrastruktūra Šiaulių rajono savivaldybėje

Socialinių paslaugų įstaigos tipas pagal žmonių socialines grupes	Socialinių paslaugų įstaigos pavadinimas	Pavaldumas	Vietų (gavėjų) skaičius	
			Iš viso	Iš jų finansuojamų savivaldybės
Socialinės globos namai (globos lovos)	VšĮ Šiaulių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro Meškuičių palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės Globos skyrius VšĮ Kuršėnų ligoninės globos skyrius	Sav.	24 v.	24 v.
		Sav.	10 v.	10 v.
Gruzdžių laik. Globos vaikų grupės	Gruzdžių l/d „Puriena“	Sav.	30 v.	24 v.

Šeimynos	„Giliukas“ „Aušrinė“ „Fiesta“	Sav.	Iki 12 v. Iki 12 v. Iki 12 v.	12 v. 12 v. 12 v.
Laikino gyvenimo namai	Paslauga neteikiama			
Dienos socialinės globos namai	Paslauga neteikiama			
Savarankiško gyvenimo namai	Paslauga neteikiama			
Socialinės priežiūros centras	Paslauga neteikiama			
Bendruomenės įstaigos	-Sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Šiaulių rajono Viltis“; - VšĮ „Šiaulių ir Tauragės regionų aklųjų centras“; - rajono neįgaliųjų draugija; - Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių r. Komitetas; - žmonių, sergančių cukriniu diabetu klubas „Venta“; - Lietuvos krikščioniškojo fondo Vaikų dieno centras		47 85 240 60 50 12	
Kitos socialinių paslaugų įstaigos (pagalbos į namus tarnyba, socialinių paslaugų centras, socialinės paramos sk. ir kt.)	Socialinių paslaugų centras	Sav.		20 etatų
	Socialinės paramos skyrius	Sav.		9 etatai

Šaltinis: Šiaulių rajono socialinių paslaugų planas (2010). p. 7

Pateikti lentelėje duomenys atspindi, jog vis dar nėra teikiamos laikino apgyvendinimo, dienos socialinės globos paslaugos rajone, taip pat nėra savarankiško gyvenimo namų ir socialinės priežiūros centro. Iki šiol rajone nesukurtas vieningas socialinės paramos vaikams ir šeimoms tinklas, nėra dienos centrų vaikams bei paramos centro šeimai, patyrusiai smurtą. Rajono savivaldybėje 2009 metais registruotos 3 šeimynos, tuo tarpu per tą patį laikotarpį 2008 m. – 2 šeimynos.

Socialinių paslaugų plėtrą apsprendžia socialinių paslaugų poreikis, pasiūla, kliento ar savivaldybės galimybė mokėti už paslaugas. Poreikis priklauso nuo savivaldybėje gyvenančių žmonių demografinės situacijos, jų amžiaus struktūros, neįgalumo sveikatos būklės, turimų socialinių problemų, vienišų žmonių dalies ir kt. pasiūla priklauso nuo visuomeninių organizacijų veiklos, privačių paslaugų teikėjų aktyvumo. Todėl savivaldybės funkcija – sudaryti galimybes gauti socialines paslaugas, o ne teikti, todėl savivaldybė jas perka.

Bendrašias socialines paslaugas šeimoms ir asmenims rajone teikia nevyriausybinių organizacijos, kurios atstovauja visų rajono neįgaliųjų interesus, nepriklausomai nuo pastarojo gyvenamosios vietos. Rajono neįgaliųjų draugijos padaliniai įsteigti 8 seniūnijose, kuriose atstovai pažįsta savo narius, jų problemas, poreikius, o tai palengvina problemų sprendimą. Socialines paslaugas efektyviai teikia tik kelios bendruomeninės įstaigos: Sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Šiaulių rajono Viltis“, VšĮ Šiaulių ir Tauragės regionų aklųjų centras, rajono neįgaliųjų draugija, Kuršėnų miesto ir rajono žmonių, sergančių cukriniu diabetu klubas „Venta“, Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių rajono komitetas.

Šiaulių rajone neteikiamos šios paslaugos: pagalba smurtą patyrusioms moterims ir vaikams; maitinimas; apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose; laikinas apnakvindinimas; intensyvi krizių įveikimo pagalba; dienos socialinė globa namuose; trumpalaikė socialinė globa vaikams su negalia; apgyvendinimas grupiniuose namuose, krizių centruose. Pastebimas žymus šių paslaugų poreikis (žr. 3 lentelė), ypač reikalingos paslaugos smurtą patyrusioms moterims ir vaikams, intensyvios krizių įveikimo pagalbos, dienos socialinės globos namuose.

3 lentelė

Socialinių paslaugų poreikis Šiaulių rajone 2006-2009 m.

Eil. Nr.	Pavadinimas	2006 m.	2007 m.	2008 m.	2009 m.
1.	Socialinės rizikos šeimos	177	190	180	175
2.	Vaikų skaičius socialinės rizikos šeimose	514	551	473	426
3.	Vaikų, netekusių tėvų globos (rūpybos, tame skaičiuje per metus)	314	308	25	251 (46)
3.1.	Iš jų: institucinė globa (tame skaičiuje per metus)	143	147	19	85 (24)
3.1.1.	-savivaldybės -valstybinėse	21 18	31 19	10 9	25 (21) 60 (3)
3.2.	Vaikų, globojamų šeimose, skaičius (tame skaičiuje per metus)	160	150	6	251 (46)
3.2.1.	Šeimų, globojančių vaikus, skaičius	118	114	6	143 (22)
3.3.	Šeimynose globojamų vaikų skaičius	11	11	18	23
3.3.1.	Šeimynų skaičius	1	1	2	3
4.	Rizikos grupės vaikų skaičius	308	288	280	217
5.	Išvaikintų vaikų skaičius	10	3	1	5
5.1.	Išvaikintų LR piliečių vaikų skaičius	-	2	-	3
5.2.	Išvaikintų užsienio piliečių vaikų skaičius	10	1	1	2

Šaltinis: Šiaulių rajono socialinių paslaugų planas (2010).p. 12.

Poreikis socialinėms paslaugoms Šiaulių rajone turi tendenciją didėti. Tai sąlygoja socialinės ir demografinės tendencijos: socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų, neįgaliųjų skaičiaus didėjimas, bendruomenės senėjimas. Analizuojant Šiaulių rajone teikiamas socialines paslaugas pastebėta, kad socialinių paslaugų tinklas rajone nepakankamas, ypač aktualios nestacionarios socialinės paslaugos šeimoms ir vaikams, suaugusiems senyvo amžiaus asmenims. Verta pažymėti, jog nuo 2006 m. liepos 1 d. įsigaliojęs LR Socialinių paslaugų įstatymas turėjo įtakos paslaugų plėtrai, jame daug dėmesio skiriama socialinių paslaugų tikslingumui, efektyvumui, jų kokybės užtikrinimui.

Svarbu pažymėti, kad Šiaulių rajone taip pat didėja savivaldybės biudžeto finansuojamas ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugų poreikis. Šias paslaugas teikia VšĮ Šiaulių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro Meškuičių palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės globos skyrius, Kuršėnų ligoninės globos skyrius bei pensionatai. Pagrindiniai socialinių paslaugų

tiekėjai yra Socialinių paslaugų centras, teikianatis pagalbos į namus paslaugas, specialaus transporto bei bendrąsias paslaugas, Gruzdžių l/d „Puriena“ vaikų laikinosios globos grupė bei Kuršėnų vaikų globos namai, socialines paslauga (bendrąsias) teikia nevyriausybinės organizacijos. Socialinės priežiūros paslaugas socialinės rizikos šeimoms, auginančioms vaikus, teikia seniūnijų socialiniai darbuotojai darbui su rizikos šeimomis, dienos užimtumo paslaugos veikų dienos centre finansuojamos vaikams, augantiems socialinės rizikos šeimose. Socialinių paslaugų organizavimo procese aktyviai dalyvauja *Socialinės paramos* ir *Vaikų teisių apsaugos skyrių* specialistai, *Socialinių paslaugų centro* bei *seniūnijų* darbuotojai Pastebėta, kad Šiaulių rajono gyventojai į biudžetines ir viešąsias įstaigas kreipiasi netekę darbo, gyvenamojo būsto, finansinės krizės atvejais, tapę neįgaliais, kai reikalinga pagalba. Kaip pastebėta socialinių paslaugų plane 2009, 2008 m., kasmet ženkliai kinta asmenų, pripažintų neįgaliasiais skaičius, rajono bendruomenė sensta, tačiau kaip teigiama plane, poreikis pagalbos į namus paslaugoms gauti yra pilnai patenkintas.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų poreikis Šiaulių rajone nuolat didėja, vykstant visuomenės senėjimo efektui, didėjant socialinės atskirties grupėms, mirtingumo rodikliams, rinkos ekonomikos sąlygotai pajamų diferencijacijai, o tai įtakoja paslaugų trūkumą. Taip pat tikslinės socialinės grupės – socialinės rizikos suaugę asmenys, socialinės rizikos šeimos ir jose augantys vaikai, seni ir neįgalūs asmenys – jiems būtinų socialinių paslaugų šeimos ir jose augantys vaikai, seni ir neįgalūs asmenys – jiems būtinų socialinių paslaugų gauna nepakankamai, kas įtakoja prastėjančius rajono socialinius rodiklius.

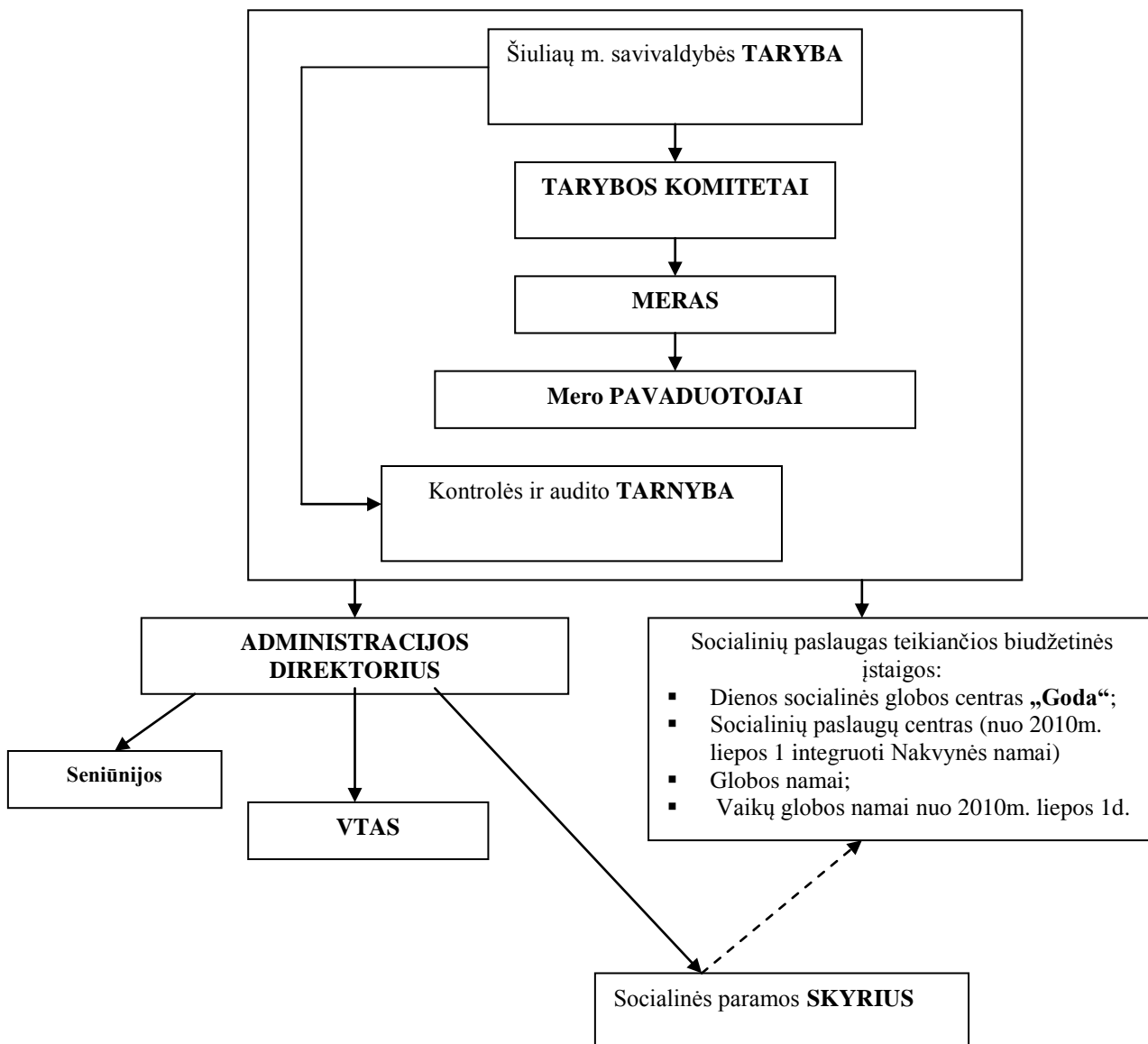
2.2. Socialinių paslaugų teikimas Šiaulių mieste

Šiaulių miesto socialinių paslaugų plane 2010 m. akcentuojama, jog svarbiausios prioritetinės socialinių paslaugų teikimo sritys yra: Šiaulių m. Socialinės paramos infrastruktūros ir socialinių paslaugų kokybės gerinimas, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo pažeidžiamiausios gyventojų grupės didinimas, sąlygų socialiai pažeidžiamoms grupėms integracija į darbo rinką ir visuomenę didinimas.

Socialinių paslaugų teikimo analizę tikslinga pradėti nuo Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų infrastruktūros, kurią sudaro įvairaus tipo ir pavaldumo, įvairių klientų ir grupėms skirtų socialinių paslaugų įstaigų sistema (žr. 8 pav.).

Iš struktūrinėje schemoje pateiktų duomenų matyti, kad Šiaulių mieste veikia 4 skirtingoms klientų grupėms socialines paslaugas teikiančios įstaigos: Socialinių paslaugų centras, dienos socialinės globos centras „Goda“, Globos namai ir Vaikų globos namai. Nuo 2010 m. liepos 1 d. Šiaulių miesto savivaldybės nakvynės namai buvo reorganizuoti ir integruoti į Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centrą. Tuo buvo siekiama optimizuoti paslaugų teikimo valdymą

ir sutaupyti lėšų. Panaikinus Šiaulių apskrities viršininko administraciją, Šiaulių miesto savivaldybei nuo 2010 m. liepos 1 d. buvo perduoti Šiaulių miesto vaikų globos namai.



8 pav. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų teikimo struktūrinė schema

Šaltinis: Sudaryta darbo autoriaus, remiantis Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų planu ir savivaldybės struktūrine valdymo schema (<http://www.siauliai.lt/savivaldybe/index.php>).

Pereinant prie mieste teikiamų socialinių paslaugų infrastruktūros analizės, tikslinga apžvelgti šių įstaigų teikiamas paslaugas. Beje, remiantis Šiaulių miesto socialinių paslaugų planu - socialinių paslaugų poreikius sąlygojantys veiksniai analizuojami pagal sąlyginai išskirtas 3 žmonių socialines grupes: 1) vaikai ir šeimos, t. y. likę be tėvų globos, socialinės rizikos vaikai bei vaikai iš socialinės rizikos šeimų ir socialinių įgūdžių stokojančios šeimos; 2) senyvo amžiaus ir neįgalūs asmenys; 3) socialinės rizikos asmenys.

Šiaulių miesto *Socialinių paslaugų plane 2010 m.* pateikiama, jog *Socialinių paslaugų centras* teikia bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas: informavimo ir konsultavimo, dienos užimtumo, specialaus transporto, aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis, pagalbos ir socialinės globos asmens namuose, nemokamo maitinimo, aprūpinimo daiktais, asmens higienos, socialinių įgūdžių formavimo ir ugdymo socialinės rizikos šeimoms bei organizuoja būsto ir aplinkos pritaikymo neįgaliesiems programos vykdymą. *Socialinių paslaugų centras* savo veiklą vykdo vadovaudamasis Šiaulių m. savivaldybės tarybos 2005 m. birželio 30 d. sprendimu Nr.T-207 „Dėl biudžetinės įstaigos Šiaulių m. savivaldybės socialinių paslaugų centro nuostatų patvirtinimo“ bei socialinės paramos skyriaus priimtais sprendimais (Šiaulių m. socialinių paslaugų planas, 2010).

Kita socialines paslaugas teikianti įstaiga - *globos namai*, orientuota į kvalifikuotos ilgalaikės socialinės globos paslaugas. *Globos namai* senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems su negalia, teikia sveikatos priežiūros ir saugios aplinkos užtikrinimo paslaugas, užimtumo, savarankiškų įgūdžių ugdymo, adaptacijos galimybes, sudarant sąlygas gyventi mažiau apribotoje aplinkoje. *Globos namų* vaidmuo socialinėje paslaugų teikimo sistemoje atsispindi per globos namų gyventojams tinkamų, žmogaus orumo nežeminančių gyvenimo sąlygų sudarymą. Verta pažymėti, kad paslaugų pagalba siekiama maksimalios žmonių integracijos į bendruomenę, tuo pačiu skatinant įstaigos gyventojus pasirūpinti savimi bei kitais įstaigos gyventojais. Šiuo metu globos namai įrengti sename, nepritaikytame seniems ir neįgaliesiems. 32 *Globos namų* gyventojams pastate, todėl būtina įrengti naujus Savarankiško gyvenimo namus, kuriuose būtų įkurtas dienos užimtumo centras, teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos, kas pagerintų socialinių paslaugų infrastruktūrą Šiaulių m. savivaldybėje ir sumažintų netolygų nestacionarių paslaugų pasiskirstymą.

Šiaulių mieste veikia *dienos socialinės globos centras „Goda“* teikiantis dienos socialinės globos ir socialinės priežiūros paslaugas asmenims su proto negalia. Centras turi savarankiško gyvenimo butą, kur teikiamos trumpalaikės globos paslaugos, pasakutiniaus 2010 metų duomenimis šiuo metu savarankiško gyvenimo įgūdžių mokosi 4 vaikinai. Galima teigti, kad tikslingai veikdamas centras šiuo metu pilnai tenkina Šiaulių miesto gyventojų poreikį paslaugoms, tačiau vis dėlto ateityje reikėtų svarstyti apie teikiamų paslaugų plėtrą ir trumpalaikių globos paslaugų merginoms, galinčioms gyventi savarankiškai, užimtumo paslaugų neįgaliam ne tik proto negalia turinčiam jaunimui, sudarant sąlygas ugdyti muzikinius ir meninius gebėjimus, teikimą.

Trumpalaikės laikinojo apgyvendinimo globos paslaugas Šiaulių mieste teikia *nakvynės namai*, kurie nuo 2010 m. liepos 1 d. integruoti į socialinių paslaugų centrą. Galima tvirtinti, jog tai vienintelė įstaiga Šiaulių mieste, kurioje sudarytos visos galimybės teikti klientams bendrąsias socialines paslaugas tokias kaip socialinio darbo, socialinių įgūdžių ugdymo bei paslaugas socialinės rizikos grupių asmenims. Beje, trumpalaikės socialinės globos paslaugos, padedančios

išspręsti problemą asmeniui laukiančiam ilgalaikės socialinės globos paslaugų arba globėjui laikinai išvykus, susirgus ir kt. yra teikiamos ir VšĮ Šiaulių ilgalaikio gydymo ir geriatrijos centre.

Nuo 2010 metų liepos 1 d. Šiaulių miesto savivaldybė iš naikinamos Šiaulių apskrities perėmė Šiaulių *vaikų globos namus*. Šiaulių vaikų globos namai – stacionari biudžetinė įstaiga, teikianti globos (rūpybos), ugdymo ir socialines paslaugas be tėvų globos likusiems vaikams nuo 2 iki 18 metų, kuriems nustatyta nuolatinė ar laikinoji globa (rūpyba). Įstaiga siekia kokybiškai vykdyti vaiko globėjo (rūpintojo) pareigas, ugdyti ir rengti jį savarankiškam gyvenimui, užtikrinti fizinį ir psichinį vaiko saugumą. Vaikų globos namai savo veikloje vadovaujasi ir siekia įgyvendinti pagrindinius stacionarios vaikų globos organizavimo principus.

2010 metais Šiaulių mieste veiklą vykdė 5 vaikų dienos centrai, kurie priklauso NVO sektoriui. Juose užtikrinama saugi aplinka vaikams, neatitraukiant nuo šeimos, vaikai apsaugomi nuo smurto, vaktavimo, elgetavimo, nusikaltimų, kartu suteikiant materialinę, pedagoginę, socialinę, psichologinę, teisinę pagalbą. Šiuose centruose darbu su socialinės rizikos šeimomis ruošiamos ir įgyvendinamos socialinės, pedagoginės, švietimo, sociokultūrinės ir reabilitavimo programos. Vaikų užimtumo jų laisvalaikio metu poreikis nuolat didėja, todėl būtina skatinti plėsti vaikų dienos centrų veiklą didinant Savivaldybės indėlį jų veiklos programoms finansuoti. Iš viso vaikų dienos centrus 2010-11-01 duomenimis lankė 115 vaikų. Lankančių vaikų skaičių ir jų pasiskirstymą centruose žr. 4 lentelėje.

