

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

Kristina ŠČEPKAUSKAITĖ

Vadybos studijų programos studentė

LYGINAMOJI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ
ADMINISTRAVIMO ANALIZĖ: ŠIAULIŲ RAJONO IR
RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBIŲ ATVEJIS

Magistro darbas

Šiauliai, 2013

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

Kristina ŠČEPKAUSKAITĖ

**LYGINAMOJI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ
ADMINISTRAVIMO ANALIZĖ: ŠIAULIŲ RAJONO IR
RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBIŲ ATVEJIS**

Magistro darbas

Socialiniai mokslai, Vadyba (N200)

Specializacija – Viešasis administravimas

Darbo vadovas:

prof. dr. Algis KRUPAVIČIUS

Teigiu, kad magistro darbas, kurį teikiu vadybos studijų krypties magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

Ščepekuskaitė, K. (2013). Lyginamoji socialinių paslaugų administravimo analizė: Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių atvejis: universitetinių nuolatinių studijų Vadybos (spec. Viešasis administravimas) programos baigiamasis darbas / baigiamojo darbo vadovas prof. dr. Algis Krupavičius. Šiaulių universitetas, Viešojo administravimo katedra, 104 p.

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe analizuojamas socialinių paslaugų administravimas teoriškai, pritaikant tyrimui savivaldos lygmenyje. Iškeltiems uždaviniams pasiekti pasirinkta lietuvių ir užsienio autorių mokslinės publikacijos, Lietuvos Respublikos įstatymų ir poįstatyminių aktų, strateginių planų, interneto šaltinių analizė, sisteminimas, lyginimas. Empirinei socialinių paslaugų administravimo analizei ir vertinimui Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse pasirinktas pusiau struktūruotas ekspertų interviu ir griežtai struktūruotas socialinių paslaugų gavėjų interviu, atliekama lyginamoji analizė.

Tyrimo tikslas – ištirti ir palyginti esamą socialinių paslaugų administravimo sistemą Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse, siekiant numatyti tobulinimo galimybes. Tyrimas padėjo atskleisti, kad abiejose savivaldybėse socialinių paslaugų organizatoriams, efektyviai administruoti paslaugas trukdo tiek ribotos finansinės galimybės, tiek riboti žmogiškieji ištekliai. Lyginant savivaldybes paaiškėjo, kad rajonuose aktualios vienodos socialinės problemos: alkoholio vartojimas, nedarbas, nepakankamos pajamos, šeimos priskiriamos socialinei rizikai, neįgaliųjų, vienišų senų žmonių priežiūra, integracija, blogos jų gyvenimo sąlygos. Tačiau Radviliškio rajone socialinių paslaugų tinklas, susidariusioms socialinėms problemoms spręsti, yra labiau išplėstas negu Šiaulių rajone, ir apima įvairias klientų grupes. Kadangi Šiaulių rajone socialinių paslaugų tinklas ir infrastruktūra minimali, visiškai prieinamos yra tik bendrosios socialinės paslaugos, todėl specialiosios paslaugos rajono gyventojams yra perkamos iš kitų savivaldybių. Taigi tyrimo pradžioje suformuluotas ginamasis teiginys, kad Radviliškio rajono savivaldybė, priešingai, nei Šiaulių rajono savivaldybė, turėdama labiau išplėstą socialinių paslaugų tinklą, gali patenkinti didesnę skirtingų klientų grupių socialinių paslaugų poreikį, iš dalies pasitvirtino.

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

Ščepkauskaitė, K. (2013). Comparative Analysis of Administrating Social Services: Case Analysis of Šiauliai District and Radviliškis District Municipalities: the Final Work of full-time Management studies (specialisation – Public Administration) / the supervisor – prof. dr. Algis Krupavičius. Šiauliai University, the Department of Public Administration, 104 pages.

SUMMARY

Final Master's Degree Work analyses administration of social services on theoretical level by applying it to the survey on the level of self-governance. Scientific publications of Lithuanian and foreign authors were applied in order to attain the aims. Comparison, systematisation and analysis of laws and legal acts of the Republic of Lithuania as well as strategic plans, internet sources. Partially structured interview of experts and the structured interview of receivers of social services were selected for empiric analysis and evaluation of administration of social services in Šiauliai District and Radviliškis District Municipalities, the comparative analysis was implemented.

Aim of the survey was to analyse and compare the existing system of administration of social services in Šiauliai District and Radviliškis District Municipalities with an aim to define possibilities for the further development. The survey helped to reveal that in both municipalities the effective administration of services is restricted by limited financial possibilities as well as limited human resources. Upon comparison of municipalities it appeared that similar social problems are relevant in regions: alcohol consumption, unemployment, insufficient income, families are attributed to the social risk, care of the disabled, lonely senile people, integration, unsatisfactory life conditions. However the network of social services in Radviliškis district is wider if compared to Šiauliai district and covers various groups of clients. As far as the network and infrastructure for social services in Šiauliai district is minimal, only general social services are fully accessible, therefore special services for district dwellers are bought from other municipalities. Therefore the defensive statement, formed at the beginning of the survey that Radviliškis district Municipality, on the contrary from Šiauliai district Municipality, having the more developed network of social services, can satisfy higher need of different groups of clients, was partially confirmed.

Keywords: social services, administration of social services, municipality, comparative analysis.

TURINYS

ĮVADAS	9
1. TEORINIAI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ASPEKTAI.....	12
1.1. Socialinių paslaugų samprata.....	12
1.1.1. Socialinių paslaugų klasifikavimas ir funkcijos.....	15
1.1.2. Socialinių paslaugų organizavimo ypatumai ir teikimo principai.....	20
1.2. Socialinių paslaugų administravimo teisinė bazė	27
1.3. Naujosios viešosios tarnybos svarba socialinių paslaugų administravime	32
1.3.1. Socialinių paslaugų administravimas nacionaliniame lygmenyje.....	36
1.3.2. Socialinių paslaugų administravimas savivaldos lygmenyje	39
1.4. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas.....	42
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ŠIAULIŲ RAJONO IR RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBIŲ LYGINAMOSIOS ANALIZĖS EMPIRINIS TYRIMAS	47
2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas.....	47
2.2. Tyrimo rezultatų analizė	51
2.2.1. Pagrindinės socialinės problemos	51
2.2.2. Socialinių paslaugų infrastruktūra ir poreikis	57
2.2.3. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas	62
2.2.4. Teikiamų socialinių paslaugų kokybė.....	65
2.2.5. Socialinių paslaugų klientų apklausos apie socialinių paslaugų kokybę tyrimo rezultatų lyginamoji analizė	72
IŠVADOS.....	82
REKOMENDACIJOS	85
LITERATŪRA	87
PRIEDAI	95

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė Socialinių paslaugų rūšys ir gavėjai užsienyje.....	19
2 lentelė Socialinių paslaugų organizatorių pagrindinės funkcijos	23
3 lentelė Socialinių paslaugų teikimo principai Latvijoje, Moldovoje, Ukrainoje.....	26
4 lentelė Bendri duomenys apie Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių ekspertus	48
5 lentelė Ekspertinio tyrimo instrumento struktūra	49
6 lentelė Griežtai struktūruoto interviu tyrimo instrumento struktūra.....	49
7 lentelė Vidutinis metinis gyventojų skaičius ir sudėtis Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse 2011-2012 m.	52
8 lentelė Socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai.....	56
9 lentelė Sociodemografinės interviu dalyvavusių socialinių paslaugų klientų charakteristikos.....	72
10 lentelė Šiaulių r. sav. ir Radviliškio r. sav. pagrindinės socialinės problemos ir priežastys dėl kurių teikiamos socialinės paslaugos	74
11 lentelė Šiaulių r. sav ir Radviliškio r. sav. respondentų pasiskirstymas pagal socialinių paslaugų svarbą ir kokybę, proc.	78

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Socialinių paslaugų rūšys.....	15
2 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas.....	17
3 pav. Socialinių paslaugų organizatoriai.....	23
4 pav. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo, teikimo principai	25
5 pav. Socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančios sritys	29
6 pav. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas.....	45
7 pav. Šiaulių r. sav. ir Radviliškio r. sav. pagrindinės socialinės problemos, proc.	73
8 pav. Priežastis dėl kurios respondentui teikiamos socialinės paslaugos, proc.	73
9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipiamosi į įstaigą pirmumą dėl socialinių paslaugų, proc.	75
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines paslaugas teikiančių įstaigų pakankamumą, proc.	75
11 pav. Reikalingiausios socialinių paslaugų įstaigos savivaldybės teritorijoje, proc.	76
12 pav. Socialinės paslaugos dėl kurių kreipėsi respondentai, proc.....	77
13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinių paslaugų veiksmingumą, proc.	79
14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines paslaugas teikiančio skyriaus/ padalinio darbo kokybę savivaldybėje, proc.	79
15 pav. Priemonės, kurie padėtų gerinti socialinių paslaugų kokybę Šiaulių r. sav. ir Radviliškio r. sav., proc.	80

PAGRINDINIŲ SAŲVOKŲ ŽODYNAS

Decentralizacija – centrinės valdžios įgaliojimų perdavimas regionams – teritoriniams vienetams, kuriuose vykdoma politika, atitinkanti to vieneto poreikius, bet kartu orientuota į visumos (valstybės) gerovės siekimą (Išoraitė, 2007, p. 80).

Savivaldybė – valstybės teritorijos administracinis vienetas, turintis juridinio asmens statusą bei Lietuvos Respublikos Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, įgyvendinamą per savivaldybės tarybą (LR vietos savivaldos įstatymas, 2003).

Socialinė apsauga – įstatymais nustatyta socialinių, ekonominių priemonių sistema, užtikrinanti lėšų ir paslaugų teikimą socialinių rizikų atvejais, suteikianti papildomų pajamų būtiniausiems šeimos (asmens) poreikiams tenkinti (Angele et al., 1999).

Piniginė socialinė parama – pinigine ar nepinigine formomis teikiama parama nepasiturintiems gyventojams įstatymo nustatyta tvarka (Piniginės socialinės paramos nepasiturinčioms šeimoms ir vieniems gyvenantiems asmenims įstatymo pakeitimo įstatymas, 2011).

Socialinės paslaugos – paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų administravimas – įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms socialinėms paslaugoms administruoti (Išoraitė, 2007, p. 19).

Viešojo paslauga - valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas (LR viešojo administravimo įstatymas, 1999).

Vietos savivalda – valstybės teritorijos administracinio vieneto – savivaldybės teisė laisvai ir savarankiškai tvarkytis pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją ir įstatymus per administracinio vieneto nuolatinį gyventojų tiesiogiai išrinktų atstovų savivaldybės tarybą bei jos sudarytą vykdomąją ir kitas institucijas (LR vietos savivaldos įstatymas, 2003).

IVADAS

Temos aktualumas ir problematika: Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, organizacijos išskelti reikalavimai socialinės apsaugos politikai dar labiau paspartino jos raidą. Todėl Lietuvos Respublikos Vyriausybė didesnę dėmesį pradėjo skirti ir socialinių paslaugų plėtrai: kuriamos ir įgyvendinamos naujos strategijos bei programos, vis plačiau naudojamos alternatyvios socialinių paslaugų teikimo formos, padedančios užtikrinti geresnę socialinių paslaugų kokybę (Vareikytė et al., 2006, p. 6).

Valstybė, rūpindamasi savo piliečių socialiniu saugumu, formuoja socialinės apsaugos politiką, rengia jos įgyvendinimo priemones. Socialinę apsaugą sudaro socialinis draudimas ir socialinė parama. Socialinė parama skirstoma į socialinę paramą pinigais ir socialines paslaugas. Socialinės paslaugos apima paslaugas, kaip pagalbos asmenims arba šeimoms suteikimą įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant sugrąžinti asmenims (šeimoms) gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę. Vadinasi, valstybės socialinės apsaugos politika turi būti nukreipta į individą bei jo aktyvų dalyvavimą, įsitraukiant į socialinę visuomenę.

Lietuvoje per pastarąjį dešimtmetį sukurtas nemažas socialinių paslaugų tinklas, tačiau jo aprėptis, paslaugų įvairovė ir kokybė vis dar nepakankami. Juolab, kad demografinės tendencijos leidžia daryti prielaidą, jog socialinių paslaugų poreikis ilgainiui tik dar labiau augs. Todėl svarbu, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų tikslingumas ir veiksmingumas, laiku suteiktos kokybiškos socialinės paslaugos gyventojams. Tačiau viešųjų paslaugų teikimo ir organizavimo institucijos nuolat susiduria su problema, kaip efektyviai administruoti socialines paslaugas, jų teikimą ir užtikrinti klientų pasitenkinimą paslaugų kokybe. Kadangi kokybė dažnai matuojama viešojo administravimo efektyvumo ir viešojo sektoriaus tarnautojų profesionalumo parametrais, efektyvus socialinių paslaugų administravimas reikalauja modernesnių valdymo sprendimų, kurie turi įtakos veiksmingesniam (efektyvesniam) socialinių paslaugų administravimui, visuomenės poreikių viešųjų paslaugų srityje patenkinimo.

Socialinių paslaugų administravimo kokybės gerinimo srityje galimybių suteikia Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos administruojamos priemonės, finansuojamos Europos regioninės plėtros fondo lėšomis pagal 2007–2013 m. Sanglaudos skatinimo veiksmų programą. Viena tokių priemonių – „Nestacionarių socialinių paslaugų infrastruktūros plėtra“. Pagrindinis socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros tikslas – didinti negalinčių savimi pasirūpinti žmonių gebėjimus ir iniciatyvą pasirūpinti savimi bei integruotis į visuomenę. Už ES lėšas skirtinguose Lietuvos regionuose

steigiamos ar modernizuojamos nestacionarių socialinių paslaugų įstaigos, kuriose pagalba teikiama suaugusiems, turintiems negalią, neįgaliems ir sutrikusio intelekto vaikams, pagyvenusiems asmenims, socialinės rizikos šeimoms ir šių šeimų vaikams, socialinės rizikos suaugusiems asmenims, taip pat kitiems gyventojams, susiduriantiems su socialinėmis problemomis.

Įgyvendinant priemonės projektus gerinama bei plėtojama nestacionarių socialinių paslaugų infrastruktūra, mažinami socialinių paslaugų infrastruktūros skirtumai savivaldybėse, dekoncentruojamas ir decentralizuojamas socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas, didinama socialinių paslaugų įvairovė, padedama patiemis asmenims, kuriems skirtos socialinės paslaugos, jų šeimos nariams sugrįžti į darbo rinką.

Pasirinkti lyginamosios socialinių paslaugų administravimo analizės Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse temą paskatino jos praktinis aktualumas, nes moderni socialinių paslaugų administravimo sistema, kaip tokia šiuolaikinėje valstybėje, reikia pripažinti, dar nėra iki galo sukurta Lietuvoje. Netgi Europos Bendrijų Komisijos Komunikate (2006-04-26) teigiama, kad socialinių paslaugų administravimo modernizavimas yra viena svarbiausių problemų, su kuriomis susiduria šiandienos Europa. Tačiau socialinė šalies padėtis reikalauja, o mokslo pasiekimai (naujoji viešoji tarnyba, viešojo valdymo tobulinimo programos ir pan.) skatina efektyviau administruoti socialines paslaugas. Kaip teigia Bitinas A., Guogis A. et al. (2010) sparčiai kintanti visuomenės socialinė ir ekonominė aplinka, globalizacija, viešojo sektoriaus išlaidų mažinimas, ekonominiai pokyčiai skatina ieškoti optimalių bei efektyvių socialinių paslaugų administravimo būdų.

Nors Lietuvoje socialinės paslaugos organizuojamos keliais lygmenimis, tačiau pagrindinė atsakomybė tenka savivaldybėms. Todėl administruoti socialines paslaugas savivaldos lygmenyje yra kur kas lengviau nei nacionaliniu lygiu, nes savivaldybė yra arčiausiai bendruomenės ir joje žinomos vietos bendruomenės socialinės problemos, identifikuojamas tikrasis vietos gyventojų poreikis socialinėms paslaugoms, veikia įvairios institucijos ir organizacijos, dirbančios šioje srityje.

Lyginamajai analizei pasirinktos Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybės, nes išanalizavus įvairias lietuvių autorių mokslinio tiriamojo ir aprašomojo pobūdžio publikacijas, nustatyta, kad socialinių paslaugų administravimas Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse nėra ištirtas ir palygintas. Lyginant Šiaulių regionui priklausančias savivaldybes, galima ištirti socialinių paslaugų administravimo ir socialinių problemų tendencingumą. Galimybė lengviau lyginti vieno regiono savivaldybių socialinių paslaugų tinklų ir infrastruktūrų privalumus ir trūkumus, naudojamas priemonės socialinėms problemoms spręsti bei socialinių paslaugų klientų poreikiams tenkinti.

Teorinius socialinių paslaugų administravimo aspektus analizavo nemažai užsienio ir lietuvių autorių. Pieters (1998), Carole Sutton (1999), Anheir (2000), Guogis (2000), Kalesnykas (2000), Valenta (2000), Žalimienė (2001) nagrinėjo socialinių paslaugų sampratą bei apibrėžė jos reikšmę visuomenėje. Socialinių paslaugų teikimo ypatumus analizavo Žalimienė (2003), Vareikytė (2006), Išoraitė (2007). Lietuvos mokslinėje literatūroje (Bagdonas, Bagdonienė, 2000; Jasaitis, 2001; Domarkas, 2004; Išoraitė, 2007; 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.

Tyrimo objektas – socialinių paslaugų administravimas.

Tyrimo tikslas – ištirti ir palyginti esamą socialinių paslaugų administravimo sistemą Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse, siekiant numatyti tobulinimo galimybes.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų administravimą teoriniu aspektu.
2. Ištirti, įvertinti ir palyginti socialinių paslaugų administravimo problemas Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse.
3. Ištirti socialinių paslaugų kokybę, apklausiant Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių socialinių paslaugų klientus.

Ginamasis teiginys: Radviliškio rajono savivaldybė, priešingai, nei Šiaulių rajono savivaldybė, turėdama labiau išplėstą socialinių paslaugų tinką, gali patenkinti didesnę skirtingų klientų grupių socialinių paslaugų poreikį.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros ir šaltinių, teisės aktų ir dokumentų analizė, sisteminimas, apibendrinimas, pusiau struktūruotas ekspertų interviu, griežtai struktūruotas socialinių paslaugų gavėjų interviu, lyginamoji analizė, grafinis vaizdavimas.

Darbo struktūra: Darbą sudaro: įvadas, 2 skyriai, išvados ir rekomendacijos, literatūra, priedai, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis. Pateikta 11 lentelių, 15 paveikslų, 4 priedai. Panaudota 108 literatūros šaltiniai. Darbo apimtis 94 p. (be priedų), 104 p. (su priedais).

1. TEORINIAI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ASPEKTAI

1.1. Socialinių paslaugų samprata

Pradedant analizuoti socialinių paslaugų sampratą, pirmiausia, reikia išsiaiškinti šio termino sudedamųjų dalių reikšmę, tuomet bus galima lengviau ir giliau suvokti socialinių paslaugų sampratą.

Analizuojant sąvokos *paslauga* sampratą, pirmiausia reikia išskirti požymius, kuo paslauga skiriasi nuo prekės. Skirtumų išryškėjimas leidžia išskirti paslaugos savybes, kuriomis remiantis galima pateikti aiškų ir suprantamą paslaugų apibrėžimą (Kriauzaitė, 2007, p. 10). Todėl paslauga, skirtingai nei prekė, yra ne daiktas, o vyksmas (veiksmas ar jų aibė) (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 46). Pagrindinė paslaugos savybė yra jos neapčiuopiamumas. Be abejojimo galima teigti, kad vis dėlto pagrindiniai bruožai, atskleidžiantys paslaugos esmę yra tokie, kaip nemateriali veikla, kurią sunku apčiuopti, kurios metu dalyvauja tiek teikėjas, tiek paslaugos gavėjas (Bagdonienė, Hopenienė (2004), Vitlienė (2008), Langvinienė, Vengrienė (2005)). Todėl paslaugos sampratą galima pateikti per vyraujančius paslaugų apibrėžimus. Paslaugą galima įvardyti, kaip nematerialią gėrybę, nematerialią veiklą, prisidėnančią prie žmogaus poreikių tenkinimo, turinčią paklausą ir pasiūlą (Žalimienė, 2003, Vitkienė, 2008).

Analizuojant paslaugas savivaldos lygmenyje išskiriamos *viešosios paslaugos* – tai grupė paslaugų, kurioms būdingi šie skiriamieji požymiai (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 5):

1. Jų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos;
2. Jos gali būti teikiamos tiesiogiai valstybės ar savivaldybės organizacijų ir/ arba finansuojant ir reguliuojant (kontroliuojant) privačių ir/ ar nevyriausybinių organizacijų veiklą, pastarosioms vykdant viešųjų paslaugų teikimą.
3. Joms būdingos naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei duodančių – viešąjį interesą tenkinančių – paslaugų charakteristikos:
 - 3.1. Paslaugos kaip grynos viešosios gėrybės. Joms būdingas neatskiriamumas ir vientisumas. Jos naudojamos bendrai ir yra prieinamos visiems.
 - 3.2. Paslaugos, kurios visiems visuomenės ar teritorinės bendruomenės nariams yra socialiai reikšmingos gėrybės:
 - paslaugos, teikiamos privatiems asmenims, bet duodančios „plačią“ naudą visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei.

- paslaugos yra svarbios visos visuomenės ar teritorinės bendruomenės gyvenimo lygiui, bet reikalaujančios tokių didelių investicijų, kad monopolinis šios paslaugos teikimas yra labiausiai tikėtinas.
- paslaugos yra svarbios visuomenės ar teritorinės bendruomenės narių ar jų grupių gyvenimo kokybei, bet būtų per brangios, jei šias paslaugas teiktų privatus sektorius. Tai tokios gėrybės, kurios teikiamos siekiant įgyvendinti teisingumo principą.

Apibendrinant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (1999) 2 straipsnio 18 dalis reglamentuoja, kad viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas.

Išsiaiškinus, kas yra *paslauga* ir *viešoji paslauga*, galima analizuoti socialinių paslaugų sampratą. Kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, valstybės teikiamas socialines garantijas, vartojamas terminas socialinės paslaugos. Socialinės apsaugos terminų žodyne (1999) apibrėžiama, kad socialinės paslaugos – tai pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) vykdymo būdas ir socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos. Tuo tarpu Žalimienė L. (2003) detalizuoja ir teigia, kad socialinės paslaugos plačiuoju požiūriu – visuomenei teikiamos paslaugos, kaip antai: švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Siauresnė šių paslaugų termino sąvoka – tai paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, apimanti aštuonias socialines rizikas (liga, invalidumas, senatvė, našlystė, šeima/vaikai, nedarbas, būstas, socialinė atskirtis) – pagal ES socialinės apsaugos klasifikaciją.

Guogis A., Gudelis D. (2005) socialines paslaugas apibrėžia, kaip paslaugas, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę. Autoriai (Guogis, Gudelis, 2005) pažymi, kad socialinės paslaugos gali būti perkamos bei parduodamos Lietuvoje egzistuojančioje rinkoje, tačiau Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas privačiai teikiamų paslaugų nereglamentuoja.

Tuo tarpu Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinės paslaugos apibrėžiamos siauruoju požiūriu. Socialinių paslaugų įstatymo (2006) 3 straipsnio 1 dalis reglamentuoja, kad socialinėmis paslaugomis yra laikomos paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. To pačio straipsnio 2 dalyje teigiama, kad socialinių

paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį.

Socialinės paslaugos siauroju požiūriu taip pat apibrėžiamos ir socialinės apsaugos sistemos kontekstu. Kaip šios sistemos dalis, kuria siekiama panaikinti socialinę atskirtį, remti asmenų lygiateisiškumą, įsitraukiant į bendruomenę, teikiant paslaugas labiausiai pažeidžiamoms žmonių grupėms – senyvo amžiaus žmonėms, neįgaliesiems, šeimoms, vaikams, jaunumui, bedarbiams, imigrantams, benamiams, pabėgėliams ir pan. (Žalimienė, 2003, p. 12). Svarbus aspektas, kalbant apie socialines paslaugas, kad socialinės paslaugos yra pagalba asmenims ne pinigais, bet siekiant juos integruoti į visuomenę, padėti įgyti socialinių įgūdžių ir motyvuoti sugrįžti į darbo rinką.

Socialinių paslaugų sampratos analizę patikslina išskirti trys šių paslaugų tikslai (Žalimienė, 2003, p. 18):

1. Svarbiausias socialinių paslaugų tikslas – patenkinti asmenų gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias sąlygas, kai jie patys nepajėgūs to pasiekti savarankiškai. Tai paslaugos, orientuotos bent į minimalų poreikių patenkinimą.
2. Galutinis socialinių paslaugų tikslas – atkurti žmogaus gebėjimą funkcionuoti visuomenėje, kad jis pats galėtų savimi toliau savarankiškai rūpintis. Tai paslaugos, orientuotos į visišką ir visapusišką poreikių patenkinimą.
3. Socialinės paslaugos gali būti teikiamos ir prevencijos tikslais, siekiant užkirsti kelią atsirasti problemoms.

Analizuojant socialinių paslaugų sampratą svarbu išsiaiškinti ir užsienio šalyse vartojamo termino sampratą ir esmę. Įvairūs užsienio autoriai bei įstatymai socialines paslaugas apibrėžia skirtingai, pvz., Didžiojoje Britanijoje – *personal social service*, Vokietijoje – *personliche hilfe*, JAV – *human social service*) (European Foundation for the Improvement...2003). Analizuojant užsienio mokslinę literatūrą (Pieters, 1998; Schulte, 1998; Carole Sutton, 1999; Anheir, 2000; Communication from the commission, 2006) išsiaiškėjo, kad Vokietijoje, Prancūzijoje bei kt. šalyse socialinių paslaugų terminas 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 Wallerstein G. (1999), socialinių paslaugų esmę, veiklos centrą, branduolį tose šalyse sudaro profesionalų arba savanorių, viešųjų ne pelno ar pelno teikėjų pagalbos veikla, atliekamas socialinis darbas.

Užsienio šalyse, apibrėžiant socialines paslaugas, galimi mažiausiai trys požiūriai, kurie priklauso nuo šalyje taikomos socialinių paslaugų koncepcijos (Vareikytė, 2006, p. 13).

Pirmas galimas požiūris – iš kliento perspektyvos: socialinės paslaugos teikiamos, siekiant patenkinti individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius, pvz., vaikų ir šeimų, senyvų žmonių ir asmenų, turinčių fizinę ar proto negalią.

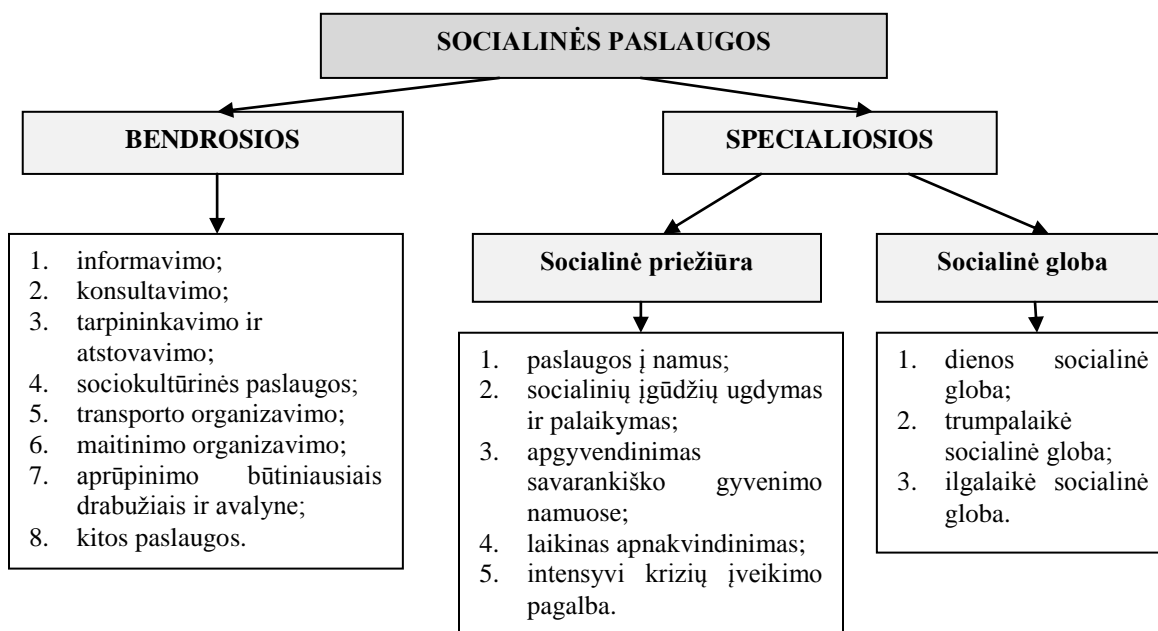
Antras – iš veiklos sektoriaus, kuriame socialinės paslaugos yra apibrėžiamos kaip skirtingų sektorių paslaugos, pvz., sveikatos priežiūros, švietimo sistemos ir kt.

Trečias – priklauso nuo tikslo – individų, grupės žmonių ar bendruomenės poreikių tenkinimo ir užsibrėžtų tikslų siekimo.

Apibendrinant terminas *socialinės paslaugos* vartojamas, apibrėžiant šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, vadinamosios gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. 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.

1.1.1. Socialinių paslaugų klasifikavimas ir funkcijos

Socialinės paslaugos, kaip viena iš paslaugų grupių, pagal savo pobūdį taip pat yra gana skirtingos ir apima daug paslaugų rūšių. Socialinių paslaugų klasifikavimas pateikiamas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo (2006) 6 straipsnyje ir Socialinių paslaugų katalogo (2006) 4 punkte, kuriuose socialinės paslaugos skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias (žr. 1 pav.).