4 lentelė

Vaikų dienos centrai Šiaulių miesto savivaldybėje

Eil. Nr.	Vaikų dienos centras	Vaikų skaičius
1.	Viešosios įstaigos „Mūsų draugas“ Vaikų dienos centras	20
2.	Šiaulių miesto savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų centro vaikų dienos centras „Dienos užimtumo grupė“	10
3.	Lietuvos vaikų teisių gynimo organizacijos „Gelbėkit vaikus“ Šiaulių skyriaus Dienos centras	30
4.	Klubas „Tarp savų“	25
5.	Šv. Apaštalo Petro ir Pauliaus katedros parapijos vaikų dienos centras „Vilties spindulys“	30
Viso :	5 vaikų dienos centrai	115

Šaltinis: Sudaryta darbo autoriaus, remiantis Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų planu (2011) p. 12.

Kitos Šiaulių mieste veikiančios įstaigos, teikiančios socialines paslaugas yra: pirminės sveikatos priežiūros centrai, teikiantys užimtumo, atstovavimo, informavimo, konsultavimo ir kt. paslaugas; nevyriausybinės organizacijos, teikiančios įvairias socialines paslaugas savo nariams; Šiaulių miesto pagyvenusių žmonių asociacija teikianti bendravimo, pagalbos namuose paslaugas; neįgalių šeimų klubas „Židinyš“ teikiantis sociokultūrinės paslaugas ir 10 savanorių teikiančių pagalbos namuose paslaugas neįgaliesiems. Taip pat mieste veikia Šiaulių miesto asmenų su psichine negalia klubas „Dvasinė šiluma“ teikianti informavimo-konsultavimo, socialinių įgūdžių

ugdymo ir palaikymo, pagalbos namuose bei sociokultūrinės paslaugas; Šiaulių širdininkų klubas teikiantis pagalbos namuose ir sociokultūrinės paslaugas; Šiaulių mokytojų pensininkų klubas „Šviesa“ teikiantis informavimo, konsultavimo ir sociokultūrinės paslaugas; Šiaulių kaulų, raumenų ir sąnarių ligomis sergančiųjų draugija „Artis“ teikiantis pagalbos namuose ir sociokultūrinės paslaugas; moterų veiklos inovacijų centras teikiantis informavimo, konsultavimo, pagalbos į namus, dienos socialinės globos, sociokultūrinės, socialinių ir savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo, palaikymo bei atkūrimo paslaugas ir kt.

Beje, verta pažymėti, kad Šiaulių mieste nevyriausybinių organizacijų ir savivaldybės bendradarbiavimas plėtojamas gana konstruktyviai, yra sukurtas nevyriausybinių organizacijų interesų atstovavimo sistemos mechanizmas. Mieste veikia nevyriausybinių organizacijų konfederacija, vienijanti beveik visas įvairių sričių nevyriausybines organizacijas mieste. (Brijūnaitė ir kt., 2010). Tačiau autoriai A. Guogis, D. Gudelis (2005) pabrėžia, jog nevyriausybines organizacijas, dirbančios socialinėje srityje, įstojus į ES atsidūrė aklovietėje. Tai grindžiama tuo, jog NVO socialinius projektus iki įstojimo į ES nuo 80 iki 97 proc. rėmė įvairūs ES fondai. Valstybės parama vykdomiems socialiniams projektams sudarė nuo 3 iki 20 proc., o įstojus į ES ir užsidarius fondams vykdant socialinę veiklą jaučiamas valstybės teikiamos paramos trūkumas. Tad šiandieninė situacija, pasak A. Guogio ir D. Gudelio (2005) gali sukelti dvejopa efektą – socialinėje srityje dirbantis nevyriausybines sektorius tikėtina bus priverstas atleisti darbuotojus ir uždaryti įstaigas, ko pasekoje tūkstančiai socialinės rizikos šeimų ir rizikos grupės vaikų liks be pastogės, todėl būtina spręsti, kokios valstybinės institucijos pasirengusios perimti šią veiklą. Nevyriausybinių organizacijų svarbą socialinių paslaugų teikimo srityje akcentuoja ir L. Dromantienė, kuri teigia, kad nevyriausybines organizacijas užpildo valstybės socialinės apsaugos sistemos socialinio darbo spragas, paversdamas socialinę paramą konkretesne veikla, kuri adresuota konkrečiam klientui, autorės teigimu, tokio pobūdžio organizacijos, teikdamos socialines paslaugas žmonėms, nekuria priešos situacijų valatybei, bet glaudžiai bendradarbiauja su valstybinėmis institucijomis gerindamos socialinių paslaugų kokybę ir pagalbos teikimo aplinką. (Dromantienė, 2008).

Iš visų pateiktų socialines paslaugas teikiančių įstaigų sąrašo galime prieiti išvados, jog Šiaulių mieste, lyginant su rajonu, pakankamai gerai išplėtotą socialinių paslaugų teikimo sistema (Šiaulių miesto socialiniame paslaugų plane 2010 m.)

Socialinių paslaugų infrastruktūros analizė.

Analizuojant Šiaulių mieste teikiamų socialinių paslaugų infrastruktūrą pastebėta, kad paslaugos apima įvairias klientų grupes: senyvo amžiaus ir neįgalius asmenis; suaugusius asmenis su negalia ir jų šeimas; socialines rizikos šeimas; vaikus su negalia ir jų šeimas; likusius be tėvų

globos vaikus (žr. 5 lentelėje).

5 lentelė

Savivaldybės galimybių teikti socialines paslaugas ir socialinių paslaugų poreikio įvertinimas

Eil. Nr.	Socialinių paslaugų rūšys pagal žmonių socialines grupes ¹	Asmenų (šeimų) skaičius, kuriems nustatytas socialinių paslaugų poreikis		1000 gyventojų tenka vietų	Iš jų finansuoja Savivaldybė
		įvertintas	nepatenkintas		
1	2	3	4	5	6
1.	Ilgalaikė socialinė globa	32	21	0,239	0,239
2.	Trumpalaikė socialinė globa	45	45	0,357	0,357
3.	Dienos socialinė globa įstaigoje	64		0,5	0,5
4.	Dienos socialinė globa asmens namuose	14	6	0,11	-
5.	Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose				
6.	Pagalba namuose	230	10	1,8	1,8
7.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas įstaigoje	328	4	2,45	1,52
8.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas asmens (šeimos) namuose	66		0,5	0,5
9.	Laikinasis apnakvindinimas	90		1,0	1,0
10.	Kitos socialinės priežiūros paslaugos				
11.	Bendrosios socialinės paslaugos	7800	-	62	62

Saltinis: Šiaulių m. socialinių paslaugų planas (2010). p. 10.

Ilgalaikės socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus ir neįgaliems asmenims Šiaulių mieste teikia *Globos namai*. Šiuose namuose gyvena 32 gyventojai, tai – seni ir neįgalūs vieniši ar dėl sveikatos būklės nebegalintys savarankiškai savimi pasirūpinti asmenys. Pagal gyventojų skaičių Šiauliuose ir pateiktus normatyvus ilgalaikiai socialinei globai Šiaulių mieste reikalingos 94 vietos, vadinasi šių paslaugų polreikis Šiaulių mieste nėra patenkintas.

Iš lentelėje pateiktų duomenų pastebima, jog dienos socialinės globos paslaugos institucijoje teikiamos dienos socialinės globos *centre „Goda“* asmenims su proto negalia, kuriame yra 60 vietų, per 2009 m. lankė 64 klientai, tad galima teigti, jog paslaugų poreikis yra patenkinamas.

Dienos socialinę globą namuose teikia Socialinių paslaugų centras. Pastebėta, kad 2009 m., pasireiškus ekonominiam nuosmukiui, bendrųjų paslaugų, tokių kaip nemokamo maitinimo, aprūpinimo daiktais, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo socialinės rizikos šeimoms paslaugų poreikis žymiai išaugo. Jei 2008 metų pabaigoje šios paslaugos buvo teikiamos 80 rizikos grupių šeimų, tai 2009 metais - 126 šeimoms, kuriose auga 251 vaikas. Tai reikia, kad ir toliau išlieka būtinybė plėsti pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas.

¹ Lentelė užpildyta pagal Socialinių paslaugų kataloge (Žin., 2006, Nr. 43-1570) žmonių socialinėms grupėms numatytas socialinių paslaugų rūšis.

Laikinojo apnakvindinimo paslaugos teikiančiuose Nakvynės namuose, kurie nuo 2010 m. Liepos 1 d. integruoti į socialinių paslaugų centrą, yra 80 vietų, socialinių paslaugų poreikis visiškai tenkinamas, o patyrus smurtą, įvairių krizių atvejais Nakvynės namuose yra 5 vietos, kur galima būti iki savaitės laiko, tačiau krizių centre jaučiamas poreikis dar 12 laisvų vietų.

Nagrinėjant vaikų apgyvendinimą Šiaulių mieste paaiškėjo, kad pagal laikinojo apgyvendinimo aktą, kuriame teigiama, jog yra galimybė apgyvendinti Šiaulių miesto vaikus bet kuriuo paros metu, 2005 metais buvo apgyvendinti 42 vaikai, 2006 metais – 28 vaikai, 2007 metais – 27 vaikai, 2008 metais – 25 vaikai; 2009 metais (iki 2009-09-10) – 8 vaikai. Suteikiant tėvų nesirūpinantiems vaikams laikinąją ar nuolatinę globą yra užtikrinama jų priežiūra, sprendžiamos vaikų patirtos krizės, elgesio ir kitos problemos, teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, darbinių įgūdžių ugdymo, laisvalaikio organizavimo, asmeninės higienos ir priežiūros bei kitos paslaugos. 2009 m. rugsėjo 10 d. Šiaulių mieste buvo 356 vaikai, kuriems įstatymų nustatyta tvarka įsteigta laikinoji ar nuolatinė globa. 212 vaikų buvo globojami šeimoje, tai sudarė 64 proc. visų globojamų vaikų skaičiaus, 144 vaikai buvo globojami vaikų globos namuose (36 proc. visų globojamų vaikų skaičiaus). Taigi šie duomenys ženkliai didesnę skaičių vaikų, globojamų šeimose, nei institucijose.

Visuomenėje plačiai kalbama apie socialines rizikos šeimoms ir joms skiriamu nepakankamu dėmesiu, tai atspindi ir Šiaulių mieste darbo su socialinės rizikos šeimomis, situacija. Iki 2007 metų Vaiko teisių apsaugos skyrius rūpinosi socialinės rizikos šeimomis ir vaikais bei socialinių, psichologinių ir teisinių paslaugų plėtojimu Šiaulių mieste, tačiau vien tik vykdoma priežiūros funkcija buvo nepakankama pagerinti socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų situaciją bei jų integracija į bendruomenę. Verta pastebėti, kad jau 2004 m. Socialinės paramos skyriui pradėjus pirkti socialinės rizikos grupės šeimoms paslaugas iš VšĮ Šiaulių vyskupijos „Caritas“ vaikų dienos centro ir organizacijos „Gelbėkit vaikus“, tačiau dirbama buvo tik socialinės rizikos šeimomis, kurioms įstatymų nustatyta tvarka skirtos išmokos buvo naudojamos ne pagal paskirtį. Šios šeimos sudarė tik nedidelę dalį Šiaulių mieste gyvenančių socialinės rizikos šeimų skaičiaus.

Taigi Šiaulių mieste visos socialines paslaugas teikiančios įstaigos paslaugas teikia skirtingoms klientų grupėms. Socialinių paslaugų centro teikiamų bendrųjų ir specialiųjų socialinių paslaugų poreikis iš esmės yra tenkinamas. Atsižvelgiant į esamą socialinių paslaugų situaciją, Šiaulių miesto savivaldybėje išskiriamos šios klientų grupės, kurioms labiausiai trūksta paslaugų: senyvo amžiaus ir neįgalūs asmenys; rizikos grupės asmenys; socialinės rizikos šeimos ir jų vaikai.

2.3. Socialiniai darbuotojai Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse

Socialinių darbuotojų kvalifikacija ir etinės savybės lemia socialinių paslaugų sektoriaus veiksmingumą. Reikšminga priemonė darbuotojų kvalifikacijai užtikrinti buvo nuo 1999 metų

atliekamas socialinių paslaugų pirminis atestavimas, kurio metu socialiniams darbuotojams praktikams, neturintiems profesinio išsilavinimo, buvo suteikiamos pagrindinės socialinio darbo žinios bei įvertinama jų profesinė kompetencija, suteikiant vieną ar kitą kvalifikacinę kategoriją. (Guogis, 2005).

Taigi, įvertinus rajone dirbančių socialinių darbuotojų padėtį, pastebėta, kad didžioji dalis darbuotojų, dirbančių socialinį darbą, turi atitinkamą išsilavinimą, kiti esant galimybei aktyviai dalyvauja kvalifikacijos kėlimo procese. Pripažįstama, kad Lietuvoje reikalinga stiprinti visos valstybės tarnybos kaip sistemos gebėjimus, kadangi didėjantys gyventojų lūkesčiai ir nauji reikalavimai viešajam administravimui nuolat skatina tobulinti valstybės tarnautojų kompetenciją.

Šiaulių rajono savivaldybės socialiniai darbuotojai

Šiuo metu socialinį darbą *Socialinių paslaugų centre* dirba 4 su aukštuoju išsilavinimu, 9 – su aukštesniuoju kiti su viduriniu išsilavinimu darbuotojai. 2010 metais Socialinių paslaugų centras dalyvavo projekto „*Patirties perdavimo ir bendradarbiavimo ryšių tarp vietinio, regioninio ir euroregioninio lygio partnerių Lietuvoje ir Norvegijoje stiprinimas*“ paprojektyje „*Senyvo amžiaus asmenų socialinės atskirties mažinimo strategijos įgyvendinimas per savarankiškumo įgūdžių palaikymo ir atstatymo kompleksinių paslaugų sistemos kūrimą, remiantis Norvegijos partnerių patirimi*“. Dalyvavimas šiame paprojektyje suteikia galimybę socialinės priežiūros darbuotojams, socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams padėti teikti kokybiškesnes ir efektyvesnes socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas. Taip pat 2010 metais Šiaulių rajono Socialinių paslaugų centro administracijos darbuotojai, socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai dalyvavo projekte „*Vietinės ir regioninės valdžios bei jos institucijų administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo gebėjimų stiprinimas*“, kurio tikslas – stiprinti administracinius ir viešųjų paslaugų teikimo srityje dirbančių darbuotojų gebėjimus, suteikiant patirtinio ugdymo, atvejo vadybos žinių, supažindinant su inovatyvių socialinio darbo metodų taikymu darbe su senyvo amžiaus asmenimis, ir tobulinti paslaugų teikimo praktinius įgūdžius, produktyviai juos panaudojant profesinėje veikloje. Nors kiekvienais metais yra planuojami mokami mokymai, tačiau lėšų trūkumas apriboja galimybę tobulintis kiekvienais metais.

Socialinio darbo krypties išsilavinimo aktyviai siekia ir *seniūnijų* socialiniai darbuotojai, ypatingai darbui su socialinėmis rizikos šeimomis. Iš viso seniūnijose dirba 25 socialiniai darbuotojai. Iš jų: 14 – su socialinėmis išmokomis, neįgaliaisiais bei vienišais asmenimis ir 11 – su socialinės rizikos šeimomis. Būtent jie yra arčiausiai žmogus, greičiausiai pastebintys jo problemas bei sugebantys įvertinti poreikį. Iš visų seniūnijose dirbančių darbuotojų 7 turi aukštąjį socialinio darbo išsilavinimą; 5 mokosi ŠU socialinio pedagogo kvalifikacijai gauti, 1- Šiaulių kolegijos sveikatos fakultete. Būtina akcentuoti tai, kad ta dalis darbuotojų, dirbanti seniūnijoje ir neturinti atitinkamo išsilavinimo, sudaro daugiau socialiniai darbuotojai dirbantys su socialinės išmokomis,

kurie šiuo metu persikvalifikuoja ištęstinių studijų pagalba siekiant gauti kvalifikaciją arba jau nebesiekia dėl to, kad dalis specialistų yra vyresnio amžiaus ir artimiausiu metu išeis į pensiją.

Socialinės paramos skyriaus 7 specialistai turi vyresniojo socialinio darbuotojo kvalifikacinę kategoriją, o 4 (keturi) iš jų turi aukštąjį socialinio darbo išsilavinimą. Savivaldybės administracijos socialiniai darbuotojai savo žinias ir gebėjimus tobulina *Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos* organizuojamose mokymuose bei kursuose. Analizuojant socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo efektyvumą ir įvertinus, kad rajono teritorija – kaimiška, tikslinga būtų, kad seniūnijų socialiniai darbuotojai kartu ir socialiniai darbuotojai darbu su socialinės rizikos šeimomis, galėtų disponuoti transportu tam, kad jų teikiamos paslaugos būtų savalaikės ir efektyvios. Siekiant teikiamų paslaugų efektyvumo ir kokybiškumo, būtina 2010 m. numatyti lėšas jų vizitams į šeimas kompensuoti bei tarnybiniams telefonams pirkti, sveikatos ir gyvybės draudimams.

Mokslinės literatūros (Lane Jan Erik, 2001; Išoraitė, 2005) analizės metu paaiškėjo, kad norint pagerinti socialinių paslaugų kokybę, būtina kelti socialinių darbuotojų kvalifikaciją, gilinti jų teorines žinias bei lavinti praktinius įgūdžius. Tai sąlygoja didėjantis socialinių darbuotojų skaičius, kylanti jų kvalifikacija, diktuojanti būtinybę, šį darbą dirbti tik socialiniams darbuotojams, turintiems atitinkamą išsilavinimą.

Socialinių paslaugų įstatyme numatyta, kad Seimas taip pat įtvirtino reikalavimą socialinės globos įstaigos vadovui nuo 2015 m. turėti aukštąjį išsilavinimą, o jo tinkamumas eiti šias pareigas periodiškai bus vertinamas vadovaujantis Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos patvirtintu Socialinės globos įstaigų vadovų atestacijos tvarkos aprašu (Rudaitis, 2010).

Taigi įvertinus šeimų skaičių ir teritorinį išsidėstymą Šiaulių rajono plane numatyta inicijuoti 2 papildomų socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos šeimomis etatų steigimą, tam, kad būtų teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos būtų efektyvesnės, atitinkančios joms keliamus reikalavimus. Taip pat planuojama efektyviau išnaudoti turimus specialistų žmogiškuosius išteklius, didinant socialinių darbuotojų motyvaciją ir jų saugumą darbo metu, tam siekiama sudaryti tinkamas sąlygas, kad iki 2011 metų visi darbuotojai turėtų atitinkantį profesiniam aprašui išsilavinimą. Be to reikalinga inicijuoti bendrųjų socialinių paslaugų, teikiamų sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijos „Šiaulių rajono Viltis“ Aklujų ir silpnaregių sąjungos Šiaulių m. ir raj. filialo, rajono neįgaliųjų draugijos, cukriniu diabeto klubo „Venta“, Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių r. Komiteto plėtrą ir prieinamumą. Taip siekiama bendrųjų socialinių paslaugų plėtros ir jų priartinimo prie žmogaus – kvalifikuota pagalba asmens gyvenamojoje vietoje bei galimybė laiku nustatyti problemą bei paslaugų poreikį.

Šiaulių miesto savivaldybės socialiniai darbuotojai

Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų įstaigose remiantis 2010 metų socialinių paslaugų plano pateiktais duomenimis dirba 60 socialinių darbuotojų. Socialinių darbuotojų ir

socialinių darbuotojų padėjėjų skaičius savivaldybėje pasisikirstymą žiūrėkite 6 lentelėje.

Kalbant apie šiose įstaigose socialinių darbuotojų atitinkamą išsilavinimą Šiaulių miesto socialinių paslaugų plane nurodoma nėra. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad iki 2011 metų visi darbuotojai turi turėti atitinkantį profesiniam aprašui išsilavinimą, tyrimo metu gautais duomenimis, visi dirbantys socialinį darbą asmenys, kurie dar neturi atitinkamo išsilavinimo, šiuo metu siekia jį įgyti ir iki 2011 metų pabaigos turės.

6 lentelė

Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų skaičius Šiaulių miesto savivaldybėje

Eil. Nr.	Įstaigos	Socialinių darbuotojų skaičius		Socialinių darbuotojų padėjėjų skaičius
		iš viso	iš jų – finansuojamų iš valstybės biudžeto	
1.	Savivaldybės socialinių paslaugų įstaigose			
1.1.	biudžetinėse :			
	Socialinių paslaugų centre	48	13	35
	Nakvynės namuose	4		
	Globos namuose	3		8
	Dienos socialinės globos centre „Goda“	14	5	10
1.2.	Viešosiose sveikatos priežiūros įstaigose	9	9	
2.	Savivaldybės administracijoje	5		
	Iš viso	60	21	48

Šaltinis: Šiaulių miesto socialinių paslaugų planas (2010). p. 12.

Analizuojant Šiaulių miesto savivaldybės socialinių darbuotojų kompetenciją, verta pažymėti, kad viena aktyviausių socialinių paslaugų teikimo įstaigų Šiaulių mieste, kuri dalyvauja projektuose siekiant tobulinti darbuotojų kvalifikaciją – tai *Dienos socialinės globos centras „Goda“*. Pačiam šiam centrui nuo 2007 m. suteiktas socialinio darbo metodinio centro statusas. *Metodinis centras* - tai savo srities (darbo su neįgaliaisiais) vadovaujantis centras, diegiantis ir taikantis naujus bei pažangius socialinio darbo metodus, socialinių paslaugų rūšis ar formas, o taip pat išlaikantis aukštą darbo kokybę bei aktyviai dalyvaujantis, skleidžiant sukauptą ir išbandytą socialinio darbo gerą patirtį, teikiant kvalifikuotą metodinę pagalbą (<http://www.centrasgoda.lt/darbuotoju.php>).

Centras "Goda" kartu su partneriais iš Vokietijos ir Vengrijos nuo 2006m. dalyvauja tarptautiniame Europos Sąjungos mokymosi visą gyvenimą programos mokymosi partnerystės projekte „*Degančių atvejų gėsinimas - vaikų, turinčių proto negalią, agresijos valdymas*“, kurio tikslas - išmokyti tėvus valdyti vaiko agresyvų elgesį, kurio neįmanoma nuspėti iš anksto.

2010 metais šios įstaigos socialiniai darbuotojai, mokytojai, dirbantys su neįgaliais asmenimis dalyvavo tarptautiniame projekte „*With more eyes we can see better*“, kurio tikslas kelti socialinių darbuotojų ir mokytojų, dirbančių su neįgaliais asmenimis, profesinę kompetenciją, dalinantis darbine patirtimi su užsienio partneriais, įgyti naujų žinių ir įgūdžių, kaip dirbti kūrybiškiau su

asmenimis, turinčiais negalią, ko pasekoje priklauso teikiamų paslaugų neįgaliesiems kokybė.

Kaip nurodoma *Šiaulių miesto savivaldybės 2011 metų socialinių paslaugų plane*, Šiaulių mieste nuolat siekiama geresnio socialinių paslaugų poreikio tenkinimo, todėl šiam tikslui įgyvendinti numatomi išteklių: socialinių darbuotojų skaičiaus didinimas (t. y. papildomų etatų įsteigimas); socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacijos kėlimas, numačius lėšų, skiriamų kvalifikacijai kelti, didinimą, ir šių darbuotojų atlyginimų didinimas.

Apibendrinant galima teigti, kad Šiaulių rajone ir mieste socialinių paslaugų teikimo įstaigose dirbantys darbuotojai yra kompetetingi ir aktyviai siekia atitinkamo socialinio darbo išsilavinimo, pagal galimybes dalyvauja įvairiuose projektuose siekiant kelti ir tobulinti socialinių darbuotojų kvalifikaciją. Remiantis Lietuvos regioninės politikos iki 2013 metų strategija, galima teigti, jog Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių socialinių paslaugų teikimo įstaigų dalyvavimas pristatytuose projektuose, prisideda prie pagrindinių strategijos nuostatų įgyvendinimo: kelti darbuotojų kvalifikaciją, didinti jų konkurencingumą, vystyti žmogiškųjų išteklių ir infrastruktūros plėtrą. Būtina pažymėti, kad visos veiklos, kuriuose dalyvaujama, sudaro galimybę specialistams teikti efektyvesnes, tikslingesnes ir į asmenį orientuotas socialines paslaugas.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ŠIAULIŲ RAJONO IR MIESTO SAVIVALDYBIŲ LYGINAMOSIOS ANALIZĖS EMPIRINIS TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Teorinėje dalyje apibrėžus socialinių paslaugų sektoriaus administravimą bei išnagrinėjus socialinių paslaugų teikimą, gilesniam paslaugų administravimo suvokimui ir vertinimui savivaldos lygmenyje, pereinama prie socialinių paslaugų administravimo problemų ištyrimo bei plėtros galimybių Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse, įvertintinimo. Tyrimo metodu buvo pasirinktas *giluminis pusiau struktūruotas ekspertų interviu*. Interviu, kaip kokybinių duomenų rinkimo metodo taikymas, grindžiamas prielaida, jog žinoti informantų požiūrius, vertinimus ir nuomones yra prasminga. Interviu siekta suvokti žodžiu išsakytą informantų patirtį, požiūrius, vertinimus ir nuomones. Pasirinktas tyrimo metodas yra lankstus, kadangi užduodamų klausimų pobūdį ir seką pasirenka pats tyrėjas, iš karto numatydamas temas ir problemas, kurios bus aptariamose interviu metu. Interviu metodas „nepriša“ informanto prie klausimų tvarkos, ar numatytų pasakyti žodžių, todėl informantas laisvai gali keisti juos vietomis, užduoti papildomų klausimų. Interviu efektyvumas priklauso nuo interviu struktūros, tipo, konteksto, interviu vedėjo kvalifikacijos, patirties bei kitų dalykų. Individualusis giluminis interviu apibrėžiamas kaip įgudusio tyrėjo ir informanto dialogas, siekiant gauti svarbios ir detalios informacijos (Bitinas ir kt., 2008, p. 157).

Susitikimo su tyrimo dalyviais laikas buvo derintas individualiai, iš anksto, atsižvelgiant į informantų užimtumą. Didžioji dalis informantų buvo apklausiami: darbo dienos pabaigoje, įvertinant tai, jog pasirinktu metu bus mažiau interesantų, informantų įprastoje aplinkoje t.y. darbo kabinete, taip siekiant sudaryti skatinančias sąlygas atvirai kalbėti apie situaciją, laisvai pareikšti savo nuomonę. Tyrimas buvo atliktas 2011 metų kovo 14-18 dienomis, interviu trukmė su kiekvienu informantu apėmė nuo 35 iki 60 minučių. Prieš interviu kiekvienas tyrimo dalyvis buvo supažindintas su tyrimo tikslu ir pobūdžiu bei informuotas, jog visa interviu metu gauta informacija bus panaudota tik mokslinio darbo tyrimo ataskaitoje.

Tyrimo imtis. Metodologiškai svarbus imties sudarymo kriterijus šiame darbe yra: Šiaulių rajono ir Šiaulių miesto savivaldybėse socialines paslaugas teikiančių ir administruojančių įstaigų vadovai, jų pavaduotojai, atsakingi specialistai. Informantų pasirinkimą sąlygojo jų veiklos sritis ir kompetencija socialinių paslaugų administravimo srityje. Kokybinio tyrimo ypatumas yra tas, kad tiriamasis turi būti asmuo, norintis ir galintis teikti visapusę informaciją, reikalingą atsakyti į tyrėjo iškeltus klausimus. Laikantis šios nuostatos, tyrimo imtis buvo sudaroma „*kritinės*“ atrankos principu, kuomet pasirenkamai tik tie atvejai, kurie yra informatyviausi tiriamuoju požiūriu. Kriterinės atrankos būdas yra labai veiksmingas, padedantis surinkti kokybiškus duomenis, nes

tyrėjas yra orientuotas ne į informantų skaičių, o į informatyvių duomenų surinkimą (Bitinas ir kt., 2008). Verta pažymėti, kad darbo autorės pasirinkti ekspertai yra savivaldybės, kurioje autorė šiuo metu dirba, socialinių paslaugų planų rengėjai bei kitų savivaldybių strateginių planų rengimo padėjėjai.

Kokybiniame tyrime dalyvavo 7 informantai: 6 moterys ir 1 vyras. 7 lentelėje pateikiama atrinktų informantų bendrosios srities duomenų charakteristika.

7 lentelė

Bendrieji duomenys apie informantus

Institucijos pavadinimas	Struktūriniai padaliniai, kuriuose dirba informantai	Informanto darbo stažas viešojo sektoriaus institucijoje socialinių paslaugų teikimo srityje metais	Informanto pareigybė
Šiaulių rajono savivaldybės administracija	Socialinės paramos skyrius	10m.	Vedėja
	Socialinės paramos skyrius	20m.	Vedėjos pavaduotoja
	Socialinės paramos skyrius	6m.	Vyr. specialistė
	Socialinių paslaugų centras	3m.	Direktorė
Šiaulių miesto savivaldybės administracija	Socialinės paramos skyrius	20m.	Vedėjos pavaduotoja
	Socialinės paramos skyriaus-Socialinių paslaugų poskyris	19m.	Vedėja
	Socialinių paslaugų centras	14m.	Direktorius

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis tyrimo gautais rezultatais

Visuomenėje vyrauja nuostata, jog viešajam sektoriui vadovauja ilgamečiai darbuotojai. Taigi vienas iš tyrimo kintamųjų – respondentų darbo stažas. Iš 8 lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad institucijose dirba skirtingą darbo stažą turintys specialistai, tačiau dauguma jų socialinių paslaugų teikimo srityje dirbantys ilgamečiai darbuotojai. Apklausus informantus paaiškėjo, kad 5 apklaustieji, dirbantys Šiaulių miesto savivaldybėje turi ilgametę darbo patirtį (10 m. ir daugiau darbo stažą). Likę informantai (2 darbuotojai) - mažiau nei 10 metų Šiaulių rajono savivaldybėje dirbantys darbuotojai. Taigi tiriamų viešojo valdymo institucijų struktūriniams padaliniais vadovauja ilgametę patirtį turintys darbuotojai. Galima daryti prielaidą, kad ne maža vadovaujančio personalo dalis yra baigę mokyklas ir universitetus tuo metu, kai šalyje buvo kuriama socialinės apsaugos sistema, todėl jie turi daug patirties ir žinių apie socialinių paslaugų teikimo ypatumus.

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

Instrumentarijus. Interviu metodu galima gauti daugiau ir platesnės informacijos apie analizuojamą objektą, įsigilinti į tas problemas, kurias pirmiausiai pastebi įstaigų vadovai, todėl interviu metodas, lyginant su kiekybinių tyrimų metodais yra informatyvesnis.

Pagrindinis tyrimo tikslas - ištirti ir palyginti socialinių paslaugų administravimo problemas bei įvertinti plėtros galimybes Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse.

Interviu klausimyną sudarė 5 stambūs diagnostiniai blokai, kuriuose pateikti viso 24 klausimai (žr. Priedą Nr. 1).

Interviu klausimynas sudarytas remiantis šiais tyrimo aspektais (žr. 8 lentelėje).

8 lentelė

Tyrimo instrumento struktūra

Eil. Nr.	Diagnostinis blokas	Klausimų skaičius
-	Informacija apie respondentus	Kl. nenumeruojami
I	Aktualiausios socialinės problemos ir dėmesys joms spręsti	3
II	Socialinių paslaugų poreikis	2
III	Socialinių paslaugų teikimas ir organizavimas	7
IV	Teikiamų socialinių paslaugų kokybė	3
V	Priemonės, rezultatai ir plėtros galimybių vertinimas gerinant socialinių paslaugų administravimą (teikimą ir organizavimą)	9

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Pirmiausia buvo atliktas vieno eksperto „pilotažinis“ interviu, kurio metu įvertintos eksperto pateiktos pastabos ir pasiūlymai interviu protokolo struktūrai ir aiškumui. Siekiant išsiaiškinti pasirinktų informantų nuomonę apie organizuojamų socialinių paslaugų teikimo esminius teisinio reglamentavimo trūkumus, svarbiausias problemas bei jų priežastis, ekspertų buvo paprašyta užpildyti anketas (žr. Priedą Nr. 2). Anketos informantams buvo paliktos tą pačią dieną po interviu ir pasiimtose po kelių dienų sutartu laiku. Anketoje pateiktų klausimų turinys tiesiogiai siejosi su empirinio tyrimo tikslu. Anketa „*Socialinių paslaugų planavimas, teikimas, socialinių paslaugų įstaigų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su NVO*“ buvo sudaryta remiantis LR vidaus reikalų ministerijos 2010 metais atlikta studija „Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė“, kurios tikslas – nustatyti esminius ir tipinius viešųjų paslaugų teikimo organizavimo trūkumus bei jų priežastis, išsiaiškinti nevyriausybinių (visuomeninių) organizacijų įtraukimo problemas, taip pat klausimus, teikiant ir organizuojant viešųjų paslaugų teikimą. Atliktoje studijoje buvo naudojamas empirinis tyrimas – Lietuvos vietos savivaldybių administracijų direktorių ar jų įgaliotų asmenų anketinė apklausa. Svarbu paminėti tai, kad šioje apklausoje nedalyvavo Šiaulių miesto ir rajono savivaldybės administracijos atstovai.

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

Tuo atveju, kai duomenys yra skirstomi į kategorijas ir išskiriama kuri nors institucija, anonimiškumą išlaikyti tampa gana sudėtinga. Konfidencialumo principo esmė ta, kad tyrėjas liks ištikimas tyrime padėjusiam asmeniui. Vienas iš veiksmingiausių konfidencialumo užtikrinimo būdų, pasak B. Bitino ir kt. (2008) – informantų tikrųjų vardų nenaudojimas. Kadangi šiame darbe atliekama dviejų savivaldybių - Šiaulių miesto ir Šiaulių rajono - lyginamoji analizė, todėl, analizuojant gautus rezultatus, tyrimo dalyviai bus koduojami tokiais kodais: „*Šiaulių rajono savivaldybės informantas*“ ir „*Šiaulių miesto savivaldybės informantas*“.

Apklauskos metu organizacijų vadovai nepageidavo, jog interviu metu būtų naudojama garso įranga, todėl tenkinant jų pageidavimus, atsakymai buvo fiksuojami raštu. Ranka rašytus įrašus bei atmintyje užfiksuotas mintis teko transkribuoti tuojau pat po interviu, taip siekiant prarasti kuo mažiau gautos informacijos. Svarbiausios informantų nuomonės bei mintys buvo užrašinėjamos protokole, o su tyrimu nesusiję klausimai, nereikšmingų žodžių pasikartojimai nebuvo atkuriami.

Atliekant kokybinį empirinio pobūdžio tyrimą, buvo analizuojama ir aptariama specialistų ekspertų nuomonių raiška socialinių paslaugų administravimo klausimu. Apklauskos duomenys apdoroti vadovaujantis atvejo tyrimo duomenų analizės būdu, lyginant, analizuojant, vertinant, ir identifikuojant tapačius bruožus, ryšius, atsakymų panašumus ir skirtumus, siekiant išryškinti problemines vietas bei pateikti rekomendacijas socialinių paslaugų administravimo tobulinimui. Pasirinktas rezultatų analizės būdas padėjo kokybiškai įvertinti tyrime dalyvavusių socialines paslaugas teikiančių įstaigų vadovų – ekspertų - nuomonę, išvelgti socialinių paslaugų administravimo problemas bei plėtros galimybes.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė

Socialinių paslaugų administravimo problemų ir plėtros galimybių analizę Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse tikslinga pradėti demografinių duomenų pateikimo.

Šiaulių rajonas – tai kaimiška savivaldybė, nes kaimo gyventojai čia sudaro 72,8 proc. visų rajono gyventojų, kai tuo tarpu šalyje šis rodiklis siekia 33 procentai. Šiaulių rajono savivaldybės plotas – 1807 kv. km, ir tai sudaro 2,77 proc. Lietuvos teritorijos. Rajono teritorija suskirstyta į 11 seniūnijų. Gyventojų skaičius 2010 m. pradžioje siekė 49 tūkst. 199 gyventojai. Vienintelis rajono miestas – Kuršėnai, turintis 13,4 tūkst. gyventojų. Didesni miesteliai: Gruzdžiai, Meškuičiai, Kužiai, Kairiai. Stambesnės gyvenvietės: Ginkūnai, Aukštelkė, Bubiai, Raudėnai. Viso rajone yra 579 kaimai (Šiaulių rajono savivaldybės 2011 metų strategija).

Šiaulių miestas – tai Šiaurės Lietuvos miestas, pagal gyventojų skaičių tai ketvirtasis miestas Lietuvoje. Šiaulių miesto bendras žemės plotas 81,13 kv.km. 2010 metų pradžioje Šiauliuose gyveno 1254 tūkst. 53 gyventojai. Šiaulių mieste yra dvi seniūnijos: Rėkyvos ir Medelyno.

Šių savivaldybių demografiniai duomenys rodo, kad gyventojų, deklaravusių gyvenamąją vietą Šiaulių mieste yra 2,5 karto daugiau nei Šiaulių rajone. Panaši proporcija yra lyginant pensinio amžiaus, neįgaliųjų asmenų skaičių, socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų skaičių. Tačiau, nors gyventojų ir teikiamų socialinių paslaugų skaičius, lyginant su rajonu, mieste žymiai didesnis, tačiau teritoriniu atžvilgiu rajono gyventojai yra išsibarstę, o tai riboja galimybę operatyviai teikti socialines paslaugas. Pagrindiniai 2010 metų Šiaulių rajono ir Šiaulių miesto savivaldybių rodikliai (gyventojų pasiskirstymas pagal amžių, socialinės rizikos šeimų ir vaikų jose skaičius, neįgaliųjų suaugusiųjų ir vaikų skaičius, pagalbą į namus ir socialinę globą namuose gavę asmenų skaičius, savivaldybių biudžetų išlaidos socialinėms pašalpoms), turintys įtakos analizuojant savivaldybės socialinių paslaugų teikimą, pateikti priede Nr. 3.

3.2.1. Aktualiausios socialinės problemos savivaldybėse

Moksliniame kontekste (Vietos savivalda ir socialinis darbas, 2006) išryškėjo, jog planuojant ir teikiant socialines paslaugas pirmiausia svarbu žinoti tikrąjį žmonių poreikį, organizacijas ir institucijas, dirbančias šioje srityje, visuomenės ir vietos bendruomenės požiūrį į socialines problemas bei žmonių nusiteikimą padėti. Todėl interviu pradžioje siekta sužinoti informantų nuomonę apie tai, kokios socialinės problemos aktualiausios jų savivaldybėje. Į šį klausimą abiejų savivaldybių informantų atsakymai buvo vienareikšmiai – *nedarbas, skurdas, priklausomybė alkoholiui, narkotikams*. Šiaulių rajono informantai pažymėjo, kad rajone taip pat aktuali ši socialinė problema - *senų, vienišų asmenų skaičiaus didėjimas, jų priežiūra ir integracija į visuomenę*. Nors Šiaulių rajono 2011-2017 metų strateginiame plane pažymėta, kad Šiaulių rajono savivaldybė yra viena iš jaunesnių savivaldybių šalyje, kurioje pastaraisiais metais pensinio amžiaus gyventojų skaičius ne didėjo, o mažėjo (2006 - 2010 m. – apie 8 proc.), joje fiksuojamas ganėtinai neaukštas senėjimo indeksas, tačiau senų vienišų žmonių didėjimo problemą siejama su artimųjų išvykimu į užsienį, vaikų gyvenamosios pakeitimu ir kita. Nedarbo ir skurdo problemos, sąlygojamos šalyje susidariusios ekonominės krizės, aktualios ne tik Šiaulių rajonui ir miestui, bet ir visai Lietuvai. Šiaulių darbo biržos duomenimis, nedarbo lygis 2008 m. pradžioje siekė 2,2 proc., tačiau nuo 2009 m. pradžios iki metų pabaigos bedarbių dalis mieste sudarė 9,7 proc. Per 2010 m. devynis mėnesius bedarbių dalis nuo darbingo amžiaus gyventojų Šiaulių mieste ir rajone didėjo ir spalio 1 d. sudarė 12,47 proc. Šiaulių mieste nedarbas augo lėčiau – nuo 11,4 proc. iki 11,7 proc., lyginant su Šiaulių rajonu – nuo 11,3 proc. iki 14,1 proc. (Šiaulių miesto savivaldybės 2011 metų socialinių paslaugų planas). Aukštas nedarbo lygis rajone mažina darbo jėgos potencialą, o dėl šios priežasties didėja socialinių pašalpų gavėjų skaičius bei savivaldybės išlaidos socialinėms pašalpoms.

Informantų nuomone, abiejose savivaldybėse aktuali asmenų problema - alkoholio ir narkotikų vartojimas. Vadovaujantis Socialinių paslaugų įstatymu, alkoholiu, narkotinėmis ir psichotropinėmis medžiagomis piknaudžiuojantys asmenys priskiriami socialinės rizikos asmenims. Siekdami patenkinti savo poreikius, šie asmenys dažnai linkę į nusikaltimus. Grįžę iš laisvės atėmimo vietų šie asmenys praranda šeimą, gyvenamą būstą, susilpnėja jų socialiniai įgūdžiai, neturi darbinės veiklos, o visi šie faktoriai sąlygoja benamystę. Todėl siekiant padėti išsivaduoti ir „uždaro problemų rato“, būtina sudaryti kuo palankesnes sąlygas jų socialinei integracijai: kompleksiskai teikti asmens higienos, maitinimo, aprūpinimo būtiniausiais daiktais, sveikatos priežiūros, apgyvendinimo, įdarbinimo ir kitas paslaugas. Nagrinėjant senų, vienišų asmenų skaičiaus didėjimą ir jų integraciją, pastebėta, kad ši problema rajone itin aktuali. Šiaulių rajone nėra senų žmonių socialinės globos namų, daugeliui asmenų, ilgalaikės socialinės globos paslaugos teikiamos Meškuičių palaikomojo gydymo ir slaugos ir Kuršėnų ligoninių globos skyriuose. Tokia situacija yra todėl, kad asmenys atsisako vykti į pensionatus kitose apskrityse, motyvuodami, jog sunku palikti gimtas vietas, likusius artimuosius. Informatų pasiteiravus, ar savivaldybės skiriamas dėmesys ir lėšos socialinių paslaugų administravimui yra pakankamos, beveik visi informantai vienareikšmiai atsakė: *„Pagal finansines galimybes, lėšų skiriama pakankamai“*. *„Suprantama, kad dėl lėšų trūkumo savivaldybė negali skirti pakankamai dėmesio, todėl atsižvelgiant į esamą ekonominę situaciją visoje Lietuvoje, savivaldybės skiriamos lėšos ir dėmesys yra minimalus“*. Analizuojant lėšų skiriamų socialinių paslaugų administravimui, kiekį vienas iš Šiaulių miesto informantų pažymėjo, kad, *„lėšų skiriama nepakankamai, savivaldybei funkcijos primetamos, o lėšų jas vykdyti neskiriama“*. Tokį informanto atsakymą galima būtų sieti su LR įstatymo pataisa, kuriame buvo numatyta nuo 2010 m. liepos 1 d. panaikinti apskričių viršininko administraciją, o dalį funkcijų perduoti savivaldybei, kuri turi skirti papildomai lėšų vykdyti atitinkamas funkcijas (Šiaulių miesto atveju savivaldybei buvo perduoti Vaikų globos namai).