1 pav. Socialinių paslaugų rūšys

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006), Socialinių paslaugų katalogas (2006).

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo (2006) 7 straipsnio 1 dalyje reglamentuojama, kad bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiriomis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis. Bendrųjų socialinių paslaugų tikslas – ugdyti ar kompensuoti asmens (šėimos) gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Vadinasi, bendrosiomis socialinėmis paslaugomis siekiama padėti žmogui, suteikiant visą reikiamą pagalbą namuose, kad jam nereikėtų keisti gyvenamosios vietos, persikeliant į globos įstaigą.

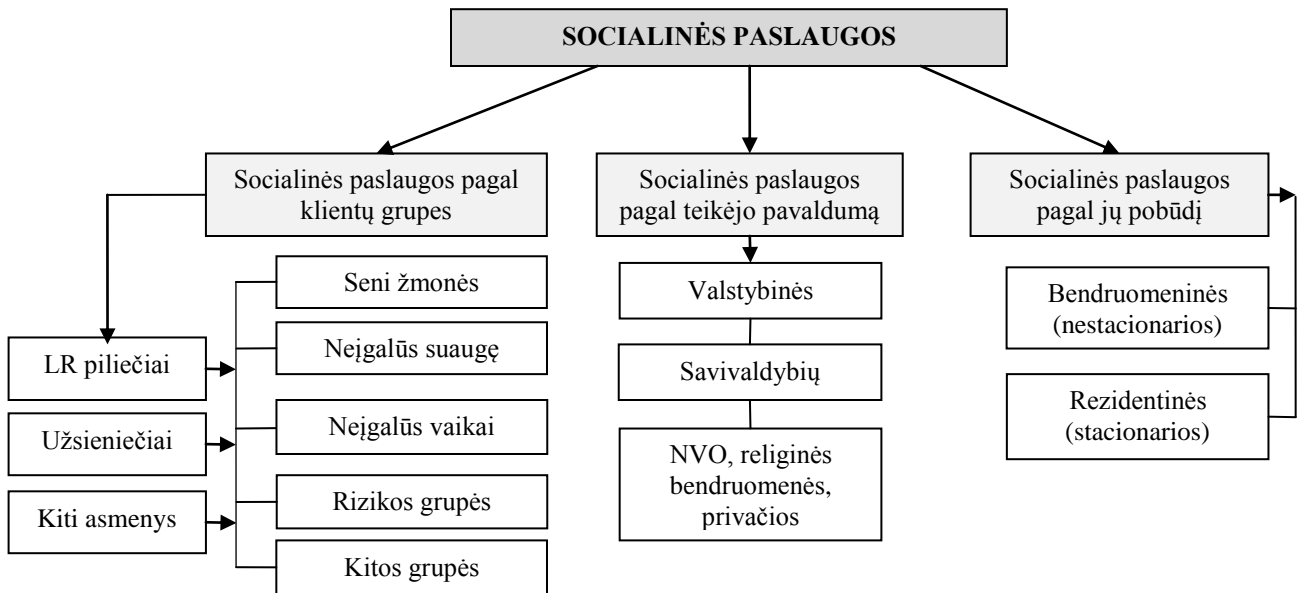
Tuomet, kai bendrosios paslaugos yra neveiksmingos, pereinama prie specialiųjų paslaugų teikimo asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Specialiųjų socialinių paslaugų tikslas – grąžinti asmens (šėimos) gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą (Socialinių paslaugų katalogo 11 punktą, 2006). Todėl Socialinių paslaugų katalogo (2006) 12 punkte specialiosios socialinės paslaugos skirstomos į:

1. socialinę priežiūrą – tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė pagalba, kuriai nereikia nuolatinės specialistų priežiūros, tai yra pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, laikino apnakvindinimo bei kitos paslaugos;
2. socialinę globą – tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė pagalba, kuriai reikia nuolatinės specialistų priežiūros. Ji skirstoma į dienos, trumpalaikę ir ilgalaikę.

Norint įvertinti socialinių paslaugų įvairovę ir specifiką socialines paslaugas tikslinga klasifikuoti į tam tikras grupes. Todėl, remiantis Žalimiene L. (2003) ir Išoraite M. (2007), LR socialinių paslaugų įstatymu (2006), parengta bendra socialinių paslaugų klasifikavimo schema pagal skirtingus socialinių paslaugų požymius (žr. 2 pav.).

Analizuojant 2 pav. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo (2006) 5 straipsnis numato teisę į socialines paslaugas šiems paslaugų gavėjams:

1. Lietuvos Respublikos piliečiams;
2. užsieniečiams, tarp jų ir asmenims be pilietybės, turintiems leidimą nuolat ar laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje;
3. kitiems asmenims Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais.



2 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Žalimienė L. (2003), Išoraitė M. (2007), Socialinių paslaugų įstatymas (2006).

Šiuos gavėjus, remiantis Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tinklalapiu (www.socmin.lt) ir Žalimiene L. (2003), galima detalizuoti ir išskirti į tokias klientų grupes:

1. seni žmonės (nuo 65-75 m., 76-85 m., 86 m. ir vyresni) ir jų šeimos;
2. neįgalūs suaugę bei neįgalūs vaikai (skirstomi į turinčius fizinę ar proto negalią) ir jų šeimos;
3. probleminės šeimos (šeimos, kuriuose tėvai neprižiūri vaikų, gyvena asocialiai; šeimos, kuriuose tėvai turi problemų dėl vaikų elgesio bei smurtą patyrusios moterys ir vaikai);
4. rizikos grupės (piktnaudžiaujantieji alkoholiu, narkotikais; grįžusieji iš įkalinimo įstaigų; benamiai; prostitutės; bedarbiai ir kt.);
5. kitos grupės (etninės mažumos, pabėgėliai, emigrantai ir kt.).

Tačiau pateiktas sąrašas neparodo visos socialinių paslaugų klientų struktūros, nes kiekvienoje klientų grupėje gali būti daugiau pogrupių. Todėl galima teigti, kad socialines paslaugas galima priskirti asmenims, kurie prilyginami Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tinklalapyje (www.socmin.lt) išvardintiems asmenims, kuriems pagalba teikiama šiais atvejais (Išoraitė, 2007, p. 23): 1. skurdo, jei pagal kitus įstatymus neužtenka pajamų; 2. netekusiems tėvų globos vaikams ir našlaičiams; 3. benamystės; 4. bedarbystės; 5. invalidumo; 6. laikinai dėl ligos netekusiems darbingumo; 7. esant tik vienam iš tėvų ar daugiavaikėms šeimoms, kuriuose yra problemų auginant vaikus; 8. alkoholizmo ir narkomanijos; 9. grįžusiems iš įkalinimo, kardomojo kalinimo (suėmimo),

socialinės bei psichologinės reabilitacijos įstaigų; 10. įvykus nelaimei; 11. kitais įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais, kai būtina valstybės parama.

Žalimienė L. (2003) socialines paslaugas pagal socialinių paslaugų steigėją (teikėjo pavaldumą) skirsto į: valstybinės, savivaldybių, NVO, religinių bendruomenių, privačių ir juridinių asmenų (žr. 2 pav.). Dauguma Lietuvoje veikiančių socialinių paslaugų įstaigų turi biudžetinės įstaigos statusą, o jų steigėja yra valstybė arba savivaldybė. Kartais NVO ar religinės bendruomenės teikia socialines paslaugas neįsteigusios socialinių paslaugų įstaigos, bet vykdo šią paslaugų teikimo veiklą kaip tam tikrą dalį įgyvendinamos programos. Socialinių paslaugų organizavimu dažniausiai užsiima vietinės bendruomenės, tai yra savivaldybės: jos pačios steigia socialinių paslaugų įstaigas ir teikia paslaugas, arba perka paslaugas iš nevyriausybinių, privataus sektoriaus paslaugų įstaigų (Beinorienė, 2006, p. 19).

Socialinės paslaugos pagal pobūdį remiasi tuo kaip ir kur jos teikiamos (žr. 2 pav.). Todėl gali būti skirstomos į bendruomenines (nestacionarios) ir rezidentines (stacionarios). Bendruomeninės paslaugos – pagalba namuose, dienos globa, prevencinės paslaugos šeimoms su vaikais, gestų kalbos vertėjo paslaugos, socialinio darbo paslaugos (pvz., neįgaliųjų aprūpinimas kompensacine technika, maitinimo organizavimas) ir kt. (Žalimienė, 2003, p. 25). Lietuvoje šios paslaugos teikiamos asmeniui, turinčiam savo namus ir juose gyvenančiam. Šios paslaugos dažniausiai teikiamos tam tikrą paros dalį (pvz., dieną, kelias valandas per dieną ir pan.), o asmuo arba ateina į socialinių paslaugų įstaigą reikalingos paslaugos, arba reikalingos paslaugos jam teikiamos jo namuose. Žalimienė L. (2003) teigia, šių paslaugų pavadinimas rodo, jog ypač svarbu, kad žmogus gyvena savo bendruomenėje ir, kad bendruomenė aktyviai dalyvauja teikiant jam pagalbą.

Rezidentinės (stacionarios globos) paslaugos – stacionarios globos paslaugos, laikino apgyvendinimo paslaugos (Išoraitė, 2007, p. 32). Lietuvoje šias paslaugas gauna nuolatiniai šios įstaigos gyventojai. Dažniausiai kitos gyvenamosios vietos jie neturi, arba ji jiems nėra prieinama dėl įvairių aplinkybių. Remiantis Socialinių paslaugų katalogu (2006) rezidentinės paslaugos teikiamos stacionarios globos įstaigose – senelių, vaikų, neįgalių žmonių globos namai, nakvynės namai, krizių centrai.

Nors socialinės paslaugos yra klasifikuojamos į įvairias grupes, tačiau jos visos atlieka pagrindines funkcijas (Vareikytė, 2006, p. 9-10):

1. Socialinės kontrolės. Socialinės paslaugos padeda ne tik pažeidžiamiems žmonėms, bet užtikrina ir visos visuomenės socialinį saugumą.
2. Pokyčių skatinimo. Socialinės paslaugos stiprina žmonių sugebėjimus spręsti išskylančias problemas ir sudaro galimybes patiems keistis bei tobulėti.

3. Pagalbos teikimo. Socialinės paslaugos padeda žmonėms tenkinti svarbiausius poreikius, siekiant sumažinti ir išvengti socialinės atskirties.

Todėl galima teigti, kad socialinės paslaugos gali padėti užkirsti kelią didesnių socialinių problemų atsiradimui, stiprina žmogaus ir visuomenės socialinę gerovę.

Analizuojant socialinių paslaugų rūšis, jų klasifikavimą Lietuvoje paaiškėjo, kad užsienio šalyse socialinių paslaugų rūšys, gavėjai, lyginant su Lietuva, šiek tiek skiriasi. Skirtumas pasireiškia per šalių socialinį kultūrinį, politinį ir ekonominį vystymąsi bei tradicijas. Todėl apibendrintai naudinga pažvelgti, kokios socialinių paslaugų rūšys ir gavėjai išskiriami užsienio šalyse (žr. 1 lentelė).

1 lentelė

Socialinių paslaugų rūšys ir gavėjai užsienyje

Šalis	Socialinių paslaugų rūšys	Socialinių paslaugų gavėjai
ESTIJA	1. Socialinis konsultavimas; 2. Protezų tiekimas, ortopedinė ir kt. pagalba; 3. Gyvenamųjų patalpų paslaugos; 4. Rūpinimasis šeima; 5. Rūpinimasis ir rehabilitacija, įrangos bei priežiūros teikimas.	1. Vaikai; 2. Neįgalūs asmenys; 3. Pensininkai; 4. Asmenys, išėję iš įkalinimo įstaigų; 5. Kt. asmenys.
VENGRIJA	1. Pirminė priežiūra; 2. Specialistų paslaugos, susijusios su asmenine priežiūra	1. Pagyvenę žmonės; 2. Neįgalūs žmonės; 3. Benamiai; 4. Psichiniai ligoniniai; 5. Narkomanai.
BULGARIJA	1. Parama natūra; 2. Socialinė priežiūra namuose.	1. Neįgalūs suaugę ir vaikai 2. Alkoholikai, narkomanai, buvę kaliniai; 3. Pagyvenę asmenys; 4. Našlaičiai; 5. Kt. asmenys.
ČEKIJA	Ilgalaikė socialinė priežiūra: sveikatos priežiūra; socialinė priežiūra; lavinimosi priežiūra.	Visi Čekijos Respublikos piliečiai.
RUMUNIJA	Pagalba namuose bei speciali apsauga neįgaliesiems žmonėms.	1. Pensininkai; 2. Invalidai; 3. Neįgalūs asmenys.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Social Welfare Act of Estonia (2010), Social Assistance Act of Bulgaria (2002), Social Services Act of the Czech Republic (2006), Išoraitė, M., 2007, p. 191-196.

Analizuojant užsienio valstybių (žr. 1 lentelė) socialinių paslaugų, socialinės paramos ar pan. socialinės apsaugos įstatymus galima įžvelgti, kad socialinių paslaugų rūšys iš esmės yra panašios visose šalyse, tačiau iš dalies skiriasi nuo Lietuvos. Galima pastebėti, kad didžiausias dėmesys skiriamas asmenis socialinei ilgalaikiai (trumpalaikiai) priežiūrai, kuri teikiama asmenis namuose, globos namuose arba dienos priežiūros centruose. Socialinių paslaugų gavėjai yra asmenys su specialiais poreikiais: neįgalūs, pagyvenę ir kt. socialinei rizikai priskiriami asmenys. Todėl galima teigti, kad tiek užsienyje, tiek Lietuvoje socialinių paslaugų sistema nukreipta į labiausiai pažeidžiamus asmenis, siekiant juos integruoti į visuomenę, suteikti socialinę pagalbą bei užkirsti kelią atsirasti naujoms socialinėms problemoms.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad socialinės paslaugos klasifikuojamos labai įvairiai: Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) jos skirstomos į bendrąsias ir specialiąsias, o Žalimienė L. (2003) – socialines paslaugas grupuoja pagal klientų grupes, teikėjo pavaldumą, jų pobūdį. Tai parodo, kad tiek Lietuvoje, tiek užsienio valstybėse socialinių paslaugų sistema orientuota į įvairias problemines situacijas ir organizuojama pagalba skirta įvairiems gyvenimo sunkumams įveikti, užkirsti kelią didesnių socialinių problemų atsiradimui.

1.1.2. Socialinių paslaugų organizavimo ypatumai ir teikimo principai

Kiekviena valstybė yra atsakinga už savo tautos socialinę pažangą ir gerovę, planuodama socialinio vystymo priemones bei socialinių paslaugų infrastruktūrą. Nepalankios demografinės tendencijos – gimstamumo mažėjimas, bendruomenės senėjimas, didėjanti jaunų žmonių emigracija – turi įtakos socialinių problemų gausėjimui. Socialinės paslaugos keičia kasdienį žmonių gyvenimą ir padeda visuomenei spręsti išskylančias socialines problemas. Todėl labai svarbu, kad socialinių paslaugų organizatoriai pasidalintų atsakomybę ir kylančios socialinės problemos būtų tikslingai mažinamos.

Analizuojant socialinių paslaugų organizavimo ypatumus ir teikimo principus Lietuvoje, tikslinga pradėti analizę bendrai nuo viešųjų paslaugų organizavimo ir teikimo būdų ir gerosios patirties tarptautiniu lygmeniu.

Šiandieninėje Europoje kiekviena vyriausybė yra atsakinga, kad užtikrintų platų viešųjų paslaugų asortimentą. Teikti viešąsias paslaugas yra įgaliojti valstybės tarnautojai, valstybės, regionų ir vietos valdžios (Rose, Newton, 2010). Todėl analizuojant ES valstybėse viešųjų paslaugų organizavimą ir teikimą, pastebėta, kad taikomi įvairūs būdai, kuriuos galima sąlyginai grupuoti į keletą grupių. Pirmiausia, *tradicinis tiesioginis vietos viešųjų paslaugų teikimas* per savivaldybės viešojo sektoriaus biudžetines, viešąsias įstaigas ir savivaldybių kontroliuojamas įmones. Tiesiogiai teikiant viešąsias paslaugas, vykdomas paslaugų pirkimas, valdymo ir priežiūros paslaugų pirkimas bei ilgalaikė nuoma (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 8). Antra, *vietos viešųjų paslaugų teikimas, taikant įvairias savivaldybės partnerystės formas*. Partnerystė tarp viešojo ir privataus, ar viešo ir NVO sektorių, kai savivaldybės institucija perduoda jos kompetencijai priskirtas funkcijas (veiklą) privačiam subjektui, o privatus ar NVO subjektas – investuoja į šią veiklą ir jai vykdyti reikalingą turtą, už tai gaudamas įstatymų nustatytą atlyginimą vartotojų mokėjimais už vietos viešąsias paslaugas ir/ ar savivaldybės tiesioginiais mokėjimais už prisiimtą riziką (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 9).

Anglosaksiškose ES šalyse, JAV ir kitose šalyse bandomas kurti *mišrus viešųjų paslaugų ūkis*, kuriame turi būti galimybės ir prielaidos paslaugų finansavimo formų įvairovei. Sudaromos lygios galimybės gauti finansavimą paslaugų teikimui tiek valstybės, tiek NVO ar privačioms socialinių paslaugų įstaigoms. Kaip teigia Žalimienė L. (2006) mišrus ūkis turi dvi pagrindines dimensijas – alternatyvius paslaugų teikėjus ir alternatyvius finansavimo šaltinius ir apima tris pagrindinius sektorius, t.y. viešąjį sektorių, visuomeninių/ nevyriausybinių organizacijų sektorių, privatų sektorių.

Analizuojant mišrios socialinių paslaugų rinkos kūrimą pastebėta, kad akcentuojama, pirmiausia, vienodos paslaugų teikimo sąlygos ir reikalavimai visiems paslaugų teikėjams. Todėl išskiriami pagrindiniai argumentai, kodėl svarbu pereiti prie mišraus paslaugų ūkio (Žalimienė, 2006, p. 140; Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 10):

- Didėja siūlomų paslaugų įvairovė ir kokybė.
- Konkurencija tarp paslaugų teikėjų leidžia mažinti paslaugų kainas.
- Sudaromos galimybės į paslaugų teikimą įsitraukti visuomenines organizacijas, kurios dažnai yra laikomos ne tik pigesniais, bet ir klientui priimtinesniais paslaugų teikėjais.

Galima daryti išvadą, kad viešųjų paslaugų rinka yra efektyvi ir veiksminga tik tada, kai ji yra konkurencinė. Kadangi pagrindinis paslaugų pirkėjas yra savivaldybė, reiškia, kad iš jos pusės kyla pagrindinė moki paklausa ir ji turi būti suinteresuota konkurencinės rinkos plėtra. Todėl savivaldybė turi aktyvinti rinką, kuri Lietuvoje labai neišvystyta. Tuo tarpu aktyvinimas galimas tiek remiant visuomenines/ nevyriausybines organizacijas, tiek ir taikant kitus alternatyvius viešųjų paslaugų teikimo būdus, pritraukiant privatų kapitalą (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010, p. 10).

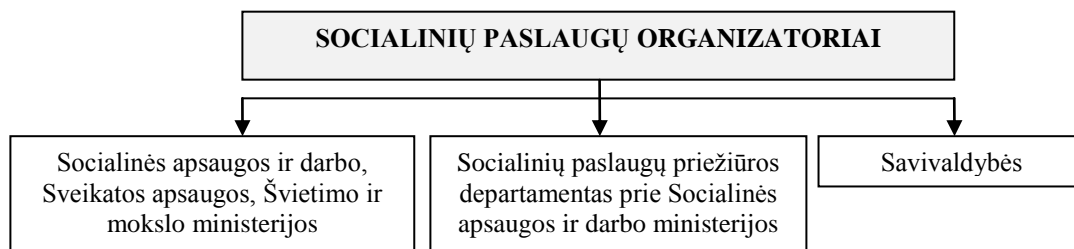
Lietuvai perimant viešųjų paslaugų organizavimo ir teikimo būdų gerą patirtį iš tarptautinio lygmens, prof. dr. Svetikas K. Ž. (2011-06-02) teigia, kad vienos Lietuvos savivaldybės bando įtvirtinti mišrų viešųjų paslaugų teikimą, kuriant savivaldybės reguliuojamą konkurencinę rinką tarp savivaldybės įsteigtų ir privataus sektoriaus įmonių bei nevyriausybinių organizacijų. Kitos savivaldybės organizuoja vietos viešųjų paslaugų teikimą per savivaldybės įsteigtas biudžetines, viešąsias įstaigas ar įmones, įtvirtindamos natūralias viešąsias monopolijas, o kartais ir perduodamos monopolinės paslaugos teikimą pagal sutartis privačiam sektoriui. Todėl, remiantis LR Vyriausybės 2011 m. veiklos prioritetais (2010), siekiama, kad paslaugų teikimo srityje būtų daugiau konkurencijos, pasirinkimo galimybių ir kartu daugiau geros kokybės paslaugų.

Kadangi palikta laisvė Lietuvos teisės aktuose, reglamentuojančiuose viešųjų paslaugų teikimo organizavimą savivaldybėse, pasak prof. dr. Svetiko K. Ž. (2011-06-02), šiuo atveju tikslinga būtų

parengti Lietuvos savivaldybių viešųjų paslaugų teikimo ir organizavimo konsoliduotą politiką, kurioje būtų pateiktos metodinės rekomendacijos dėl vietos viešųjų paslaugų tipizavimo, tinkamiausių organizavimo ir finansavimo būdų bei viešųjų paslaugų pirkimo ar sutartinių partnerystės formų pasirinkimo. Todėl, kaip reglamentuoja Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa (2012), siekiant užtikrinti sąžiningos konkurencijos sąlygas visiems paslaugų teikėjams, bus identifikuojami visi esami ir galimi paslaugų teikėjai, keičiamos teisės aktų nuostatos, ribojančios galimų paslaugų teikėjų teises teikti viešąsias paslaugas, – sudarytos sąlygos privatiems ir pelno nesiekiantiems subjektams aktyviau dalyvauti paslaugų teikimo procese. Tuo tarpu paslaugų teikėjai, gebėsiantys pasiūlyti nustatytus standartus atitinkančią paslaugų kokybę, konkurencinėmis sąlygomis varžysis su kitais galimais paslaugų teikėjais dėl atitinkamos paslaugos teikimo.

Analizuojant esamą viešųjų paslaugų teikimo ir organizavimo politiką Lietuvoje, pastebėta, kad siekiant sudaryti visuomenei daugiau galimybių rinktis norimą paslaugą ir jos teikėją ir didinti paslaugų teikėjų konkurenciją, kur įmanoma bus taikomas toks paslaugų finansavimo modelis, kai biudžeto lėšos už konkrečias paslaugas paskirstomos potencialiems paslaugos gavėjams, o ne jas teikiančioms įstaigoms (Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa, 2012). Vadinasi, paslaugų teikimas bus finansuojamas laikantis principo „pinigai seka paskui paslaugą“. Tokiu atveju reglamentuojama, kad bus vertinama, ar efektyviai teikiamos savivaldybių paslaugos. Nustačius, kad paslaugos galėtų būti teikiamos efektyviau, bus svarstoma galimybė šias paslaugas perduoti kitiems galimiems paslaugų teikėjams. Apibendrinant galima teigti, kad LR Vyriausybė vis tik siekia parengti Lietuvos savivaldybių viešųjų paslaugų teikimo ir organizavimo konsoliduotą politiką, kaip reglamentuoja LR Vyriausybės 2011 m. veiklos prioritetais (2010) bus vykdoma struktūrinė sveikatos apsaugos, švietimo ir socialinės apsaugos sričių pertvarka, siekiant geresnės paslaugų kokybės. Todėl galima daryti išvadą, kad turėtų būti patikslinti ir papildyti Lietuvos savivaldybių viešųjų paslaugų teikimą ir organizavimą reglamentuojantys vietos savivaldos, viešojo administravimo įstatymai ir kiti teisės aktai.

Išanalizavus bendrai viešųjų paslaugų organizavimo ir teikimo būdus ir gerą patirtį tarptautiniu lygmeniu ir susiejus su Lietuva, toliau tikslinga analizuoti konkrečiai Lietuvos socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą. Remiantis LR socialinių paslaugų įstatymo (2006) 10 straipsnio 2 dalimi, socialinių paslaugų organizavimo subjektai skiriami į tris grupes (žr. 3 pav.). Pagrindinės socialinių paslaugų valdymo institucijos: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybės ir Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.



3 pav. Socialinių paslaugų organizatoriai

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006).

Socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę ir ši atsakomybė paskirstoma socialinių paslaugų organizatoriams, apibrėžiant jų pagrindines funkcijas (žr. 2 lentelė).

2 lentelė

Socialinių paslaugų organizatorių pagrindinės funkcijos

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZATORIAI	PAGRINDINĖS FUNKCIJOS
Socialinės apsaugos ir darbo ministerija	formuoja ir įgyvendina socialinės apsaugos ir darbo politiką.
Sveikatos apsaugos, Švietimo ir mokslo ministerijos	organizuoja socialinių paslaugų teikimą.
Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos	vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę.
Savivaldybės	atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis LR socialinių paslaugų įstatymas (2006), Išoraitė M., 2007, p. 51.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (toliau – Ministerija) – LR vykdomosios valdžios institucija ir viena pagrindinių institucijų, kuri atlieka socialinių paslaugų organizavimo, teikimo ir administravimo funkcijas. Remiantis LR socialinių paslaugų įstatymo (2006) 11 straipsniu ir Socialinių paslaugų planavimo metodikos (2006) 10 punktu Ministerija savo kompetencijos ribose, vykdo įstatymų ir kitų teisės aktų, jai pavestų socialinės apsaugos ir darbo sričių valstybės valdymo funkcijas įgyvendindama valstybės socialinių paslaugų politiką. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos strateginiame plane 2012-2014 m. reglamentuojama, kad Ministerija formuoja ir įgyvendina tokią politiką, kurios galutinis tikslas – rūpintis žmogumi, didinti jo pasirinkimo galimybes ar pasirūpinti jam būtinomis lėšomis ir paslaugomis, kai žmogus dėl objektyvių priežasčių negali savęs ar šeimos pakankamai aprūpinti iš darbo ar kitokių pajamų.

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos paskirtis – dalyvauti įgyvendinant valstybės socialinių paslaugų politiką bei rengti ir įgyvendinti valstybės socialines programas, priemones ir projektus Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės

aktų nustatyta tvarka (Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatai, 2006). Įgyvendinant valstybės socialines programas, Socialinių paslaugų priežiūros departamento veikla organizuojama valstybės ir vietos savivaldos lygmeniu, bendradarbiaujama su programų vykdytojais – valstybinėmis, nevyriausybinėmis ir kitomis organizacijomis bei įstaigomis, sudarant su programų vykdytojais sutartis, juos konsultuojant bei kontroliuojant jų vykdymą („Socialinės programos“ www.sppd.lt).

Tačiau pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės. LR vietos savivaldos įstatymas (2003) numato įpareigojimus savivaldybėms socialinių paslaugų teikimo organizavimo srityje. Todėl socialinių paslaugų planavimas ir teikimas, socialinių paslaugų įstaigų steigimas, išlaikymas, bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis, socialinės globos teikimo asmenims su sunkia negalia užtikrinimas, sąlygų neįgalių gyventojų (invalidų, visiškai negalios invalidų) socialiniam integravimui ir bendruomenę sudarymas yra savarankiškos ir ribotai savarankiškos savivaldybių funkcijos. Vadovaujantis Socialinių paslaugų įstatymu (2006) savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodamos ir organizuodamos socialines paslaugas, kontroliuodamos bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Svarbu pabrėžti, kad savivaldybės įgyvendindamos ribotai savarankiškas funkcijas atsižvelgia į vietos sąlygas ir aplinkybes. Todėl toks šalies pasirinktas socialinių paslaugų organizavimo modelis reiškia, kad atskirose Lietuvos savivaldybėse skiriasi socialinių paslaugų organizavimo modeliai, yra skirtinga socialinių paslaugų praktika, t.y. savivaldybės teikiamos skirtingos socialinių paslaugų rūšys, skiriasi teikiamų paslaugų apimtys, apmokėjimo už paslaugas, šių paslaugų finansavimo dydis, darbo su klientais metodai ir kt. (Vareikytė, 2006, p. 8).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų organizavimo funkcijų pasidalijimo tarp ministerijų ir savivaldybių esmė – užtikrinti racionalaus paslaugų tinklo sukūrimą ir paslaugų efektyvumą bei garantuoti klientų poreikių tenkinimą pagal nustatytus standartus. Daugeliu atvejų ministerija pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategiją ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos ir standartų įgyvendinimą bendruomenėje. Pasak Bitino A., Guogis A. et al. (2010) savivaldybių veikla turi būti administruojama taip, kad būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga bei kokybiška personalo struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija.

Socialinių paslaugų teikimas, laikant jį tiesioginiu paslaugų teikėjo ir gavėjo kontaktu, yra reglamentuojamas principų, kurių laikymasis garantuoja teikiamų paslaugų kokybę, išsaugant kliento

teises ir pasiekiant didesnę teikiamų paslaugų efektyvumą kliento gyvenimo kokybei (žr. 4 pav.) (Žalimienė, 2003, p. 40).



4 pav. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo, teikimo principai

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Socialinių paslaugų įstatymas (2006) 4 straipsnis.

Remiantis Socialinių paslaugų įstatymo (2006) 4 straipsniu išskiriami pagrindiniai socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principai (žr. 4 pav.):

Bendradarbiavimo – 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 – socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir (ar) jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.