Teorinėje darbo dalyje (Guogio, Gudelio, 2005) teigiama, kad socialinių paslaugų sektoriaus veiksmingumas priklauso nuo socialinių darbuotojų kvalifikacijos ir etinių savybių, įtakojamų žinių ir įgūdžių atnaujinimo priemonių, kitaip tariant nuo Lietuvos socialinių darbuotojų atestavimo sistemos. Taigi vienintelis informantas (įstaigos vadovas), atsižvelgdamas į darbuotojų padėtį, akcentavo socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo problemą, aktualią visos Lietuvos Socialinės apsaugos sistemos mastu, teigdamas, kad: *„Nepakankamas savivaldybės dėmesys ir skiriamos lėšos, lyginant su niekur kitur nekeliamų tokių reikalavimų kaip socialiniam darbuotojui bei tokių didelių krūvių. Koficientai neblogi, tačiau jų pakelti negalima. Kasmet rengiamos socialinių darbuotojų atestacijos, susirenka iš visur didelė komisija, kai tuo tarpu valstybės tarnautojus*

savivaldybėse testuoja skyrių vadovai, kolegos. Tai nonsensas. Taip pat atestuojantis reikalingi praktikos kreditai, kuomet patys darbuotojai dirba socialinį darbą. Tai specialiai sudaryta sistema.

Apibendrinus tyrimo rezultatus išryškėjo šios aktualiausios socialinės problemos Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse: nedarbas, skurdas, priklausomybė alkoholiui ir psichotropinėms medžiagoms. Taip pat pastebėta, jog Šiaulių rajone senų, vienišų asmenų skaičiaus didėjimas, jų priežiūra ir integracija į visuomenę yra aktuali socialinė problema. Remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad, vertinant abiejų savivaldybių finansines galimybes, dėmesys socialinių problemų sprendimui yra pakankamas.

3.2.2. Socialinių paslaugų poreikis, organizavimas ir teikimas

Toliau interviu metu buvo siekiama sužinoti socialinių paslaugų poreikį mieste ir rajone. Interviu metu išryškėjo panašios abiejų savivaldybių informantų nuomonės. Šiaulių rajono informantai nurodė, kad: *„socialinių paslaugų namuose poreikis pilnai patenkinamas seniems, vienišiams žmonėms, kuriuos aptarnauja socialinių paslaugų centro lankomosios priežiūros darbuotojai“, „su socialinės rizikos šeimomis dirba darbuotojai seniūnijose“*. Tačiau, remiantis ekspertų teigimu, rajone šiuo metu nėra teikiamos maitinimo, laikino apgyvendimo, krizių įveikimo centrų, dienos centrų paslaugos socialinės rizikos asmenims. Kadangi Šiaulių rajone nėra jokių stacionarių globos namų – tai vienas iš svarbiausių Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų plėtros tikslų - teikti stacionarias globos paslaugas. Tačiau remiantis mokslininkų A. Guogio, D. Gudelio (2005) mintimis, Šiaulių rajono socialinių paslaugų teikimo situacija yra geresnė nei mieste, kadangi nestacionarių paslaugų teikimo sąnaudos, lyginant su stacionariomis paslaugomis, finansiškai pasiteisina. Šiaulių miesto informantai nurodė, kad *„socialinių paslaugų poreikis visoms klientų grupėms mieste yra patenkinamas, kiekvienos socialinės grupės asmuo turi galimybę save realizuoti“*. Vienas miesto informantas nurodė, kad *„reikia atskiro motinos ir vaiko krizių centro, nes šiuo metu motinoms ir vaikams skirti kambariai yra nakvynės namuose, tačiau ši vieta nėra tinkama tokių paslaugų teikimui. Kadangi nakvynės namų klientai dažniausias įvairūs socialinės rizikos asmenys, teikti paslaugas mamoms ir vaikams nesaugu“*.

Apibendrinant Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių socialinių paslaugų poreikį galima teigti, kad rajone ypatingas paslaugų poreikis socialinės rizikos asmenims. Tuo tarpu Šiaulių mieste potencialūs paslaugų gavėjai išties turi galimybę gauti beveik visas socialines paslaugas, priklausomai nuo įstaigos ir besikreipiančio asmens socialinės situacijos.

2011-2017 metų Šiaulių rajono savivaldybės strateginiame plėtros plane akcentuojama, kad socialinių paslaugų teikimas grindžiamas prieinamumo principu, užtikrinant socialinių paslaugų prieinamumą asmenims (šeimoms) arčiau jų gyvenamosios vietos. Interviu metu buvo siekta

sužinoti, kaip informantai vertina paslaugų prieinamumą jų savivaldybėje. Vienas iš rajono informantų nurodė, kad „*klientams prieinamiausios bendros socialinės paslaugos*“, kitas rajone dirbantis ekspertas pažymėjo, kad „*teritoriniu atžvilgiu rajono žmonėms sunkiau pasiekti įstaigos teikiamas paslaugas, todėl susiduriama su transporto paslaugų išlaidomis*“, „*lėšų stygius verčia žiūrėti ir skaičiuoti socialinių paslaugų teikimą*“. Įstaigų vadovai akcentavo, kad, teikiant ir organizuojant socialines paslaugas t.y. lankant klientus jų pačių namuose, susiduriama su tarpinstitucinio bendradarbiavimo problema. Socialinių paslaugų įstatyme pažymima, jog slauga namuose apima sveikatos priežiūros specialistų, socialinių darbuotojų bei kitų sričių specialistų bendrai asmens namuose teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas. Todėl, siekiant deramai įvertinti situaciją, teisingai paskirstyti išteklius, pasirinkti geresnius sprendimus ir paslaugų būdus, svarbus glaudus bendradarbiavimas su sveikatos priežiūros įstaigomis, kuris, informantų nuomone, dažnai yra sudėtingas.

Analizuojant socialinių paslaugų teikimą kliento namuose, informantai nurodė, jog Šiaulių rajone susiduriama su problema, kai „*paslaugos gavėjai išsidėstę po visą rajoną, dažnai jie gyvena atokiose vietovėse, vienkiamiuose, todėl žiemos metu ypatingai sunku juos pasiekti, nes specialiai tam skirto transporto nėra. Vasaros metu lankomosios priežiūros darbuotojos pas klientus vyksta asmeniniais dviračiais*“. Informantų pasisakymai leidžia teigti, jog Šiaulių rajone didžiausia problema yra lėšų, reikalingų susisiekimui su klientais, trūkumas bei ryšio priemonių socialiniams darbuotojams trūkumas. Apibendrinant Šiaulių rajono socialinių paslaugų prieinamumą namuose lankomiems klientams, išryškėja tai, kad šių paslaugų teikimas rajono gyventojams yra pilnai patenkinamas, tačiau dėl transporto, ryšio priemonių ir kompleksinės pagalbos trūkumo šios paslaugos nėra labai kokybiškos ir efektyvios.

Šiaulių miesto informantų nuostata šiuo klausimu tokia, kad „*mieste paslaugos yra prieinamos visiems, kuriems reikia*“, kitas informantas laikosi tos pačios nuomonės „*mūsų mieste paslaugos išvystytos gan padoriai*“, tačiau „*galėtų būti daugiau įvairių paslaugų. Jei būtų pinigų –galėtume lygiuotis į užsienio standartus*“. Du miesto informantai, kalbėdami apie paslaugų teikimo ir organizavimo problemas, nurodė, kad Šiaulių miestui reikia „*Motinos ir vaiko krizių centro. Tokiame krizių centre galėtų būti ir vaikų laikinoji globa. Tokį pavyzdį esame matę kitoje savivaldybėje*“.

Informantas, kuris akcentavo blogą socialinių darbuotojų atestacijos sistemą, išskyrė ir problemą, susijusią su socialiniais darbuotojais ir visuomenės požiūrį į juos. Šio informanto nuomone: „*Socialinių darbuotojų atlyginimai ir požiūris į socialinį darbuotoją yra neįvertinamas. Jeigu būtų išteklių, ploto ir finansų – tai organizuojant ir administruojant socialinių paslaugų teikimą problemų nebūtų. Darbo organizavime problemų nėra, viskas priklauso nuo to – yra skiriami ištekliai ar ne*“.

Reikia pastebėti, kad šis informantas buvo labai atviras ir išsamiai dėstė savo nuomonę interviu metu pateiktais klausimais. Vieną iš problemų informantas įvardijo tai, kad būsto pritaikymo neįgaliesiems funkciją vykdo Šiaulių miesto Socialinių paslaugų centras, nors tuo turėtų užsiimti socialinės paramos skyrius: „*Būsto pritaikymo funkcija – priskirta institucijoms, o juk institucijos yra dvi: savivaldybės administracija ir taryba, todėl tai turi būti priskirta socialinės paramos skyriui, o ne įstaigai, kuri neturi galimybių tai vykdyti*“.

Būtina atkreipti dėmesį į tai, jog priešingai nei Šiaulių mieste, rajone būsto pritaikymo neįgaliesiems programą administruoja socialinės paramos skyrius. Beje, mieste socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą apsunkina tai, kad „*rajono gyventojai deklaruoja savo gyvenamą vietą prie miesto savivaldybės ir gauna mieste tiekiamas paslaugas*“. Dalis rajono gyventojų, gyvenančių šalia miesto esančiuose kaimuose, deklaruoja gyvenamąją vietą mieste, nes čia socialinių paslaugų pasirinkimas yra didesnis. Šis procesas nepažeidžia įstatymų, tačiau apsunkina padėti miesto socialinių paslaugų organizatoriams, iš dalies prisiimantiems rajono savivaldybėse gyvenančių asmenų problemas.

Analizuojant socialinių paslaugų administravimą svarbu aptarti ir kitus, socialinių paslaugų teikimui įtakos turinčius veiksnius: bendradarbiavimą su NVO (nevyriausybinės organizacijos), privačiu sektoriumi, paslaugų pirkimą, jų konkurencingumą. A. Guogio, D. Gudelio (2005) teigimu, socialinių paslaugų pirkimas yra viena iš viešojo valdymo naujovių, vis plačiau taikomų daugelyje išsivysčiusių pasaulio šalių, tačiau ši priemonė galėtų pasiteisinti nebent didžiuosiuose miestuose, kur būtų pakankamai socialinių paslaugų gavėjų ir tikslinga rengti socialinių paslaugų pirkimo konkursus. Taigi tyrimo metu buvo išsiaiškinta, jog abi savivaldybės perka paslaugas iš privataus sektoriaus ir nevyriausybinių organizacijų. Vienas iš miesto informantų teigė: „*pirkti paslaugas iš privataus sektoriaus galima, bet perduoti privačiam sektoriui - ne*“. Rajono informantas šiuo klausimu pabrėžė žmogaus pasirinkimo laisvę: „*Žmogus turi teisę pasirinkti įstaigą. Galima sakyti, kad konkurencijos nėra, nes nėra pasirinkimo iš ko pirkti paslaugas*“. Šiai nuomonei iš dalies pritaria ir kitas rajono informantas: „*Konkurencingumas, įvairovė, pasirinkimo laisvė leidžia ieškoti optimaliausio varianto*“. Iš pateiktų atsakymų matyti, kad rajono įstaigų vadovai pritaria, jog kliento poreikius tenkinančias paslaugas, esant galimybei, reikia pirkti. Interviu metu buvo pareiškta ir priešinga nuomonė: „*Daugiau lėšų reikėtų skirti dabar esamai socialinių paslaugų teikimo sistemai, ją tobulinant, o ne paslaugų iš NVO ir privataus sektoriaus pirkimui*“. Todėl manytina, kad plėtojant socialinių paslaugų infrastruktūrą Šiaulių rajone, viena iš galimybių savivaldybei bendradarbiauti su privačiu sektoriumi - pirkti iš jo paslaugas.

Europos Sąjungos vykdoma politika yra viena iš aktualiausių temų šiandieninėje Lietuvoje. ES nebūdinga pavienėse valstybėse vyraujanti perskirstymo politika, todėl ir socialinė politika orientuota į bendrą ES valstybėms socialinio reguliavimo taisyklių kūrimą (Išoraitė

2007). Įstaigų vadovų nuomone, Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, socialinių paslaugų administravime pasikeitė išmokų mokėjimo tvarka: „Šiuo metu išmokų mokėjimas nesidubliuoja, mes bendradarbiaujame su ES šalių socialinių išmokų tarnybomis“. Šiaulių miesto informantas šiuo klausimu akcentavo tai, kad Lietuvos piliečiai, išvykę gyventi ir dirbti į užsienio šalis, išmokų Lietuvoje nebegauja, tačiau, nepriklausomai nuo jų veiklos ten, Lietuvoje moterys gauna nėštumo išmokas bei vienkartinę išmoką gimus vaikui. „Atvažiuoja į Lietuvą, susitvarko pašalpas ir vėl išvažiuoja. Jie ten pagimdė, gyvena, ten ir turi gaut pašalpas, kodėl Lietuvos gyventojai turi mokėti, juk tai yra pinigų švaistymas“. Analizuojant socialinių paslaugų administravimo pokyčius Lietuvai tapus ES nare, vienas rajono ekspertas pažymėjo, kad: „Su ES pagalba rengiami mokymai, seminarai seniūnijų socialiniams darbuotojams, vykdomos būsto pritaikymo programos neįgaliesiems“. Kito rajono informanto nuomone, „Įvairūs norminiai aktai yra priartinti prie ES reikalavimų, keičiasi socialinių paslaugų kokybė, privatus sektorius naudoja savo lėšas bei papildomas iš Europos Sąjungos gautas lėšas, vykdoma socialinių paslaugų plėtra privačiame sektoriuje“.

Apibendrinant Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą, galima priėti išvados, kad mieste teikiamų socialinių paslaugų paketas yra žymiai didesnis nei Šiaulių rajone. Nors rajono saocialinių paslaugų teikimas grindžiamas prieinamumo principu, tačiau gyventojams pilnai prieinamos tik bendrosios socialinės paslaugos. Šiaulių rajone pagalbos namuose paslaugų pilnaverčiui teikimui reikalingas finansavimas (transportui, ryšio priemonėms). Tyrimo rezultai atskleidė, kad mieste socialinę paslaugą gali gauti kiekvienas socialinės grupės asmuo, tačiau kai kurias teikiamas paslaugas reikėtų tobulinti, kadangi šiuo metu jos nėra labai kokybiškos. Miesto ekspertai labiau akcentuoja šias žmogiškųjų išteklių problemas: socialinių darbuotojų darbo sąlygas, visuomenės požiūrį į juos, kvalifikacijos tobulinimo galimybes.

3.2.3. Teikiamų socialinių paslaugų kokybė

Išanalizavus mokslinę literatūrą paaiškėjo, kad pastaraisiais dešimtmečiais daugelyje šalių veiklos vertinimas tapo vienas svarbiausių viešajame sektoriuje. Verta pažymėti, kad socialinių paslaugų vertinimo rodikliai ir kriterijai iš esmės nesiskiria nuo bendrų politikos kriterijų ir vertinimo rodiklių (Guogis, Gudelis, 2005). Siekiant išsiaiškinti įstaigų vadovų nuomonę apie jų savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų kokybę, ekspertams buvo pateikiami šie klausimai: kokiais būdais yra siekiama pagerinti paslaugų kokybę, ar atliekamos apklausos, tyrimai, kurie padėtų įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, kokia yra socialinių darbuotojų kompetencijos situacija.

Tiek rajono, tiek miesto savivaldybių kasmet rengiamuose socialinių paslaugų planuose, nurodomas pagrindinis tikslas – pagerinti socialinių paslaugų kokybę visoms klientų grupėms.

Išsikirtinai šis prioritetas akcentuojamas Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų plane. Visų Šiaulių miesto ekspertų teigimu: „*teikiamos vis naujesnės paslaugos*“, „*didinama jų įvairovė, pasiūla*“. Vienas iš miesto ekspertų įvardijo, kad 2010 metais socialinių paslaugų centras pradėjo teikti kelių valandų slaugos paslaugą neįgaliems asmenims. Abiejų savivaldybių ekspertai socialinių darbuotojų žinių tobulinimą įvardijo kaip priemonę paslaugų teikimui gerinti. Beje, vienas rajono informantas pabrėžė lėšų trūkumą, teigdamas, kad „*viskas vykdoma atsižvelgiant į gaunamas lėšas ir į savivaldybės biudžetą*“. Kaip anksčiau minėta, Šiaulių rajone paslaugų pagalbos namuose poreikis yra pilnai patenkinamas. Siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę, socialinių paslaugų centro lankomosios priežiūros darbuotojos teikia įvairaus pobūdžio socialines paslaugas, tačiau pagal socialinių paslaugų teikimo tvarkos aprašą už papildomai teikimas paslaugas turi susimokėti pats klientas.

Vienas iš svarbiausių kriterijų, organizuojant visą socialinių paslaugų sistemą, yra socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo laipsnis. Šiaulių rajono informantų teigimu, paskutinis tyrimas „Socialinių paslaugų poreikio studija Šiaulių rajone“ buvo atliktas tik 2005 metais. Vienus metus trukusį tyrimą savivaldybės užsakymu atliko AB „Regionų plėtros centras“ ir savivaldybei jis kainavo 15 tūkt. litų. Siekiant išsiaiškinti klientų poreikius, „*Šiaulių rajono socialinių paslaugų centro darbuotojai dažnai vykdo socialinių paslaugų gavėjų apklausas jų pačių namuose, domisi lankomų asmenų gyvenimu, jų poreikių tenkinimu. Mūsų paslaugų gavėjai patenkinti teikiamomis paslaugomis*“. Vertinant Šiaulių rajone atliekamas apklausas, pastebėta, kas socialinės paramos skyrius mažai inicijuoja tyrimų, tiriant rajonų gyventojų nuomonę socialinių paslaugų teikimo, poreikio klausimu. Žymiai aktyviau socialinių paslaugų rinka domisi socialinių paslaugų centras. Šiuo klausimu socialinių paslaugų centras pranašesnis už socialinės paramos skyrių ir seniūnijas. Centro darbuotojams lengviau organizuoti apklausas, nes jie dirba su pastoviais klientais.

Panašūs rezultatai šiuo klausimu išryškėjo ir Šiaulių miesto informantų tarpe. Šiaulių miesto socialinių paslaugų centras, aktyviai vykdo apklausas, siekdami sužinoti klientų nuomonę: „*taip, mes patys organizuojame klausimyną, kurį klientams išdalina pagalbos namuose darbuotojos, kitos tarnybos. Taigi klientai yra apklausiami dažnai. Viena aišku, kad nepasitenkinimas visada jaučiamas nakvynės namuose, kur gyvenantiems reikia mokėti už paslaugas, tvarkingai elgtis, dėl ko ir kyla didžiausias nepasitenkinimas*“. Informanto pasiteiravus apie klientus, gaunančius paslaugas namuose, sužinota, kad: „*Mūsų administracijai dėl paslaugų kokybės priekaištų neteko sulaukti, nors kartais neišvengiama konfliktinių situacijų. Aš pasakau socialinėms darbuotojoms, kad jos nėra giminaitės, draugės, jos tik darbuotojos, turinčios tinkamai atlikti savo darbą, bet neįsipareigoti <....> . Konflikto, nesusipratimo atveju socialinio darbo koordinatoriai vyksta, į vietą, aiškinasi, surašo aktą, kuriame klientas turi pasirašyti. Klientas visuomet teisus*“. Informantas, siekdamas įvertinti situaciją ir nustatyti abipusę paslaugos teikimo naudą, aiškiai

nubrėžė ribas darbuotojams. Priešingai nei socialinių paslaugų centre, socialinės paramos skyrius jokių kitų apklausų, išskyrus studentų, nevykdo. „*Ką mes jų (į skyrių ateinančių klientų red. darbo autorės) klausime, ar jūs patenkinti ar ne, mes čia tik vykdom įstatymus*“. Apibendrinant ekspertų atsakymus išryškėja viena bendra abiejų savivaldybių tendencija, jog tik rajono ir miesto socialinių paslaugų centrai aktyviai domisi savo klientų nuomone apie jiems teikiamas paslaugas. Tuo tarpu socialinės paramos skyriai - administruojanti įstaiga -, gana vangiai inicijuoja, organizuoja ir vykdo tokio pobūdžio apklausas. Taip teigiama ir teorinėje šio darbo dalyje (Guogio, Gudelio 2005) tvirtinant, kad daugelis socialinių paslaugų organizatorių vengia socialinių paslaugų klientų nuomonių, kaip priežastis nurodydami techninius anketavimo sunkumus. Gauti rezultatai iš esmės atitinka tyrėjų L. Marcinkevičiūtės, R. Petrauskienės (2007) išvadas, jog nepakankamai dėmesio yra skiriama paslaugų planavimui bei prioritetų išskėlimui, o socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių. Taigi siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, pirmiausiai būtina išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikius, paslaugų asortimentą, o paslaugų teikimo būdus koreguoti atsižvelgiant į paslaugų gavėjų pageidavimus ir reikmes.