Kompleksiškumo – socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų tekimu jo šeimai.

Prieinamumo – socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau jo gyvenamosios vietos;

Socialinio teisingumo – asmens (šeimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimos) galimybėms gauti socialines paslaugas.

Tinkamumo – asmeniui (šeimai) skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius.

Veiksmingumo – socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus išteklius.

Visapusiškumo – 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.

Taigi socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principai parodo, kad paslaugų teikimas remiasi individo poreikio paslaugoms vertinimu. Tai atliekama vertinant asmens savarankiškumą: nustatant jo gebėjimus savarankiškai tvarkytis bei, atliekant finansinį asmens įvertinimą, kuriam reikia pagalbos dėl nepakankamo savarankiškumo. Galima daryti išvadą, kad socialinės paslaugos vertingomis tampa tuomet, kai vadovaujantis socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principais laiku nustatomas socialinių paslaugų poreikis, sudaromos sąlygos paslaugų prieinamumui visiems bendruomenės gyventojams, paslaugos organizuojamos kuo arčiau kliento gyvenamosios vietos.

Išanalizavus socialinių paslaugų teikimo principus Lietuvoje, taip pat naudinga pažvelgti, kokiais principais vadovaujasi užsienio valstybės, teikiant socialines paslaugas (žr. 3 lentelė).

3 lentelė

Socialinių paslaugų teikimo principai Latvijoje, Moldovoje, Ukrainoje

Šalis	LATVIJA	MOLDOVA	UKRAINA
Principai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teikti paslaugas asmens namuose arba kuo arčiau jų; 2. Socialinė rūpyba ir socialinė rehabilitacija ilgalaikės socialinės rūpybos institucijose; 3. Asmens individualių poreikių ir išteklių vertinimas; 4. Tarpįstaiginių ir tarpdisciplininių institucijų bendradarbiavimas; 5. Asmens dalyvavimas priimančiam sprendimui; 6. Vaiko priežiūra šeimoje. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tikslinė socialinė pagalba; 2. Orientuotos paslaugos klientui; 3. Prieinamumas; 4. Lygios galimybės; 5. Skatinimo principas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiesioginė pagalba ir individualus požiūris; 2. Prieinamumas ir skaidrumas; 3. Pasirinkimo laisvė; 4. Užuojauta; 5. Išsamumas; 6. Efektyvus lėšų panaudojimas; 7. Teisėtumas; 8. Socialinis teisingumas; 9. Konfidencialumas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Law on Social Services and Social Assistance of Latvia (2010), Law on Social Services of Moldova (2010), Law on Social Services of Ukraina (2003).

Analizuojant užsienio valstybių (žr. 3 lentelė) socialinių paslaugų ir socialinės paramos įstatymus, pastebėta, kad dominuoja socialinių paslaugų prieinamumo principas, vadinasi, siekiama teikti socialines paslaugas, kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos. Be abejo, išryškėja ir tinkamumo principas, kuriuo siekiama teikti paslaugas, kurios atitinka asmens interesus bei nustatytus poreikius. Galima pastebėti, kad Latvijos socialinių paslaugų teikimo principai artimi Lietuvos principams. Tačiau tiek Latvijos, tiek Moldovos, tiek Ukrainos principai yra daugmaž panašūs ir vienas kitą papildantys. Todėl galima daryti išvadą, kad tiek užsienio šalyse, tiek Lietuvoje vadovaujamosi socialinių paslaugų principais, kuriais užtikrinama teikiamų paslaugų kokybė ir orientuojamosi į socialiai pažeidžiamus asmenis, siekiant ugdyti jų socialinę gerovę.

Apibendrinant prieinama išvados, kad pagrindiniai socialinių paslaugų organizatoriai yra Socialinės apsaugos ir darbo ministerija bei savivaldybės. Svarbus socialinių paslaugų organizavimo funkcijų pasidalijimas išlieka tarp ministerijos ir savivaldybių, nes taip sukuriama tikslingas paslaugų tinklas ir paslaugos efektyviau teikiamos klientams. Tačiau pagrindinė atsakomybė, teikiant socialines paslaugas tenka savivaldybėms, nes jos yra arčiausiai bendruomenės. Savivaldybės, vadovaudamosi socialinių paslaugų valdymo, skyrimo, teikimo principais, atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą, planuodamos ir organizuodamos socialines paslaugas.

1.2. Socialinių paslaugų administravimo teisinė bazė

Teisinė bazė – tai vienas iš viešojo administravimo elementų, nubrėžiančių teises gaires vienos ar kitos politikos srities įgyvendinimui. Vadovaujantis įstatymais šalies institucijos įgyvendina įvairių politiką. Socialinių paslaugų, kaip ir kitų socialinės apsaugos formų tiek organizavimas, tiek ir teikimas reglamentuojamas įvairaus pobūdžio teisiniais aktais. Mokslinės literatūros analizė, leidžia teigti, kad Europos valstybėse socialinių paslaugų administravimo reglamentavimo detalumas skiriasi: ES šalyse socialinių paslaugų administravimą reglamentuoja rėminiai, principiniai įstatymai, tuo tarpu buvusiose pokomunistinėse šalyse orientuojamasi į kuo detalesnę ir smulkesnę valstybinį reglamentavimą (Žalimienė, 2003, p. 97). Todėl socialinių paslaugų administravimo teisinė bazė pradedama analizuoti nuo tarptautinio lygmens ir pereinama prie nacionalinių įstatymų ir poįstatyminių aktų.

Europos Tarybos nariai (1961 m.) priėmė tarptautinę sutartį – *Europos socialinę chartiją* — socialinėje teisėje, kurioje pirmąkart viename dokumente konsoliduotos universalios pagrindinės socialinės teisės. 1997 metais buvo pasirašytas socialinių teisių užtikrinimui dokumentas – *1996 m. Europos socialinė chartija (pataisyta)*. Ši chartija saugo pagrindines žmonių socialines ir ekonomines teises bei papildo *Europos žmogaus teisių konvenciją* (1950), garantuojančią civilinių ir politinių teisių apsaugą. Europos socialinė chartija (pataisyta) (1996) reglamentuoja Europos Sąjungos šalių įsipareigojimus, siekiant užtikrinti teisę į socialinę apsaugą. Šiuo atveju šalis įsipareigoja sukurti arba toliau išlaikyti socialinės apsaugos sistemą, ją nuolat tobulinti, kad būtų pasiektas aukštesnis lygis. Taip pat privalo imtis priemonių, kad kiekvienas žmogus galėtų gauti iš atitinkamų valstybinių ar privačių tarnybų tokią konsultaciją ir asmeninę pagalbą, kokios gali prireikti, kad būtų galima išvengti jo paties ar šeimos nepritekliaus, pašalinti jį ar palengvinti. Lietuva Europos socialinę chartiją ratifikavo 2001 metais (ratifikuoti 86 iš 98 Chartijos straipsnių punktų), todėl numatytos pagrindinės socialinės teisės ir garantijos privalo veikti ir Lietuvoje.

2005 m. lapkričio 15 d. Lietuvos pasirašytas 1964 m. *Europos socialinės apsaugos kodeksas* sąlygoja Lietuvos nuostatą priimti kuo palankesnius sprendimus savo piliečių atžvilgiu socialinės apsaugos sistemos tobulinimo procese. 1964 m. Europos socialinės apsaugos kodeksas, jo protokolas ir 1990 m. *Europos socialinės apsaugos kodeksas (pataisytas)* yra pagrindiniai socialinės apsaugos standartus nustatantys Europos Tarybos dokumentai. Europos socialinėje chartijoje (pataisytoje) (1996) šio Kodekso ratifikavimas įvardijamas kaip šalies tinkamos socialinės apsaugos rodiklis. Be to, Kodeksas yra svarbus ne tik Europos Tarybos, bet ir Europos Sąjungos mastu, nes Europos Sąjunga neturi analogiško dokumento, privalomai nustatančio minimalius socialinės apsaugos standartus.

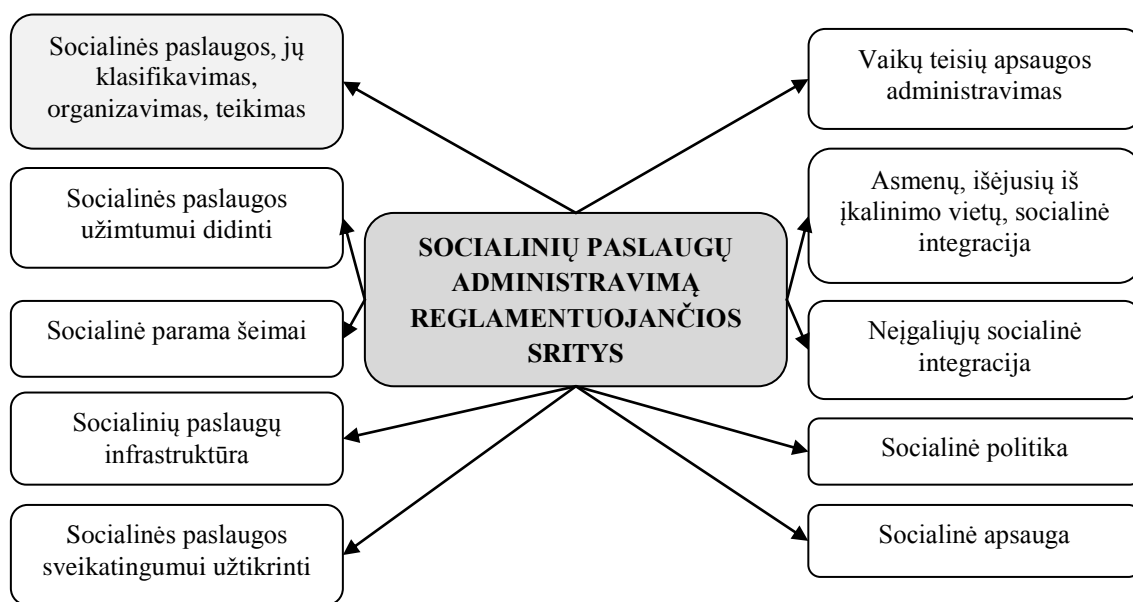
Kalbant apie socialinių paslaugų administravimo reglamentavimo detalumą, egzistuoja skirtingi požiūriai į tai, kaip geriau galima pasiekti ir užtikrinti socialinių paslaugų efektyvumą ir kokybę. Pirmiausia, vadovautis principine nuostata, kad paslaugų kokybė užtikrinama ir pasiekama tik sukūrus detalią reglamentavimą įstatymais. Antra, vadovautis principine nuostata, kad kokybiškos paslaugos organizavimas, pirmiausia, remiasi individualiais kliento poreikiais. Apibendrinant, Žalimienės L. (2003) teigimu, nusistovėjo abiejų nuostatų vidurkis: sujungtas taisyklių ir paslaugų požiūris, atsirado galimybė paslaugas individualizuoti, reglamentuojant tik principinius dalykus. Todėl toliau analizuojami nacionalinio lygmens teisės aktai, siekiant išvelgti principinius socialinių paslaugų administravimo aspektus.

Pirmiausia, socialinių paslaugų teikimo nuostatos yra įtvirtintos svarbiausiame šalies įstatyme – *Lietuvos Respublikos Konstitucijoje*, kurios 38 straipsnis reglamentuoja, kad šeima yra visuomenės ir valstybės pagrindas. Valstybė saugo ir globoja šeimą, motinystę, tėvystę ir vaikystę. Konstitucijos 39 straipsnis įtvirtina, kad valstybė globoja šeimas, auginančias ir auklėjančias vaikus namuose, įstatymų nustatyta tvarka teikia joms paramą. Tuo tarpu Konstitucijos 52 straipsnis reglamentuoja, kad valstybė laiduoja piliečių teisę gauti senatvės ir invalidumo pensijas, socialinę paramą, nedarbo, ligos, našlystės, maitintojo netekimo ir kitais įstatymų numatytais atvejais. Todėl socialinių paslaugų reglamentavimas Lietuvos Konstitucijoje rodo svarbą šalies gyventojų gerovei.

Kadangi savivaldybės yra pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai, todėl jų veiklos tvarką paslaugų srityje reglamentuoja *LR vietos savivaldos įstatymas* (2003). Pagal Įstatymą (2003) savivaldybių funkcijos: 1. pagal veiklos pobūdį skirstomos į vietos valdžios, viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo; 2. pagal sprendimų priėmimo laisvę skirtomos į savarankiškas, ribotai savarankiškas ir valstybines (perduotas savivaldybėms). Įstatymas (2003) reglamentuoja, kad savivaldybė organizuoja viešųjų paslaugų teikimą per esančius viešųjų paslaugų teikėjus (biudžetines ir viešąsias įstaigas, savivaldybės įmones, akcines bendroves ir kitus subjektus), steigdama naujus viešųjų paslaugų teikėjus (viešąsias ir kitas įstaigas bei įmones) arba sudarydama

viešųjų paslaugų teikimo sutartis su fiziniais ir juridiniais asmenimis. Svarbu pažymėti, kad savivaldybė turi siekti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat.

Pereinant prie konkrečių socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančių teisės aktų, Išoraitės M. (2007) teigimu, Lietuvoje socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančius teisės aktus galima skirstyti į 10 sričių (žr. 5 pav.).



5 pav. Socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančios sritys

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Išoraitė M., 2007, p. 45.

Pirmąją ir svarbiausią dokumentų analizės sritį sudaro socialinės paslaugos, jų klasifikavimą, organizavimą, teikimą, pirmiausia, reglamentuojantis LR *Socialinių paslaugų įstatymas (2006)*, kurio priėmimas tapo socialinių paslaugų teisinės bazės kūrimo pradžia, nes ilgą laiką socialinės paslaugos buvo ta socialinės paramos sritis, kuriai buvo skiriama mažiau dėmesio (Išoraitė, 2007, p. 45). Todėl galima teigti, kad socialinių paslaugų plėtros teisinį pagrindą, vis dėlto, sudaro Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas (2006) ir šalia jo daugelis kitų įstatymų ir poįstatyminių teisės aktų.

LR socialinių paslaugų įstatymas (2006) reglamentuoja, kad socialinių paslaugų teikimą vykdo ir tarpusavyje bendradarbiauja valstybinės, savivaldybių institucijos, nevyriausybinės organizacijos, religinės bendruomenės, fiziniai bei juridiniai asmenys. 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, teikia socialines paslaugas savo teritorijoje gyvenantiems žmonėms bei kontroliuoja teikiamų paslaugų kokybę. 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, išsiaiškina socialinių paslaugų poreikį ir skiria reikiamą socialinių paslaugų rūšį arba ieško kitų galimybių patenkinti socialinių paslaugų poreikį.

Nuo 2006 m. liepos 1 d. įsigaliojus Socialinių paslaugų įstatymo naujai redakcijai ją lydi detalizuojantys poįstatyminiai teisės aktai: *Socialinių paslaugų katalogas (2006)*; *Socialinių paslaugų planavimo metodika (2006)*; *Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas (2006)*; *Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašas (2006)* ir kt.

Socialinių paslaugų kataloge (2006) detalios išskiriamos socialinių paslaugų rūšys, jos apibūdinamos pagal charakteristikas (apibrėžimas, tikslas, gavėjai, teikimo vieta, paslaugos teikimo trukmė/ dažnumas, paslaugos sudėtis, paslaugas teikiantys specialistai, pateikiami kai kurių paslaugų ypatumai), pateikiami socialinių paslaugų įstaigų tipai.

Socialinių paslaugų planavimo metodika (2006) siekiama padėti savivaldybėms įvertinti socialinių paslaugų poreikius, suplanuoti jų plėtros apimtis. Metodikos (2006) tikslas – reglamentuoti socialinių paslaugų planavimą pagal priimtą Socialinių paslaugų įstatymą (2006). Socialinių paslaugų planavimu siekiama gerinti socialinių paslaugų kokybę, didinti jų kompleksiskumą ir veiksmingumą, apimančią efektyvesnės socialinių paslaugų struktūros kūrimą ir esamos pertvarkymą. Todėl siekdama nustatyti socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis pagal gyventojų poreikius, savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų ateinančiųjų metų planą. Vadovaujantis Metodika savivaldybės į paslaugų planavimo procesą aktyviai įtraukia visuomenę, nevyriausybinės organizacijas, vietos organizacijas, atstovaujančias socialinių paslaugų vartotojams.

Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos apraše (2006) įtvirtinti asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį nustatantys subjektai, asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo kriterijai ir procedūros, asmens socialinės globos poreikio vertinimas, socialinių paslaugų skyrimas, sustabdymas ir nutraukimas bei asmens siuntimo į socialinės globos namus tvarka, asmens (šeimos) teisės ir pareigos, informacija apie asmenis, gaunančius socialines paslaugas, saugojimas ir skundų nagrinėjimo tvarka. Šis aprašas taikomas, nustatant individualių socialinių paslaugų poreikį asmenims, pageidaujantiems gauti socialines paslaugas, kurias finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų ar iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams.

Kartu su *Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu (2006)* buvo patvirtinta *Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika (2006)*. Metodikos tikslas – nustatyti individualius asmens gebėjimus savarankiškai gyventi, jo poreikį socialinei globai, kurią finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų ar

iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams. Metodika taikoma, kai, įvertinus asmens poreikį bendrosioms socialinėms paslaugoms ir socialinei priežiūrai, nustatoma, kad bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros asmeniui nepakanka.

Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašas (2006 m. birželio 14 d.) reglamentuoja asmens (šeimos) mokėjimo už socialines paslaugas dydžių nustatymą, pagalbos pinigų mokėjimą, asmens (šeimos narių) finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimą. Savivaldybės Aprašą taiko mokėjimui už tas socialines paslaugas, kurias ji pati planuoja, skiria, kurių poreikį nustato asmeniui (šeimai) ir kurių teikimas finansuojamas iš savivaldybės biudžeto ar skiriamų valstybės biudžeto specialiųjų tikslinių dotacijų socialinėms paslaugoms organizuoti. Kiekviena savivaldybė vadovaudamasi Aprašu patvirtina savivaldybės gyventojų mokėjimo už tam tikrų rūšių socialines paslaugas tvarką, išsamiai nustatančią mokėjimo dydžius, atleidimo nuo mokėjimo už socialines paslaugas sąlygas ir atvejus, pagalbos pinigų mokėjimo savivaldybės gyventojams atvejus, finansinių galimybių vertinimą ir kitas sąlygas.

Po keleto mėnesių buvo patvirtinta *Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika (2006 m. spalio 10 d.)*, kuri reglamentuoja socialinių paslaugų pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis finansavimą ir lėšų socialinėms paslaugoms apskaičiavimą. Ši Metodika papildo Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašą (2006).

Kadangi Socialinių paslaugų įstatymu (2006) yra įtvirtinta šeimyna, kaip viena iš socialinės globos/ paslaugų įstaigų, todėl buvo priimtas *LR šeimynų įstatymas (2010)*. Šis įstatymas nustato juridinių asmenų, kurių teisinė forma yra šeimyna, steigimą, valdymą, teises, pareigas ir atsakomybę, lėšas ir turtą, taip pat šeimynų reorganizavimą, pertvarkymą ir likvidavimą. Šeimyna – šio Įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka įsteigtas pelno nesiekiantis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo. Šeimyna globoja šešis ir daugiau vaikų (bendras vaikų skaičius šeimynoje su savais vaikais – ne daugiau kaip dvylika vaikų) šeimos aplinkoje.

Tačiau, analizuojant socialinių paslaugų teikimą, išlieka svarbus ir vienas iš ankstesnių LR Vyriausybės nutarimų dėl *Socialinės paramos koncepcijos (1994)*. Jame akcentuojama, kad ypač svarbios yra socialinės paslaugos ir socialinė globa, organizuojamos savivaldybių (vietos valdžios) arba valstybės institucijų. Koncepcijoje įtvirtinta atskira dalis, reglamentuojanti socialines paslaugas ir socialinę globą, kurioje išskiriamos pagrindinės socialinės paslaugos (pagalba namuose, informacijos teikimas ir konsultavimas, ryšių su visuomene užtikrinimas) bei daug dėmesio skiriama socialinei globai (stacionari ir nestacionari globa). Svarbu pažymėti, kad Koncepcija reglamentuojama, jog savivaldybės atsako už teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Antroji socialinių paslaugų administravimą reglamentuojanti sritis (žr. 5 pav.) – socialinės paslaugos užimtumui didinti, kur didelę reikšmę turi: LR bedarbių rėmimo įstatymas (1991), LR darbo kodeksas (2002), LR nedarbo socialinio draudimo įstatymas (2004). Trečioji sritis apima socialinę paramą šeimai ir jos administravimą. Galima išskirti šiuos teisės aktus reglamentuojančius socialinę paramą šeimai: LR ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymas (2000), LR piniginės socialinės paramos mažas pajamas gaunančioms šeimoms (vieniems gyvenantiems asmenims) (2003), LR valstybinių pašalpų šeimoms, auginančioms vaikus, įstatymas (2004), LR socialinės paramos nepasiturinčių šeimų mokiniams įstatymo projektas (2006). Kitos socialinių paslaugų administravimo sritys: 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.

Apibendrinant socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančius teisės aktus, galima teigti, kad socialinė apsauga reglamentuojama tiek tarptautiniame, tiek nacionaliniame lygmenyse. Kadangi Lietuva priklauso ES, todėl socialinės apsaugos srityje galioja ratifikuotos tarptautinės sutartys: Europos socialinė chartija, Europos žmogaus teisių chartija, Europos socialinės apsaugos kodeksas. Nacionaliniame lygmenyje svarbiausias išlieka Socialinių paslaugų įstatymas (2006), kurį galima apibūdinti kaip principinį, rėminį įstatymą, įtvirtinantį svarbiausias socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo kryptis. Vėliau buvo priimta poįstatyminių aktų, detalizuojančių socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą. Galima teigti, kad reglamentuojant socialinių paslaugų administravimą bandoma numatyti labiau principus, o ne detales, užtikrinant kokybišką paslaugų teikimą. Tačiau būtina, kad įstatyminis reglamentavimas apimtų tik rėmus, bet suteiktų plačias ribas individualizuoti paslaugą kiekvienam klientui.

1.3. Naujosios viešosios tarnybos svarba socialinių paslaugų administravime

Lietuvoje vykdoma viešojo administravimo reforma palietė ir socialinių paslaugų sistemą. Dabartinis viešasis sektorius yra ypač sudėtinga išteklių paskirstymo sistema, veikianti nuolat kintančioje aplinkoje, todėl sudėtingiausi klausimai turi būti sprendžiami lanksčiai, dalyvaujant bendruomenei. Kaip teigia Žalimienė L. (2003) reikia mažiau taisyklių, o daugiau dialogo, sąveikos, bendradarbiavimo tarp kliento ir paslaugos teikėjo, tam, kad būtų aišku, kokios paslaugos jam tinkamiausios. Todėl išsivystė naujas „su žmogišku veidu“ susijęs valdymo modelis – naujoji viešoji tarnyba (Guogis, 2010, p. 141).

Naujosios viešosios tarnybos modelyje pagrindinis akcentuojamas prioritetas reformose yra ne verslo vadybos principų diegimas, bet bendruomenių teisių plėtra, įtakojanti viešojo valdymo (ypač

lokaliniame lygmenyje) sprendimus (Denhardt, Denhardt, 2000, p. 550). Dominuoja dalyvavimo principas, kuris tiesiogiai susijęs su atvira ir visuomenės lūkesčius atitinkančia valstybės tarnyba, kuri turi remtis valstybės tarnautojų pritarimu ir palaikymu. Vis dažniau imama akcentuoti, jog viešajame administravime turėtų dominuoti sąvokos „demokratija“, „savigarba“, „pilietis“, o ne „rinka“, „konkurencija“, „klientas“. Naujoji viešoji tarnyba – tai viešojo administravimo modelis su šiek tiek kitose vietose sudėliotais akcentais – su platesniu piliečių dalyvavimu valdyme, korupcijos nebuvimu, policentrinės demokratijos, skaidrumo, atsakomybės ir kitų moralinių-etinių savybių iškelimu, geru tarpinstituciniu bendradarbiavimu bei aktyvia nevyriausybinių organizacijų veikla (Guogis, 2009-10-15). Naujosios viešosios tarnybos ideologijos pagrindą sudaro pilietiškumo, bendruomenės ir pilietinės visuomenės teorijos bei organizacinis humanizmas (Guogis, 2010, p. 143).

Naujosios viešosios tarnybos ideologijoje akcentuojama, kad viešojo administravimo tarnautojų darbas – tai pirmiausia tarnavimas, o ne valdymas ir manipuliavimas raginimais bei skatinimais. Piliečių dalyvavimas yra esminė prielaida demokratiškam valdymui, kadangi pilietiškumas reiškia ne vien savus interesus, bet ir socialines vertybes, siekius ir rūpinimąsi kitais. Piliečiai traktuojami kaip valdžios „savininkai“ ir laikoma, kad viešojo administravimo tarnautojai turi tarnauti atsižvelgdami į demokratinės visuomenės daugiasluksnę atsakomybę, etiką ir atskaitomybę (Domarkas, 2007, p. 12). Naujosios viešosios tarnybos tikslas – pagerinti visus keturis „socialinio kapitalo“ dėmenis: socialinius ryšius, pilietinį dalyvavimą, veikimą bendradarbiaujant ir abipusę paramą bei įtaką (Guogis, 2010, p. 143).

Ypatingą reikšmę naujoji viešoji tarnyba turi ne tik aktyvinant įvairius visuomenės darinius, bet ir siekiant panaikinti socialinę atskirtį. Ji aktyvina marginalinių grupių savirealizaciją, savigarbą ir savarankiškumą, skatina jas kelti kvalifikaciją ir ieškoti darbo, priimti sprendimus, užuot pasikliovus besąlygišku priklausymu nuo valstybės ir jos išmokų (Guogis, 2010, p. 146). Naujoji viešoji tarnyba taip pat yra susijusi ir su viešosiomis paslaugomis. Piliečiai tikisi, kad teikiant viešąsias paslaugas bus laikomasi standartų, kaip laiko ir patikimumo, kad paslaugos bus teikiamos sąžiningai ir atsakingai (Denhardt, Denhardt, 2007, p. 45). Piliečiai tikisi turėti galimybę daryti įtaką paslaugoms, kurias jie gauna, taip pat įtakoti šių paslaugų kokybę. Todėl šiuo metu plėtotinos šios pagrindinės socialinių paslaugų administravimo doktrinos: administratorių, atsakingų už nustatomus rezultatus, palaikymas; klientų patenkinimo akcentavimas; bendruomenės įtraukimas priimti savivaldybių sprendimus ir kt. (Bitinas et al., 2010 9 (1), p. 20). Svarbu pažymėti tai, kad gerai administruojamos socialinės paslaugos tada, kai dalyvauja piliečiai, kai įgyvendinami tokie principai: subsidarumas, skaidrumas, atsiskaitomumas, nešališkumas, prieinamumas, bendradarbiavimas bei efektyvumas. Kaip teigia

Denhardt R. B. (2001) klientų dalyvavimas institucijos veikloje, arba žemesnio lygio organizacijos dalyvių įtraukimas į sprendimų priėmimą, pabrėžia dalyvavimo vertę.

Analizuojant Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programą (2012), pastebėta, kad Lietuvoje bus gerinama paslaugų kokybė taikant subsidiarumo principą ir kuo aktyviau į tai įtraukiant visuomenę. Dalyvauti viešojo valdymo procesuose bus skatinama visuomenė, ypač nevyriausybinės organizacijos ir vietos bendruomenės. Svarbu pabrėžti, kad visuomenė galėtų reikšti nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, bus rūpinamasi, kad jos atstovai kuo aktyviau dalyvautų valdant įstaigas, teikiančias švietimo, sveikatos, socialinės apsaugos, viešojo saugumo paslaugas, didėtų šių įstaigų tarybų vaidmuo, būtų sudarytos sąlygos visuomenei vertinti šių įstaigų vadovų veiklą.

Žinoma, kad naujoji viešoji tarnyba orientuojasi į demokratijos plėtrą – darbuotojų, piliečių dalyvavimą valdyme, veiklos skaidrumą ir atvirumą, elektroninę demokratiją, gerą tarp institucinių bendradarbiavimą ir demokratijos plėtrą darbo vietoje (Guogis, 2009-10-22). Galima teigti, kad vadovaujantis minėtais elementais, galima sukurti socialinių paslaugų administravimo tobulinimo modelį, kuriam būtų svarbi reali savivalda ir valdymo pliuralizmas – policentrinė sistema (Guogis, 2010, p. 146). Todėl galima daryti išvadą, kad, siekiant Lietuvoje sukurti viešojo administravimo tobulinimo modelį, buvo parengta Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa (2012), kurioje: akcentuojamas gyventojų dalyvavimas sprendžiant vietos viešuosius reikalus, skatinamos naujos dalyvavimo formos ir būdai, prireikus – tobulinamas teisinis šių santykių reglamentavimas; bus užtikrintas viešojo valdymo institucijų veiklos skaidrumas ir viešosios informacijos prieinamumas visuomenei; plečiamas elektroninių paslaugų teikimas ir didinamas jų prieinamumas; stiprinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas ir skatinama sutarimo kultūra.

Domarkas V. (2007) analizuodamas Denhardt J. V., Denhardt R. B. (2007) knygą „Naujoji viešoji tarnyba: tarnauti, o ne valdyti“, nurodo šias svarbiausias naujosios viešosios tarnybos nuostatas (Denhardt, Denhardt, 2007, p. 42-43):

1. *tarnauti piliečiams, o ne klientams*: visuomenės interesai labiau lemiami bendrųjų vertybių, o ne sankaupos individualių savanaudžių interesų, todėl valstybės tarnautojai turi ne vien raguoti į „klientų“ poreikius, bet ir labiau susitelkti į pasitikėjimu ir bendradarbiavimu grindžiamus santykius su piliečiais ir tarp piliečių;
2. *siekti išsiaiškinti visuomenės interesus*: tarnautojai turi įnešti indėlį kuriant kolektyvinę, dalyvavimo visuomenės interesų sampratą, akcentuojant bendrus, bet ne individualius interesus ir bendrą atsakomybę;

3. *vertinti pilietiškumą, o ne verslininkiškumą*: valstybės tarnautojai, atliekantys darbus visuomenės labui, visuomenės yra labiau vertinami negu versliški vadybininkai, kurie veikia taip, tarsi valdiški pinigai būtų jų nuosavybė;
4. *mąstyti strategiškai, veikti demokratiškai*: viešosios politikos tikslai ir programos gali būti efektyviausiai ir atsakingiausiai įgyvendinami bendromis kolektyvinėmis pastangomis ir bendradarbiavimo procesais;
5. *pripažinti, kad atsakomybė nėra paprasta*: tarnautojai turi turėti galvoje, kad atsakomybė neapsiriboja rinkos reikalavimais, jie turi paklusti konstitucijai ir įstatymams, bendruomenės vertybėms, politinėms normoms, profesiniams standartams ir piliečių interesams;
6. *labiau tarnauti, o ne vairuoti*: svarbu, kad valstybės tarnautojai atliktų vertybėmis grindžiamą vadovavimą, padėdami piliečiams išreikšti ir įgyvendinti bendrus interesus, o ne stengtusi kontroliuoti ar vairuoti visuomenę kita kryptimi;
7. *vertinti žmones, o ne vien produktyvumą*: viešosios įstaigos ir jų tinklai sėkmingiau veikia, kai jų valdymas remiasi bendradarbiavimu ir pagarba visiems žmonėms.

Naujosios viešosios tarnybos kaip vieno iš daugelio viešojo administravimo raidos modelių tikslas padaryti viešąjį administravimą efektyvesnį. Naujajai viešajai tarnybai yra svarbūs efektyvumo elementai, kuriuos sudaro strateginis planavimas, racionalus išteklių naudojimas, tarnautojų profesionalumas ir organizacijos pokyčių valdymas. Tačiau išlieka svarbūs naujosios viešosios vadybos skleistis visuotinės kokybės vadybos, besimokančios organizacijos, informacinių technologijų reikšmės ir elektroninės valdžios bei administracinio kūrybingumo elementai (Guogis, 2010, p. 145). Galima teigti, kad visi šie išvardyti įvairius administravimo modelius jungiantys elementai sudaro šiuolaikinio viešojo administravimo tobulinimo modelio bruožus.

Apibendrinant visų nagrinėtų autorių (Denhardt, Denhardt (2007); Domarkas (2007); Guogis (2010); Bitinas et al. (2010)) nuomonę apie naująją viešąją tarnybą galima teigti, kad naujoji viešoji tarnyba – tai į socialumą ir visuomeniškumą nukreiptas modelis, kurio nuostatos yra šios:

- kaip išskirtines vertybes viešajame administravime būtina įtvirtinti demokratijos vertybes ir pilietiškumą bei ginti visuomenės interesus;
- valdžia neturi būti tvarkoma kaip verslas – ji turi vadovautis demokratijos principais;
- administratoriai turi įsisąmoninti, kad jie daugiau pasieks klausydami žmonių, o ne jiems įsakinėdami, tarnaudami, o ne kontroliuodami ir valdydami;
- siekti didesnio piliečių įtraukimo į valdymą; piliečiai ir valstybės tarnautojai turi dirbti kartu, apibrėždami ir sprenddami bendras problemas abiem pusėms priimtiniu būdu;

- siekti, kad, kalbant apie valdymo ir administravimo esmę, dominuotų sąvokos „demokratija“ ir „pilietis“, o ne „rinka“, „konkurencija“ ir „vartotojas“.

1.3.1. Socialinių paslaugų administravimas nacionaliniame lygmenyje

Per pastaruosius keletą dešimtmečių imta suvokti, kad valstybės valdžia viena nepajėgia susidoroti su visuomenės problemomis, todėl pradėjo stiprėti socialinių paslaugų administravimo decentralizacija – gerėti bendruomeninių socialinių paslaugų teikimas ir jų kokybė. Pasak Išoraitės M. (2007), analizuojant Europos valstybes, pripažįstama, kad socialinių paslaugų administravimo decentralizavimo principas – organizuojant socialines paslaugas, kuo daugiau funkcijų atiduoti vietos savivaldai. Daugelyje Vakarų valstybių centrinės vyriausybės dalį (ypač socialinių ir komunalinių) funkcijų perduoda vietos valdymo institucijoms taip priartindamos savivaldą prie gyventojų, ir suteikia didesnę atsakomybę vietiniam viešojo sektoriaus personalui (Smalskys, Skietrys, 2008, p. 65). Tuo siekiama modernizuoti vieną iš valdymo komponentų, kuris įgyvendinimas praktikoje ir dedamos pastangos pagerinti piliečių aptarnavimą. Piliečių bendruomenės skatinamos aktyviau įsitraukti į administravimo procesą, kurti piliečių komitetus kaip patarėjų grupes specialiose viešosios politikos srityse (Smalskys, Skietrys, 2008, p. 65). Toks piliečių bendruomenių dalyvavimu paremtas administravimas tampa demokratiškesnis, sprendimų priėmimo procesas skaidresnis. Tai daro didelę įtaką viešojo administravimo normų ir vertybių formavimui.

Baltušnikienė J. (2009) analizuodama decentralizacijos sampratą išskiria, kad decentralizacija traktuojama kaip veikimo laisvė (diskrecija), funkcijų, atsakomybės ir išteklių perdavimas ne tik savivaldos teises turintiems viešojo valdymo subjektams, bet ir skirtingose viešojo valdymo pakopose funkcionuojantiems valstybės valdymo ir (ar) privataus sektoriaus subjektams, nevyriausybinėms organizacijoms. Šiuo atveju viešasis administravimas įgyvendinamas decentralizuotai, o tai užtikrina, kad vietos savivalda gali savarankiškai įgyvendinti funkcijas (*Ivadas į viešąjį valdymą*, 2010, p. 95). Analizuojant decentralizacijos reiškinį buvo pastebėta, kad administruojant socialines paslaugas galima kalbėti apie politinę ir administracinę decentralizaciją.

Raipa A., Backūnaitė E. (2004) išskiria, kad politinės decentralizacijos tikslas – suteikti piliečiams ar jų išrinktiems atstovams daugiau galių priimant viešuosius sprendimus. Decentralizuoti sprendimai, priimti esant gausesniam dalyvavimui, dažnai geriau išreiškia visuomenės interesus negu priimti valstybės politinės valdžios. Todėl galima teigti, kad sudaromos sąlygos lanksčiau teikti socialines paslaugas, atsižvelgiant į kiekvieno žmogaus individualius poreikius, ir, parenkant tinkamiausias socialinių paslaugų rūšis. Kadangi politinės decentralizacijos forma yra perdavimas, tai kaip teigia Baltušnikienė J. (2006), tai atsakomybės planuoti tam tikras viešąsias funkcijas, jas

finansuoti ir valdyti perdavimas iš centrinių valstybinio valdymo subjektų teritoriniams valstybinio valdymo subjektams arba vietos ir regioninėms savivaldybėms. Politinei decentralizacijai būtinas aktyvus visuomenės dalyvavimas ir naujas požiūris į bendruomenines institucijas, demokratijos vertybes ir principus (Raipa, Backūnaitė, 2004, p. 24).

Tuo tarpu administracine decentralizacija siekiama valdžios, atsakomybės ir finansinių išteklių, būtinų viešosioms paslaugoms teikti, perskirstymo tarp skirtingų valdžios lygių (Raipa, Backūnaitė, 2004, p. 24). Baltušnikienė J. (2009) šį reiškinį įvardija taip, tam tikrų viešųjų funkcijų perdavimas iš centrinių valstybės valdymo subjektų teritoriniams valstybės valdymo subjektams arba vietos ir regioninėms savivaldybėms – tai yra atsakomybės perskirstymas, kuris traktuojamas kaip administracinė decentralizacija.

Lietuvoje net keletą kartų buvo bandoma pertvarkyti esamą viešojo administravimo sistemą valstybės valdymo funkcijas dekoncentruojant ir decentralizuojant. Buvo suvokta, kad centralizuotos socialinės paramos, paslaugų sistemos nėra pajėgios išspręsti regioninių problemų, nes centrinis valstybės valdymas neaprepia visų visuomenės gyvenimo sferų ir tampa neefektyvus. Todėl decentralizavimas sudaro prielaidas geram viešajam administravimui, priartinant sprendimų priėmimą prie atitinkamo administracinio – teritorinio vieneto žmonių bei aktyvinant įvairių lygių partnerių dalyvavimą, siekiant ekonominės ir socialinės raidos tikslų (Domarkas, 2007, p. 18). Todėl galima teigti, kad valstybinė valdžia atsisako dalies kompetencijos ir perduoda kitiems viešiesiems juridiniams asmenis, kurie atlieka tam tikroje vietoje nustatytas suvereniteto funkcijas. Teikiant socialines paslaugas siekiama kuo daugiau funkcijų deleguoti žemesnėms valdymo institucijoms, priartinant socialines paslaugas prie žmogaus gyvenamosios vietos.

Kuo daugiau sprendimų priimama žemesniuose valdymo lygiuose, tuo decentralizacijos lygis aukštesnis ir atvirkesnis. Šiuolaikinėje sudėtingoje institucinėje sąrangoje organizacijos tampa didesnės, sudėtingesnės, turi daugiau struktūrinių vienetų, susidaro labai ilga valdžios grandinė, sutrinka koordinavimas, komunikacijos procesai. Todėl didėja poreikis ir būtinybė decentralizuoti valdymo sritis, kad būtų užtikrintas veiklos efektyvumas. Pagrindinis decentralizacijos pranašumas – efektyvesnis viešųjų gėrybių paskirstymas skirtinguose valstybės teritorijos administraciniuose vienetuose gyvenančioms bendruomenėms (Baltušnikienė, 2009, p. 84). Kaip teigia Astrauskas A. (2007) decentralizacija skatina ekonominį efektyvumą sudarydama palankias sąlygas teikti tokias viešąsias gėrybes, kurios labiausia atitinka skirtingus vartotojų prioritetus. Būtent vartotojų mobilumas skatina teritorines savivaldybes teikti viešąsias gėrybes, kuo adekvačiau atitinkančias vartotojų interesus. Centralizuotai valdomose valstybėse paprastai teikiamas standartizuotas viešųjų gėrybių kompleksas, neatsižvelgiant į atskirų regionų specifiką ir visuomenės grupių poreikių

įvairovę (Baltušnikienė, 2009, p. 84). Todėl svarbu nuosekliai ir kryptingai vykdyti įvairaus lygio viešojo administravimo institucijų teikiamų paslaugų decentralizavimą, jų priartinimą prie besinaudojančių teikiamomis paslaugomis naudos gavėjų. Decentralizacija skatina modernizuoti socialinių paslaugų administravimą, kuris privalo būti paremtas demokratinėmis vertybėmis, viešojo administravimo pokyčiais.

Pasak Išoraitės M. (2007) decentralizavimo procese didžiulė reikšmė skiriama finansiniams šaltiniams, nes būtent nuo jų priklauso decentralizuotų kolektyvų finansinis savarankiškumas, iš kurio galima spręsti apie decentralizacijos lygį priimant sprendimus. Lėšas socialinėms paslaugoms teikti ir įstaigoms išlaikyti planuoja pačios savivaldybės, atsižvelgdamos į savo finansines galimybes. Savivaldybės yra priklausomos nuo lėšų, skiriamų iš valstybės biudžeto, o tai riboja jų veiklą. Jei vietos savivalda neturės materialinio pagrindo, jos institucijos negalės savarankiškai veikti (*Ivadas į viešąjį valdymą*, 2010, p. 95). Tačiau atsižvelgiant į tai, jog savivaldybės gauna paramą iš valstybės ir turi tam tikrus įgaliojimus laisvai veikti, jos pačios gali savarankiškai, remdamosi prioritetiniu principu, lėšas paskirstyti.

Tačiau kaip reglamentuoja Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa (2012), teritoriniu požiūriu decentralizuotas paslaugų teikimas gali didinti laiko ir finansines sąnaudas visuomenei ir neužtikrina racionalaus biudžeto lėšų naudojimo. Siekiant ribotais finansiniais ištekliais teikti kokybiškas paslaugas, bus optimizuojama teikiamų paslaugų apimtis, didinant teikiamų paslaugų prieinamumą visuomenei. Todėl, įgyvendinant Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programą (2012), bus siekiama centralizuoti paslaugų teikimą. Tokiu atveju bus kuriami viešųjų paslaugų centrai, t.y. tam tikrose šalies teritorijose, kur paslaugų prieinamumo klausimas aktualiausias, paslaugų teikimas turi būti centralizuojamas – formuojami paslaugų centrai. Kad paslaugų centrų galimybės būtų naudojamos kuo optimaliau, tam tikrais atvejais jų funkcijas galėtų atlikti privatus paslaugų teikėjas, turintis išplėtotą regioninių padalinių tinklą.

Apibendrinant galima teigti, kad decentralizavimas – tai didelė dalis įgaliojimų ir laisvių, priimant sprendimus, suteikta žemesnei valdžios grandinei. Tuo tarpu socialinių paslaugų decentralizavimas – tai decentralizacijos modelio taikymas, teikiant socialines paslaugas. Vietos ir regioninės problemos sprendžiamos ne centralizuotai, o ten kur jos iškilo, nes valdymo funkcijos perduotos iš centrinių institucijų vietos savivaldos institucijoms. Reikia sudaryti teisinės, administracinės, finansinės sąlygas veiksmingiau administruoti socialines paslaugas, kad būtų užtikrinti būtinieji asmens poreikiai ir pats asmuo būtų skatinamas padėti pats sau. Norint pasiekti didesnių rezultatų socialinių paslaugų administravime būtina decentralizuoti ir dekoncentruoti visą socialinių

paslaugų teikimo ir organizavimo sistemą. Plėtojant socialines paslaugas, įgyvendinamas decentralizacijos principas, kuris yra stiprioji socialinės politikos pusė.

1.3.2. Socialinių paslaugų administravimas savivaldos lygmenyje

Vykstant decentralizacijai savivaldybės įgauna vis daugiau laisvės, administruojant socialinės paslaugas, tuo pačiu prisiima didesnę atsakomybę už tam tikrus veiksmus ir sprendimus. Kuo daugiau įgaliojimų suteikiama žemesnės grandies institucijoms, šiuo atveju savivaldybėms, tuo daugiau naudos gauna eilinis šalies gyventojas, kuris, iškilus tam tikroms socialinėms problemoms, pirmiausia kreipiasi į vietos socialines paslaugas teikiančias institucijas (Išoraitė, 2007, p. 82). Tokiu būdu socialinės paslaugos tampa veiksmingesnės ir kokybiškesnės. Savivaldybės rūpinasi socialinės infrastruktūros plėtojimu bendruomenėje, numato savo biudžete tam tikras lėšas, vertina asmenų poreikį socialinėms paslaugoms bei paskiria asmeniui atitinkamas paslaugas.

Kiekviena savivaldybė, administruodama socialines paslaugas, vykdo funkcijas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo (2003) 6, 7, 8 straipsniai. Savivaldybės socialines paslaugas planuoja ir teikia, steigia socialinių paslaugų įstaigas, jas išlaikymo, bendradarbiauja su nevyriausybinėmis organizacijomis, užtikrina socialinės globos teikimą asmenims su sunkia negalia bei sudaro sąlygas neįgalių gyventojų socialiniam integravimui į bendruomenę.

Socialinių paslaugų planavimui, savivaldybė, kaip vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų administravimo subjektų, turi skirti pakankamai dėmesio. Todėl socialinės paslaugos turi būti teikiamos gerai žinant bendruomenės poreikius ir svarbu, kad būtų išskirtos socialinių paslaugų prioritetinės sritys. O tai sąlygoja, kad būtina pasirinkti veiksmingiausias paslaugų teikimo formas ir nustatyti paslaugų reikalingumą asmenų grupėms.

Socialinių paslaugų planavimo savivaldybėje principus, socialinių paslaugų planavimo subjektus, socialinių paslaugų plano projekto rengimo tvarką, plano struktūrą ir turinį, plano projekto svarstymo, derinimo ir įgyvendinimo tvarką nustato Socialinių paslaugų planavimo metodika (2006). Todėl remdamosi Socialinių paslaugų planavimo metodika (2006) kasmet savivaldybės sudaro ir tvirtina ateinančių metų socialinių paslaugų planą. Ši metodika taikoma nustatant savivaldybių socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis pagal gyventojų poreikius ir planuojant regionines socialines paslaugas. Galima daryti išvadą, kad socialinių paslaugų planavimas turi daug privalumų (Lazutka, Žalimienė, Andrejeva, 2004, p. 2):

- padeda sistemiskai įvertinti poreikį paslaugoms ir tuo sudaro prielaidas mažinti besiformuojančią kai kurių socialinių grupių socialinę atskirtį;

- padeda racionaliau paskirstyti išteklius, numatoma ilgesnė perspektyva, kadangi sistemiškai vertinant poreikį reikia išdėstyti jo tenkinimą tam tikram periodui, išskirti prioritetus;
- užtikrina tampresnį įvairių savivaldybės institucijų bendradarbiavimą, kadangi sudarant ir įgyvendinant socialinių paslaugų planą numatytas įvairių institucijų atstovų dalyvavimas ir funkcijos;
- padeda plėtoti socialinių paslaugų rinką, kadangi plane turi būti numatyti ištekliai ir NVO programų rėmimui, paslaugų pirkimui iš NVO ar kitų privačių paslaugų pirkėjų. Ši informacija turi būti vieša ir tuo būdu skatinanti naujų paslaugų teikėjų atsiradimą.

Kita svarbi savivaldybių funkcija, administruojant socialines paslaugas, yra socialinių paslaugų teikimas. Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodamos ir organizuodamos socialines paslaugas, kontroliuodamos bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį.

Dėl socialinių paslaugų, kurių teikimą finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų ar iš valstybės biudžeto specialiųjų tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams, skyrimo asmuo (vienas iš suaugusių šeimos narių) ar jo globėjas, rūpintojas raštišku prašymu kreipiasi į asmens (šeimos) gyvenamosios vietos savivaldybę. Savivaldybės institucijos nustatyta tvarka paskirti socialiniai darbuotojai nustato pareiškėjo socialinių paslaugų poreikį. Kaip teigia Žalimienė L. (2003) socialinių paslaugų poreikio vertinimas – tai asmens, bendruomenės paslaugų poreikių identifikavimas bei jų dydžio nustatymas konkrečioje teritorijoje. Socialinių paslaugų poreikio nustatymas – tai pirmas žingsnis planuojant ir teikiant paslaugas. Svarbu pabrėžti, kad kiekviena savivaldybė įstatymiškai įpareigota atlikti besikreipiančio asmens paslaugų poreikio vertinimą. Remiantis LR socialinių paslaugų įstatymo (2006) 16 straipsnio 1 dalimi asmens socialinių paslaugų poreikis nustatomas individualiai pagal asmens nesavarankiškumą bei galimybes savarankiškumą ugdyti ar kompensuoti asmens interesus ir poreikius atitinkančiomis socialinėmis paslaugomis.

Savivaldybėse steigiamos ir išlaikomos įvairių tipų ir įvairioms klientų grupėms skirtos socialinių paslaugų įstaigos. Remiantis LR socialinių paslaugų įstatymo (2006) 2 straipsniu socialinių paslaugų įstaiga – socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna. Kadangi socialinių paslaugų įstaigų steigimas ir išlaikymas yra savarankiška savivaldybių funkcija, vadinasi, socialinės paslaugos

finansuojamos iš savivaldybių biudžete savarankiškosioms funkcijoms vykdyti numatytų lėšų. Pasak Vareikytės A. (2004) socialinių paslaugų įstaigų steigimą savivaldybėse lėmė ir skatino daugelis veiksnių – išryškėjusios naujos žmonių socialinės problemos ir būtinumas jas spręsti, vykdomos nacionalinės (valstybinės) programos, suteikiančios dalinį įstaigų steigimo finansavimą, tarptautinių fondų bei užsienio partnerių teikiama parama. LR socialinių paslaugų įstatymo (2006) 13 straipsnio 5 dalyje reglamentuojama, kad savivaldybė steigia savo socialinių paslaugų įstaigas tik tais atvejais, kai veikiančios socialinių paslaugų įstaigos neteikia ar teikia nepakankamai, ar neverta teikti tų socialinių paslaugų, kurioms yra nustatytas savivaldybės teritorijos gyventojų poreikis.

Savivaldybės su nevyriausybinėmis organizacijomis dažniausiai bendradarbiauja socialinių ir sveikatos klausimų srityse. Bendradarbiaujama su NVO, nes pagrindinė savivaldybių funkcija tampa socialinių paslaugų organizavimas, o ne teikimas. Tokiu atveju savivaldybės sudaro palankesnes sąlygas gyventojams gauti socialines paslaugas, o ne tiesiogiai jas teikti. Svarbu pabrėžti, kad savivaldybės bendradarbiauja su nevyriausybinėmis organizacijomis (trečiuoju sektoriumi), nustatydamos poreikius savo regione ir planuodamos, kaip juos reikėtų patenkinti (pvz., NVO dalyvauja atliekant asmenų savarankiškumo, paslaugų poreikio vertinimą) (Žalimienė, 2003, p. 121). Nevyriausybinių organizacijų įtraukimas plečia socialinių paslaugų rinką, kuri neatsiranda savaime, reikalingos pastangos ją sukurti. Nevyriausybines organizacijas yra lankstesnės, greičiau sugeba prisitaikyti prie naujų aplinkos sąlygų ir poreikio. Pasak Čiupailos R. (2006-11-17) per nevyriausybines organizacijas savivaldybės turi galimybę teikti daug naujų, unikalių paslaugų, kurių kitos institucijos neteikia ir teikti neketina. Nevyriausybines organizacijas yra tarsi eksperimentinė bazė, kur galima patikrinti tas naujas paslaugas, jų efektyvumą ir realizavimo galimybes. Svarbus aspektas tas, kad trečiojo sektoriaus teikiamos paslaugos yra pigesnės, jų kaina yra mažesnė, nes NVO gali pritraukti savanorius ir aukas (*Ivadas į viešąjį valdymą*, 2010, p. 195).

Kadangi socialinės globos teikimas asmenims su sunkia negalia yra valstybės perduotoji funkcija savivaldybėms, todėl iš valstybės biudžeto lėšų poreikis metams apskaičiuojamas pagal LR valstybinėms (perduotoms savivaldybėms) funkcijoms atlikti skirtų lėšų apskaičiavimo metodiką (2006). Už gautas socialinės globos lėšas savivaldybė organizuoja dienos, trumpalaikę ar ilgalaikę socialinę globą asmenims su sunkia negalia. Pagal šioms asmenims nustatytą socialinės globos poreikį savivaldybė teikia paslaugą savo pavaldumo įstaigose arba perka iš kito pavaldumo socialinės globos įstaigų, sudarydama su jomis sutartis dėl asmeniui teikiamos trumpalaikės ar ilgalaikės socialinės globos išlaidų finansavimo. Socialinės globos lėšų dalis, skiriama konkretaus asmens socialinei globai finansuoti, priklauso nuo asmens finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas, įvertintų vadovaujantis Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu (2006) ir nuo socialinės globos kainos

(LR valstybinėms (perduotoms savivaldybėms) funkcijoms atlikti skirtų lėšų apskaičiavimo metodika, 2006).

Apibendrinant socialinių paslaugų administravimą savivaldos lygmenyje galima teigti, kad savivaldybės, administruodamos socialines paslaugas, yra atsakingos už savarankiškų funkcijų efektyvų ir veiksmingą įgyvendinimą pagal įstatymais suteiktą kompetenciją, įsipareigojimus savo bendruomenei ir atsižvelgdamos į jos interesus. Įgyvendindamos savarankiškas funkcijas savivaldybės šioje srityje turi finansinį, planavimo ir organizacinį savarankiškumą. Kiekvienos funkcijos efektyvus įgyvendinimas, administruojant socialines paslaugas, suteikia klientų grupėms galimybę gauti reikalingas bei jų poreikius atitinkančias socialines paslaugas.

1.4. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas

Viešasis sektorius susiduria su daug iššūkių ir turi patenkinti kylančias naujas visuomenės reikmes bei poreikius. Dabartinės vyriausybės, kreipdamos dėmesį į augančius vartotojų poreikius, tobulina viešojo administravimo procesus, skatindamos įstaigas teikti kokybiškesnes ir įvairesnes viešąsias paslaugas. Vartotojų pasitenkinimas siejamas su jų patirtimi gaunant tam tikrą paslaugą ir parodo, kaip gauta paslauga atitinka vartotojų lūkesčius ir reikmes. Vartotojų lūkesčiai gali būti lyginimo matas: vartotojo patyrimas lyginamas su jo turėtais lūkesčiais ir taip formuojama suvokta paslaugos kokybė (Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010, p. 7). Teikiamų paslaugų kokybė ir visuomenės pasitenkinimas jomis rodo viešosios politikos įgyvendinimo efektyvumą ir veiksmingumą.

Siekiant efektyviai administruoti ir teikti socialines paslaugas būtinas socialinių paslaugų kokybės vertinimas. Socialinių paslaugų vertinimas yra priemonė, kuri padeda išsiaiškinti ar pasiekti socialinių paslaugų tikslai ir uždaviniai, padeda nustatyti privalumus ir trūkumus, leidžia tobulinti paslaugų teikimo procesą, t.y. galimybė patikslinti ką mano klientai ir kiti suinteresuoti asmenys. Kaip teigia Guogis A., Gudelis D. (2005) vertinant, kokie yra socialinių paslaugų teikimo procesai ir rezultatai, užtikrinama socialinėms paslaugoms skiriamų lėšų naudojimo kontrolė, nustatomi atskaitos taškai, tobulinant socialinių paslaugų kokybę.

Kaip teigia Žalimienė L. (2003) ir Išoraitė M. (2007) dauguma paslaugų yra vertinama pagal žmonių santykių kokybę. Pavyzdžiui, teikiant konsultaciją klientui yra svarbu ne vien tik tai, kad jis gautų reikiamą informaciją, bet ir kaip konsultacija pravedama – vertinama ją vedančiojo darbuotojo elgesio požiūriu. Dažnai vartotojų pasitenkinimui neigiamą įtaką padaro paslaugų teikėjai, komunikacijos pradžioje suteikdami nepagrįstas viltis ir lūkesčius, pavyzdžiui, dėl paslaugos suteikimo termino: jei pažadama, bet neįvykdoma laiku, tuomet vartotojų pasitenkinimas būna daug mažesnis nei

paslaugų teikėjas būtų žadėjęs paslaugą suteikti per ilgesnį, realų laikotarpį (Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010, p. 7). Tokiu atveju santykiuose su klientu labai svarbus geranoriškumas, aiškumas, abipusis supratimas. Jei klientas patenkintas, vadinasi, kokybės standartai yra pakankami. Nors socialinių paslaugų kokybę labai sunku įvertinti dėl to, kad žmogus skirtingai vertina paslaugas, veiksmingumas yra susijęs su rodikliu, kuris parodo ar paslauga pasiekia tikslus ir uždavinius, kuriems ji buvo numatyta (Išoraitė, 2007, p. 37). Socialinių paslaugų srityje tikslai, o kartu ir veiklos padariniai gali būti apibrėžiami kaip socialinių paslaugų klientų gyvenimo kokybės pagerėjimas, tokių socialinių problemų kaip skurdas, socialinė atskirtis, socialinis pažeidžiamumas sumažėjimas (Vareikytė et al, 2006, p. 9).

Reikšmingas socialinių paslaugų veiksmingumo elementas yra klientų pasitenkinimas jiems teikiamų paslaugų kokybe, kuris gali būti vertinamas apklausiant socialinių paslaugų klientus. Galima teigti, kad, siekiant įvertinti teikiamų paslaugų kokybę ir patenkinti kylančius vartotojų lūkesčius paslaugoms, būtinas vartotojų pasitenkinimo paslaugomis matavimas. Kaip teigia Dulskis D. (2012-05-10) tik vartotojų (piliečių) pasitenkinimo matavimais galima įvertinti pagrindinius veiksnius, įtakančius pasitenkinimą ar nepasitenkinimą tam tikromis paslaugomis ir fokusuotis į paslaugų teikimo gerinimą. Tik tokios organizacijos, kurios supranta vartotojų pasitenkinimo ar nepasitenkinimo priežastis, gali nukreipti savo pastangas į nepasitenkinimą įtakančių veiksnių pašalinimą ir efektyviau valdyti savo išteklius. Tyrimų rezultatai – tai grįžtamasis ryšys viešojo administravimo institucijai apie jos teikiamas paslaugas (Tonkūnaitė-Thiemann, 2012-05-10). Institucijos ar įstaigos, teikiančios viešąsias paslaugas, turi daugiau dėmesio kreipti į visuomenės poreikius ir interesus. Tačiau paslaugų kokybė, kiekybė ir jų suteikimo greitis nėra vieninteliai kriterijai, kurių pasitenkinimo vartotojai reikalauja iš viešojo sektoriaus įstaigų. Vartotojams svarbu ir aptarnavimo kultūra, ir paslaugos teikimo aplinka, ir paslaugą teikiančio darbuotojo profesionalumas, ir kiti veiksniai (Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010, p. 9).