Socialinių darbuotojų kompetencija – tai svarbus veiklos kokybės užtikrinimo aspektas. Socialinių paslaugų kokybę teigiamai įtakoja darbuotojų kompetencijos lygis. Siekiant, kad darbuotojai dirbdami su įvairiomis klientų grupėmis būtų pakankamai kompetetingi, jie turi būti įgiję atitinkamą išsilavinimą ir nuolat kelti kvalifikaciją. Socialinių paslaugų organizacijose dirbančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą reglamentuoja įstaigų vidaus dokumentai, Socialinių darbuotojų etikos kodeksas bei socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai. Interviu metu paaiškėjo, kad abiejų savivaldybių informantai socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo galimybes vertina skirtingai. Dalis informantų teigė, kad: „*darbuotojų kvalifikacijos kėlimui savivaldybė skiria pakankamai dėmesio, ugdymo poreikis yra patenkinamas, tačiau galėtų būti skiriama ir daugiau lėšų, nes išleidžiama tik į nemokamus mokymus*“. Kito nuomone „*aš manau, kad kvalifikacijos kėlimas Lietuvoje yra kokybiškas, pagal kainą ir poreikį yra galimybė pasirinkti daugelio užsienio lektorių organizuojamų mokymų bei temų*“. Priešingai manantys teigė, kad: „*nepakankamai. Savivaldybės tarnautojams skiriama pakankamai lėšų kvalifikacijos kėlimui, o mums, darbuotojams, visada ribotai*“. Kito informanto nuomonė tokia pati: „*Manau nepakankamai, mažai lėšų yra skiriama kvalifikacijos kėlimui ir maža kvalifikacijos kėlimo pasiūla lankomosios priežiūros darbuotojoms. Specialistai nuo 2010 metų priversti persikvalifikuoti savo kasmetinių atostogų sąskaita, kuomet studijos yra mokamos. Kaip matyti iš pateiktų pasisakymų, abiejų savivaldybių informantai išreiškė panašias nuomones. Šio klausimo analizės metu išryškėjo tendencija, kad aukštesnio lygio vadovai teigiamai vertina socialinių darbuotojų kėlimo kvalifikacijos sistemą. Priešingai, žemesnio lygio vadovų nuomone, savivaldybė skiria nepakankamai dėmesio darbuotojų kvalifikacijos kėlimui. Tačiau mokslininko A. Raipos (2007)*

teigimu, organizacija turi padėti darbuotojams įvertinti save, taip pat rūpintis jų apmokymu ir kvalifikacijos kėlimu. Organizacijos turi numatyti savo ateities poreikius, siedama su kiekvieno darbuotojo asmeniniais sugebėjimais, interesais, o patys darbuotojai turi būti individualiai atsakingi už visas savo karjeros vystymo iniciatyvas.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybės, siekdamos gerinti paslaugų kokybę, atsižvelgdama į finansines galimybes didina naujų socialinių paslaugų pasiūlą. Apklaustos, kuriomis siekiama išsiaiškinti teikiamų paslaugų kokybę ir klientų patenkinimą, aktyviau organizuojamos savivaldybių socialinių paslaugų centruose nei socialinės paramos skyriuose. Vertinant bendrai organizuojamų socialinių paslaugų rinkos analizę paaiškėjo, jog savivaldybės nepakankamai dėmesio skiria teikiamų socialinių paslaugų rinkos tyrimams. Galimybės kelti socialinių darbuotojų kvalifikaciją abiejuose savivaldybėse įvertintos patenkinamai, tačiau akcentuotina tai, kad mokymai vykdomi darbuotojų neapmokamų arba kasmetinių atostogų sąskaita. Kvalifikacijos kėlimo pasiūla socialiniams darbuotojams yra didelė, tačiau savivaldybių galimybės jose tobulinti darbuotojus yra gana ribotos.

3.2.4. Priemonių, rezultatų ir plėtros tobulinimo galimybių vertinimas

Kaip ir bet kurioje kitoje veikloje, taip ir socialinių paslaugų administravime, norint įvertinti veiklos rezultatus ir numatyti plėtros galimybes, būtina sistemingai analizuoti rinkos elementus. Tyrimo metu ekspertų buvo klausiama ar savivaldybėje sistemingai bei periodiškai nagrinėjami socialinių paslaugų teikimo rinkos elementai. Šiaulių rajono ekspertai į šį klausimą atsakė, „*rinkos elementai nagrinėjami kasmet rašant socialinių paslaugų planą*“. „*Mokėjimas už socialines paslaugas skyriaus specialisto yra vertinamas kasmet, keičiantis finansinėms galimybėms*“. „*Mes renkame informaciją, rengiame socialinių paslaugų planus, tačiau dėl lėšų trūkumo ir finansinių galimybių jie nėra realizuojami*“. Svarbu pažymėti, kad socialinės paramos skyrius kuruoja Socialinių paslaugų centro veiklą, socialinių paslaugų teikimo vykdymą, analizuoja socialinių paslaugų poreikį bei tarybai teikia tvirtinti tvarkos aprašą, socialinių paslaugų planus. Iš pateiktų atsakymų matyti, kad socialinių paslaugų rinkos elementai nagrinėjami remiantis tik klientų prašymais, o visa tai vertina patys skyriaus specialistai. Analizuojant socialinių paslaugų poreikį būtina įtraukti bendruomenės ir nevyriausybinės organizacijas, kurios yra arčiausiai žmogaus ir labiausiai žino socialinių paslaugų poreikį. Beveik visi miesto informantai teigė, jog: „*Mūsų strateginiai planai realūs, mes sistemingai nagrinėjame socialinių paslaugų rinką. Jei ką numatome daryti – būtinai padarome, nerealių planų nerašome*“. „*Taip sistemingai, nes kasmet yra sudaromi strateginiai planai, tiek įstaigų, tiek ir bendros programos. Mes nerašome, tai, ko žinome, jog nepadarysime, planai yra realūs*“. Vienareikšmiai įstaigų vadovų atsakymai parodo, Šiaulių miesto

socialinių paslaugų teikimo įstaigos vadovai, sugeba diagnozuoti, planuoti, plėtoti socialinių paslaugų teikimą savivaldybėje. Įstaigų vadovų kompetencijos svarbą akcentuoja ir mokslininkas Raipa (2007), kurio teigimu, savivaldos institucijų veiklos efektyvumą ir jos tobulinimo galimybes labai lemia sugebėjimas skatinti ir konstruktyviai bei kryptingai plėtoti įvairias vietines iniciatyvas, o vienas svarbiausių valstybinio valdymo ir savivaldos institucijų veiklos tobulinimo prioritetų yra sugebėjimas nuolatos diagnozuoti, prognozuoti, vykdyti prevenciją ir spręsti galinčias pasireikšti bei pasireiškiančias politines, socialines, ekonomines ir kitas problemas.

Apibendrinant vienus iš svarbiausių socialinių paslaugų administravimo veiksnius - socialinių paslaugų rinkos elementus bei gyventojų poreikius - paaiškėjo, kad mieste socialinių paslaugų planai sudaromi ne tik formaliai t.y. numatyti planų priežiūros įgyvendinimo etapai yra vykdomi sistemingai, aptariant plano įgyvendinimo rezultatus su socialines paslaugas teikiančių įstaigų vadovais bei nevyriausybinių organizacijų atstovais. Priešingai nei miesto savivaldybėje, rajono savivaldybės socialinių paslaugų planai yra labiau formalūs, sudaromi daugiau dėl būtinybės, todėl dėl ribotų finansinių galimybių ne viskas įvykdoma ir dalis numatytų programų, uždavinių lieka nerealizuoti.

A. Guogio, D. Gudelio (2005) teigimu, socialinių paslaugų sektoriaus plėtrą iš esmės lemia tinkama valdžios institucijų socialinių paslaugų plėtros politika, todėl, viena iš politikos priemonių turėtų būti programinio biudžeto planavimo diegimas socialinių paslaugų sektoriuje. Sudarant biudžetą programiniu būdu, išlaidos turėtų būtų numatomos atsižvelgiant į konkrečius socialinių paslaugų poreikius, juos reguliariai vertinant. Autorės nuomone, sudarant socialinių paslaugų planus ir analizuojant socialinių paslaugų rinkos elementus būtina ne tik atsižvelgti į metinius gyventojų prašymus, bet taip pat atlikti įvairias studijas ir apklausas, idant teoriškai sukurti planai būtų įgyvendinami praktiškai.

Siekiant sužinoti informantų nuomonę apie galimas socialinių paslaugų teikimo ir organizavimo savivaldybėje gerinančias priemones, jų trūkumus ir privalumus, kaip alternatyvos jiems buvo pateiktos įvairios valdymo naujovės. Šių alternatyvų turinys bei Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių ekspertų atsakymai pateikti lentelėje priede Nr. 4.

Interviu metu gauti ekspertų atsakymai parodė, kad į valdymo naujoves socialinių paslaugų įstaigų vadovai žiūri atsargiai, tačiau leidžia sau projektuoti įvairias socialinių paslaugų teikimo galimybes. Mokslininko B. Melniko nuomone, efektyviai dirbantys viešojo sektoriaus vadovai yra atsargūs, nes jaučia savo laikinumą viešosiose įstaigose ir supranta, kad atsargus mąstymas, nuosaiki veikla gali sąlygoti gerus rezultatus (Raipa, 2007). Literatūroje taip pat teigiama, jog efektyviai veikiantys administracinių struktūrų vadovai, darbuotojai, sistemingai identifikuoja viešųjų programų diegimo galimybes, išteklius, potencialią politikų paramą, naudodami monitoringą, lanksčias veiklos programas. Geras administratorius privalo itin gerai analizuoti

viešosios organizacijos aplinką, projektuoti ir numatyti aplinkai efektą bei suvokti jėgas, darančias įtaką organizacijai, ištekliams, struktūrai.

Socialines paslaugas teikiančių ir administruojančių įstaigų „jungimą po vienu stogu“, kaip vieną iš galimų socialinių paslaugų plėtros galimybių, socialiniai darbuotojai vertina skeptiškai. Jų teigimu, šios įstaigos dirba atskirus darbus ir negali būti sujungtos. Rajone tai būtų nenaudinga teritoriniu atžvilgiu, nes apsunkintų paslaugų prieinamumą klientams ir taip sukeltų nepatogumų. Miesto ekspertai taip pat teigė, jog įstaigos negali būti sujungtos nors vienas iš jų svarstė galimybę jungti panašias įstaigas, vienai klientų grupei teikiančias panašaus tipo paslaugas. Toks įstaigų jungimas, eksperto nuomone, būtų racionalus valdymo efektyvumo atžvilgiu, lyginant su esama situacija, kai įstaigų pastatai išdėstyti visame mieste.

Vertinant privačių socialinių paslaugų rinkos taikymo galimybes, rajono ekspertai pritarė, kad būtina pagerinti socialinių paslaugų pasirinkimo galimybę. Informantai taip pat pabrėžė privačių įstaigų licenzijavimo svarbą, nes be to, jų teigimu, šių paslaugų teikimas nekeltų pasitikėjimo. Vienas iš miesto įstaigų vadovų, remdamasis kitų šalių pavyzdžiu, tvirtino, kad socialinės paslaugos negali būti perduotos privačiam sektoriui, nes jų teikimas neduoda jokio pelno. Tačiau savivaldybei perkant paslaugas iš privataus sektoriaus, klientams būtų siūloma daug didesnė paslaugų įvairovė.

Socialinės apsaugos ekspertai Lietuvoje ne kartą akcentavo, būtinumą keisti socialinių paslaugų įstaigų finansavimo tvarką, suteikiant įstaigai kuo didesnę savarankiškumą, visišką finansinę atsakomybę už turtą ir veiklos rezultatus (Guogis, Gudelis, 2005). Tai padaryti būtų galima šiais būdais: pagal biudžetines programas skirstant lėšas socialinių paslaugų įstaigoms, pertvarkant finansavimą ir pritaikant socialinių paslaugų krepšelio principą, analogišką Lietuvoje jau keletą metų įgyvendinamiems mokinio ar ligonio krepšelių principams.

Tyrimo dalyvavusių ekspertų nuomonė apie krepšelio principo taikymą tiek rajone, tiek mieste buvo panaši. Šiai idėjai pritarė rajono ekspertai motyvavo, kad klientų socialinių paslaugų gavimas neturi sietis su savivaldybės finansine padėtimi. Priešingai manančio, rajone dirbančio eksperto teigimu, ne visi socialinės rizikos grupių klientai galėtų pasinaudoti krepšeliu. Autorės manymu, šią nuomonę būtų galima vertinti dvireikšmiai: viena vertus krepšelio principo taikymas užtikrintų visų Lietuvos piliečių, neįskaitant kokioje savivaldybėje jis gyvena, socialinių paslaugų gavimą ir finansavimą, kita vertus, ne visose savivaldybėse yra tolygiai išplėtoti socialinių paslaugų infrastruktūra, užtikrinanti galimybę gauti visur kokybišką ir visavertę paslaugą.

Miesto ekspertai akcentavo, kad krepšelio principas galėtų būti taikomas tik stacionarioms įstaigoms, nes tokio pobūdžio įstaigose, kaip paslaugų centras, kur klientų skaičius yra nepastovus, šį principą taikyti būtų sunku. Kito miesto eksperto nuomone, toks lėšų skirstymas būtų vertinamas gerai, nes ne tik savivaldybė, bet ir valstybė turi būti labiau atsakinga ir įpareigota teikti socialines paslaugas.

Tyrimė dalyvavusių informantų buvo teirautasi, kaip jie vertintų minimalių socialinių paslaugų teikimo bendrų rodiklių, standartų, tarifų, normatyvų nustatymą, kaip vieną iš alternatyvų gerinant socialinių paslaugų teikimą. Panaudojus šią priemonę, socialinės paslaugos (tiek stacionarios tiek nestacionarios) galėtų būti suskirstytos į garantuojamas, remiamas ir programines. Dauguma ekspertų neprieštaravo šiai idėjai, išskyrus po vieną iš abiejų (rajono ir miesto) ekspertų pažymėjo, jog kiekvieno kliento atvejis yra unikalus, todėl taikyti negalima. Miesto ekspertas pateikė konkretų pavyzdį, kad dirbant su psichine negalia turinčiais klientais tai pritaikyti būtų labai sudėtinga. Darbuotojams žymiai padidėtų darbo krūvis, nes prisidėtų papildomas dokumentų pildymas.

Siekdama gerinti socialinių paslaugų įstaigų būklę ir išlyginti socialinių paslaugų infrastruktūros netolygumus savivaldybėse, kaip viena iš alternatyvų pagerinti socialinių paslaugų teikimą, galėtų būti privačios investicijos. Tai būtų naudinga, nes valstybės ir savivaldybės ištekliškai infrastruktūros plėtrai yra riboti. Taigi ekspertų buvo teiraujama, kaip jie vertina savivaldybės ir privataus sektoriaus bendradarbiavimo galimybes. Rajonų ekspertų nuomonės skirtingos (pritaria, nepritaria, abejoja), tuo tarpu visų miesto ekspertų nuomonės vienodos. Viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimo galimybes jie vertina labai palankiai, nes klientui tai suteiktų geresnės kokybės ir didesnės įvairovės paslaugų pasirinkimą.

Abiejų savivaldybių ekspertinio interviu medžiagos analizė parodė, kad Šiaulių miesto ekspertai palankiau vertina įvairias naujas galimybes, tobulinant socialinių paslaugų teikimą. Atsižvelgiant į tai, kad Šiaulių miesto savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų pasiūla yra ženkliai didesnė nei rajone ir jie dirba su įvairiomis klientų grupėmis, todėl miesto ekspertų atsakymai labiau paremti ir argumentuoti praktiniais pavyzdžiais. Taigi, autorės manymu, plėtojant socialinių paslaugų infrastruktūrą, kuriant teisinį reglamentavimą, būtina atsižvelgti į praktiką – socialinių paslaugų ekspertų - nuomones ir pasiūlymus, kadangi jie tiesiogiai organizuoja socialinių paslaugų teikimą klientams bei mato realią situaciją.

3.2.5. Pasiūlymai ir ateities plėtros perspektyvos efektyvesniam socialinių paslaugų teikimo užtikrinimui

Viešojo administravimo tobulinimas yra aktuali šiuolaikinės raidos kryptis, reikalaujanti suvokti ir spręsti konkrečias problemas. Savivaldos insitucijų veiklos efektyvumą ir jos tobulinimo galimybes lemia sugebėjimas skatinti ir konstruktyviai bei kryptingai plėtoti įvairias vietines iniciatyvas. Todėl socialinių paslaugų įstaigų vadovų buvo teiraujama, kokie jų pasiūlymai ir rekomendacijos efektyvesniam socialinių paslaugų administravimo užtikrinimui. Apibendrinant rajono ekspertų išsakytas mintis, išryškėjo, kad nors šiuo metu administravimas yra pakankamai

efektyvus, tačiau būtina didinti socialinių darbuotojų etatų skaičių seniūnijose, pagerinti ten dirbančių socialinių darbuotojų darbo sąlygas, idant teikiamos socialinės paslaugos būtų kokybiškesnės. Pastaruoju metu, padidėjus socialinių pašalpų gavėjų skaičiui, pagrindinis socialinio darbuotojo darbo krūvis tenka gyventojų prašymų priėmimui, tad tiesioginiam socialiniam darbui su klientais lieka mažai laiko. Miesto informantai pateikė daugiau pasiūlymų: didinti finansines galimybes, nes būtina didinti socialinių darbuotojų darbo užmokestį, investuoti į kvalifikacijos kėlimą, didinti jų motyvaciją. Kito informanto nuomone, būtina „gerinti socialinių paslaugų kokybę, organizuojant komandinį darbą, teikiant visavertę paslaugą. Tai galima pasiekti į socialinių paslaugų sistemą įtraukiant įvairius socialinius partnerius. Be to, mieste dirbantys respondentai pabrėžė, kad reikėtų mažinti dokumentų, įvairių ataskaitų pildymą, daugiau laiko skiriant tiesioginiam darbui su klientu.

Apibendrinant tyrime dalyvavusių ekspertų pasiūlymus galima teigti, kad abiejuose savivaldybėse aktuali žmogiškųjų išteklių problema, todėl siekiant pagerinti socialinių paslaugų teikimą, siūloma mažinti socialinių darbuotojų darbo krūvius, peržiūrėti darbo užmokesčius, sudaryti palankias sąlygas kvalifikacijai kelti. Atsižvelgiant į mieste teikiamų socialinių paslaugų pasiūlą, siūloma tobulinti teikiamų paslaugų kokybę, organizuojant įvairių institucijų specialistų komandinį darbą.

Išanalizavus socialinių paslaugų teikimą Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse, tikslinga aptarti artimiausias socialinių paslaugų teikimo plėtros perspektyvas.

Socialinių paslaugų pasiūla rajone, lyginant su Šiaulių mieste teikiamomis paslaugomis, yra pakankamai maža. Todėl Šiaulių rajono savivaldybės administracijos ir VšĮ „Senolių namai“ iniciatyva, Šiaulių rajone 2012 metais bus atidaryti pirmieji senolių namai. Atlikus buvusios Bridų kaimo mokyklos pastato rekonstrukciją, po vienu stogu įsikurs - *dienos socialinės globos centras, savarankiško gyvenimo namai ir krizių centras*. Smulkesnę šios viešosios įstaigos struktūrą ir klientų grupes žr. priede Nr. 5. Ši Šiaulių rajone kuriama mišrių socialinių paslaugų įstaiga ženkliai praplės rajono pagyvenusių, neįgalių žmonių galimybes naudotis būtinomis paslaugomis.

Taip pat Šiaulių rajono savivaldybė kartu su neįgalių žmonių bendruomene „Viltis“ įgyvendina projektą „*Dienos centro sutrikusio intelekto asmenims modernizavimas*“. Sėkmingai pabaigus renovacijos darbus, 2011 metų rudenį Kuršėnuose bus atidarytas VšĮ Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims. Šio centro tikslas vykdyti proto ir kompleksinę negalią turinčių asmenų integraciją į visuomenę ir skatinti jų savarankiškumą, suteikti galimybę šeimoms, kuriose gyvena proto ir kompleksinę negalę turintys asmenys, dirbti ir teikti joms pagalbą bei plėtoti socialinių paslaugų infrastruktūrą bendruomenėje ir užtikrinti jų kokybę, prieinamumą ir tęstinumą. Šio projekto įgyvendinimui savivaldybė skyrė 1,6 milijono litų.