Socialinių paslaugų kokybę galima vertinti keliais lygiais, t.y. kaip paslaugų tam tikros technologijos kokybė ir kaip kokybė skirta individui. Pirmuoju atveju – paslaugos, kaip tam tikros technologijos kokybė – tiriamas personalas, sąlygos, kuriomis teikiamos paslaugos, aplinka, naudojama technika, metodai ir t.t. Aprėpiama visa tos paslaugų srities technologija pagal šiuolaikinius techninius standartus (pvz., organizacijos techniniai parametrai – ekonominis efektyvumas, pažangios technologijos, personalo formavimo novacijos ir t.t.) (Žalimienė, 2003, p. 87). Antruoju atveju, viešųjų paslaugų kompleksiskumas lemia įvairius šių paslaugų vartotojo vaidmenis. Atsižvelgus į teikiamas paslaugas, jų pobūdį, viešųjų paslaugų vartotojas gali turėti skirtingus vaidmenis: gavėjas, klientas, naudotojas, naudotojas ir gamintojas, pirkėjas, mokesčių mokėtojas, pilietis (Viešųjų paslaugų

virtotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010, p. 9).

Socialinių paslaugų teikimo tikslas – kliento poreikių patenkinimas. Norint, kad paslaugos atitiktų kliento poreikius, būtina įvertinti patį paslaugų poreikį, kuris neatsiejamas nuo paslaugų kokybės. Todėl, siekiant teikti kokybiškas socialines paslaugas, būtina užtikrinti paslaugos individualizmą, nes paslaugų vartojimas yra individualus procesas (Išoraitė, 2007, p. 38). Dar vienas svarbus aspektas, vertinant socialines paslaugas, – tai paslaugų prieinamumas kiekvienam gyventojui savivaldybės teritorijoje, paslaugų optimalumas, gerosios patirties taikymas. Taikomas socialinių paslaugų organizavimo decentralizacijos principas sudaro prielaidas teikti kokybiškas paslaugas. Todėl galima daryti išvadą, kad socialinių paslaugų kokybės vertinimas individo lygmeniu priklauso ir nuo paslaugų kokybės kaip tam tikros technologijos socialinių paslaugų įstaigos veiklos kokybės.

Neabejotinai svarbūs išlieka paslaugų kokybės vertinimo lygiai, t.y. savivaldybės paslaugų tinklo, kaip visumos, kokybė ar valstybės (konkrečios šalies) socialinių paslaugų sistemos kokybė. Apibendrintai galima išskirti šiuos kokybinio vertinimo aspektus kiekvienam kokybės vertinimo lygmeniui, o toks vertinimas atskiromis pakopomis leidžia gerinti ir tobulinti socialinių paslaugų kokybę ateityje, vykdant tam tikrus veiksmus kiekviename lygyje (Žalimienė, 2003, p. 88):

1. Individo – paslaugų gavėjo lygmuo. Subjektyvus kliento pojūtis, vertinimas, poreikių pagal numatytą planą patenkinimas.
2. Socialinių paslaugų įstaigos lygmuo. Įstaigos veiklos organizavimas, garantuojant socialinį-ekonominių įstaigos veiklos efektyvumą.
3. Savivaldybės lygmuo. Paslaugų savivaldybėje optimalumas, pažangios patirties taikymo skatinimas, paslaugų prieinamumo gyventojams užtikrinimas.
4. Valstybės lygmuo. Paslaugų politikos pagrįstumas, perspektyvumas. Šalies socialinių paslaugų sistemos teisinis aprūpinimas, sistemos lygis, palyginti su kitomis šalimis, kt.

Apibendrinant analizuojamus požiūrius į socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygius galima schema (žr. 6 pav.), kurioje pateiktais socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygiais galima vadovautis, vertinant socialinių paslaugų kokybę savivaldos lygmenyje.

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Socialinių paslaugų organizatorių lygmeniu
(struktūrinė)

Socialines paslaugas teikiančių institucijų lygmeniu
(procesas)

Socialinių paslaugų gavėjų lygmeniu
(rezultatas)

6 pav. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Žalimienė L. (2003, p. 88), Išoraitė M., (2007, p. 38).

Taigi, kad ir kokie būtų socialinių paslaugų kokybės vertinimo lygmenys, bet svarbiausias išlieka individo paslaugų kokybės vertinimo lygmuo. Socialinių paslaugų kokybė individui susijusi, priklauso ir nuo paslaugų kokybės kaip tam tikros technologijos, sistemos kokybės, t.y. socialinių paslaugų įstaigos, kaip šio tipo institucijos, veiklos kokybė (Išoraitė, 2007, p. 41).

Galima daryti išvadą, kad institucijos ar įstaigos, teikiančios viešąsias paslaugas, turi kreipti dėmesį į visuomenėje vykstančius pokyčius ir, atsižvelgdamos į vartotojų pasitenkinimą bei lūkesčius, siūlyti naujus sprendimus, susijusius su viešųjų paslaugų teikimo kokybės tobulinimu, vartotojų aptarnavimo sistemos kūrimu ir diegimu bei kt. Aukšta paslaugų kokybė ir kokybiškas piliečių aptarnavimas tapo daugumos viešojo sektoriaus organizacijų prioritetine veiklos kryptimi. Viešojo sektoriaus organizacijos nuolat siekia tobulėti, keisti viešojo administravimo kultūrą ir diegti kokybės kultūrą, savo veiklą labiau orientuoti į piliečius ir rezultatus (Thijs, 2010, p. 5). Todėl LR Vyriausybė didžiulį dėmesį skiria administracinių ir viešųjų paslaugų kokybei, nes Vyriausybės 2012 m. veiklos prioritetai orientuoti būtent į administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo gerinimą, kokybišką piliečių aptarnavimą ir pan. Be to, Vyriausybė 2012 m. patvirtino Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 m. programą, kurios tikslas – didinti viešojo valdymo procesų atvirumą ir skatinti visuomenę aktyviai juose dalyvauti, teikti geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas. Įgyvendinant Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 m. programą (2012) bus nustatyti viešųjų paslaugų kokybės standartai ir optimizuota teikiamų paslaugų apimtis. Todėl visuomenei bus aišku, kokios paslaugų kokybės ji gali tikėtis iš paslaugų teikėjų. Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 m. programoje (2012) reglamentuojama, kad turi būti tobulinami viešojo valdymo sektorių administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo režimai ir jais remiantis formuojami ir visuomenei skelbiami minimalūs atitinkamų paslaugų

kokybės standartai, sudaromas minimalių paslaugų kokybės standartų rinkinys ir pagal jį vertinami sveikatos priežiūros, švietimo, socialinių ir kitų paslaugų teikėjai.

Apibendrinant, galima teigti, kad socialinių paslaugų kokybės vertinimas yra sudėtingas procesas, kuriame dalyvauja ir paslaugos teikėjas, ir paslaugos gavėjas, todėl vertinimas negali būti vienareikšmis. Būtina matuoti vartotojų pasitenkinimą, nes vartotojų pasitenkinimo suteikta viešąja paslauga įvertinimas paslaugos atitikimo jų lūkesčiams aspektu, formuoja paslaugos kokybės supratimą. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas lygiais leidžia giliau pažvelgti į situaciją, nustatyti teikiamų paslaugų trūkumus skirtinguose jų etapuose bei gerinti esamą padėtį ir tobulinti ateities perspektyvas. Nustačius paslaugų kokybę įtakojančius neigiamus ir teigiamus veiksnius, išsiaiškinus paslaugų gavėjų požiūrį į kokybę, jų vertinimus, pageidavimus ir poreikius, galima imtis konkrečių priemonių, siekiant gerinti socialinių paslaugų sistemą.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO ŠIAULIŲ RAJONO IR RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBIŲ LYGINAMOSIOS ANALIZĖS EMPIRINIS TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Teorinėje dalyje išanalizavus socialinių paslaugų sampratą, paslaugų organizavimo ypatumus ir teikimo principus bei išnagrinėjus socialinių paslaugų administravimą nacionaliniame ir savivaldos lygmenyse, gilesniam socialinių paslaugų administravimo suvokimui ir lyginimui savivaldos lygmenyje pereinama prie esamų socialinių paslaugų administravimo problemų ir paslaugų kokybės empirinio tyrimo, lyginamosios analizės ir vertinimo Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse.

Tyrimui atlikti pasirinktas interviu metodas. Pirma, *pusiau struktūruotas ekspertų interviu*, antra, *griežtai struktūruotas interviu su socialinių paslaugų klientais*. Interviu, kaip kokybinių duomenų rinkimo metodas, tyrėjui leidžia nuodugnai pažinti tiriamąjį asmenį ir gauti tyrimui reikalingą informaciją. Pusiau struktūruotas interviu yra lankstus metodas, kadangi užduodamų klausimų pobūdį ir seką pasirenka pats tyrėjas, iš karto numatydamas temas ir problemas, kurios bus aptariamoms interviu metu. Be to, toks interviu suteikia galimybę gauti daugiau papildomos informacijos ekspertui užduodant pokalbio metu kilusius klausimus. Interviu efektyvumas priklauso nuo interviu struktūros, tipo, konteksto, interviu vedėjo kvalifikacijos, patirties bei kitų dalykų. Todėl pusiau struktūruotas interviu apibrėžiamas kaip įgudusio tyrėjo ir informanto dialogas, siekiant gauti svarbios ir detalios informacijos (Bitinas et al., 2008, p. 157). Iš ekspertų tyrėjas gali gauti maksimalią ir detalią informaciją apie tiriamą objektą, aptarti ir patikrinti tyrimo hipotezes, įvertinti įvairias tyrimo metodikas, susidaryti tikslesnę tyrimo proceso programą (Tidikis, 2003, p. 467). Tuo tarpu griežtai struktūruotas interviu remiasi iš anksto tyrėjo paruoštu interviu planu, kuriame numatytos konkrečios klausimų formuluotės (dažnai – ir atsakymų formuluotės), bei nustatyta griežta klausimų pateikimo seka. Griežtai struktūruotame interviu tyrėjas gali užduoti tik tokius klausimus, tik tokia seka ir tik tokia formuluote, kokia yra pateikta interviu plane (Telešienė, 2008, p. 95). Klausimų formuluotės turi būti nedviprasmiškos ir reikšti tą patį visiems respondentams.

Tyrimas atliktas trimis lygmenimis, t.y. socialinių paslaugų organizatorių, socialinių paslaugų teikiančių institucijų ir socialinių paslaugų gavėjų. Socialinių paslaugų organizatorių ir socialinių paslaugų teikiančių institucijų lymenims buvo taikomas pusiau struktūruotas ekspertinis interviu, o gautų tyrimo duomenų argumentacijai taikomas *dokumentų analizės* metodas. Dokumentų analizė

padeda nustatyti vertybes, interesus, pozicijas, politinę arba organizacinę atmosferą, viešąsias nuostatas, istorines tendencijas ir pan. (Bitinas et al., 2008, p. 199). Dokumentų analizė leidžia gauti objektyvios informacijos vienu ar kitu klausimu. Interviu metu gauti tyrimo duomenys iš socialinių paslaugų organizatorių ir socialinių paslaugų teikiančių institucijų lygmenų tarpusavyje siejami, analizuojami ir apibendrinami. Socialinių paslaugų gavėjų lymeniui ištirti buvo taikomas griežtai struktūruotas interviu, o gauti duomenys lyginami su ekspertinio tyrimo duomenų rezultatais, daromos lyginamosios ir apibendrinančios išvados. Kadangi tyrime dalyvavo Šiaulių rajono savivaldybės ekspertai ir rajono socialinių paslaugų gavėjai, ir Radviliškio rajono savivaldybės ekspertai ir rajono socialinių paslaugų gavėjai, todėl naudojamas *lyginamosios analizės* metodas. Lyginamasis metodas – tai ryšių ir priežastinių sąryšių tarp reiškinių analizės metodas, kuris remiasi alternatyvių hipotezių apie priežastinius pasekminius ryšius tikrinimu pasitelkiant empirinius įrodymus. Tai indukcinis išvadų darymo metodas, kurio pagalba atrandami kintamųjų tarpusavio ryšių dėsniai (Morkevičius, 2008-11-22).

Tyrimo imtis. Pusiaus struktūruotam interviu pasirinkta tiriamųjų grupė – ekspertai – Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių socialinių paslaugų organizatoriaus – Socialinės paramos skyriaus, ir socialines paslaugas teikiančios institucijos – Socialinių paslaugų centro, vadovai, jų pavaduotojai, atsakingi specialistai. Ekspertų 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. Pusiaus struktūruotame interviu dalyvavo 6 ekspertai (t.y. 3 ekspertai iš Šiaulių rajono savivaldybės ir 3 – iš Radviliškio rajono savivaldytės) – visos moterys (žr. 4 lentelė).

4 lentelė

Bendri duomenys apie Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių ekspertus

Institucijos pavadinimas	Struktūriniai padaliniai, kuriuose dirba informantai	Informanto pareigybė
Šiaulių rajono savivaldybės administracija	Socialinės paramos skyrius	Vedėja
	Socialinės paramos skyrius	Vedėjos pavaduotoja
	Socialinių paslaugų centras	Direktorė
Radviliškio rajono savivaldybės administracija	Socialinės paramos skyrius	Vedėja
	Socialinių paslaugų centras	Direktorė
	Socialinių paslaugų centras	Pavaduotoja socialinėms paslaugoms

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Griežtai struktūruotam interviu pasirinkta tiriamųjų grupė – socialinių paslaugų klientai – Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių socialinių paslaugų gavėjai. Klientų pasirinkimui buvo naudota tikslinė atranka, pasirinkti besikreipiantys į rajonų savivaldybių Socialinės paramos skyrių ir Socialinių paslaugų centrą dėl socialinių paslaugų gavimo, tomis dienomis, kurios buvo

numatytos tyrimo apklausos laikotarpiu. Pirmiausia, prieš apklausiant respondentus, laukiančius prie Socialinės paramos skyriaus, jų buvo paklausta, ar per pastaruosius 12 mėn. jie buvo kreipęsi į socialines paslaugas teikiančias įstaigas. Tyrimo metu, vadovaujantis šiuo klausimu, į imtį buvo neįtraukti klientai, kurie kreipėsi tik dėl socialinės paramos pinigais, t.y. dėl socialinių išmokų, kompensacijų būsto šildymo išlaidoms, išlaidoms šaltam ir karštam vandeniui, kietam kurui. Kai buvo vykdomas tyrimas, Radviliškio rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriuje ir Socialinių paslaugų centre iš viso lankėsi apie 150 žmonių, Šiaulių rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriuje ir Socialinių paslaugų centre – 140 žmonių. Griežtai struktūruotame interviu dalyvavo iš viso 140 respondentų (t.y. 70 respondentų iš Šiaulių rajono savivaldybės ir 70 – iš Radviliškio rajono savivaldybės).

Instrumentarijus. Pusiau struktūruotu interviu galima gauti daugiau ir platesnės informacijos apie analizuojamą objektą, įsigilinti į tas problemas, kurias pirmiausiai pastebi ekspertai, todėl interviu metodas, lyginant su kiekybinių tyrimų metodais yra informatyvesnis. Todėl ekspertų interviu klausimyną sudarė 4 stambūs diagnostiniai blokai, kuriuose pateikti 13 klausimų (žr. 1 priedas). Interviu klausimynas sudarytas remiantis socialinių paslaugų administravimo aspektais (žr. 5 lentelė).

5 lentelė

Ekspertinio tyrimo instrumento struktūra

Eil. Nr.	Diagnostinis blokas	Klausimų sk.
	Informacija apie respondentus	-
1.	Pagrindinės socialinės problemos	3
2.	Socialinių paslaugų infrastruktūra ir poreikis	2
3.	Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas	5
4.	Teikiamų socialinių paslaugų kokybė	3

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Griežtai struktūruoto interviu klausimų struktūrizavimas užtikrina matuojamų kintamųjų palyginamumą populiacijoje. Socialinių paslaugų gavėjų klausimyną sudarė 5 diagnostiniai blokai, kuriuose pateikti 15 klausimų (žr. 2 priedas). Griežtai struktūruoto interviu klausimynas sudarytas remiantis ekspertinio interviu klausimyno pavyzdžiu, kad gauti tyrimo duomenys būtų palyginami tarp visų trijų tiriamųjų lygmenų (žr. 6 lentelė).

6 lentelė

Griežtai struktūruoto interviu tyrimo instrumento struktūra

Eil. Nr.	Diagnostinis blokas	Klausimų sk.
1.	Sociodemografiniai duomenys	3
2.	Pagrindinės socialinės problemos	2
3.	Socialinių paslaugų infrastruktūra ir poreikis	3
4.	Socialinių paslaugų teikimas	2
5.	Teikiamų socialinių paslaugų kokybė	5

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Klausimynų sudarymas ir bandomoji apklausa. Pirmiausia buvo atliktas vieno eksperto pilotinis interviu, kurio metu buvo įvertintos eksperto pateiktos pastabos ir pasiūlymai interviu protokolo struktūrai ir aiškumui. Antra, parengus pirminę klausimyno versiją – anketą – socialinių paslaugų gavėjams, buvo atliktas bandomasis tyrimas, iš abiejų savivaldybių buvo apklausta po 15 respondentų. Pilotinės apklausos analizė parodė, kad apie 90 proc. respondentų įgiję pagrindinį išsilavinimą, todėl respondentams buvo sunku tinkamai atsakyti į visus anketos klausimus. Įvertinus gautus bandomojo tyrimo rezultatus ir pasikonsultavus su savivaldybių ekspertais, buvo nuspręsta vykdyti griežtai struktūruotą interviu, siekiant valdyti gaunamų atsakymų tikslumą.

Tyrimo etika. Atliekant tyrimą buvo laikomasi geranoriškumo, pagarbos asmens orumui ir teisingumo principų. Laikantis savanoriškumo principo visi tiriamieji turėjo galimybę pasirinkti dalyvauti tyrime ar ne. Pasak Kardelio K. (2005) anonimiškumo principas paremtas kiekvieno tyrėjo pareiga saugoti informantų bei tyrimo duomenų konfidencialumą. Principo esmė ta, kad tyrimo metu surinkta 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. Siekiant užtikrinti konfidencialumo principą tyrėjas liks ištikimas tyrimo padėjusiam asmeniui, o ekspertų tikrieji vardai bus nenaudojami. Kadangi šiame darbe atliekama dviejų savivaldybių – Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių lyginamoji analizė, todėl, analizuojant gautus rezultatus, tyrimo dalyviai koduojami tokiais kodais: „*Šiaulių rajono savivaldybės ekspertė*“ ir „*Radviliškio rajono savivaldybės ekspertė*“. Griežtai struktūruoto interviu respondentai pagal tiriamas savivaldybės buvo iškarto koduojami skaitmenimis – „1“, „2“ ir t.t.

Prieš interviu kiekvienas tyrimo dalyvis (ekspertas ir socialinių paslaugų gavėjas) buvo supažindintas su tyrimo tikslu ir pobūdžiu bei informuotas, kad visa interviu metu gauta informacija bus panaudota tik mokslinio darbo tyrimo ataskaitoje.

Ekspertai pageidavo, kad interviu metu nebūtų 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.

Tyrimo vieta, laikas: Susitikimo su tyrimo dalyviais – ekspertais – laikas buvo derintas individualiai, iš anksto, atsižvelgiant į informantų užimtumą. Visi ekspertai buvo apklausti ryte, įvertinus jų užimtumą ir darbų grafiką. Ekspertai buvo apklausti jų darbo vietose t.y. darbo kabinetuose, taip siekiant sudaryti skatinančias sąlygas atvirai kalbėti apie situaciją, laisvai pareikšti savo nuomonę. Interviu trukmė su kiekvienu ekspertu apėmė nuo 35 min. iki 60 min. Griežtai

struktūruotas interviu buvo vykdomas visą darbo dieną Socialinės paramos skyriuje arba Socialinių paslaugų centre, priklausomai nuo klientų antplūdžio. Interviu trukmė su kiekvienu respondentu apėmė nuo 15 min. iki 20 min. Tyrimas buvo atliktas 2013 m. kovo 4-29 d.

Duomenų suvedimas ir analizė. Atliekant pusiau struktūruoto ekspertinio interviu analizę, apklausos 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 numatyti socialinių paslaugų administravimo tobulinimo kryptis. Pasirinktas rezultatų analizės būdas padėjo kokybiškai įvertinti tyrime dalyvavusių socialines paslaugas organizuojančių ir teikiančių įstaigų vadovų – ekspertų nuomonę, išvelgti socialinių paslaugų administravimo problemas.

Griežtai struktūruoto interviu duomenys suvesti ir analizuoti naudojant statistinį duomenų analizės paketą „SPSS Statistics 17.0“, apibendrinančios duomenų lentelės ir grafikai sudaryti, naudojant „MS Excel 2007“ programą. Pasirinktas rezultatų analizės būdas padėjo įvertinti Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių esamą socialinių paslaugų kokybę.

2.2. Tyrimo rezultatų analizė

2.2.1. Pagrindinės socialinės problemos

Išanalizavus socialinių paslaugų administravimą teoriniu aspektu, išryškėjo kad planuojant ir teikiant socialines paslaugas, pirmiausia, svarbu sužinoti tikrąjį žmonių poreikį, organizacijas ir institucijas, dirbančias šioje srityje, visuomenės ir vietos bendruomenės požiūrį į socialines problemas. Todėl pradedant tirti, vertinti ir lyginti pagrindines socialines problemas Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse tikslinga analizuoti socialinius veiksnius įtakančius šių problemų atsiradimą.

Paklausus savivaldybių eksperčių, kokios pagrindinės socialinės problemos yra savivaldybėse, visų atsakymai buvo vienareikšmiai ir vienodai sugrupuoti, t.y., pirmiausia, *alkoholio vartojimas, kuris turi įtakos nedarbiui, toliau nepakankamos pajamos, kas turi įtakos augančiam nusikalstamumui, todėl šeimos priskiriamos socialinei rizikai. O kita grupė – neįgaliųjų, vienišų senų žmonių priežiūra, integracija, blogos jų gyvenimo sąlygos.* Tačiau dar didesnė problema buvo įvardinta – *nenoras ir motyvacijos stoka dirbti, suinteresuotumas gyventi iš pašalpų.* Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės akcentavo tai, kad – *socialinė pašalpa beveik lygi minimaliam darbo užmokesčiui, todėl socialinės rizikos asmenys argumentuoja, kam dirbti už minimalų darbo užmokestį, jei galima nedirbti, galima gauti kompensacijas (šildymui, kietam kurui, vandeniui), gauti vaikams mokyklose nemokamą maitinimą ir pan.* Pagrindinė problema, kad socialinė pašalpa neskatina dirbti, nes dažnai asmens

(šeimoms) gaunamos socialinės pašalpos suma nežymiai mažesnė ar tokio paties dydžio kaip darbinės veiklos pajamos (Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.). LR piniginės socialinės paramos nepasiturinčioms šeimoms ir vieniems gyvenantiems asmenims įstatymo pakeitimo įstatymas (2011) reglamentuoja, kad socialinės pašalpos dydis vienam gyvenančiam asmeniui, turinčiam teisę ją gauti, sudaro 100 proc. skirtumo tarp valstybės remiamų pajamų vienam gyvenančiam asmeniui ir vidutinių vieno gyvenančio asmens pajamų per mėnesį, t.y. šiuo metu sudaro 350 Lt. Įstatymo (2011) 8 straipsnis nurodo sąlygas teisei į piniginę socialinę paramą ir jeigu socialinės rizikos asmenys jas atitinka, socialinė išmoka išauga keliskart.

Pagrindžiant savivaldybių eksperčių atsakymus apie pagrindines socialines problemas savivaldybėse tikslinga analizuoti demografinius rodiklius (žr. 7 lentelė) ir jais argumentuoti gautus tyrimo rezultatus.

7 lentelė

Vidutinis metinis gyventojų skaičius ir sudėtis Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse 2011-2012 m.

Rodiklis	Gyventojų (šeimų) skaičius Šiaulių rajono savivaldybėje		Gyventojų (šeimų) skaičius Radviliškio rajono savivaldybėje	
	2011	2012	2011	2012
Gyventojų skaičius	45 947	43 449	45 772	41 540
Iš jų (-):				
Mieste	13 372	11 722	21 409	19 333
Kaime	32 575	31 727	24 363	22 207
Iš bendro gyventojų skaičiaus:				
Pensinio amžiaus gyventojai	9 798	9 937	9 668	9 902
Suaugę asmenys su negalia	4 113	4 122	3 880	3 815
Vaikai su negalia	310	310	285	308
Socialinės rizikos šeimos	177	171	232	281
Vaikų skaičius socialinės rizikos šeimose	403	374	566	693

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2012 m., 2013 m., Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2012 m., 2013 m., Statistikos departamentas.

Analizuojant ir lyginant 7 lentelės duomenis akivaizdžiai matomas gyventojų skaičiaus mažėjimas savivaldybėse. Šiaulių rajono savivaldybėje nuo 2011 m. iki 2012 m. gyventojų sumažėjo beveik 2,5 tūkst., tuo tarpu Radviliškio rajono savivaldybėje – 4,2 tūkst. Lyginant savivaldybes per 1 m. Radviliškio rajono savivaldybėje beveik 1,5 karto sumažėjo gyventojų negu Šiaulių rajono savivaldybėje. Tačiau gyventojų skaičiaus mažėjimas yra bendra Lietuvos Respublikos problema, nes kaip teigiama Statistikos departamente – gyventojų skaičius sumažėjo dėl tarptautinės migracijos (daugiau žmonių emigravo negu imigravo) ir neigiamos natūralios kaitos (daugiau žmonių mirė negu gimė). Todėl galima teigti, kad gyventojų skaičiaus mažėjimas, turi įtakos pensinio amžiaus gyventojų ir kt. socialinių grupių, norinčių gauti socialines paslaugas, skaičiaus augimui.

Socialinių paslaugų poreikio augimui įtakos turi kaime gyvenantys žmonės. Kaip teigia abiejų savivaldybių ekspertės *savivaldybių teritorijose daugiausia socialinių paslaugų gauna kaimo gyventojai*. Šiaulių rajonas – kaimiška savivaldybė, nes kaimo gyventojai sudaro 73 proc. visų rajono gyventojų. Tuo tarpu Radviliškio rajone – kaimo gyventojai sudaro 53,5 proc. visų rajono gyventojų, vadinasi, daugiau kaip pusė visų gyventojų taip pat gyvena kaime. Lyginant savivaldybes su bendru šalies rodikliu, jis siekia tik 33 proc. kaime gyvenančių žmonių.

Kitas svarbus veiksnys, turintis įtakos socialinėms problemoms – senyvo amžiaus asmenys. Akivaizdu, kad visuomenė sensta abiejose savivaldybėse, nes pensinio amžiaus gyventojų Šiaulių rajono savivaldybėje nuo 2011 m. iki 2012 m. padaugėjo 139, o Radviliškio rajono savivaldybėje – 234 gyventojais. Kaip teigė Šiaulių rajono ekspertė *sparčiai senstant visuomenei, darbingo amžiaus gyventojams tenka išlaikyti vis daugiau senyvo amžiaus žmonių*. Išaugo socialinių paslaugų poreikis tiek ilgalaikiai (trumpalaikiai) socialinei globai, pagalbos į namus bei socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugoms asmenims (šeimoms) patyrusiems socialinę riziką, poreikis medicininės priežiūros plėtrai (Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.). Kaip teigė Radviliškio rajono savivaldybės ekspertė *senyvo amžiaus asmenys – viena iš pagrindinių socialinių paslaugų gavėjų grupių Radviliškio rajone. Senyvo amžiaus asmenys dėl amžiaus arba dėl sveikatos būklės dažnai būna fiziškai ir socialiai iš dalies savarankiški arba visiškai nesavarankiški. Be to ir jais rūpintis nelieka kam, nes vaikai, artimiausi žmonės išvykę į užsienį ar patys nori gyventi savo gyvenimą, dirbti*. Kaip teigiama Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų plane 2013 m. socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims padeda jiems pasirūpinti savimi ir tenkinti kasdieninius poreikius, pagerina gyvenimo kokybę, didina savarankiškumo galimybes, padeda užtikrinti žmogui socialinį saugumą. Daugiausiai senyvo amžiaus asmenys Radviliškio rajone naudojami bendrosiomis paslaugomis (maudymas, skalbimas, techninės pagalbos priemonės, specialus transportas), kurias teikia ne tik savivaldybės biudžetinės įstaigos, bet ir rajono nevyriausybinės organizacijos. Taip pat labai paklausios tarp senyvo amžiaus asmenų ir pagalbos į namus paslaugos.

Dar vienas veiksnys – neįgalūs asmenys. Analizuojant 7 lentelės duomenis Šiaulių rajono savivaldybėje suaugusiųjų su negalia skaičius per 1 m. padidėjo 9 neįgaliaisiais, o vaikų su negalia skaičius išliko nepakitęs. Tuo tarpu Šiaulių rajono savivaldybės eksperčių teigimu, *kasmet didėjantis neįgaliųjų skaičius įpareigoja savivaldybę spręsti teikiamų paslaugų įvairovės bei jų kokybės klausimus. Neįgaliesiems teikiamos socialinės paslaugos bendruomenėse padeda sėkmingiau integruotis į visuomenę, tačiau paslaugų tinklas rajone nėra pakankamai išplėstas*. Aktyviai veikia NVO, tačiau didesniam bendravimui, užimtumui reikalingi centrai, kur būtų organizuojamas neįgaliųjų užimtumas, pagalbos galėtų kreiptis socialiai pažeidžiamos šeimos, vieniši bei senyvo amžiaus

asmenys (Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013). Radviliškio rajone per 1 m. suaugusiųjų neįgaliųjų sumažėjo 65 asmenimis, tačiau padidėjo vaikų su negalia – 23 (žr. 7 lentelė). Kaip teigė Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės ir jų žodžius papildė Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m., *siekiant užtikrinti neįgaliųjų asmenų savarankiškumo atstatymą ir integraciją į visuomenę, Radviliškio rajono savivaldybės neįgaliesiems yra sudarytos geros ugdymo ir švietimo sąlygos*: nuo pačios pirminės ikimokyklinio švietimo grandies iki vieno iš galutinių švietimo sistemos etapų – profesinio mokymo, *išplėsta socialinių paslaugų infrastruktūra*: skirtingų rūšių socialinės paslaugos teikiamos įvairaus amžiaus neįgaliesiems. Galima teigti, kad Radviliškio rajono neįgaliesiems skiriamas didelis dėmesys, nes socialines paslaugas jiems teikia Radviliškio vaikų lopšelio-darželio „Kregždutė“, rajono bendrojo ugdymo mokyklos (Šeduvos gimnazija, Sidabravo vidurinė mokykla, Radviliškio Gražinos pagrindinė mokykla), Paramos šeimai centras prie lopšelio-darželio „Kregždutė“, Radviliškio rajono savivaldybės švietimo ir sporto paslaugų centro Dienos užimtumo skyrius, Vaikų globos namuose „Nykštukas“ ir kitos Savivaldybės biudžetinės įstaigos ir nevyriausybinės organizacijos (Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.).