2011 metų Šiaulių miesto socialinių paslaugų plane rašoma, kad 2011 metų pabaigoje

Šiauliuose, Rėkyvoje esančiame keturių aukštų pastate, įsikurs Savarankiško gyvenimo namai, kuriuose bus teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos seniems, neįgaliems ir proto negalia turintiems asmenims. Savarankiško gyvenimo namuose be kambarėlių bus ir atskiros patalpos - poilsiui, namų ruošai, reabilitacijai. Įrengtuose naujuose Savarankiško gyvenimo namuose bus įkurtas Dienos užimtumo centras pagyvenusiems ir neįgaliems žmonėms ir taip pagerinta socialinių paslaugų infrastruktūra Šiaulių miesto savivaldybėje bei sumažintas netolygus nestacionariųjų paslaugų pasiskirstymas. Pastatas rekonstruojamas Šiaulių miesto savivaldybei gavus Europos Sąjungos struktūrinių fondų 2007-2013 metams paramą. Projektui įgyvendinti skirta 6,6 milijono litų. (Savarankiško gyvenimo namai Rėkyvoje bus visiškai įrengti. <http://etaplus.lt/Aktualijos/2010-metai-vasario/Savarankisko-gyvenimo-namai-Rekyvoje-bus-visiskai-irengti>)

Apibendrinant Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių ateities plėtros perspektyvas, pastebėta, kad abejose savivaldybėse gana konstruktyviai yra plėtojama socialinių paslaugų infrastruktūra, vykdomi projektai, bendradarbiavimas su privačiu sektoriumi ir nevyriausybinėmis organizacijomis. Šių projektų įgyvendinimas, pritraukiant privatų sektorių, be abejonės reikalingas ir naudingas gerinant socialinių paslaugų kokybę ir prieinamumą Šiaulių rajono ir miesto gyventojams, nes savivaldybė viena to padaryti nepajėgi.

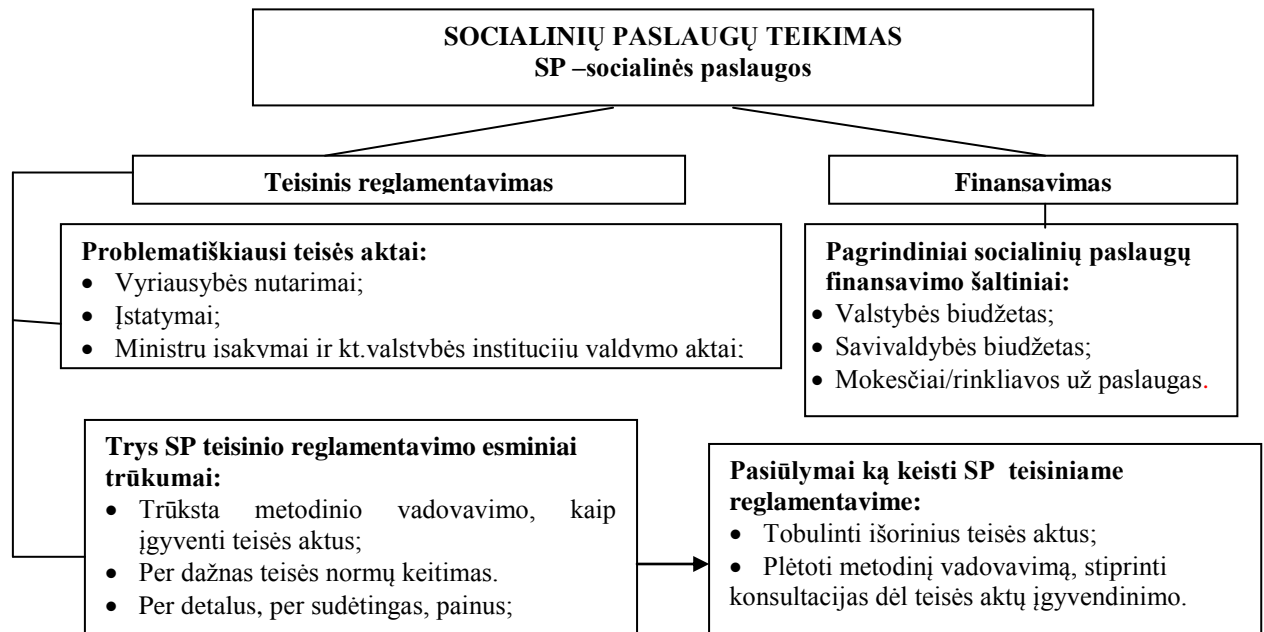
Interviu metu informantai ypatingai atvirai išsakė savo nuomonę ir poziciją, vertino įvairias socialinių paslaugų teikimo tobulinimo alternatyvas, pateikė įvairių praktinių pavyzdžių, palyginimų. Apibendrinant visą interviu metu gautą informaciją galima daryti išvadą, kad vadovai, turintys ilgametę darbo patirtį socialinių paslaugų teikimo srityje, pakankamai gerai suvokia socialinių paslaugų administravimo problemas, plėtros galimybes, socialinių paslaugų planavimo, organizavimo, vertinimo vadybos procesus.

3.2.6. Socialinių paslaugų teisinio reglamentavimo anketinės apklausos rezultatų analizė

Atlikus Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių socialinių paslaugų teikimo įstaigų vadovų apklausą apie socialinių paslaugų planavimo ir teikimo, socialinių įstaigų steigimo, išlaikymo ir bendradarbiaavimo su nevyriausybinėmis organizacijomis teisinį reglamentavimą, galima daryti išvadą, kad šios savivaldybės ir kitos susiduria su įvairiomis problemomis.

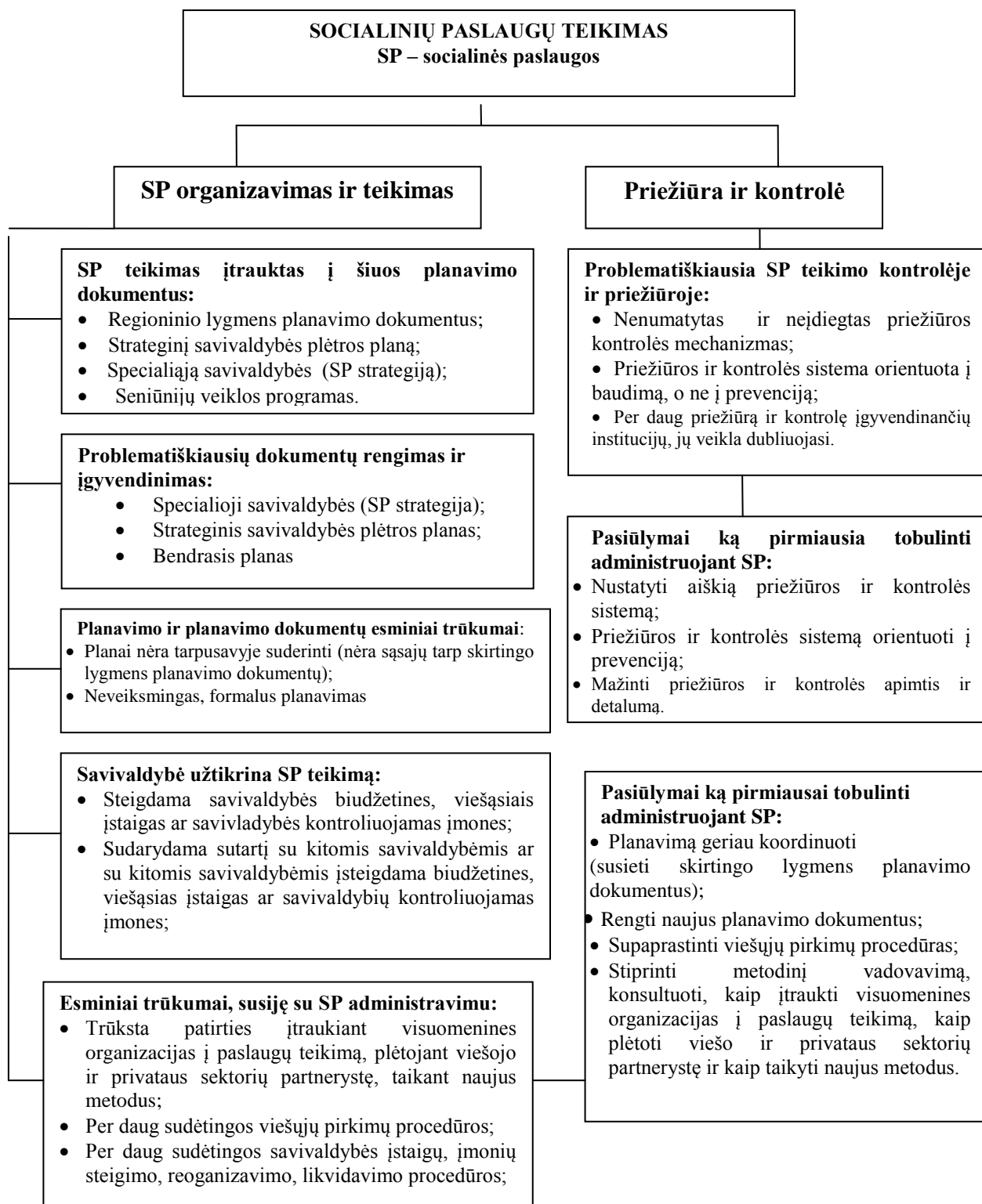
Analizuojant socialinių paslaugų teikimo ir administravimo problemas, visi apklaustieji pažymėjo, kad socialinių paslaugų teisinis reglamentavimas yra problematiškas. Tyrimo rezultatai parodė, kad Šiaulių rajono ir miesto socialinių paslaugų įstaigų vadovai panašiai vertina teisinį reglamentavimą, jo pagrindines problemas ir sprendimo galimybes, todėl išskirtinių skirtumų šių savivaldybių teisinio reglamentavimo srityje nepastebėta. Pagrindinius anketų atsakymus, susijusius

su socialinių paslaugų finansavimo ir teisinio reglamentavimo problemomis ir sprendimo pasiūlymus, žr. 9 pav.



9 pav. Socialinių paslaugų teikimo finansavimo ir teisinio reglamentavimo svarbiausi aspektai
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Visų tyrime dalyvavusių informantų teigimu, dabartiniu metu didėjant įvairių socialinių paslaugų poreikiui, finansavimas tampa viena didžiausių problemų. Tyrimo metu paaiškėjo, kad pagrindiniai socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai abiejose savivaldybėse yra tie patys: valstybės biudžetas, savivaldybės biudžetas ir mokesčiai/rinkliavos už paslaugas. Analizuojant socialinių paslaugų administravimo problemas, abiejų savivaldybių informantai nurodė, kad daugiausia problemų iškyla išoriniuose teisės aktuose. Todėl, remiantis gautais rezultatais galima teigti, kad, siekiant užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą, būtina tobulinti išorinius teisės aktus, plėtoti metodinį vadovavimą, stiprinti konsultacijas, susijusias su teisės aktų įgyvendinimu. Teisės aktuose pernelyg didelis dėmesys skiriamas socialinių paslaugų planavimui, kas sąlygoja savivaldybes rengti daug įvairių planavimo dokumentų.



10 pav. Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo, priežiūros ir kontrolės svarbiausi aspektai

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis anketinės apklausos rezultatais.

Analizuojant 10 paveiksle pateiktus duomenis galima pastebėti, kad abiejų savivaldybių ekspertai pažymėjo, jog paslaugų teikimas įtraukiamas į regioninio lygmens planavimo dokumentus, strateginius savivaldybės plėtros planus, specialias savivaldybės socialinių paslaugų strategijas, seniūnijos veiklos programas. Svarbu pastebėti, kad Šiaulių rajone susiduriama su bendrojo plano, seniūnijų veiklos programų, strateginio savivaldybės plėtros plano rengimu ir

įgyvendinimu, o Šiaulių mieste daugiausia problemų iškyla rengiant specialiąją savivaldybės (socialinių paslaugų) strategiją. Remiantis rajono informantų atsakymais galima teigti, kad rengiant socialinių paslaugų planavimo dokumentus, būtina pasitelkti bendruomenes, nevyriausybinės organizacijas bei privatų sektorių. Tai patvirtina faktas, išryškėjęs anketų analizės metu, kad sudaromi planai yra neveiksmingi, formalūs bei tarpusavyje nesuderinti. Svarbu pažymėti tai, kad Šiaulių miesto ekspertų interviu ir anketinėje apklausoje pareikštos nuomonės apie planavimo dokumentų rengimo veiksmingumą išsiskyrė. Tyrimo rezultatai parodė, kad abiejų savivaldybių ekspertams trūksta žinių, todėl jie jaučia būtinumą stiprinti metodinį vadovavimą ir konsultacijų organizavimą, geriau koordinuoti planavimo klausimus.

Įvairių visuomenių ir privačių organizacijų įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą teigiamai įtakoja paslaugų plėtrą. Todėl socialinių paslaugų įstaigų vadovų nuomone, savivaldybė užtikrina socialinių paslaugų teikimą, sudarydama sutartis su kitomis savivaldybėmis bei pati arba bendrai su kitomis savivaldybėmis įsteigdama biudžetines, viešąsias įstaigas ar savivaldybių kontroliuojamas įmones. Kaip buvo minėta, interviu rezultatai parodė, kad Šiaulių rajono savivaldybė, siekdama patenkinti gyventojų poreikius, perka paslaugas iš kitų savivaldybių. Savivaldybių reikiamų paslaugų pirkimo praktiką ir bendradarbiavimą su įvairiomis institucijomis teigiamai vertina mokslininkas S. Puškorius (2006), kurio tvirtinimu daugelyje Europos šalių savivaldos institucijų funkcijoms vykdyti sudaromos sutartys su kitomis organizacijomis. Pastaraisiais metais Lietuvoje taip pat plinta paslaugų samdymo ir trumpalaikių sutarčių praktika. Bendradarbiavimo procesus palaiko vyriausybės bei vietos savivaldos institucijų vadovai per įvairius projektus ir iniciatyvas.

Interviu metu išryškėjo tendencija, kad į privataus ir viešojo sektoriaus plėtros bendradarbiavimą ir plėtros galimybes žiūrima atsargiai, šiek tiek skeptiškai. Tai patvirtina gauti anketinės apklausos rezultatai, parodę, kad savivaldybėms trūksta patirties įtraukiant visuomenines organizacijas į paslaugų teikimą, plėtojant viešojo ir privataus sektorių partnerystę, taikant naujus metodus. Siekiant plėtoti socialinės partnerystės galimybes, būtina stiprinti metodinį vadovavimą ir konsultacijas. Beje, verta pažymėti, kad anketinės apklausos rezultatai dar kartą patvirtina interviu metu ekspertų išsakytą nuomonę, jog viena pagrindinių problemų socialinių paslaugų teikimo srityje yra ta, kad nėra visapusiško tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Bendradarbiavimo svarbą socialinių paslaugų teikimo srityje akcentavo ir L. Marcinkevičiūtė, R. Petrauskienės (2007), kurių nuomone, siekiant šiuolaikinės visuomenės ir valstybės vystymosi, bendradarbiavimas socialinių paslaugų teikimo sferoje tampa esminė strategija.

Detaliau išanalizavus savivaldybės vykdoma socialinių paslaugų kontrolę ir priežiūrą, paaiškėjo, kad abiejuose savivaldybėse pagrindiniai subjektai, atliekantys ir dalyvaujantys priežiūros ir kontrolės procese, iš esmės nesiskiria, išskyrus tai, kad rajone papildomai dalyvauja seniūnai, o mieste vartotojai. Ekspertų nuomone, būtina nustatyti aiškią priežiūros ir kontrolės sistemą, kuri

būtų orientuota ne į baudimą o į prevenciją, taip pat svarbu atskirti ir sumažinti priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių besidubliuojančių institucijų veiklą.

Apibendrinant galima teigti, kad abiem savivaldybėm aktualios bendros teisinio reglamentavimo srities problemos: išorės teisės aktų netobulumas, detalus sudėtingas reglamentavimas, neveiksminga labiau formali planavimo sistema, metodinio vadovavimo koordinavimo ir patirties trūkumas planuojant, organizuojant ir skatinant viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimą, o taip pat neaiški priežiūros ir kontrolės sistema, orientuota ne į prevenciją o į baudimą.

Taigi, socialinių paslaugų administravimo sistemą, galima konstatuoti, kad pati savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį, kontroliuoja bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Vadovaujantis socialinių paslaugų planavimo metodika, savivaldybėse kasmet yr sudaromi ir tvirtinami socialinių paslaugų planai, su kuriais visuomenei susipažinti, išsakyti savo nuomonę ir pateikti pasiūlymus įpareigoja socialinių paslaugų planavimo metodika.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Išnagrinėjus lietuvių ir užsienio mokslinę literatūrą socialinių paslaugų administravimo tema paaiškėjo, kad:

- Socialinės paslaugos yra viena iš pagalbos priemonių, siekiant asmenims grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę, tai viena iš socialinės paramos formų, skatinanti žmogų gyventi pilnavertį gyvenimą.
- Didžiausia atsakomybė socialinių paslaugų teikimo procese tenka savivaldybėms, atsakingoms už socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą bendruomenės nariams. Socialinių paslaugų teikimas remiasi tiekėjo ir gavėjo kontaktu, situacijos išsiaiškinimu, todėl teikiant paslaugas būtina vadovautis pagrindiniais socialinių paslaugų teikimo principais.
- Socialinių paslaugų administravimas grindžiamas decentralizacijos modelio taikymu, perduodant valdymo funkcijas iš centrinių institucijų vietos savivaldos institucijoms ir taip sudarant sąlygas socialinių paslaugų lankstumui, atsižvelgiant į individualius žmonių poreikius. Pagrindinis socialines paslaugas reglamentuojantis dokumentas – Socialinių paslaugų įstatymas, o dauguma nuostatų, įtvirtintų šiame įstatyme detalizuoja visa eilė lydinčių teisės aktų – Vyriausybės nutarimai ir Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai.
- Vertinant socialinių paslaugų efektyvumą remtis viešojo administravimo efektyvumo 3E (ekonomiškumo, efektyvumo, veiksmingumo) koncepcija nepakanka, todėl socialinių paslaugų efektyvumas papildomas ketvirtąja E dimensija - socialiniu teisingumu.
- Didėjantis socialinių paslaugų poreikis ir riboti ištekliai, plėtojant socialinių paslaugų teikimą, daugelyje ES šalių lemia stipresnės valstybės įtakos pasireiškimą. Visose ES šalyse ypatingai akcentuojama šių paslaugų socialinė svarba, o socialinių paslaugų kultūra priklauso ne tik nuo valstybės teikiamų subsidijų, bet ir nuo visos šalies kultūros.

Atlikus Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių strateginių, socialinių paslaugų planų lyginamąją analizę galima teigti, kad:

- Šiaulių rajono savivaldybės teritorijoje pilnai prieinamos bendrųjų ir socialinių paslaugų teikimas yra seniūnijose, Socialinės paramos skyriuje, Socialinių paslaugų centre ir nevyriausybinėse organizacijose. Socialinių paslaugų tinklas rajone nepakankamai išplėtotas, ypač jaučiamas nestacionarų socialinių paslaugų šeimoms ir vaikams, suaugusiems senyvo amžiaus asmenims trūkumas. Šiaulių mieste, lyginant su rajonu, pakankamai gerai išplėtotą socialinių paslaugų teikimo sistema. Paslaugos apima įvairias klientų grupes: senyvo amžiaus ir neįgalius asmenis, suaugusius asmenis su negalia ir jų

šeimas, socialines rizikos šeimas, vaikus su negalia ir jų šeimas, likusius be tėvų globos vaikus. Mieste nevyriausybinių organizacijų ir savivaldybės bendradarbiavimas plėtojamas gana konstruktyviai.

- Šiaulių rajono ir miesto socialinių paslaugų teikimo įstaigose didžioji dalis socialinių darbuotojų turi atitinkamą išsilavinimą ir yra kompetetingi. Kiti aktyviai siekia atitinkamo socialinio darbuotojo išsilavinimo, pagal galimybes dalyvauja įvairiuose projektuose, siekiant kelti ir tobulinti kvalifikaciją.

Tyrimo metu naudotas interviu metodas padėjo atskleisti, kad:

- Aktualiausios socialinės problemos abiejose savivaldybėse yra vienodos: nedarbas, skurdas, priklausomybė alkoholiui ir psichotropinėms medžiagoms. Išskirtinai Šiaulių rajone aktuali socialinė problema - senų, vienišų asmenų priežiūra ir integracija į visuomenę, o socialinių paslaugų teikimą labai apsunkina teritorinis gyventojų išsidėstymas. Abiejose savivaldybėse dėmesys socialinių problemų sprendimui, vertinant finansines galimybes, yra pakankamas, tačiau visų tyrime dalyvavusių darbuotojų teigimu, finansavimas yra viena pagrindinių problemų teikiant socialines paslaugas.
- Rajone socialinių paslaugų poreikis (išskirtinai socialinės rizikos asmenims) yra labai didelis. Priešingai, Šiaulių mieste įvairių socialinių grupių asmenys turi galimybę gauti įvairias socialines paslaugas. Siekdama patenkinti įvairių socialinių grupių klientų poreikius, rajono savivaldybė pagal finansines galimybes perka specialiąsias socialines paslaugas iš kitų savivaldybių, tuo tarpu Šiaulių mieste jas teikia savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos. Todėl, tyrimo pradžioje suformuluotas ginamasis teiginys, jog Šiaulių rajono savivaldybė, priešingai nei Šiaulių miesto savivaldybė, neturėdama stacionarių socialinių paslaugų įstaigų, negali patenkinti specialiųjų socialinių paslaugų poreikio rajono gyventojams, pasitvirtino iš dalies.
- Šiaulių miesto savivaldybė, siekdama gerinti paslaugų kokybę, pagal savo finansines galimybes didina naujų socialinių paslaugų pasiūlą. Abiejų savivaldybių socialinių paslaugų centruose apklausos apie teikiamų paslaugų kokybę ir klientų pasitenkinimą organizuojamos žymiai aktyviau nei socialinės paramos skyriuose. Tik Šiaulių rajono socialinių paslaugų centro darbuotojai ir Šiaulių miesto dienos socialinės globos centras aktyviai dalyvauja įvairiuose užsienio šalių tobulinimosi projektuose.
- Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse aktuali žmogiškųjų išteklių problema: dideli darbo krūviai ir maži darbo užmokesčiai. Kvalifikacijos kėlimo pasiūlos pasirinkimo galimybės didelės, tačiau savivaldybių galimybės socialiniams darbuotojams jose

tobulintis yra gana ribotos.

- Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų plano sudarymas yra ne formalus o realus, numatyti planų priežiūros įgyvendinimo etapai vykdomi sistemingai. Rajone socialinių paslaugų planas labiau formalus, dalis numatytų uždavinių neįgyvendinami dėl ribotų finansinių galimybių.
- Šiaulių miesto ekspertai palankiau vertina įvairias naujas galimybes tobulinti socialinių paslaugų teikimą. Miesto ekspertų įvairių alternatyvų vertinimai, kaip pagerinti socialinių paslaugų teikimą, labiau paremti ir argumentuoti praktiniais pavyzdžiais.

Anketinės apklausos tyrimo rezultatai atskleidė, kad:

- Teisinio reglamentavimo srities problemos abiem savivaldybėms yra bendros: išorės teisės aktų netobulumas, detalus sudėtingas reglamentavimas, neveiksminga labiau formali planavimo sistema, metodinio vadovavimo, koordinavimo ir patirties trūkumas planuojant, organizuojant ir skatinant viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimą, neaiški priežiūros ir kontrolės sistema, orientuota ne į prevenciją, o į baudimą.

Remiantis Šiaulių rajono ir miesto savivaldybėse atlikto tyrimo rezultatais, galima pateikti šias rekomendacijas

Savivaldybių socialinių paslaugų įstaigų vadovams, savivaldybių administracijoms rekomenduojama:

- 1) Siekiant tobulinti socialinių paslaugų teikimo procesą, aktyviai įtraukti įvairių sričių (sveikatos priežiūros, psichologus ir kt.) specialistus. Socialinių paslaugų teikime taikyti komandinio darbo metodus.
- 2) Šiaulių rajono savivaldybės teritorijoje plėtoti nestacionarių socialinių paslaugų teikimo tinklą socialinės rizikos asmenims. Į socialinių paslaugų teikimą įtraukti bendruomenę bei aktyvias nevyriausybinės organizacijas.
- 3) Šiaulių ir miesto savivaldybėse mažinti socialinių darbuotojų darbo krūvius, steigiant papildomų etatų skaičių, didinti darbo užmokestį, atsižvelgiant į darbuotojų kvalifikaciją, suteikti daugiau galimybių įvairiuose kursuose, seminaruose tobulintis ir kelti kvalifikaciją.
- 4) Skatinti savivaldybes savo veikloje taikyti piliečių/klientų apklausas apie teikiamų paslaugų kokybę ir jų poreikį, idant jose sudaromi socialinių paslaugų planai būtų realūs ir atitiktų gyventojų poreikius.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, Socialinių paslaugų priežiūros departamentui prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rekomenduojama:

- 5) Plėtojant socialinių paslaugų infrastruktūrą, kuriant teisinį reglamentavimą, atsižvelgti į praktiką – socialinių paslaugų ekspertų, tiesiogiai organizuojančių socialinių paslaugų teikimą klientams, nuomones ir pasiūlymus.
- 6) Tobulinti išorinius teisės aktus, susijusius su socialinių paslaugų administravimu, nustatyti aiškia, veiksmingą priežiūros ir kontrolės sistemą, kuri būtų vykdoma orientuojantis ne į baudimą, bet į prevenciją.
- 7) Teikti metodinę pagalbą apie viešojo ir privataus sektoriaus partnerystės galimybes, skatinti įvairių šalies savivaldybių socialinių paslaugų įstaigų vadovus ir už socialinių paslaugų planavimą ir organizavimą atsakingus asmenis dalintis naudinga patirtimi.

LITERATŪRA

1. Ar Lietuva bus socialinės gerovės valstybė? [žiūrėta 2010-05-03]. Prieiga per internetą: <http://www.slaptai.lt/gyvenimo-skandalai/988.html>.
2. Anheir, K. H. (2000), *Social Services in Europe*. London. *Socialinio darbo pradžiamokslis* (2004). Kaunas: UAB „Judex“, p. 254.
3. Bagdonas, E., Bagdonienė, L. (2000). *Administravimo principai*. Kaunas: Technologija.
4. Baltušnikienė, J. (2009). *Viešojo valdymo sistemos decentralizacija: turinys, pranašumai ir trūkumai*. Viešoji politika ir administravimas. 2009, Nr. 27, 79 p.
5. Baršauskienė, V., Leliūgienė I. (2001). *Sociokultūrinis darbas bendruomenėje. Užsienio šalių patirtis*. Monografija. Kaunas: Technologija.
6. Beacker, G., Bepink, R. (2000). *Sozialpolitik und soziale Lage in Deutschland*. Wiesbaden.
7. Bitinas, B., Rupšienė, L., Židžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.
8. Burbaitė, Ž. (2008). *Socialinės paslaugos* [žiūrėta 2010-04-11]. Prieiga per internetą: http://dgudel.home.mruni.eu/wpcontent/uploads/2008/05/socialines_paslaugos.ppt#256,1.
9. Brijūnaitė, R. (2010). *Psichosocialinių paslaugų priklausomiems asmenims tinklo kūrimas ir vystymas*. Metodinės rekomendacijos. Šiauliai: Norway grants, 104 p.
10. Communication from the commission/ Implementing the Community Lisbon programme: Social services of general interest in the European Union, 2006.
11. Chlivickas, E. (2001). *Valstybės tarnautojų lavinimo efektyvumo strateginiai komponentai. Viešojo administravimo efektyvumas*. Kaunas: Technologija.
12. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions// Sector Futures// The future of health and social services in Europe, 2003
13. Dienos socialinės globos centras „Goda“. *Metodinis centras*. [žiūrėta 2011-04-11]. Prieiga per internetą: <http://www.centrasgoda.lt/darbuotoju.php>.
14. Domarkas, V. (2004). *Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai*. Viešoji politika ir administravimas. 2004, Nr. 7, 8 p.
15. Domarkas, V., Juknevičienė, V. (2007). *Viešojo administravimo paradigmos kaitos iššūkiai šio sektoriaus žmogiškųjų išteklių raidai*. Kaunas: Technologija, Nr. 19.
16. Dromantienė, L. (2008). *Socialinės Europos kūrimas*. Monografija. Vilnius: MRU leidybos centras.

17. George Frederickson, H., Smith, K.B. (2003). *The public administration theory primer*. Westview Press. 279 p.
18. Grabliauskienė, R., *Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo ir socialinių paslaugų teikimo ypatumai*. [žiūrėta 2010-04-17]. Preiga per internetą: <<http://www.lspa.lt/lt/straipsniai/31-socialiniu-paslaugu-teikimo-tobulinimo-ir-socialiniu-paslaugu-teikimo-ypatumai>>
19. Guogis, A. (2000). *Socialinės politikos modeliai*. Monografija. Vilnius: Eugrimas.
20. Guogis, A. (2004). Naujosios viešosios vadybos metodologijos ir priemonių tairymas gerinant Lietuvos socialinį administravimą ir socialinės atskirties tyrimus. *Viešoji politika ir administravimas*. 2004, Nr. 9, 3 p.
21. Guogis, A., Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*. 2005, Nr. 12, 77-85 p.
22. Guogis, A. (2006). Kai kurie korporatyvinės socialinės atsakomybės ir socialinio teisingumo aspektai. *Viešoji politika ir administravimas*. 2006, Nr. 18, 73-75 p.
23. Išoraitė, M. (2005). *Socialinių paslaugų administravimas*. Mokomasis leidinys. Vilnius: UAB „Saulelė“.
24. Jasaitis, E. (1999). Įvadas į viešąjį administravimą. *Viešasis administravimas (žurnalas)*. Kaunas: Technologija, 6–17 psl.
25. Kalesnykas, R. (2000). *Policijos ir kitų socialinių institucijų, teikiančių socialines paslaugas gyventojams bendradarbiavimas*. Mokomasis leidinys. Vilnius: LTA Leidybos centras.
26. Kardelis, K. (2005). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Technologija.
27. Klokmanienė, L. (2009). *Socialinės paslaugos*. Panevėžys: Panevėžio kolegija.
28. Koldinska, K., Tomes I., *Social services in accession countries / Social works & Society*, Volume 2, Issue 1, 2004. [žiūrėta 2010-03-27]. Preiga per internetą: <<http://www.socwork.de/Koldinska-Tomes2004.pdf>>
29. Konig, K. (1996) *On the Critique of New Public Management*. Speyer, 155: Speyerer Forschungsberichte.
30. Lane, J.E. (2001). *Viešasis sektorius*. Vilnius: margi raštai.
31. Lazutka, R. (2001), *Socialinė apsauga. Žmogaus socialinė raida*. Vilnius: Homo Liber, 2001.
32. Lazutka, R. (2006). Ar socialinis teisingumas Lietuvai per brangus? Konferencija LR Seime. „Emigracija iš Lietuvos: padėtis, problemos, galimi sprendimo būdai“. 2006 m. kovo 16 d.
33. Leliūgienė, I. (2003). *Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas*. Kaunas: Technologija.
34. Leliūgienė, I. (1998). *Žmogus ir socialinė aplinka*. Kaunas: Technologija.

35. Lileikienė, A., Šaparnis, G., Tamošiūnas, T., (2004). *Magistro darbo rengimo metodika*. Šiaulių universiteto leidykla.
36. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, Nr. X-493, Vilnius, 2006.
37. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas, Nr. VIII-1234, Vilnius, 1999.
38. Lietuvos Respublikos Šeimynų įstatymas, Nr. 25-1176, Vilnius, 2010.
39. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas, Nr. I-533, Vilnius, 1994.
40. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas. Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo, Nr. 1132, Vilnius, 2006.
41. Nacionalinė darnaus vystymosi strategija// Valstybės žinios. 2003, Nr. 1160 [žiūrėta 2010-11-18]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=217644.
42. Marcinkevičiūtė, L. Petrauskienė, R. (2007). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose. *Viešoji politika ir administravimas*. 2007. Nr. 21, 28-37 p.
43. Papšienė, P. (2010). Viešojo sektoriaus reformos poveikis žmoniškųjų išteklių vadybai. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development*. 2010. Nr. 20 (1). 4 p.
44. Pieters, D. (1998). *Įvadas į pagrindinius socialinės apsaugos principus*. Vilnius: Eugrimas.
45. Pollitt Ch., Bouckaert G. (2003). Viešojo valdymo reforma. Lyginamoji analizė. *Viešoji politika ir administravimas*. Vilnius, Nr. 5. 7-20 p.
46. Puškorius, S. (2002). *Viešojo sektoriaus institucijų administravimas*. Vilnius: LTU leidybos centras.
47. Puškorius, S. (2006). *Vietos savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas*. Monografija. Vilnius: MRU leidybos centras.
48. Raipa, A. (2009). *Įvadas į viešąjį valdymą*. Kaunas, Technologija.
49. Raipa, A. (2007). *Viešojo administravimo efektyvumas*. Kaunas: Kauno technologinis Universitetas.
50. Raipa, A. (2001). Socialiniai pokyčiai ir modernus viešasis administravimas. *Filosofija, sociologija*. 2001. Nr. 2, 54-56 p.
51. Rudaitis, R. (2010). *Seimas nustatė apskrities viršininko socialinių paslaugų įstaigų, perduodamų savivaldybių nuosavybėn, sąrašą*. BNS spaudos centras: Pranešimas VIR: [žiūrėta 2010-03-27]. Prieiga per internetą: <http://www.bns.lt/topic/930/news/33034028/print/true/>

52. Salisbury, R. (1999). Exchange Theory of Interest Groups. *Political science: Public Sector*, 28, 739-777.
53. Schulte, M. *Socialinė apsauga: tikslas, reikšmė, įtaka ir socialinė struktūra*. Kelnas Vokietijos darbo ir socialinių reikalų ministerija.
54. *Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė*. VRM Studija. Vilnius, 2010. Prieiga per internetą: [žiūrėta 2011-01-17]. [<www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/.../TYRIMAS.VP.galutinis.doc>](http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/.../TYRIMAS.VP.galutinis.doc)
55. Socialinės paslaugos 2009 m. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. [žiūrėta 2010-09-14]. Prieiga per internetą: [<http://www.stat.gov.lt/lt/news/view?id=7971&PHPSESSID >](http://www.stat.gov.lt/lt/news/view?id=7971&PHPSESSID).
56. Socialinės apsauga terminų žodynas. (1999). Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras.
57. Socialinių paslaugų katalogas, 2006. *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 43-1570.
58. Sutton, C. (1999). *Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
59. Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro 2009 metų veiklos ataskaita 2010-01-28 Nr. V2(55)- 15(1,4).
60. Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų struktūrinė valdymo schema. [žiūrėta 2010-02-17]. Prieiga per internetą: [<http://www.siauliai-r.sav.lt/go.php/struktura>](http://www.siauliai-r.sav.lt/go.php/struktura).
61. Šiaulių rajono savivaldybės administracija. *Šiaulių rajono savivaldybės 2010 m. socialinių paslaugų planas*, Šiauliai, 2010.
62. Šiaulių miesto savivaldybės administracija. *Šiaulių miesto savivaldybės 2010 m. socialinių paslaugų planas*, Šiauliai, 2010.
63. Šiaulių miesto savivaldybės administracija. *Šiaulių miesto savivaldybės 2011 m. socialinių paslaugų planas*. Šiauliai, 2011. [žiūrėta 2011-04-10]. Prieiga per internetą: [<http://www.siauliai.lt/socialine_apsauga/index.php?shownews=2&cat=10>](http://www.siauliai.lt/socialine_apsauga/index.php?shownews=2&cat=10).
64. Šiaulių miesto savivaldybės administracija. *2007-2016 metų Šiaulių miesto strateginis plėtros planas*. Prieiga per internetą: [žiūrėta 2010-02-17]. [<http://www.siauliai.lt/miestas/strateginis/spp_%20svarstymui_2006_09_08.pdf>](http://www.siauliai.lt/miestas/strateginis/spp_%20svarstymui_2006_09_08.pdf)
65. *Viešas valdymas* (2010). Ats. Red. V. Smalskys. Vilnius: MRU leidybos centras.
66. Valenta, A. Socialinės paslaugos – dabartis ir rytdiena. *Mūsų žodis*, 2000, Nr. 12, 25-28 p..
67. Vareikytė, A. ir kt. (2006). *Socialinių paslaugų tobulinimas*. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras.
68. Vienažindienė, M., Sakalas, A. (2008). *Naujoji viešoji vadyba ir žmogiškųjų išteklių vadybos kaitos tendencijos*. LŽŪU. Vadybos mokslas ir studijų – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai. 2008. Nr. 12 (1). 175 p.

69. *Viešasis administravimas Lietuvoje. 2008 metų apžvalga*. LR Vidaus reikalų ministerija. (elektroninis leidinys). [žiūrėta 2011-01-17]. Prieiga per internetą: <www.vakokybe.lt/get.php?f.11>
70. *Viešasis administravimas Lietuvoje. 2009 metų apžvalga*. LR Vidaus reikalų ministerija. [žiūrėta 2011-01-17]. Prieiga per internetą: <www.vakokybe.lt/get.php?f.207>.
71. *Vietos savivalda ir socialinis darbas. Socialinio darbo administravimas*. (2006). Vilnius: Lietuvos darbo rinkos ir mokymo tarnyba.
72. Wallerstein, G. (1999). *The Heritage of Sociology*. London: Current Sociology.
73. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos: mokomoji knyga*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
74. Žalimienė, L. (2001). *Socialinių paslaugų tinklo plėtojimas Lietuvoje. Socialiniai procesai: metodologija, teorija, analizė*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
75. Žalimienė, L. (2006). *Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo*. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2006, Nr. 1(6), 183-189 p.

PRIEDAI

ŠIAULIŲ RAJONO IR MIESTO SAVIVALDYBIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO PROBLEMŲ IR PLĖTROS GALIMYBIŲ

EKSPERTINIS VERTINIMAS

Interviu protokolas

Apklausa atliekama siekiant išsiaiškinti kaip Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių socialinių paslaugų administravimo specialistai – ekspertai vertina socialinių paslaugų administravimą, jo problemas ir plėtros galimybes.

Kriterijus	Klausimų turinys
Duomenys apie respondentus	<ul style="list-style-type: none"> • Savivaldybės (institucijos) pavadinimas _____ • Pareigos _____ • Jūsų išsilavinimas _____ • Darbo stažas metais socialinių paslaugų teikimo srityje _____ • Jūsų lytis _____
I. Aktualiausias socialinės problemos ir dėmesys joms spręsti Šiaulių rajono/miesto savivaldybėse	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kokios socialinės problemos Jūsų nuomone yra aktualiausios savivaldybėje? (<i>skurdas, nepakankamos pajamos, piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotikų vartojimas, neįgaliųjų žmonių integracija, vienišų senų žmonių priežiūra, blogos gyvenimo sąlygos, nedarbas, jaunimo nusikalstamumas ir kt.</i>) 2. Kaip Jūs manote ar savivaldybė skiria pakankamai dėmesio socialinių problemų sprendimui? Jeigu ne, pakomentuokite? 3. Jūsų nuomone ar pakankamai savivaldybės biudžete skiriama lėšų soc. paslaugų administravimo procesui vykdyti? Jei ne, tuomet kokios veiklos trūksta?
II. Socialinių paslaugų poreikis	<ol style="list-style-type: none"> 4. Kokioms klientų grupėms soc. paslaugų poreikis Jūsų savivaldybėje yra pilnai patenkinamas? Kokios paslaugos trūksta? 5. Kokie pagrindiniai soc. paslaugų teikimo skirtumai miesto ir rajono savivaldybėse? (<i>pvz. teikiamų soc. paslaugų skaičius, paslaugų teikimo poreikis, kokybė, finansavimas ir kt.</i>)
III. Soc. paslaugų teikimas ir organizavimas	<ol style="list-style-type: none"> 6. Kaip vertinate teikiamų soc. paslaugų prieinamumą Jūsų klientams? Privalumai ir trūkumai Jūsų savivaldybėje. 7. Kokias išvelgiate problemas teikiant ir organizuojant soc. paslaugų teikimą? 8. Ar Jūsų savivaldybė perka paslaugas iš privačiam sektoriui priklausančių organizacijų? 9. Kokia Jūsų nuomonė apie jų pirkimą, konkurencingumą? 10. Kaip Jūs manote ar pakankamai lėšų ir dėmesio savivaldybė skiria nevyriausybinių organizacijų sektoriui? 11. Ar įgyvendinami savivaldybėje soc. paslaugų teikimo projektai, ar vyksta bendradarbiavimas su ES šalimis, ar naudojate Vakarų Europos šalių patirtimi? Jei taip, pakomentuokite plačiau kokiose srityse. 12. Ar įstojimas į Europos Sąjungą turėjo įtakos savivaldybių soc. paslaugų administravimo (<i>teikimo ir organizavimo</i>) procesui? Pakomentuokite plačiau.