Toliau analizuojant socialines problemas išryškėja socialinės rizikos šeimos ir jose augantys vaikai. Šiaulių rajone nuo 2011 m. iki 2012 m. iš socialinės rizikos šeimų apskaitos buvo išbrauktos 6 šeimos ir jose augantys 29 vaikai. Radviliškio rajone situacija tuo pačiu laikotarpiu buvo blogesnė, nes socialinės rizikos šeimų padaugėjo – 49 šeimomis ir jose augančiais 127 vaikais. Dėl socialinių įgūdžių stokos, negalėjimo ar nemokėjimo prižiūrėti vaikų, šeimos narių piktnaudžiavimo psichotropinėmis medžiagomis, dėl psichologinės, fizinės arba seksualinės prievartos dažnai pažeidžiamos vaikų teisės, todėl neretai socialinės rizikos šeimų vaikai tampa Vaikų globos namų „Nykštukas“ auklėtiniais (Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.). Savivaldybių eksperčių teigimu, šiai *socialiniai problemai didelę įtaką daro alkoholio, narkotinių ir kitų psichotropinių medžiagų vartojimas bei psichologinė, fizinė ar seksualinė prievarta*. Šie veiksniai lemia vaikų, suaugusių asmenų ir šeimų priskyrimą asmenų patyrusių socialinę riziką grupei. Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės teigė, *kad daugėja atvejų, kai socialinės rizikos šeimoje augantiems vaikams nustatoma institucinė globa. Tai daroma kraštutiniais atvejais, kai namuose vaikui darosi nesaugu, tėvai nebesugeba tinkamai jais pasirūpinti, naudojama psichologinė, fizinė bei seksualinė prievarta*. Šiose šeimose dauguma darbingo amžiaus tėvų yra bedarbiai, neregistruoti darbo biržoje, dėl ko ne visos šeimos turi teisę į socialinę piniginę paramą (Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.).

Suaugę socialinės rizikos asmenys (grįžę iš laisvės atėmimo vietų, piktnaudžiaujantys alkoholiu, narkotinėmis medžiagomis, benamiai, socialiai pažeisti asmenys ir kt.) šiuos asmenis abiejų savivaldybių ekspertės taip pat priskiria socialinių problemų grupei. Žalingi įpročiai (piktnaudžiavimas alkoholiu, psichotropinių medžiagų vartojimas), socialinės problemos, tokios kaip bedarbystė, skurdžios pragyvenimo lėšos, socialinės integracijos problemos, pastogės, gyvenamojo būsto neturėjimas, negebėjimas spręsti savo socialinių problemų, yra pagrindinės socialinės rizikos suaugusių asmenų tikslinei grupei priklausančių asmenų problemų (Radviliškio rajono savivaldybės socialinių paslaugų planas 2013 m.). Kaip teigė Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės *šiems asmenims reikalinga ne tik psichologo pagalba, prarastų socialinių įgūdžių atkūrimas ir įtvirtinimas, bet ir būstas bei kita parama*. Kadangi socialinės paslaugos savivaldybėse teikiamos decentralizuotai, priartinant jas prie paslaugos gavėjo, todėl socialinės rizikos asmenų problemas padeda spręsti seniūnijų socialiniai darbuotojai, bendruomenės, nevyriausybinių organizacijos, ugdant socialinius įgūdžius ir plečiant socialinių paslaugų įvairovę, skatinama socialinės rizikos suaugusių asmenų socialinė integracija. Šiaulių rajono savivaldybei šiek tiek lengviau spręsti šią socialinę problemą, nes rajono ribos šliejasi su Šiaulių miesto ribomis, todėl didžioji dalis paribio žmonių įsilieja į miesto gyventojų gretas, taip palengvindami rajono savivaldybei iškilusių problemų sprendimą (Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.). Tarp Radviliškio rajono socialinės rizikos asmenų, neturinčių gyvenamojo būsto, paklausi savivaldybės teikiama (šaltuoju metų laikotarpiu) nakvynės paslauga, kuri užtikrina suaugusiems socialinės rizikos asmenims laikiną prieglobstį, būtinausias higienos-buities paslaugas (Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.).

Savivaldybių eksperčių įvardinta nedarbo problema sąlygojama susidariusios ekonominės krizės visoje šalyje. Šiaulių darbo biržos duomenims 2012 m. gruodžio mėnesį buvo įregistruota 4195 bedarbiai. Tuo pačiu metu Radviliškio rajone buvo įregistruoti 3788 bedarbiai. Todėl Šiaulių rajone nedarbas 2013 m. sausio 1 d. sudarė 10,5 proc., o Radviliškio rajone – 12,8 proc. nuo darbingo amžiaus gyventojų skaičiaus. Aukštas nedarbo lygis rajonuose mažina darbo jėgos potencialą, o dėl šios priežasties didėja socialinių pašalpų gavėjų skaičius bei savivaldybės išlaidos socialinėms pašalpoms. Šiaulių rajono ekspertės teigė, kad *Šiaulių rajonas – žemės ūkio kraštas, todėl mažai sukuriama naujų darbo vietų, o žemę dirbti yra mažai norinčių*. Tačiau Šiaulių teritorinės darbo biržos statistika rodo, kad per 2012 m. Šiaulių rajone įregistruota 2990 darbo pasiūlymų, o Radviliškio rajone – 2197. Lyginant su 2011 m. Šiaulių rajono savivaldybėje darbo pasiūlymų registracija padidėjo 2 kartus, o Radviliškio rajono savivaldybėje – sumažėjo 1,4 proc. (Šiaulių teritorinė darbo birža, Darbo rinkos tendencijos, 2013-01-15). Vadinasi, pagal sukurtas darbo vietas 2012 m. daugiau kaip pusė abiejų savivaldybių bedarbių, turėjo galimybę įsidarbinti.

Eksperčių paklausus, ar savivaldybė pakankamai skiria dėmesio ir lėšų socialinių problemų sprendimui ir administravimui, atsakymai buvo panašūs abiejose savivaldybėse. Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės teigė, kad *dėmesio skiriama pakankamai, o lėšų skiriama pagal galimybes ir patvirtintą biudžetą; lėšų visada galėtų būti daugiau, bet atsižvelgiama į bendrą savivaldybės situaciją ir taip priimamas sprendimas dėl lėšų paskirstymo; dėmesio ir lėšų skiriama kasmet daugiau, 2012 m. buvo skiriama laidojimo pašalpa, pašalpa gaisro atveju ir pan.* Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės teigė, kad *Socialinės paramos skyrius pakankamai skiria dėmesio socialinių problemų sprendimui, nes bendradarbiaujama su VŠĮ Radviliškio ligonine, slaugytojomis ir kt. institucijomis; lėšų skiriama kasmet vis daugiau, nes didėja lėšos gaunamos iš valstybės ir savivaldybės biudžetų; kasmet teikiama ir finansuojama nauja paslauga; teikiamas papildomas finansavimas asmenims su sunkia negalia.*

Tokius atsakymus atspindi ir savivaldybių Socialinių paslaugų planuose 2013 m. išskirti socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai (žr. 8 lentelė). Remiantis Socialinių paslaugų planavimo metodika (2006) planuojant lėšas socialinėms paslaugoms teikti, numatomi išankstiniai finansavimo šaltiniai: Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto, savivaldybių biudžetų, socialinių paslaugų įstaigų, Europos Sąjungos struktūrinių fondų, užsienio fondų, paramos (aukų), asmens (šeimos) mokėjimo už socialines paslaugas ir kitos lėšos. Tačiau dažniausiai pagrindinis socialinių paslaugų finansavimo šaltinis yra savivaldybių biudžetai ir / ar klientų mokesčiai.

8 lentelė

Socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai

Socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai	Šiaulių rajono savivaldybė (tūkst. Lt.)			Radviliškio rajono savivaldybė (tūkst. Lt.)		
	2011 m.	2012 m.	2013 m.	2011 m.	2012 m.	2013 m.
Savivaldybės biudžeto išlaidos socialinėms paslaugoms	1 237,9	1 396,2	1 400,0	2 840,3	3 056,6	3 291,0
Palyginti su bendru savivaldybės biudžetu, proc.	1,29	1,4	1,5	5,9	5,1	5,5
LR valstybės biudžeto specialiosios tikslinės dotacijos	575,7	627,1	635,0	828,2	715,6	862,0
ES struktūrinių fondų lėšos	-	-	-	1. Planuojama 2011–2013 m. modernizuoti Polekėlės globos namus, planuojama – 455 679,80 Lt (ES lėšos) 2. Planuojama 2011–2013 m. modernizuoti Šeduvos globos namus, planuojama – 822 607,00 Lt. Iš jų: (Valstybės biudžeto lėšos – 123 391,05 Lt; ES lėšos – 699 215,95 Lt)		
Asmenų mokėjimai už socialines paslaugas	585,2	585,2	643,7	826,4	842,1	850,0

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m., Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.

Apibendrinant 8 lentelės duomenis galima teigti, kad pagrindinis socialinių paslaugų finansavimo šaltinis yra savivaldybių biudžeto lėšos socialinėms paslaugoms. Nors lėšos kasmet didėja, tačiau Radviliškio rajono savivaldybės lėšos 2012-2013 m. viršija 3 milijonų ribą, lyginant su Šiaulių rajono savivaldybės lėšomis – siekia vos 1,5 milijono. Akivaizdu, kad Radviliškio rajono savivaldybė iš bendro biudžeto skiria virš 5 proc. lėšų socialinėms paslaugoms, tuo tarpu Šiaulių rajono savivaldybė – vos 1,5 proc. bendro biudžeto. Taip pat iš valstybės biudžeto specialioms tikslinėms dotacijoms Radviliškio rajono savivaldybei skiriamos beveik 200 tūkst. Lt. didesnės lėšos nei Šiaulių rajono savivaldybei. Akivaizdu, kad Radviliškio rajono savivaldybė plačiai naudojami ir ES struktūrinių fondų lėšomis.

Ekspertė paklausus, kokiai veiklai labiausiai trūksta lėšų, Šiaulių rajono savivaldybės ekspertė teigė, kad *trūksta lėšų socialines paslaugas teikiančių įstaigų steigimui, t.y. „valdiškų“ globos namų, dienos centrų vaikams ir suaugusiems asmenims su negalia; trūksta lėšų naujoms socialinėms paslaugoms.* Tuo tarpu Radviliškio rajono savivaldybės ekspertė išskyrė, kad *trūksta finansavimo socialinių darbuotojų ir jų padėjėjų papildomų etatų steigimui.*

Apibendrinant tyrimo rezultatus išryškėjo šios pagrindinės socialinės problemos savivaldybių teritorijose: alkoholio vartojimas, nedarbas, nepakankamos pajamos, šeimų priskyrimas socialinei rizikai. Kita socialinių problemų grupė: neįgaliųjų, vienišų senų žmonių priežiūra, integracija, blogos jų gyvenimo sąlygos. Tačiau dar didesnė problema – nenoras ir motyvacijos stoka dirbti, suinteresuotumas gyventi iš pašalpų. Remiantis tyrimo rezultatais, lyginant ir vertinant abiejų savivaldybių finansines galimybes, galima teigti, kad dėmesio pakanka, tačiau lėšų socialinių problemų sprendimui ir socialinių paslaugų administravimui trūksta.

2.2.2. Socialinių paslaugų infrastruktūra ir poreikis

Interviu metu toliau buvo siekiama išsiaiškinti ir palyginti esamą socialinių paslaugų administravimo sistemą savivaldybėse. Ekspertė buvo paprašyta įvertinti socialinių paslaugų poreikį savivaldybėse, nes poreikiai vertinami ir analizuojami pagal gautus klientų prašymus socialinėms paslaugoms. Kaip teigė abiejų savivaldybių ekspertė *kiekvienu atveju asmens socialinių paslaugų poreikis nustatomas individualiai pagal asmens nesavarankiškumą bei galimybes savarankiškumą ugdyti ar kompensuoti asmens interesus ir poreikius atitinkančiomis paslaugomis.* Teoriškai buvo išsiaiškinta, kad poreikio vertinimas grindžiamas tokiais argumentais: poreikio vertinimas užtikrina, kad paslaugos bus suteiktos tiems, kuriems labiausiai jų reikia; garantuoja klientui tinkamus paslaugų teikėjus ir adekvačias jo būklei paslaugas; objektyvus poreikio vertinimas užtikrina racionalų išteklių paskirstymą; išsamus ir daugiapusis vertinimas svarbus sėkmingai socialinei rehabilitacijai ir integracijai

(Žalimienė, 2003, p. 65). Savivaldybių ekspertės nurodė, kad *poreikis paslaugoms rajonuose kaip ir visoje šalyje vis auga, nes socialinės problemos išlieka iki galo neišspręstos*. Todėl paklausus apie paslaugų tinklą problemoms spręsti rajone, Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės įvardijo, kad *savivaldybėje veikiantis socialinių paslaugų tinklas, formuojantis ir koordinuojantis socialinių paslaugų pasiūlą, nėra pakankamai išplėstas. Socialinių paslaugų infrastruktūra rajone minimali*. Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės įvardijo, kad *socialinių paslaugų tinklas iš dalies pakankamai išplėstas pagal klientų poreikius, teikiamos stacionarios ir nestacionarios paslaugos*. Paslaugas rajonuose teikia biudžetinės, viešosios įstaigos, seniūnijos ir nevyriausybinės organizacijos.

Argumentuojant tyrimo duomenis tikslinga analizuoti ir apibendrinti esamą Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių socialinių paslaugų infrastruktūrą. Socialinių paslaugų tinklo plėtrą lemia socialinių paslaugų poreikis, pasiūla, kliento ar savivaldybės galimybė mokėti už paslaugas. Poreikis priklauso nuo savivaldybėje gyvenančių žmonių demografinės situacijos, jų amžiaus, neįgalumo, sveikatos būklės, turimų socialinių problemų, vienišų žmonių dalies ir kt.

Apibendrinant Šiaulių rajono socialinių paslaugų infrastruktūrą, išskiriamas pagrindinis socialinių paslaugų teikėjas – Socialinių paslaugų centras, kuris tenkina senyvo amžiaus ir suaugusių asmenų su negalia poreikius, teikdamas bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas (pagalba į namus, specialusis transportas, techninės pagalbos priemonės ir pan.). Nesavarankiškiems ir iš dalies savarankiškiems pensinio amžiaus bei suaugusiems neįgaliesiems asmenims paslaugas rajone teikia VšĮ Šiaulių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro Meškuičių palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės (24 vietos) ir Kuršėnų ligoninės globos (10 vietų) skyriai, nes rajone nėra senų žmonių globos namų. Kaip teigė ekspertės *šiose įstaigose nevyksta žmonių kaita, nes gyvenantieji atsisako vykti į globos namus kituose regionuose, o tai sukelia problemų, kai pradeda augti stacionarių socialinės globos paslaugų poreikis*. VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“, vykdo sutrikusio intelekto asmenų integraciją į visuomenę, didina jų savarankiškumą (tikslinė grupė – 21 jaunuolis). Teikiamos bendrosios socialinės paslaugos, taip pat kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, darbinių įgūdžių ugdymas, sveikatos priežiūros paslaugos, transporto organizavimas ir kt.

Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos teikiamos Kuršėnų vaikų globos namuose (75 vietos), 3 šeimynose, ir Gruzdžių lopšelyje – darželyje „Puriena“ (20 vietų). Šeimoms, patyrusioms socialinę riziką, auginančioms vaikus teikiama socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga. Su šeimomis dirba 11 socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos šeimomis. Paslauga teikiama decentralizuotai, priartinant ją prie paslaugos gavėjų, todėl šią paslaugą teikia seniūnijų socialiniai darbuotojai.

Šiaulių rajone socialines paslaugas efektyviai teikia tik kelios bendruomeninės organizacijos: Sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Šiaulių rajono Viltis“, VšĮ Šiaulių ir Tauragės regionų aklujų centras, rajono neįgaliųjų draugija, Kuršėnų miesto ir rajono žmonių, sergančių cukriniu diabetu klubas „Venta“, Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių rajono komitetas. Svarbu pabrėžti, kad NVO dalyvavimas socialinių paslaugų teikime padeda išplėtoti socialinių paslaugų pasiūlą ir sukuria paslaugų pirkimo organizavimo prielaidas (Žalimienė, 2003, p. 34). Stiprios organizaciniu, aukštu personalo kvalifikacijos požiūriu NVO gali būti lygiaverčiai socialiniai partneriai organizuojant ir teikiant paslaugas. Kadangi nevyriausybinės organizacijos veikia bendruomenėje, greičiau prisitaiko prie poreikių, su klientu kontaktuoja tiesiogiai ir remiasi partneryste.

Analizuojant ir apibendrinant Šiaulių rajono socialinių paslaugų sistemą pastebėta, kad bendrosios socialinės paslaugos rajone yra labiausiai prieinamos gyventojams, kurias teikia plačiausiai NVO, Socialinių paslaugų centras, seniūnijų socialiniai darbuotojai bei Socialinės paramos skyriaus specialistai. Tačiau specialiųjų socialinių paslaugų tinklas Šiaulių rajone yra minimalus.

Apibendrinant Radviliškio rajono savivaldybėje esantį socialinių paslaugų tinklą, įstaigas galima suskirstyti į 3 sąlyginius blokus, t.y., nestacionarios paslaugų įstaigos, stacionarios paslaugų įstaigos ir šeimos. Pagrindinis socialinių paslaugų teikėjas – Radviliškio parapijos bendruomenės socialinių paslaugų centras – nestacionarių paslaugų įstaiga, teikiantis mišrias socialines paslaugas (pagalbos namuose ir specialaus transporto paslaugos, aprūpinimas techninėmis pagalbos priemonėmis ir kt.) įvairioms klientų grupėms vienos įstaigos bazėje, kurią sudaro 3 padaliniai: 1. Paramos šeimai tarnyba, teikianti bendrąsias paslaugas ir socialinės priežiūros paslaugas, 2. Vaikų dienos centras, teikiantis socialinės priežiūros paslaugas dienos metu, 3. Krizių centras, kuriame teikiamos psichologinės pagalbos ir laikinos nakvynės paslaugos. Rajone nestacionarios dienos socialinės globos paslaugos teikiamos Švietimo ir sporto paslaugų centro Dienos užimtumo skyriuje, kuriame vykdoma neįgalių jaunuolių nuo 16 metų, turinčių vidutinę ir žymią proto bei kompleksinę negalias, dienos socialinė globa. Taip pat Paramos šeimai centras prie lopšelio–darželio „Kregždutė“ – organizuoja dienos socialinės globos paslaugas bei teikia įvairias nestacionarias socialines paslaugas vaikams ir jaunuoliams su įvairiais raidos sutrikimais ir juos globojančioms šeimoms. Nestacionarios dienos socialinės priežiūros paslaugas teikia: Šeduvos dienos socialinės priežiūros centras, Baisogalos dienos socialinės priežiūros centras, Dienos užimtumo centrai Skėmiuose, Šaukote, Šeduvoje, Pociūnėliuose, Baisogalos neįgaliųjų dienos užimtumo ir paslaugų centras.

Radviliškio rajone stacionarios ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas teikia 3 įstaigos. Šeduvos globos namai – ilgalaikės (60 vietų) ir trumpalaikės (2 vietos) stacionarios socialinės globos įstaiga suaugusiems neįgaliesiems ir senyvo (pensinio) amžiaus žmonėms, kuriems reikalinga

nuolatinė globa ir slauga. Ši įstaiga nėra tipinė stacionari socialinių paslaugų įstaiga, nes čia teikiamos ir nestacionarios socialinės paslaugos, kurias siūlo globos namuose veikiantis Šeduvos dienos socialinės priežiūros centras, teikiantis bendravimo, informavimo, konsultavimo, skalbimo ir maudymo paslaugas žmonėms, turintiems negalią arba esantiems senyvo amžiaus, kurie gyvena savo namuose. Polekėlės globos namai – ilgalaikės (30 vietų) stacionarios socialinės globos įstaiga, teikianči socialinės globos ir kitas paslaugas senyvo (pensinio) amžiaus ir suaugusiems neįgaliems asmenims. Įstaigoje teikiamos socialinės paslaugos: apgyvendinimas, maitinimas, medicininė priežiūra, socialinio darbo paslaugos, buitinės paslaugos, darbo terapijos paslaugos, kultūrinės paslaugos, religinės paslaugos. Vaikų globos namai „Nykštukas“ – stacionari (60 vietų) socialinės globos įstaiga, skirta globoti našlaičius, tėvų globos netekusius vaikus, negalinčius gyventi šeimoje ir reikalaujančius nuolatinės priežiūros. Taip pat ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos teikiamos 1 šeimynoje.

Apibendrinant Radviliškio rajono socialinių paslaugų sistemą pastebėta, kad bendrosios ir specialiosios socialinės paslaugos rajono gyventojams decentralizuotos, teikiamos visose socialinių paslaugų įstaigose ir seniūnijose, priartintos prie kliento gyvenamosios vietovės. Rajone plačiai bendrąsias socialines paslaugas teikia 14 NVO. Verta pažymėti, kad socialines paslaugas teikiančios įstaigos ir NVO netolygiai pasiskirstė Radviliškio rajone, todėl socialinės paslaugos sunkiau prieinamos kitų seniūnijų vietovių gyventojams (Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.). Tačiau socialinių paslaugų infratraktūros tinklas Radviliškio rajone yra platus.

Vertinant socialinių paslaugų tinklą rajonuose ir argumentuojant tyrimo rezultatus pateikiama apibendrinta savivaldybių socialinių paslaugų infrastruktūros 2012 m. analizė (žr. 3 priedas 1, 2 lentelė). Analizuojant ir lyginant Šiaulių rajoną su Radviliškio rajonus matoma iš vienos pusės panaši situacija – stacionarios socialinės paslaugos daugiausia teikiamos tėvų globos netekusiems vaikams bei senyvo amžiaus ir neįgaliems asmenims, akivaizdu, kad trūksta nestacionarių paslaugų šeimoms, auginančioms vaikus, senyvo amžiaus bei įvairių negalių turintiems asmenims. Tačiau Radviliškio rajone išplėstos nestacionarios paslaugos: laikinas apnakvindinimas, dienos socialinės globos centrai, socialinės priežiūros centrai, bendruomenės įstaigos. Plačiai išplėstos ilgalaikės (trumpalaikės) stacionarios socialinės globos paslaugos suaugusiems neįgaliesiems ir senyvo (pensinio) amžiaus žmonėms. Tuo tarpu Šiaulių rajone vis dar nėra teikiamos: laikino apgyvendinimo, dienos socialinės globos paslaugos, nėra savarankiško gyvenimo namų ir socialinės priežiūros centrų. Iki šiol Šiaulių rajone nesukurtas vieningas socialinės paramos vaikams ir šeimoms tinklas, nėra dienos centrų vaikams bei paramos centro šeimai patyrusiai smurtą. Pastebima, kad Radviliškio rajone neteikiamos šios paslaugos: apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose, dienos socialinė globa institucijoje suaugusiems, asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, dienos socialinė globa asmens

namuose (vaikams su negalia), apgyvendinimas grupiniuose namuose, apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose.

Paklausus eksperčių, kokioms klientų grupėms socialinių paslaugų poreikis visiškai patenkintas, savivaldybių ekspertės pažymėjo, kad *socialinių paslaugų namuose poreikis (pagalba į namus) visiškai patenkintas seniems, vienišioms žmonėms, kuriuos aptarnauja Socialinių paslaugų centro lankomosios priežiūros darbuotojai – ši paslauga yra ekonomiškesnė ir sudaro galimybę žmogui likti jam įprastoje aplinkoje; su socialinės rizikos šeimomis dirba socialiniai darbuotojai seniūnijose, todėl poreikis taip pat tenkinamas.* Taip pat abiejose savivaldybėse visiškai tenkinamos bendrųjų socialinių paslaugų poreikis, t.y. informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, transporto organizavimas, sociokultūrinės paslaugos, kt.. Tačiau savivaldybių ekspertės išskyrė ir šiuo metu paslaugas, kurių trūksta. Šiaulių rajone: *pagalba smurtą patyrusioms moterims ir vaikams; maitinimas; apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose; intensyvi krizių įveikimo pagalba; dienos socialinė globa asmens namuose; trumpalaikė socialinė globa vaikams su negalia.* Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės pažymėjo, kad *rajone išskiriama tikslinė socialinė grupė – suaugę asmenys (šeimos), patyrę socialinę riziką ir jose augantys vaikai, seni ir neįgalūs asmenys – jiems būtinų socialinių paslaugų teikiama nepakankamai, kas lemia prastėjančius rajono socialinius rodiklius.* Kaip teigė Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės, *kai kurioms iš šių paslaugų didelio poreikio nėra, tačiau paslaugos smurtą patyrusioms moterims ir vaikams, intensyvios krizių įveikimo pagalbos, dienos socialinės globos namuose – labai reikalingos.* Kadangi Šiaulių rajone socialinių paslaugų tinklas yra minimalus, todėl svarbiausi socialinių paslaugų tinklo plėtros prioritetai – rajono senyvo amžiaus ir neįgalių žmonių globos įstaigų infrastruktūros plėtra ir nestacionarių socialinių paslaugų plėtra (Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.).

Tuo tarpu Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės išskyrė, kad *vis dar trūksta paslaugų proto ir psichikos neįgaliesiems, socialinės rizikos asmenims; reikia daugiau globos įstaigų, dienos centrų senyvo amžiaus žmonėms, vaikų dienos centrų kaimo vietovės, savarankiško gyvenimo namų. Taip pat labai reikalingas neįgaliųjų, senyvo amžiaus žmonių ir socialinės rizikos šeimose augančių vaikų užimtumas.* Radviliškio rajono savivaldybės 2012-2020 m. strateginiame plėtros plane teigiama, kad savivaldybėje veikiantis socialinių paslaugų įstaigų tinklas nėra pakankamai išplėtotas, kad užtikrintų pakankamą socialinių paslaugų apimtį, įvairovę ir prieinamumą. Jei vienos socialinės visuomenės grupės (pvz., neįgalūs vaikai ir jaunuoliai, stacionarios ilgalaikės socialinės globos gavėjai) turi galimybę gauti jiems būtiną socialines paslaugas, kitos pažeidžiamos visuomenės grupės (proto ir psichikos neįgalieji, suaugę socialinės rizikos asmenys, socialinės rizikos šeimos ir kt.) gauna per mažai socialinių paslaugų. Tačiau lyginant Šiaulių rajono savivaldybę su Radviliškio rajono

savivaldybe matoma, kad Radviliškio rajone socialinių paslaugų tinklas daugiau išplėstas nei Šiaulių rajone, todėl klientų poreikiai tenkinami labiau ir apima didesnes socialinių paslaugų gavėjų grupes.

Apibendrinant ir lyginant Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono socialinių paslaugų tinklą, galima teigti, kad Šiaulių rajone paslaugų tinklas yra minimalus, kuris užtikrina tik pačių svarbiausių, gyvybiškai būtinų poreikių patenkinimą. Tuo tarpu Radviliškio rajone socialinių paslaugų tinklas išplėstas daugiau, teikiamos įvairesnės stacionarios ir nestacionarios paslaugos. Abiejose savivaldybėse visiškai patenkinta lankomosios priežiūros paslauga (pagalba į namus) seniems, vienišiams asmenims. Tačiau Šiaulių rajone ypatingas paslaugų poreikis išskiriamas socialinės rizikos, seniems ir neįgaliesiems asmenims. Tuo tarpu Radviliškio rajone – proto ir psichikos neįgaliesiems, socialinės rizikos asmenims.

2.2.3. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas

Teorinėje dalyje buvo išsiaiškinta, kad socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos įvertinus atskirų asmenų, socialinių žmonių grupių, bendruomenės socialinius poreikius ir kuriant socialinių paslaugų tinklą bendruomenėje. Remiantis LR Vyriausybės 2011 m. veiklos prioritetais (2010), modernizuojant valstybės valdymą, siekiama priartinti paslaugas prie žmogaus, kad jos atitiktų kiekvieno asmens poreikius, būtų paprastos, prieinamos ir geros kokybės (kiek jas pasirenge finansuoti mokesčių mokėtojai). Todėl paslaugų teikimas organizuojamas vadovaujantis: tinkamumo, veiksmingumo, bendradarbiavimo ir kitais, o svarbiausia prieinamumo, principais.

Interviu metu buvo siekta išsiaiškinti, kaip savivaldybių ekspertės vertina socialinių paslaugų prieinamumą rajonuose. Šiaulių rajono ekspertės akcentavo, kad *socialinės paslaugos prieinamos visiems, kas jų pageidauja. Kadangi rajone socialinės paslaugos teikiamos kaimo gyventojams, todėl pirminis punktas, kuriame priimami klientai – seniūnijos, todėl paslaugos ir decentralizuotos ir lengvai prieinamos. Pvz., norintiems gauti specialiojo transporto paslaugą, pirmenybė teikiama neįgaliesiems; neįgaliesiems būsto pritaikymo paslauga lengvai prieinama ir finansuojama iš savivaldybės ir valstybės biudžetų ir pan.. Rajone lankomosios priežiūros darbuotojų pakanka, nes jiems nekeliama aukšti kvalifikaciniai reikalavimai, todėl paslauga ir prieinama, ir visiškai patenkinta.* Interviu metu ekspertės išskyrė keletą problemų, kurios iškyla organizuojant ir teikiant socialines paslaugas Šiaulių rajone: *operatyviam darbui vykdyti nepakanka žmogiškųjų išteklių (teritoriniu atžvilgiu ši problema itin aktuali Kuršėnų ir Šiaulių kaimiškosioms seniūnijoms), galimybes gerinti darbo kokybę riboja transporto trūkumas. Lankomosios priežiūros darbuotojai pas klientus važiuoja savo transporto priemonėmis (žiemą – automobiliais, vasarą – dviračiais), naudojami savo mobiliojo ryšio priemonėmis. Problema, kad dauguma savivaldybėje lankomosios priežiūros darbuotojų dirba 0,25*

etato, o tai neužtikrina teikiamų paslaugų operatyvumo, efektyvumo ir kokybės reikiamu momentu. Kita problema – didelės socialinių paslaugų kainos, klientai ne visada gali mokėti už paslaugas, todėl savivaldybė turi prisidėti, o tai yra savivaldybei finansinė našta. Tačiau, apibendrinant ekspertės teigė, kad susidūrus su problema visuomet ieškoma alternatyvų ir sprendimo būdų.

*Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės patvirtino, kad rajone socialinės paslaugos prieinamos, decentralizuotos, nes klientui nereikia vykti į savivaldybę, o problema pradedama spręsti seniūnijoje, padedant socialiniam darbuotojui. Tačiau, kaip teigiama Radviliškio rajono savivaldybės 2012-2020 m. strateginiame plėtros plane, socialines paslaugas teikiančios įstaigos ir NVO Radviliškio rajono savivaldybėje yra pasiskirsčiusios netolygiai, todėl socialinės paslaugos sunkiau prieinamos kitų seniūnijų vietovių gyventojams. Ekspertės, kalbėdamos apie socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą, išskyrė tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemą. *Keblu bendradarbiauti su Radviliškio ligonine, socialinis darbuotojas nuvykęs pas klientą mato, kad reikalinga ne socialinė paslauga, bet medicininė pagalba, tuo tarpu socialiniai darbuotojai neteikia slaugos ar medicininių paslaugų. Tokiu atveju žmogus yra stumdomas, tai vežamas į ligoninę, tai vėl grąžinamas į namus, kol galiausiai nustatomi socialiniai poreikiai. Taip atsiranda nesusikalbėjimas, ginčai.* Ekspertės taip pat išskyrė, kad NVO mažai bendradarbiauja su Socialinių paslaugų centru. NVO turi savo klientų sąrašus ir daugiausia dėmesio skiria jiems, tačiau norėtųsi, kad dėmesys būtų skiriamas ir centro klientams. Tačiau Radviliškio rajono savivaldybėje, priešingai, nei Šiaulių rajono savivaldybėje ekspertės įvardijo, kad socialiniai darbuotojai skatinami lankyti klientus ir suteikti reikiamu momentu kokybiškas paslaugas, nes darbuotojai gauna kompensaciją kurui, mobiliojo ryšio priemonėms, gauna įvairias kitas darbui reikalingas priemones.*

Tiriant socialinių paslaugų administravimą eksperčių buvo paklausta apie socialinių paslaugų pirkimą iš privataus sektoriaus, NVO ir konkurencingumą. Kaip teigia Žalimienė L., Lazutka R. (2009) savivaldybė yra tik socialinių paslaugų pirkėjas, numatantis paslaugų poreikį, tačiau nesteigia socialinių paslaugų įstaigų, o jas finansuoja ir palankiausiomis sąlygomis perka iš rinkoje konkuruojančių paslaugų teikėjų. Socialinių paslaugų pirkimas – su vartotoju siejamas tiesiogiai: paslauga perkama jos reikalingam asmeniui (ar jų grupei), siekiant patenkinti jo poreikius. Todėl abiejų savivaldybių ekspertės atsakė, kad *savivaldybė perka socialines paslaugas iš privataus sektoriaus ir NVO.* Kaip teigiama Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų plane 2013 m. Šiaulių rajono savivaldybėje socialinių paslaugų teikėjų nėra labai daug. Tuo tarpu socialinių paslaugų pasiūla priklauso nuo visuomeninių organizacijų veiklos, privačių paslaugų teikėjų aktyvumo. Todėl savivaldybės funkcija – sudaryti galimybes gauti socialines paslaugas, o ne teikti, tai Šiaulių rajono savivaldybė jas perka. Kaip akcentavo Šiaulių rajono savivaldybės ekspertė *būtų labai puiku, jei*

socialinių paslaugų įstaigų būtų kiekvienoje seniūnijoje, socialinių paslaugų teikėjai būtų arčiau gyventojų, didėtų teikiamų paslaugų plėtra ir gerėtų jų kokybė, paslaugos būtų teikiamos operatyviai ir prevenciškai. Tačiau šiuo metu kurti socialines įstaigas nėra galimybių, todėl šiandien, įvertinus savivaldybės finansines galimybes, pigiau paslaugas pirkti. Šiaulių rajono savivaldybės ekspertė akcentavo, kad savivaldybė paslaugas perka iš Šiaulių r. Bridų k. VŠĮ „Senolių namai“. Įstaigoje įkurti padaliniai: Savarankiško gyvenimo namai (15 vietų), Socialinės globos padalinys (20 vietų) ir Krizių centras (11 vietų). Paslaugos taip pat perkamos iš Joniškio r. esančių Beržėnų senjorų namų – pirmieji Šiaulių apskrityje privatūs senjorų namai (35 vietų). Kaip teigė ekspertė, kiekvienu atveju atsižvelgiama į kliento poreikius ir iš norimos įstaigos perkama paslauga. Visais atvejais stengiamasi žiūrėti kur pigiau, bet perkamos paslaugos iš Linkuvos socialinės globos namų, Smalininkų senjorų namų, Veisiejų socialinės globos namų. Taip pat paslaugos finansuojamos iš savivaldybės biudžeto VŠĮ Šiaulių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro Meškuičių palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės (24 vietos) ir Kuršėnų ligoninės globos (10 vietų) skyriuose.

Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės akcentavo, kad žinoma pirmiausia siūlome savo nuožiūra tinkančias įstaigas, bet paslaugos perkamos atsižvelgiant į kliento poreikius, kur nori būti apgyvendintas iš tos įstaigos ir perkame. Kaip akcentavo kitos savivaldybės ekspertės daugiausia paslaugos perkamos klientams su proto ir psichikos negalia iš privačių globos namų. Taip pat iš Joniškio r. ir Pakruojo r. esančių pensionatų. Savivaldybė finansuoja vietas Šiaulių rajone veikiančiuose Aukštelkės globos namuose, kurie priklauso Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai.

Vertinant socialines paslaugas teigiančių įstaigų konkurencingumą Jurjonienė G. (2011) teigia, kad paslaugos teikiamos nesudarant konkurencijos tarp galimų paslaugų teikėjų (viešojo valdymo institucijų, verslo įmonių, nevyriausybinų organizacijų), stinga esamų paslaugų teikėjų veiklos skaidrumo ir atsakomybės. Todėl Šiaulių rajono savivaldybės ekspertė patvirtino, kad konkurencijos tarp socialinių paslaugų teikėjų nėra. Kita ekspertė teigė, kad konkurencija jaučiasi iš dalies, nes savivaldybė perka paslaugas iš privataus sektoriaus, todėl viešosios įstaigos kelia problemą, kodėl iš privačių, o ne daugiau iš viešų. Bet kuriuo atveju privatus sektorius užtikrina aukštesnę paslaugų kokybę, įstaigos atitinka kokybės standartus, todėl suteikiama aukšta gyvenimo kokybė. Tuo tarpu Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės pažymėjo, kad privatus sektorius rimtos konkurencijos nesudaro viešosioms įstaigoms, nes rajone jų mažai. Tačiau konkurencija jaučiasi tarp NVO, vilioja klientus įvairesnių paslaugų spektru, kokybiškesniu ir operatyvesniu paslaugų teikimu.

Paklausus eksperčių, ar pakankamai lėšų ir dėmesio savivaldybė skiria NVO, Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės pabrėžė, kad dėmesio skiriama pakankamai, daugiausia bendradarbiaujama su nevyriausybinėmis organizacijomis, plėtojant paslaugų neįgaliesiems bei senyvo amžiaus asmenims

teikimą. Tuo tarpu finansavimas priklauso nuo pačių NVO aktyvumo dalyvaujant įvairiuose projektuose. 2012 m. dalyvaudamos 8 projektuose NVO gavo 184 tūkst. Lt. iš valstybės lėšų ir 18,4 tūkst. Lt iš savivaldybės. Nevyriausybines organizacijas savo veiklą vykdo naudodamos valstybės biudžeto, savivaldybės biudžeto lėšas, surenkamą nario mokesčių (Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.). Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės teigė, kad dėmesio ir lėšų tikrai pakankamai skiriama, nes NVO gali kreiptis į savivaldybę dėl lėšų skyrimo, lėšas NVO skiria ir Neįgaliųjų departamentas. NVO taip pat dalyvauja įvairiuose projektuose iš ten gaudamos finansavimą.

Apibendrinant socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse, galima daryti išvadą, kad socialinių paslaugų teikimas grindžiamas prieinamumo ir decentralizacijos principais, siekiama priartinti socialines paslaugas prie kliento gyvenamosios vietos. Tačiau abi savivaldybės susiduria su bendra problema tarpinstituciniu bendradarbiavimu, kas sukelia problemų efektyviam paslaugų teikimui. Šiaulių rajono savivaldybei problemų kelia žmogiškųjų išteklių ir finansavimo stoka transportui, ryšio priemonėms. Abi savivaldybės perka socialines paslaugas iš privataus sektoriaus, NVO, nes finansiškai pigiau pirkti paslaugas nei steigti naujas socialinių paslaugų įstaigas. Abi savivaldybės pakankamai skiria dėmesio ir lėšų nevyriausybiniam sektoriui, nes NVO dalyvavimas socialinių paslaugų teikime padeda išplėtoti socialinių paslaugų pasiūlą ir sukuria paslaugų pirkimo organizavimo prielaidas.

2.2.4. Teikiamų socialinių paslaugų kokybė

Išanalizavus mokslinę literatūrą paaiškėjo, kad siekiant efektyviai administruoti ir teikti kokybiškas socialines paslaugas būtinas socialinių paslaugų kokybės vertinimas, vartotojų pasitenkinimo paslaugomis matavimas. Paslaugų kokybės vertinimas – tai priemonė, kuri padeda išsiaiškinti ar pasiekti planuoti socialinių paslaugų tikslai ir uždaviniai, lengviau nustatyti privalumus ir trūkumus, galimybes tobulinti paslaugų teikimo procesą.

Tiriamų savivaldybių Socialinių paslaugų planuose 2013 m. iškelti tikslai bendrai atitinka Šiaulių regiono 2007–2013 metų plėtros plano (2012) 3 prioriteto „Šiaulių regiono sanglaudos skatinimas“ 3.2. tikslą „Viešųjų paslaugų aukštos kokybės ir prieinamumo užtikrinimas: sveikatos, socialinės, švietimo ir kultūros įstaigų infrastruktūros plėtra“ bei šio tikslo 3.2.2. uždavinį „Plėsti socialinių paslaugų infrastruktūrą, didinti paslaugų prieinamumą, jų įvairovę ir gerinti kokybę“. Atskirai Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų plano 2013 m. tikslai atitinka Šiaulių rajono savivaldybės strateginio plėtros plano 2011-2017 m. 1 prioriteto 1.3. tikslą „Užtikrinti socialinę integraciją ir saugumą rajone“ ir šio tikslo uždavinius: „1.3.1. „Skatinti neįgaliųjų integraciją. 1.3.2.

Plėtoti asocialaus elgesio, nusikalstamumo, narkomanijos, savižudybių, ekstremaliųjų situacijų ir kitų krizių prevencines priemones. 1.3.3. Modernizuoti bei plėtoti socialinių paslaugų infrastruktūrą“. Tuo tarpu Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų plano 2013 m. – Radviliškio rajono savivaldybės 2007–2013 metų strateginio plėtros plano 3 prioriteto 3.1. tikslą „Didinti socialinių paslaugų ir sveikatos priežiūros paslaugų kokybę ir prieinamumą“ bei šio prioriteto 3.1.1. uždavinį „Plėtoti socialines paslaugas“. Taigi, apibendrinant galima daryti išvadą, kad pagal plėtros planų prioritetus kasmet abiejų savivaldybių socialinių paslaugų planuose išskiriamas pagrindinis tikslas – gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę visoms klientų grupėms. Todėl eksperčių buvo paprašyta įvertinti, kas yra daroma ir jau pasiekta socialinių paslaugų kokybės gerinimo srityje.

Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės teigė, kad *pagal gaunamą finansavimą siekiama gerinti esamą socialinių paslaugų bazę, siekiama efektyviau panaudoti turimus žmogiškuosius išteklius socialinių paslaugų kokybei užtikrinti*. Tuo tarpu Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės pažymėjo, kad *kasmet teikiama nauja socialinė paslauga, pvz., nuo 2012 m. teikiama nauja dienos socialinės globos asmenų namuose paslauga asmenims, kuriems nustatytas nuolatinės slaugos poreikis; siekiama plėsti ir modernizuoti esamą socialinių paslaugų tinklą*. Be to *teikiamų socialinių paslaugų kokybė gerinama, plečiant darbuotojų žinias, įgūdžius ir kompetenciją*. Todėl lyginant abi savivaldybes, galima teigti, kad Radviliškio rajono savivaldybė socialinių paslaugų kokybės didinimo srityje yra labiau pažengusi nei Šiaulių rajono savivaldybė.

Ekspertų buvo paklausta, ar inicijuojami ir įgyvendinami projektai ES paramai gauti, gerinant socialinių paslaugų kokybę. Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės įvardino keletą projektų: *2009 m. viešoji įstaiga „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ parengė projektą „VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ modernizavimas“ ir 2010 m. inicijuotas projektas „Nestacionarių socialinių paslaugų infrastruktūros plėtra Šiaulių rajone, įkuriant mišrių socialinių paslaugų įstaigą „Senolių namai““*. Kaip teigė ekspertės *projektų inicijavimą paskatino nepakankama teikiamų socialinių paslaugų apimtis ir prieinamumas Šiaulių rajone*.

Tuo tarpu Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės akcentavo, kad *2009 m. Radviliškio rajono savivaldybės administracija inicijavo projektą „Nestacionarių socialinių paslaugų plėtra Radviliškio rajone socialinės rizikos ir smurtą patyrusių šeimų nariams“*, projekto metu buvo pastatytas *Radviliškio parapijos bendruomenės socialinių paslaugų centras*. Be to *2011 m. inicijuoti dar 2 projektai – „Šeduvos globos namų modernizavimas“ ir „Polekėlės globos namų modernizavimas“*. Šių projektų įgyvendinimas užtikrins pagyvenusiems asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia aukštą teikiamų paslaugų kokybę ir saugią aplinką. Analizuojant ES struktūrinės paramos tinklalapį buvo pastebėta, kad Europos socialinio fondo agentūra 2012 m. gruodžio 13 d. Radviliškio parapijos

bendruomenės socialinių paslaugų centrui, išsiuntė pasiūlymą teikti paraišką projekto finansavimui gauti pagal priemonę „Darbo ir šeimos įsipareigojimų derinimas: integralios pagalbos plėtra“. Kaip teigė Radviliškio rajono savivaldybės ekspertė, *planuojama vykdyti pasiūlytą projektą „Integralios socialinės globos ir slaugos pagalbos į namus paslaugų plėtra“ ir planuojama, kad 2013–2015 m. Radviliškio rajone bus teikiamos naujos paslaugos*. Ekspertė akcentavo, kad *naujų paslaugų poreikis auga, nes klientai su negalia, senyvo amžiaus asmenys nori gyventi savo namuose, o šios paslaugos padės suaugusiems šeimos nariams, prižiūrintiems savo artimuosius, derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus*. Apibendrinant, galima teigti, kad rajonuose inicijuojami projektai socialinių paslaugų kokybės gerinimui iš ES lėšų, tačiau pastebėta, kad Radviliškio rajone didesnę iniciatyvą rodo savivaldybės administracija.

Toliau analizuojant teikiamų socialinių paslaugų kokybę, buvo pasirinkta apibendrinti ir įvertinti, ar savivaldybės per 2012 m. pasiekė planuotus socialinių paslaugų kokybės gerinimo tikslus ir uždavinius. Pirmiausia, Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų plane 2012 m. buvo iškeltas tik vienas tikslas paslaugų kokybei gerinti, t.y. gerinti paslaugų prieinamumą, numatyti paslaugų plėtrai reikalingus žmogiškuosius ir materialinius išteklius. Šiam tikslui pasiekti iškeltas uždavinys – gerinti socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų, teikiamų vaikus auginančioms šeimoms patyrusioms socialinę riziką, kokybę. Per 2012 m. buvo pasiekti rezultatai: sumažėjo socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų, pagerėjo teikiamų socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų kokybė (operatyvumas, savalaikis paslaugų teikimas). Apibendrinant buvo pastebėta, kad pagrindiniai tikslai ir uždaviniai yra tęsti ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų finansavimą, todėl, kaip teigė Šiaulių rajono savivaldybės ekspertė už *teikiamų paslaugų kokybę atsakingos paslaugas teikiančios įstaigos*.

Analizuojant Radviliškio rajono savivaldybę Socialinių paslaugų plane 2012 m. buvo iškelti du tikslai, siekiant gerinti paslaugų kokybę. Pirmiausia, plėtoti nestacionarias socialines paslaugas teikiančių įstaigų paslaugų spektrą. Tikslui pasiekti iškeltas uždavinys – plėtoti naujas socialines paslaugas Radviliškio parapijos bendruomenės socialinių paslaugų centre. Per 2012 m. pasiekti rezultatai: teikiama nauja paslauga – dienos socialinė globa asmens namuose (asmenims su sunkia negalia); padidėjo socialinių paslaugų gavėjų skaičius (paslauga buvo teikiama 5 asmenims su sunkia negalia jų namuose). Tam pačiam tikslui pasiekti buvo iškeltas dar vienas uždavinys – kokybiškai ir efektyviai teikti nestacionarias socialines paslaugas Radviliškio rajono neįgaliesiems. Pasiekti rezultatai: pagerėjo NVO teikiamų paslaugų kokybė; padidėjo socialinių paslaugų gavėjų skaičius; padidėjo NVO konkurencingumas, kuris gerina paslaugų kokybę. Antras tikslas – gerinti socialiai pažeidžiamų gyventojų grupių teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Jam pasiekti iškeltas uždavinys –

plėsti socialinių paslaugų teikimą neįgaliesiems, didinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir kiekybę. Pasiiekti rezultatai – gerinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir kiekybę, Radviliškio rajono NVO dalyvavo projektuose ir gavo papildomą finansavimą. Apibendrinant, galima teigti, kad Radviliškio rajono savivaldybė, priešingai, nei Šiaulių rajono savivaldybė, skiria daugiau dėmesio socialinių paslaugų kokybės gerinimui, pirmiausia, išsikeldama aiškius ir konkrečius tikslus ir uždavinius bei analizuodama pasiektus rezultatus. Pastebima, kad Radviliškio rajono savivaldybė dėmesį skiria NVO teikiamų paslaugų kokybės gerinimui ir konkurencijos didinimui, nes, kaip buvo išsiaiškinta savivaldybės funkcija – sudaryti galimybes gauti socialines paslaugas. Taigi, galima daryti išvadą, kad savivaldybės kasmet vertina paslaugų kokybę, stebėdamos ar pasiekti laukti rezultatai, vykdomi periodiškai teikiamų paslaugų kokybės aptarimai.

Lietuvoje vis dar plėtojama socialinių paslaugų įstaigų infrastruktūra, savivaldybėse steigiamos naujo tipo socialinių paslaugų įstaigos, pradėtos teikti naujų rūšių socialinės paslaugos. Todėl savivaldybių eksperčių buvo paklausa, ar savivaldybės naudojami užsienio šalių patirtimi socialinių paslaugų kokybės gerinimo srityje. Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės išskyrė, kad 2009 m. *Socialinių paslaugų centras rašė 2 paprojekčius pagal Norvegijos finansinio mechanizmo subsidijų schemą „Patirties perdavimo ir bendradarbiavimo ryšių tarp vietinio, regioninio ir euroregioninio lygio partnerių Lietuvoje ir Norvegijoje stiprinimas, ir „Vietinės ir regioninės valdžios bei jos institucijų administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo gebėjimų stiprinimas“*. Pagal šiuos paprojekčius specialistai nemokamai kėlė kvalifikaciją. Tuo tarpu Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės išskyrė, kad 2010 m. vasario – rugsėjo mėn. *Radviliškio rajono savivaldybė kartu su Lietuvos savivaldybių asociacija ir su 6 savivaldybėmis – partnerėmis įgyvendino EEE ir Norvegijos mechanizmų paprojektį „Lietuvos ir Norvegijos savivaldybių asociacijų ir savivaldybių bendradarbiavimo stiprinimas bendruomenių nestacionarių socialinių paslaugų organizavimo vaikams ir kitoms socialinėms žmonių grupėms srityje“*. Tikslas – sustiprinti Lietuvos savivaldybių gebėjimus teikti nestacionarias socialines paslaugas. Specialistai turėjo galimybę stažuotis Norvegijoje ir nuodugnai susipažinti su socialinių paslaugų organizavimu šios šalies savivaldybėse. Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės pabrėžė, kad 2010 d. rugsėjo 9 d. *Radviliškio rajono savivaldybėje Burbiškio dvare buvo organizuota tarptautinė konferencija Lietuvos savivaldybių socialinės srities specialistams „Nestacionarių socialinių paslaugų plėtra Lietuvoje: poreikis ir Norvegijos patirties pritaikymo galimybės“*. Galima teigti, kad Norvegijos patirtis buvo žinoma ne tik paprojektyje dalyvavusių savivaldybių darbuotojams, bet visų Lietuvos savivaldybių socialinės srities specialistams. Todėl gerosios patirties sklaidoje sudalyvavo ir Šiaulių rajono savivaldybės specialistai, nors jie nebuvo įtraukti į paprojektyje

dalyvaujančias savivaldybes – partneres. Apibendrinant prieinama išvados, kad savivaldybės naudojami užsienio šalių patirtimi, tačiau labai minimaliai.

Reikšmingas elementas socialinių paslaugų kokybei ir veiksmingumui didinti yra klientų pasitenkinimas jiems teikiamų paslaugų kokybe vertinamas apklausiant paslaugų klientus. Tačiau, kaip teigia Jurjonienė G. (2011), šiuo metu Lietuvoje sistemingai nevertinama paslaugų kokybė, nematuojamas vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis. Ši teiginį pagrindžia LR viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programa (2012), kurioje reglamentuojama, kad viešojo valdymo institucijos per mažai domisi, ar paslaugų vartotojus tenkina teikiamų paslaugų kokybė. Vidaus reikalų ministerijos 2010 metais atlikto tyrimo „Kokybės vadybos metodų taikymo Lietuvos viešojo administravimo institucijose / įstaigose stebėseną“ (2011) rezultatai rodo, kad net 56 proc. apklaustų institucijų nevykdė jokių paslaugų vartotojų apklausų šiuo klausimu, o apie 25 proc. institucijų net nenumato jų atlikti artimiausiu metu. Todėl savivaldybių eksperčių buvo paklausta, ar savivaldybėje atliekamos apklausos, kurios parodytų klientų pasitenkinimą jiems teikiamų paslaugų kokybe.

Šiaulių rajono savivaldybės ekspertės pažymėjo, kad *tik 2005 m. UAB „Regiono plėtros centras“ savivaldybės užsakymu vykdė tyrimą „Socialinių paslaugų poreikio studija Šiaulių rajone“*. Kaip teigė ekspertė *šis tyrimas naudos nedavė, duomenys paseno, savivaldybė jų taip ir nepanaudojo*. Savivaldybės ekspertės akcentavo, kad *daugiau apklausų nevykdoma, nors išsamaus tyrimo reikėtų, bet skundų, kad socialinės paslaugos teikiamos nekokybiškai negaunama, todėl niekas nesiima atsakomybės vykdyti atskiro tyrimo*. Kita ekspertė pažymėjo, kad *kasmet rengiamas Socialinių paslaugų planas, todėl planuojant ir organizuojant socialinių paslaugų teikimą pasiūlymus teikia seniūnijų socialiniai darbuotojai, Socialinių paslaugų centro darbuotojai, tuo ir vadovaujamosi. Kadangi socialinių paslaugų teikimas decentralizuotas, tai atsiliepimus dėl paslaugų kokybės klientai tiesiogiai išsako socialiniams darbuotojams*. Kita ekspertė išskyrė, kad *klientų apklausas dažniausiai vykdo studentai, o rezultatai lieka jų baigiamuosiuose darbuose. Neišskiriamas savivaldybės skyrius, kuris turėtų tokias apklausas vykdyti, o patys darbuotojai nesiryžta vykdyti apklausų*. Apibendrinant galima daryti išvadą, kad Šiaulių rajono socialinių paslaugų klientai nėra apklausiami apie gaunamų socialinių paslaugų kokybę. Be to atsakomybės vykdyti apklausas neprisiima nei Socialinės paramos skyrius, nei Socialinių paslaugų centras.

Radviliškio rajono savivaldybės ekspertės pažymėjo, kad *apklausos nevykdomos, tiesiog patys klientai praneša, kaip vertina paslaugas. Žinoma, įstaigos galėtų apklausas vykdyti, būtų naudinga. Pvz., pagalba į namus – paslauga teikiama kokybiškai ir visiškai patenkintas jos poreikis, nes darbuotojai iš praktikos mato ir žino ko klientui reikia*. Kita ekspertė akcentavo, kad *savivaldybės administracija kontroliuoja teikiamų socialinių paslaugų teikimą, kad jos būtų kokybiškos. Žinoma ir*

patys paslaugų gavėjai noriai naudojami teikiamomis paslaugomis, giria darbuotojus už suteiktas paslaugas. Kita ekspertė pabrėžė, kad *apklausų dėl paslaugų kokybės nereikia, nes socialinių darbuotojų dėka keičiasi pačių klientų mąstymas: jie registruojasi teritorinėje darbo biržoje, atiduoda skolas už komunalines paslaugas, susitvarko buitį, pasistato krosnis, kas kaimo gyventojams ypač svarbu.* Taigi, galima teigti, kad Radviliškio rajono savivaldybė kaip ir Šiaulių rajono savivaldybė neorganizuoja ir nevykdo apklausų, siekiant išsiaiškinti klientų pasitenkinimo lygį jiems teikiamų paslaugų kokybe. Rezultatai iš esmės atitinka Marcinkevičiūtės L., Petrauskienės R. (2007) išvadas, nepakankamai dėmesio yra skiriama paslaugų planavimui bei prioritetų iškėlimui, o socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių.

Pasak Bacevičiūtės A., Juknevičienės V. (2009) viešojo administravimo žmogiškieji ištekliai – tai darbuotojai, dirbantys viešajame sektoriuje, kurie turi atitikti specialius reikalavimus ir turėti kompetencijas, kad gebėtų tinkamai įgyvendinti organizacijos tikslus. Todėl užtikrinant aukštą socialinio darbo ir socialinių paslaugų kokybę bei veiksmingumą būtina socialinių darbuotojų profesinė kvalifikacija. Kvalifikacijos kėlimą reglamentuoja įstaigų vidaus dokumentai, Socialinių darbuotojų etikos kodeksas bei socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai. Todėl analizuojant teikiamų socialinių paslaugų kokybę tikslinga apibendrinti rajonų savivaldybėse socialinių paslaugų srityje dirbančių specialistų kvalifikaciją, nes jų veikla susijusi su sprendimų priėmimu, o svarbiausias veiksnys – kompetencija, lemia organizacijos teikiamas paslaugas, jų vystymą ir kokybę.

Remiantis Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų plano 2013 m., Socialinės paramos skyriaus 2011 m. veiklos ataskaitą, Socialinių paslaugų cento 2011 m. veiklos ataskaitą Socialinės paramos skyriuje visi darbuotojai (t.y. 10 specialistų) turi aukštąjį išsilavinimą, iš jų: 3 specialistai turi vyriausiojo ir 5 vyresniojo socialinio darbuotojo kvalifikacinę kategoriją. Socialinių paslaugų centre dirba, 5 su aukštuoju universitetiniu, 9 su aukštesnioju ir 9 su viduriniu išsilavinimais, darbuotojai. Socialinio darbo krypties išsilavinimo aktyviai siekia ir seniūnijų socialiniai darbuotojai. Šiaulių rajono savivaldybės administracijoje dirba 24 socialiniai darbuotojai: 13 – seniūnijų socialiniai darbuotojai, 11 – seniūnijų socialiniai darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimomis, kurie turi aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą.