<p>IV. Teikiamų paslaugų kokybė</p>	<p>13. Soc. paslaugų plane nurodote, kad pagrindinis tikslas – pagerinti socialinių paslaugų kokybę visoms klientų grupėms. Kas yra daroma ir jau pasiekta soc. paslaugų kokybės gerinimo srityje?</p> <p>14. Soc. paslaugų gavėjų pasitenkinimo laipsnis yra vienas svarbiausių kriterijų organizuojant visą socialinių paslaugų sistemą, todėl įdomu ar yra atliekamos kokios apklausos Jūsų savivaldybėje, kurios parodytų klientų pasitenkinimą jiems teikiamų paslaugų kokybe, jų gyvenimo kokybės pagerėjimą ir pan.? Jei ne, tai kodėl? Jei taip, tai kokiose srityse, kas jas užsako, vykdo, vertina? Kokie bendri rezultatai?</p> <p>15. Kaip Jūs manote ar savivaldybė pakankamai lėšų ir dėmesio skiria socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimui? Kodėl?</p>
<p>V. Priemonių, rezultatų ir plėtros galimybių vertinimas gerinant socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą</p>	<p>16. Ar sistemingai/periodiškai Jūsų savivaldybėje nagrinėjami soc. paslaugų teikimo rinkos elementai?<i>(soc. paslaugų poreikiai, pasiūla, kliento ir savivaldybės mokėjimas už teikiamas paslaugas ir kt.)</i>. Jei taip, tai kas tai daro?</p> <p>17. Kaip manote ar būtų naudingas įvairių soc. paslaugas teikiančių ir administruojančių institucijų „jungimas po vienu stogu“?</p> <p>18. Ar pritartumėte tokiai viešojo valdymo naujovei, kad plėtojantis soc. paslaugų sektoriui, būtų teisiškai reglamentuota ir taikoma privačių soc. paslaugų rinka? Kodėl?</p> <p>19. Ar pritartumėte tam, kad lėšos soc. paslaugų skyrimui būtų skirstomos ne socialinės globos įstaigoms finansuoti, o pritaikant soc. paslaugų krepšelio principą? Kodėl? <i>(analogiškas mokinio, ligonio krepšelių principams, kurie jau keletą metų įgyvendinami Lietuvos švietimo ir sveikatos priežiūros sektoriuose)</i>.</p> <p>20. Ar pritartumėte tam, kad kaip politikos priemonė soc. paslaugų plėtros sektoriuje būtų taikomas visur vienodas minimalių soc. paslaugų standartų, tarifų, normatyvų ir vertinimo rodiklių nustatymas? <i>(Socialinės paslaugos būtų suskirstytos į garantuojamas, remiamas ir programines paslaugas)</i>.</p> <p>21. Ar pritartumėte tam, kad, kaip politikos priemonė soc. paslaugų plėtros sektoriuje, galėtų būti išnaudotos viešojo ir privataus sektorių partnerystės galimybės, tai yra naudojamos privataus sektoriaus investicijos į soc. paslaugų infrastruktūrą. <i>(Skelbiami viešieji konkursai, investicijos galėtų būti susietos su komerciniu požiūriu patraukliais projektais)</i>.</p> <p>22. Jūsų manymu, kokios atities perspektyvos Jūsų savivaldybėje soc. paslaugų administravimo/teikimo srityje (plėtros galimybės).</p> <p>23. Kokia Jūsų nuomonė, ar efektyvus yra soc. paslaugų administravimas savivaldybėje?</p> <p>24. Jei ne, kokie būtų Jūsų pasiūlymai bei rekomendacijos efektyvesniam soc. paslaugų administravimo užtikrinimui?</p>

Dėkoju už nuoširdų pokalbį

ANKETA

Apklausa atliekama siekiant nustatyti Šiaulių rajono ir miesto savivaldybių socialinių paslaugų administravimo specialistų – ekspertų nuomonę apie socialinių paslaugų planavimą, teikimą, socialinių paslaugų įstaigų steigimą, išlaikymą ir bendradarbiavimą su NVO

Anketinės apklausos duomenys bus naudojami apibendrintiems tyrimo rezultatams atskleisti, todėl tikiuosiu Jūsų nuoširdžių atsakymų

Atsakymo variantus žymėkite X

Nurodykite savivaldybę kurioje dirbate:

Šiaulių rajono

Šiaulių miesto

1. Ar kyla problemų dėl socialinių paslaugų administravimo ir teikimo? Tinkamą atsakymo variantą žymėkite „X“.	
Taip	
Ne	

2. Jeigu kyla problemų administruojant ir teikiant socialines paslaugas prašau nurodyti, kokiose srityse jų kyla daugiausiai.	
Teisinis reglamentavimas	
Planavimas	
Organizavimas	
Finansavimas	
Priežiūra ir kontrolė	
Kita (nurodykite):	

3. Dėl kokių teisės aktų kyla daugiausiai problemų teikiant socialines paslaugas?	
Savivaldybės tarybos sprendimai	
Administracijos direktoriaus įsakymai	
Kiti vidiniai savivaldybės teisės aktai	
Tarptautinės sutartys ir Europos Sąjungos teisės aktai	
Įstatymai	
Vyriausybės nutarimai	
Ministrų įsakymai ir kiti valstybės institucijų valdymo aktai	

4. Nurodykite kokie yra socialinių paslaugų teisinio reglamentavimo esminiai trūkumai?	
Per detalus, per daug sudėtingas, painus	
Imperatyvus, direktyviškas, nepaliekantis sprendimų priėmimo laisvės	
Per dažnas teisės normų keitimas	
Trūksta metodinio vadovavimo, kaip įgyvendinti teisės aktus	
Priežiūra ir kontrolė	
Kita (nurodykite):	

5. Ką siūlytumėte pirmiausiai keisti socialinių paslaugų teisiniame reglamentavime?	
Tobulinti vidinius teisės aktus (savivaldybės tarybos sprendimus, administracijos direktoriaus įsakymus, kitus vidinius teisės aktus)	
Tobulinti išorinius teisės aktus (tarptautines sutartis, ES teisės aktus, įstatymus, Vyriausybės nutarimus, ministrų įsakymus ir kitus valstybės institucijų valdymo aktus)	
Dereguluoti, atsisakyti detalaus reglamentavimo	
Suteikti daugiau sprendimų priėmimo laisvės savivaldybėms	
Plėtoti metodinį vadovavimą, stiprinti konsultacijas dėl teisės aktų įgyvendinimo	
Kita (nurodykite):	

6. Ar socialinių paslaugų teikimas yra įtrauktas į šiuos planavimo dokumentus?		
	Taip	Ne
Nacionalinio lygmens planavimo dokumentus		
Regioninio lygmens planavimo dokumentus		
Bendrąjį planą		
Strateginį savivaldybės plėtros planą		
Specialiąją savivaldybės (socialinių paslaugų) strategiją		
Seniūnijų veiklos programas		
Kitus dokumentus (nurodykite konkrečiai):		

7. Kokių planavimo dokumentų rengimas ir įgyvendinimas teikiant socialines paslaugas yra problematiškiausias?	
Nacionalinio lygmens	
Regioninio lygmens planavimo dokumentai	
Bendrasis planas	
Strateginis savivaldybės plėtros planas	
Specialioji savivaldybės (socialinių paslaugų) strategija	
Seniūnijų veiklos programos	
Kiti dokumentai (nurodykite):	

8. Kokius galite nurodyti planavimo ir planavimo dokumentų, susijusių su socialinių paslaugų teikimu, esminius trūkumus?	
Per detalus planavimas	
Nerealūs planavimo terminai (per trumpas, per ilgas įgyvendinimo laikotarpis)	
Neveiksmingas, formalus planavimas	
Planai nėra tarpusavyje suderinti (nėrasąsajų tarp skirtingo lygmens planavimo dokumentų)	
Kita (nurodykite):	

9. Ką siūlytumėte pirmiausiai keisti planavime ir planavimo dokumentuose, susijusiuose su socialinių paslaugų teikimu?	
Atsisakyti planavimo	
Rengti naujus planavimo dokumentus	
Keisti planavimo terminus (ilginti, trumpinti įgyvendinimo laikotarpį)	
Planavimą geriau koordinuoti (susieti skirtingo lygmens planavimo dokumentus)	
Stiprinti metodinį vadovavimą, organizuoti konsultacijas dėl planavimo	
Kita (nurodykite):	

10. Kaip savivaldybė užtikrina socialinių paslaugų teikimą?
--

Steigdama savivaldybės biudžetines, viešąsias įstaigas ar savivaldybės kontroliuojamas įmones	
Pirkdama paslaugas iš privačių teikėjų	
Pirkdamas paslaugas iš visuomeninių organizacijų	
Sudarydama sutartį su kitomis savivaldybėmis ar su kitomis savivaldybėmis įsteigdama biudžetines, viešąsias įstaigas ar savivaldybių kontroliuojamas įmones	
Kita (nurodykite):	

11. Kokių galite nurodyti esminių trūkumų, susijusių su socialinių paslaugų administravimu?	
Per daug sudėtingos savivaldybės biudžetinių, viešųjų įstaigų, savivaldybės kontroliuojamų įmonių steigimo, reorganizavimo, likvidavimo procedūros	
Per daug sudėtingos viešųjų pirkimų procedūros	
Nėra atsakomybės pasiskirstymo tarp paslaugas administruojančių ir jas teikiančių subjektų	
Trūksta patirties įtraukiant visuomenines organizacijas į paslaugų teikimą, plėtojant viešo ir privataus sektorių partnerystę, taikant naujus metodus	
Kita (nurodykite):	

12. Ką siūlytumėte pirmiausia tobulinti administruojant socialines paslaugas?	
Supaprastinti savivaldybės biudžetinių, viešųjų įstaigų, savivaldybės kontroliuojamų įmonių steigimo, reorganizavimo, likvidavimo procedūras	
Supaprastinti viešųjų pirkimų procedūras	
Geriau paskirstyti atsakomybę tarp paslaugas administruojančių ir jas teikiančių subjektų	
Stiprinti metodinį vadovavimą, konsultuoti, kaip įtraukti visuomenines organizacijas į paslaugų teikimą, kaip plėtoti viešo ir privataus sektorių partnerystę ir kaip taikyti naujus metodus	
Kita (nurodykite):	

13. Kokie yra pagrindiniai socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai?	
Valstybės biudžetas	
Savivaldybės biudžetas	
Pinigų fondai	
Mokesčiai / rinkliavos už paslaugas	
Kita (nurodykite):	

14. Kokie subjektai atlieka ir dalyvauja atliekant socialinių paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę?	
Savivaldybės taryba	
Meras	
Administracijos direktorius	
Administracijos departamentų, skyrių vadovai	
Seniūnai	
Savivaldybės kontrolierius (savivaldybės kontrolės ir audito tarnyba)	
Ministerijos	
Vyriausybės įstaigos	
Įstaigos prie ministerijų	
Visuomeninės organizacijos	
Vartotojai	
Kita (nurodykite):	

15. Kas yra problematiškiausia socialinių paslaugų teikimo kontrolėje ir priežiūroje?	
Neveiksminga, tik formali priežiūra ir kontrolė	
Nenumatytas ir neįdiegtas priežiūros ir kontrolės mechanizmas	

Per daug priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų, jų veikla dubliuojasi	
Priežiūros ir kontrolės sistema orientuota į baudimą, o ne į prevenciją	
Kita (nurodykite):	

16. Ką siūlytumėte pirmiausia tobulinti atliekant socialinių paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę?	
Nustatyti aiškią priežiūros ir kontrolės sistemą	
Mažinti priežiūros ir kontrolės apimtį ir detalumą	
Priežiūros ir kontrolės sistemą orientuoti į prevenciją	
Į kontrolę ir priežiūrą įtraukti visuomenines organizacijas	
Kita (nurodykite):	

Nuoširdžiai dėkoju už sugaištą laiką☺

Gintarė Bujauskaitė ŠU SMF Vadybos – viešojo administravimo magistrantūros studijų II kurso studentė 8-60647779

Priedas Nr. 3

1 lentelė

Šiaulių r. ir Šiaulių miesto savivaldybių gyventojų pasiskirstymas pagal amžių 2010 m. pradžioje

Teritorija	Iš viso	0–15 metų amžiaus gyventojai		Darbingo amžiaus gyventojai		Pensinio amžiaus gyventojai	
		Skaičius	Proc.	Skaičius	Proc.	Skaičius	Proc.
Lietuvos Respublika	3329039	539452	16,2	2162466	65,0	627121	18,8
Šiaulių m. sav.	125453	18624	14,8	84999	67,8	21830	17,4
Šiaulių r. sav.	49199	8557	17,4	31214	63,4	9428	19,2

2 lentelė

Šiaulių r. ir Šiaulių miesto savivaldybių socialinės rizikos šeimų ir vaikų jose skaičius

Teritorija / Metai	Socialinės rizikos šeimų skaičius					Vaikų skaičius socialinės rizikos šeimose				
	2006	2007	2008	2009	Pokytis 2006–2009, proc.	2006	2007	2008	2009	Pokytis 2006–2009, proc.
Šiaulių m. sav.	297	99	110	138	-53,5	540	214	193	225	-58,3
Šiaulių r. sav.	177	190	175	175	-1,1	514	551	461	426	-17,1

3 lentelė

Šiaulių r. ir Šiaulių miesto savivaldybių neįgalių suaugusiųjų ir vaikų skaičius

Teritorija / Metai	Neįgalių asmenų, vyresnių kaip 18 metų, skaičius					Neįgalių vaikų skaičius				
	2006	2007	2008	2009	Pokytis 2006–2009, proc.	2006	2007	2008	2009	Pokytis 2006–2009, proc.
Lietuvos Respublika	20169	25557	26649	22507	11,6	1968	2170	2243	2222	12,9
Šiaulių m. sav.	813	957	920	848	4,3	104	81	88	94	-9,6
Šiaulių r. sav.	337	388	421	365	8,3	42	42	47	52	23,8

Šaltinis: Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos duomenys.

4 lentelė

Šiaulių r. ir Šiaulių miesto savivaldybių pagalbą į namus ir socialinę globą namuose gavę asmenys

Teritorija / Metai	2006	2007	2008	2009	Pokytis 2006–2009 m. proc.
Lietuvos Respublika	7927	8189	13262	13554	71,0
Šiaulių m. sav.	231	212	587	440	90,5
Šiaulių r. sav.	117	112	113	119	1,7

Šaltinis: Statistikos departamento duomenys.

Šiaulių r. ir Šiaulių miesto savivaldybių savivaldybių biudžetų išlaidos socialinėms pašalpoms

Teritorija / Metai	Iš viso				Pokytis 2006–2009 m., proc.
	2006	2007	2008	2009	
Socialinės pašalpos, tūkst. Lt.					
Lietuvos Respublika	43800,1	52134,6	78927,3	190660,2	335,3
Šiaulių m. sav.	770,7	818,4	1157,2	4537,8	488,8
Šiaulių r. sav.	695,5	891,4	1317,8	3081,5	343,1
Vienam gyventojui tenka socialinių pašalpų, Lt					
Lietuvos Respublika	12,9	15,4	23,4	56,9	342,2
Šiaulių m. sav.	6,0	6,4	9,1	36,0	502,0
Šiaulių r. sav.	13,7	17,7	26,2	61,5	350,1

Šaltinis: Statistikos departamento duomenys.

Socialinių paslaugų teikimo alternatyvų apžvalga gerinant socialinių paslaugų administravimą

(Informantų kalba netaisyta).

<p align="center">Pateiktos alternatyvos gerinti socialinių paslaugų teikimą savivaldybėje <i>Ar pritarumėte tam, kad?</i></p>	<p align="center">Šiaulių rajono informantų atsakymai</p>	<p align="center">Šiaulių miesto informantų atsakymai</p>
<p>socialines paslaugas teikiančių ir administruojančių institucijų „jungimas po vienu stogu“</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugas teikiančios įstaigos turi būti arčiau žmonių, administruojančios įstaigos gali būti „po vienu stogu“; • Teritoriniu požiūriu tai nenaudinga, nes mūsų klientai išsidėstę plačiai po visą rajoną; • Nesutinku, administruojanti įstaiga turi administruoti, o paslaugas teikiančios įstaigos turi teikti paslaugas, darbas bus efektyvesnis jei kiekviena dirbs savo darbą; • Sunku atsakyti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nereikia. Būtų racionalu, nes dabar pastatai išmėtyti, bet pagal valdymo efektyvumą tai būtų normalu. Kuomet panašios įstaigos pvz. Nakvynės namai ir valgykla - būtų galima sujungti, bet skirtingas pvz. „Godą „ su kt. įstaigomis – tai negalima. • Mano nuomone administruoti turi vieni ir teikti kiti; • Aš manau, kad turėtų būti atskirta.
<p>būtų teisiškai reglamentuota ir taikoma privačių socialinių paslaugų rinka</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Privačiomis nėra didelio pasitikėjimo kol nėra licenzijavimo; • Kai bus licenzijuotos tada gal ir galima pirkti. • Aš už tai, kad būtų dedamos visos pastangos tobulinti ir gerinti esamą situaciją, sistemą ir lėšas panaudoti efektyvesniam paslaugų teikimui atsižvelgiant į klientų poreikius. • Konkurencija, galimybė rinktis pasirenkant optimaliausią variantą. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visiškai aš prieš, kadangi dalyvavau viename seminare Švedijoje, kur ten buvo idėja, kuomet valdžioje buvo liberalai, visas paslaugas perduoti į privatų sektorių. Bet juk privačios tai siekia pelno, kuomet jos padirbo su tom įstaigom ir pamatė, kad nėra jokio pelno, iškart atidavė viešosioms institucijoms. Gali steigti privačios, bet tas paslaugas reikia įvertinti o tik tada pirkti. • Teisinė bazė yra reikia jas steigti tik licenzijuoti. • Taip aišku, privati teikiamos paslaugos niekada nepakenks institucijų teikimui. Žmogus turės galimybę pasirinkti. Bet perduoti – ne, nes valstybė turi pasirūpinti savo žmonėmis. Jei būtų ir privatus sektorius, tai būtų gerai, paslaugų įvairovė didesnė ir kokybės atžvilgiu geriau;
<p>lėšos socialinių paslaugų skyrimui būtų skirstomos ne socialinės globos įstaigoms o pritaikant socialinių paslaugų krepšelio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Krepšelis turėtų būti, tai neturi sietis su savivaldybės finansine padėtimi; • Krepšelis turėtų būti tikrai nors kalbama apie tai senai. Tai ateis su laiku; • Manau, kad socialinių paslaugų krepšelio principas nepasiteisintų, būtų vėl atranka, nes ne visi klientai galėtų pasinaudoti tuo krepšeliu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tai gal tiktų stacionarioms bet gink Dieve ne privačioms arba tokioms kaip paslaugų centras, kur klientų skaičius keičiasi labai dažnai. Tokiai įstaigai to taikyti negalima, nes nebeišku būtų kokią statistiką ir reikėtų pateikti; • Gerai, manau pritarčiau, tai manau padėtų; • Kažin, nežinau, tiesiog apie tai niekada

<p>principą;</p>	<p><i>Neįgalieji, seni asmenys yra visi lygūs ir visiems reikalinga reali pagalba.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gal ir taip.</i> 	<p><i>nepagalvoju. Jei valstybė prisidėtų būtų gerai. Dabar ku toliau tuo labiau viskas ant savivaldybės pečių. Valstybė labiau turi imtis atsakomybės;</i></p>
<p>būtų taikomas visur vienodas minimalių socialinių paslaugų standartų, tarifų normatyvų ir vertinimo rodiklių nustatymas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pritarčiau;</i> • <i>Tokiu klausimu iš ministerijos nebuvo diskutuojama, garantuojamam standartui pritartumėm;</i> • <i>Nepritarčiau, nes kiekvieno kliento atvejis yra unikalus kaip ir pats klientas. Negalime numatyti visų atvejų kada ir kokios pagalbos gali prireikti, o išpraustas į rėmus klientas negali patenkinti savo poreikių.</i> • <i>Gal ir taip;</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Yra tų normatyvų metodikos. Šiaip aš nemanau, kad tai būtų įmanoma. Bet metodikos ne visur taikomos, čia būtų sudėtinga su psichine negalių turinčiais klientais. Jiems nenurodysi būti 5 valandas ir pan., šauna į galvą ir išeina namo. O kaip tikrina auditas, kabinėjasi kodėl čia taip anaip, turi būti užvestos bylos, fiksuojamas kliento atvykimo išvykimo laikas – tai didelis popierizmas, sėdi mergaitės nuo 3-5 val. ir rašo;</i> • <i>Nežinau. Savivaldybė pati puikiai mato ko reikia, nemanau, kad reikia tokio priverstinio nustatymo;</i> • <i>Man sunku kažką pasakyti. Jei valstybė garantuoja finansavimą – tai būtų gerai.</i>
<p>socialinių paslaugų plėtros sektoriuje būtų išnaudotos viešojo ir privataus sektorių partnerystės galimybės, (naudojamos privataus sektoriaus investicijos į socialinių paslaugų infrastruktūrą).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pritarčiau;</i> • <i>Viešųjų pirkimų nėra vykdoma, finansiniu požiūriu tai būtų sunkiau žmogui. Tai galėtų būti vystoma bendruomenėje arčiau žmogaus;</i> • <i>Ne, tai užimtų daug laiko. Socialinėje atskirtyje atsidūrusiam žmogui pagalbą būtina suteikti nedelsiant;</i> • <i>Sunku pasakyti.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Galėtų būti paslaugų pirkimas o ne visiškss paslaugų perdavimas privačiam sektoriui;</i> • <i>Pritarčiau, nes žmogus turėtų daugiau galimybių pasirinkti o valstybė viskuo pasirūpinti negali.</i> • <i>Taip galėtų.</i>

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis informantų interviu gauta medžiaga.

Šiaulių rajono savivaldybės
administracija
Gauta
2010-05-04 Nr. R-1245 (8,2,1)

VŠĮ „Senolių namai“
Plento g. 4A, 80114 Kairiai, Šiaulių raj., tel 8 698 47710
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 302297279

Šiaulių rajono savivaldybės tarybos nariams 2010-05-03

**DĖL FINANSAVIMO ŠALTINIŲ PASTATUI REKONSTRUOTI
IR REIKALINGAI ĮRANGAI BEI BALDAMS ĮSIGYTI**

VšĮ „Senolių namai“ rengiasi dalyvauti 2007-2013 m. Sanglaudos skatinimo veiksmų programoje ir teikti paraišką projektui „Nestacionarių socialinių paslaugų infrastruktūros plėtra Šiaulių rajone, įkuriant mišrių socialinių paslaugų įstaigą“ finansuoti.

Projekto įgyvendinimo metu bus atlikta pastato I ir II aukšto rekonstrukcija (fasado apdailos darbai, inžinerinių tinklų bei santechnikos įrangos pakeitimas, vidaus apdailos darbai), jį pritaikant socialinių paslaugų teikimui ir įsigyti reikalingi veiklai baldai, įranga bei pradėta reali įstaigos veikla.

Viešosios įstaigos veiklos struktūra (schemoje):