Remiantis Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planu 2013 m. savivaldybėje socialinių paslaugų įstaigose dirba 55 socialiniai darbuotojai, iš jų 13 – savivaldybės administracijoje ir jos seniūnijose, 42 – biudžetinėse įstaigose, visi specialistai turi aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą. Tačiau tik Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų plane 2013 m. numatyta, kad įvertinus socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų, socialinio darbo organizatorių, dirbančių Radviliškio rajono socialinių paslaugų teikimo tinkle, poreikį ir jų esamą kvalifikaciją, būtų tikslinga ir

2013 m. sudaryti sąlygas tolesniam darbuotojų profesiniam tobulėjimui. Tikimasi, kad lėšos, skirtos darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, nebus mažinamos. Apibendrinant galima teigti, kad abiejų savivaldybių specialistai yra kompetentingi ir socialinių paslaugų srityje turi aukštąjį ar jam prilygintą išsilavinimą. Tačiau mokslinės literatūros (Lane, 2001; Išoraitė, 2007) analizės metu paaiškėjo, kad norint pagerinti socialinių paslaugų kokybę, būtina kasmet kelti socialinių darbuotojų kvalifikaciją, gilinti jų teorines žinias bei lavinti praktinius įgūdžius.

Todėl savivaldybių eksperčių paklausus, ar savivaldybė pakankamai lėšų ir dėmesio skiria socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, nuomonės buvo panašios. Abiejų savivaldybių ekspertės akcentavo, kad *socialinis darbuotojas privalo nuolat kelti savo profesinę kvalifikaciją, nes jis yra vertinamas socialinio darbuotojo atestacijos metu*. Šiaulių rajono savivaldybės eksperčių bendra nuomonė, *darbuotojai vyksta į mokamus ir nemokamus seminarus, mokymus, dalyvauja kvalifikacijos kėlimo programose*. Ekspertės pabrėžė, kad *socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo darbuotojų kvalifikacijos ir kompetencijos bei jiems suteiktos socialinių darbuotojų kvalifikacinės kategorijos*. Kita ekspertė akcentavo, kad *savivaldybė dėmesio ir lėšų kvalifikacijos kėlimui skiria minimaliai, viskas atsiremia į biudžetą, už norimus mokamus seminarus darbuotojai patys turi susimokėti*.

Tuo tarpu Radviliškio rajono ekspertė teigė, kad *savivaldybė dėmesio ir lėšų skiria pakankamai kvalifikacijos kėlimui tiek Lietuvoje, tiek užsienyje (paprojektis su Norvegija)*. Svarbiausia, kad *seminarai būtų naudingi ir pritaikomi praktiškai, o ne tam, kad tik gauti pažymėjimą*. Dažnai vyksta *savivaldybių pasitarimai, gerosios patirties sklaida, aptariami bendri atvejai ir kylančios problemos*. Taigi, lyginant abi savivaldybes, prieinama išvados, kad savivaldybėse dirba kompetentingi specialistai, nes savivaldybės sudaro sąlygas specialistams kelti profesinę kvalifikaciją socialinio darbo srityje.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybės siekdamos gerinti socialinių paslaugų kokybę, įvertinusios finansines galimybes, stengiasi gerinti socialinių paslaugų bazę, plėsti paslaugų pasiūlą. Radviliškio rajono savivaldybės administracija aktyviau inicijuoja projektus, siekiant gauti ES lėšų, socialinių paslaugų kokybės gerinimui ir plėtrai, priešingai, nei Šiaulių rajono savivaldybės administracija, čia iniciatyvos daugiau imasi privatus sektorius. Abi savivaldybės kasmet vertina socialinių paslaugų kokybę, analizuodamos ir lygindamos pernai metų išsikeltus tikslus su lauktais ir pasiektais rezultatais. Abi savivaldybės 2010 m. dalyvavo paprojekčiuose su Norvegija, nemokamai kėlė kvalifikaciją, dalijosi gerąja patirtimi. Apklausų, kuriomis būtų vertinamas klientų pasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe, nei viena, nei kita savivaldybės nevykdo, tik remiasi kliento žodiniu vertinimu. Galimybės socialiniams darbuotojams kelti kvalifikaciją abiejuose savivaldybėse įvertintos patenkinamai, nors ir savivaldybių finansavimas šiuo klausimu gana ribotas.

2.2.5. Socialinių paslaugų klientų apklausos apie socialinių paslaugų kokybę tyrimo rezultatų lyginamoji analizė

Žalimienė L. (2003) nurodo, kad vienas iš būdų įvertinti socialinių paslaugų teikimo kokybę yra kliento, gaunančio šias paslaugas, požiūrio, nuomonės nustatymas – vertinimas. Todėl savivaldybėse teikiamų socialinių paslaugų kokybei ištirti ir įvertinti pasirinktas trečiasis – socialinių paslaugų gavėjų – lygmuo, kuris išlieka svarbiausias, vertinant paslaugų kokybę. Todėl tyrimo metu buvo apklausti klientai, atėję į savivaldybės Socialinės paramos skyrių ir (ar) Socialinių paslaugų centrą, tuo metu norėję gauti socialinę paslaugą.

Vertinant ir lyginant interviu metu dalyvavusių respondentų sociodemografines charakteristikas (žr. 9 lentelė) matoma, kad dėl socialinių paslaugų daugiausia kreipėsi moterys. Abiejose savivaldybėse moterys sudarė daugiau negu 80 proc. besikreipiančiųjų dėl socialinių paslaugų.

9 lentelė

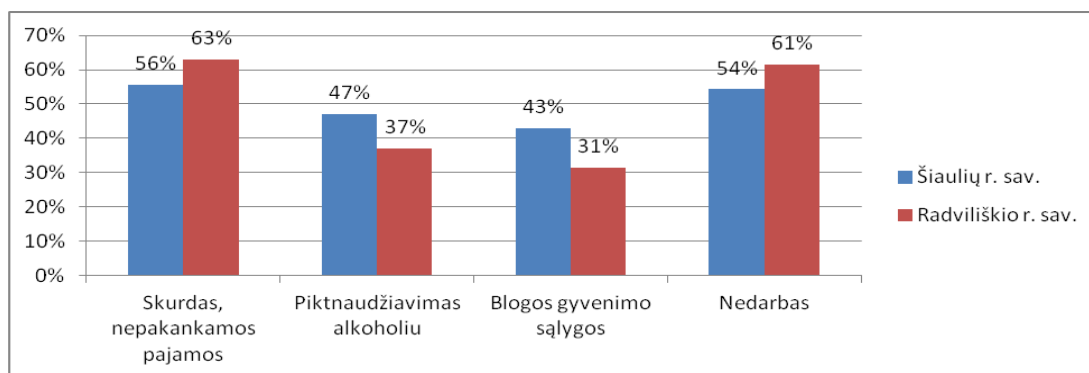
Sociodemografinės interviu dalyvavusių socialinių paslaugų klientų, charakteristikos

Požymis	Kategorija	Šiaulių r. sav.		Radviliškio r. sav.	
		Respondentų skaičius	Procentai	Respondentų skaičius	Procentai
Jūsų lytis	Moterys	58	82,9	62	88,6
	Vyras	12	17,1	8	11,4
Jūsų amžius	Iki 25 m.	2	2,9	4	5,7
	Nuo 26 m. iki 40 m.	26	37,1	30	42,9
	Nuo 41 m. iki 60 m.	42	60,0	36	51,4
Jūsų išsilavinimas	Pagrindinis	41	58,6	44	62,9
	Vidurinis	19	27,1	20	28,6
	Aukštesnysis/ Spec. vidurinis	10	14,3	6	8,6
Bendras respondentų skaičius		70	100	70	100

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Analizuojant tyrime dalyvavusių respondentų amžių (žr. 9 lentelė) ir lyginant abi savivaldybes, daroma išvada, kad aktyviausi ir labiausiai siekiantys pasinaudoti teikiamomis socialinėmis paslaugomis yra klientai nuo 41 m. iki 60 m. Šios amžiaus grupės Šiaulių rajono respondentų buvo 60 proc., o Radviliškio rajono – 51,4 proc. Tyrimo metu Šiaulių rajono respondentų iki 25 m. apsilankė tik 2, o Radviliškio – tik 4. Todėl galima teigti, kad jaunimas socialinėmis paslaugomis naudojasi minimaliai. Įvertinus abiejų savivaldybių respondentų išsilavinimą akivaizdu, kad apie 60 proc. respondentų yra įgiję tik pagrindinį išsilavinimą. Apibendrinant savivaldybių respondentų sociodemografines charakteristikas, prieinama išvados, kad moterys nuo 41 m. iki 60 m., įgijusios tik pagrindinį išsilavinimą yra socialiai pažeidžiamos bei aktyviausios socialinių paslaugų gavėjos abiejose savivaldybėse (žr. 4 priedas 1 lentelė).

Kaip ir eksperčių taip ir socialinių paslaugų gavėjų buvo paklausta apie pagrindines socialines problemas savivaldybės teritorijoje. Respondentų buvo paprašyta išskirti 2 pagrindines jų rajone paplitusias socialines problemas.

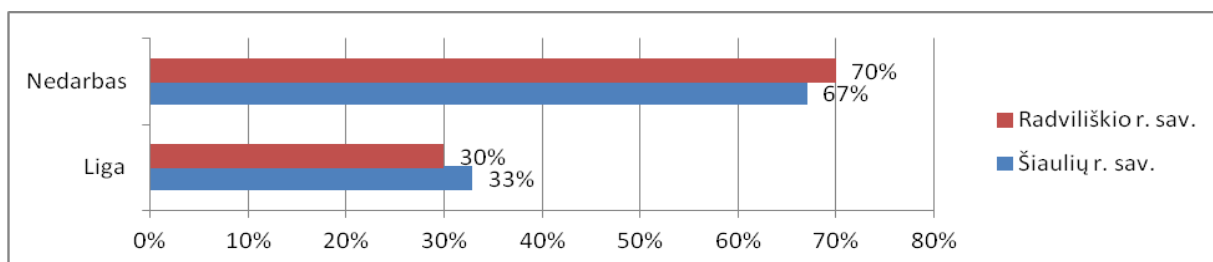


7 pav. Šiaulių r. sav. ir Radviliškio r. sav. pagrindinės socialinės problemos, proc.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Analizuojant ir lyginant abiejų savivaldybių tyrimo duomenis, pastebėta, kad respondentų nuomonė buvo vienoda (žr. 7 pav.). Vieną iš pagrindinių socialinių problemų, Radviliškio rajono savivaldybės respondentų 63 proc., o Šiaulių rajono savivaldybės – 56 proc., išskyrė skurdą, nepakankamas pajamas. Antrąją socialinę problemą, Radviliškio rajono savivaldybės respondentų 61 proc., o Šiaulių rajono savivaldybės – 54 proc., išskyrė nedarbą. Taip pat abiejų savivaldybių respondentai prie pagrindinių problemų išskyrė: piktnaudžiavimą alkoholiu ir blogas gyvenimo sąlygas, kurios turi įtakos rajonuose augančiam socialinių paslaugų gavėjų skaičiui. Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad abu rajonai yra kaimiškosios savivaldybės, todėl yra didelis nedarbas, skurdas, nepakankamos pajamos. Lyginant socialinių paslaugų gavėjų ir eksperčių nuomonę, išvelgiamos vienodos problemos tiriamuose rajonuose.

Interviu metu respondentų buvo paprašyta įvardinti priežastį, kodėl jiems teikiamos socialinės paslaugos (žr. 8 pav.).



8 pav. Priežastis dėl kurios respondentui teikiamos socialinės paslaugos, proc.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Netgi 70 proc. Radviliškio rajono ir 67 proc. Šiaulių rajono respondentų nurodė, kad priežastis dėl kurios jiems teikiamos socialinės paslaugos yra nedarbas. Buvo iširta, kad apie 60 proc. respondentų yra įgiję tik pagrindinį išsilavinimą ir patenka į amžiaus grupę nuo 41 m. iki 60 m., todėl daroma išvada, kad dėl žemo išsilavinimo ir vyresnio amžiaus, respondentams sudėtinga susirasti darbą ne tik kaimiškoje vietovėje, bet ir išvykus į rajono centrą, todėl jiems reikalingos socialinės paslaugos. Virš 30 proc. abiejų savivaldybių respondentų gauna socialines paslaugas dėl ligos. Kaip žinia neįgalieji yra viena iš socialinių paslaugų gavėjų grupių abiejose savivaldybėse.

Gavus tokius rezultatus tikslinga įvertinti ar respondentų išskirtos pagrindinės socialinės problemos rajonuose turi įtakos priežastiai dėl kurios jiems teikiamos socialinės paslaugos (žr. 10 lentelė).

10 lentelė

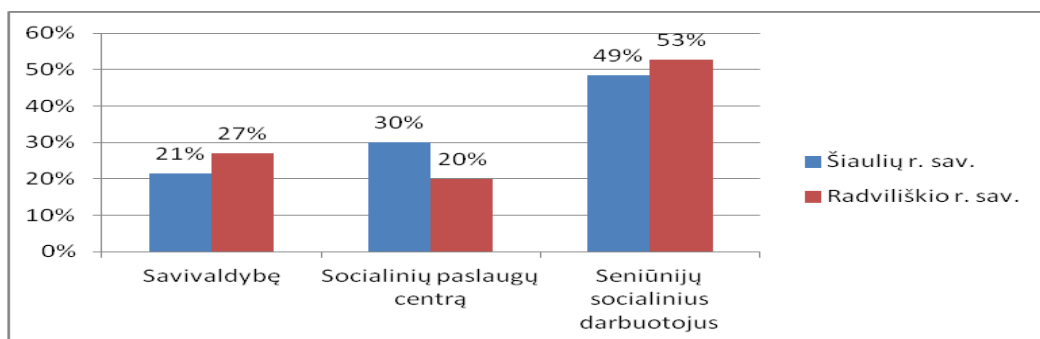
Šiaulių r. sav. ir Radviliškio r. sav. pagrindinės socialinės problemos ir priežastis dėl kurios teikiamos socialinės paslaugos

Pagrindinės socialinės problemos	Priežastis dėl kurios teikiamos socialinės paslaugos			
	Liga		Nedarbas	
	Šiaulių r. sav.	Radviliškio r. sav.	Šiaulių r. sav.	Radviliškio r. sav.
Skurdas, nepakankamos pajamos	38 proc.	39 proc.	62 proc.	61 proc.
Piktnaudžiavimas alkoholiu	33 proc.	15 proc.	67 proc.	85 proc.
Blogos gyvenimo sąlygos	37 proc.	36 proc.	63 proc.	64 proc.
Nedarbas	24 proc.	26 proc.	76 proc.	74 proc.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Analizuojant 10 lentelės duomenis, daroma išvada, kad pagrindinę socialinę problemą – nedarbas, išskyrę 76 proc. Šiaulių rajono savivaldybės respondentų, socialines paslaugas gauna dėl nedarbo priežasties. Tuo tarpu 85 proc. Radviliškio rajono savivaldybės respondentų, kurie išskyrė piktnaudžiavimo alkoholiu problemą, jiems taip pat dėl nedarbo teikiamos socialinės paslaugos. Vertinant tyrimo duomenis galima teigti, kad piktnaudžiavimas alkoholiu turi įtakos nedarbui, toliau skurdui, nepakankamoms pajamoms, o tai turi įtakos augančiam socialinių paslaugų teikimui. Tuo tarpu abiejų savivaldybių respondentai, gaunantys socialines paslaugas dėl ligos, išskyrė skurdo, nepakankamų pajamų problemą. Šiuo atveju gauti duomenys, apklausus savivaldybių socialinių paslaugų gavėjus, atitinka savivaldybių eksperčių pagrindinių socialinių problemų vertinimą. Apibendrinant, galima teigti, kad pagrindinė priežastis dėl kurios teikiamos socialinės paslaugos yra nedarbas, o ši priežastis – viena iš pagrindinių socialinių problemų.

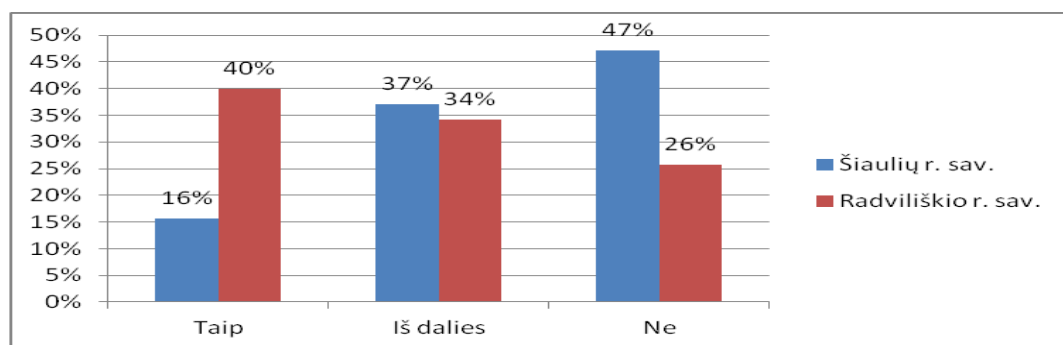
Teorinėje dalyje ir, įvertinus savivaldybių eksperčių nuomonę, buvo išsiaiškinta, kad socialinių paslaugų teikimas yra decentralizuotas, paslaugos priartintos prie kliento gyvenamosios vietovės. Todėl respondentų buvo paklausta, kur jie pirmiausia kreipiasi, norėdami gauti socialines paslaugas (žr. 9 pav.).



9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipiamosi į įstaigą pirmumą dėl socialinių paslaugų, proc.
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Kadangi, buvo išsiaiškinta, kad abu rajonai yra kaimiškos savivaldybės, todėl apibendrinant 9 pav. duomenis prieinama išvada, kad ir respondentų nuomone socialinių paslaugų teikimas yra decentralizuotas, nes 49 proc. Šiaulių rajono ir 53 proc. Radviliškio rajono respondentų, norėdami gauti socialines paslaugas pirmiausia kreipiasi į seniūnijų socialinius darbuotojus. Tuo tarpu tyrime dalyvavusių respondentų duomenimis į savivaldybę ir į Socialinių paslaugų centrą kreipiasi iki 30 proc. abiejų savivaldybių socialinių paslaugų klientų. Vadinasi, į savivaldybę ir Socialinių paslaugų centrą klientai kreipiasi specifiniais klausimais į kuriuos negali atsakyti seniūnijų socialiniai darbuotojai. Taigi galima teigti, kad socialinės paslaugos prieinamos visiems rajono gyventojams, o problema pradeda spręsti seniūnijoje, padedant socialiniam darbuotojui. Toks teritorinis paslaugų tinklo išdėstymas klientui garantuoja paslaugas arčiau ar toliau jo gyvenamosios vietos.

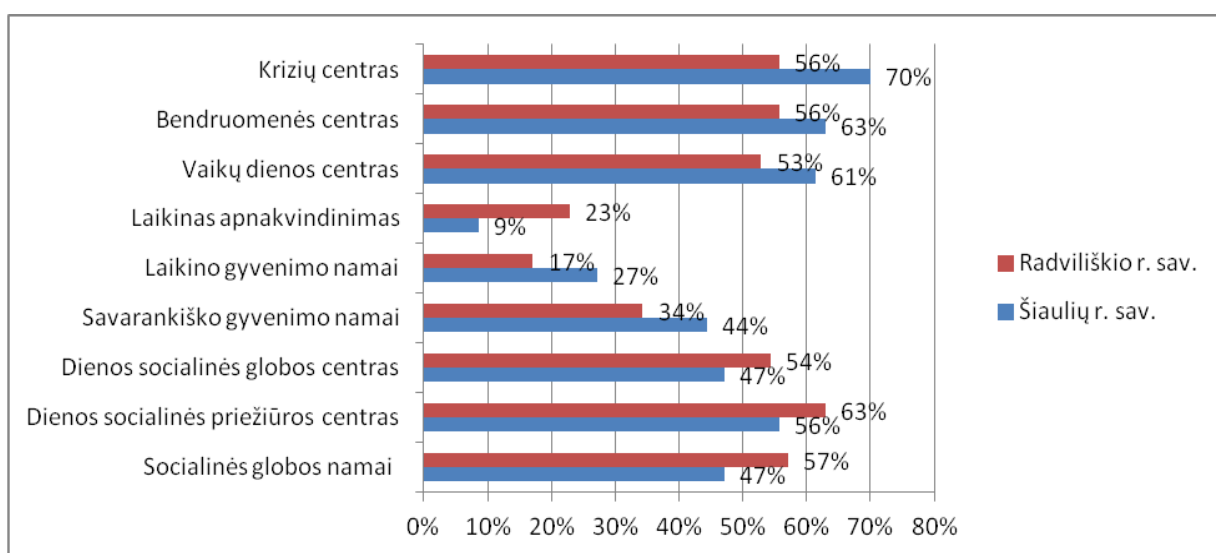
Apklausiant savivaldybių ekspertės buvo išsiaiškinta, kad Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų tinklas nėra pakankamai išplėstas, o infrastruktūra yra minimali. Priešingai, Radviliškio rajono savivaldybėje – socialinių paslaugų tinklas ir infrastruktūra iš dalies pakankamai išplėstos, atitinkančios didžiosios dalies socialinių paslaugų klientų poreikius, tačiau yra klientų grupių, kuriems vis dar tūksta socialinių paslaugų. Todėl respondentų buvo paprašyta įvertinti socialinių paslaugų infrastruktūros pakankamumą savivaldybės teritorijoje.



10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines paslaugas teikiančių įstaigų pakankamumą, proc.
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Analizuojant 10 pav. duomenis, pastebima, kad 47 proc. Šiaulių rajono respondentų, teigia, jog socialinių paslaugų teikėjų savivaldybės teritorijoje nepakanka. Vadinasi, tiek Šiaulių rajono savivaldybės eksperčių, tiek ir respondentų nuomone, socialinių paslaugų infrastruktūra Šiaulių rajone yra minimali. Priešingai, socialinių paslaugų infrastruktūrą vertina Radviliškio rajono respondentai, 40 proc. teigia, kad socialinių paslaugų teikėjų yra pakankamai. Daroma išvada, kadangi Radviliškio rajono savivaldybės teritorijoje pagal paslaugų apimtį ir struktūrą yra įsteigta daugiau ir įvairesnių socialines paslaugas teikiančių įstaigų, atitinkančių bendruomenės gyventojų poreikius, todėl tyrime dalyvavusių respondentų nuomone, įstaigų pakanka.

Toliau analizuojant savivaldybių socialinių paslaugų infrastruktūrą respondentų buvo paprašyta išskirti 4 labiausiai reikalingas socialinių paslaugų įstaigas savivaldybės teritorijoje (žr. 11 pav.).



11 pav. Reikalingiausios socialinių paslaugų įstaigos savivaldybės teritorijoje, proc.

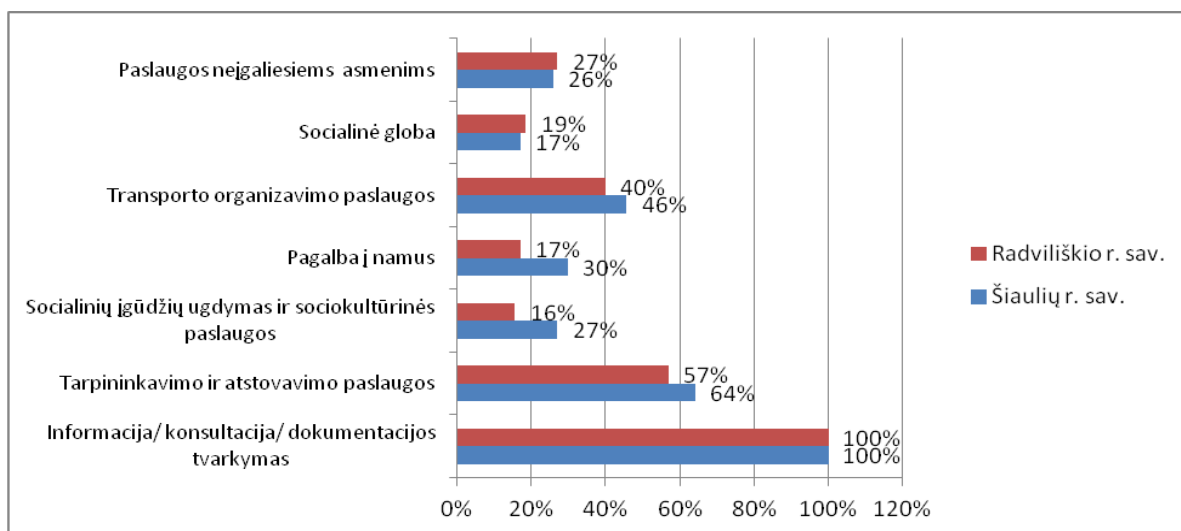
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Abiejų rajono savivaldybių respondentų nuomonė buvo daugmaž vienoda. Šiaulių rajono respondentai reikalingiausias socialinių paslaugų įstaigas išskyrė (žr. 11 pav.): krizių centras (70 proc.), bendruomenės centras (63 proc.), vaikų dienos centras (61 proc.), dienos socialinės priežiūros centras (56 proc.). Kaip buvo išsiaiškinta, vertinant Šiaulių rajono savivaldybės eksperčių nuomonę, rajone yra privatus krizių centras, o paslaugos mokamos, bendruomenės yra tik dvi: Bazilionų miestelio bendruomenė, Kurtuvėnų bendruomenė, nėra vaikų dienos centrų ir socialinės priežiūros centrų. Vadinasi, jeigu Šiaulių rajone būtų daugiau viešųjų socialines paslaugas teikiančių įstaigų, o paslaugos būtų nemokamos, ar iš dalies mokamos, respondentai turėtų didesnę galimybę operatyviai spręsti kylančias socialines problemas ar netgi būtų sudarytos sąlygos socialinių problemų prevencijai.

Tuo tarpu Radviliškio rajono respondentai reikalingiausias socialinių paslaugų įstaigas išskyrė (žr. 11 pav.): dienos socialinės priežiūros centras (63 proc.), socialinės globos namai (57 proc.), krizių centras ir bendruomenės centras (57 proc.), dienos socialinės globos centras (54 proc.). Vertinant Radviliškio rajono savivaldybės eksperčių nuomonę buvo išsiaiškinta, kad respondentų išskirtos reikalingiausios socialinių paslaugų įstaigos, rajone yra įsteigtos ir klientai jų paslaugomis gali naudotis. Tačiau kaip buvo išsiaiškinta, socialines paslaugas teikiančios įstaigos ir NVO netolygiai pasiskirsčiusios Radviliškio rajone, todėl socialinės paslaugos sunkiau prieinamos kitų seniūnijų vietovių gyventojams.

Tuo tarpu mažiausiai reikalingos socialinių paslaugų įstaigos, abiejų rajonų respondentų nuomone, yra laikino gyvenimo namai ir laikinas apnakvindinimas (žr. 11 pav.). Kadangi šioms paslaugoms ir įstaigoms poreikis Šiaulių rajone labai mažas, tai rajono savivaldybė šių paslaugų neteikia. Priešingai, Radviliškio rajono savivaldybė laikino apnakvindinimo paslaugą teikia, ji paklausi šaltuoju metų laiku, tačiau laikino gyvenimo namų neturi. Apibendrinant daroma išvada, kad respondentų nuomone, Šiaulių rajono socialinių paslaugų infrastruktūra yra minimali, o reikalingiausias socialinių paslaugų tinklas neišplėstas. Priešingai, Radviliškio rajono respondentų nuomone, socialinių paslaugų infrastruktūra rajone pakankamai išplėsta, teikiamos įvairios socialinės paslaugos.

Vertinant socialinių paslaugų teikimą ir prieinamumą savivaldybės teritorijoje, respondentų buvo paklausta, dėl kokių socialinių paslaugų teko kreiptis (žr. 12 pav.).



12 pav. Socialinės paslaugos dėl kurių kreipėsi respondentai, proc.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Tyrimo metu dalyvavę abiejų savivaldybių respondentai 100 proc. yra kreipęsi dėl informacijos/ konsultacijos/ dokumentacijos tvarkymo dėl socialinių paslaugų. Taip pat yra kreipęsi dėl tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugų, 64 proc. Šiaulių rajono ir 57 proc. Radviliškio rajono

respondentų. Taip pat didelis procentas respondentų yra kreipęsi dėl transporto organizavimo paslaugų, 46 proc. Šiaulių rajono ir 40 proc. Radviliškio rajono respondentų. Tuo tarpu tyrime dalyvavusių respondentų mažiausiai yra kreipęsi dėl socialinių įgūdžių ugdymo ir sociokultūrinių paslaugų, pagalbos į namus, socialinės globos, paslaugų neįgaliesiems. Apibendrinant 12 pav. duomenis, galima teigti, kad dėl bendrųjų socialinių paslaugų kreipiasi daugiausia respondentų, todėl šių paslaugų tinklas plačiai išplėstas ir visiems klientams paslaugos prieinamos. Kaip teigė savivaldybių ekspertės, bendrųjų socialinių paslaugų poreikis visiškai patenkintas rajono gyventojams, nes šių paslaugų teikimo išlaidos yra nedidelės. Tuo tarpu tyrime dalyvavę respondentai mažiau kreipęsi dėl specialiųjų socialinių paslaugų, tačiau griežtai vertinti, kad šios paslaugos yra sunkiai prieinamos, negalima, nes tyrimo metu į Socialinės paramos skyrių ir (ar) Socialinių paslaugų centrą kreipėsi klientai, kurių poreikiai gali būti tenkinami bendrosiomis socialinėmis paslaugomis.

Išsiaiškinus dėl kokių socialinių paslaugų tyrimo dalyviai yra kreipęsi savivaldybės teritorijoje, buvo siekiama įvertinti, kiek respondentams svarbios socialinės paslaugos dėl kurių jie kreipėsi, ir, kaip respondentai vertina paslaugų kokybę (žr. 11 lentelė).

11 lentelė

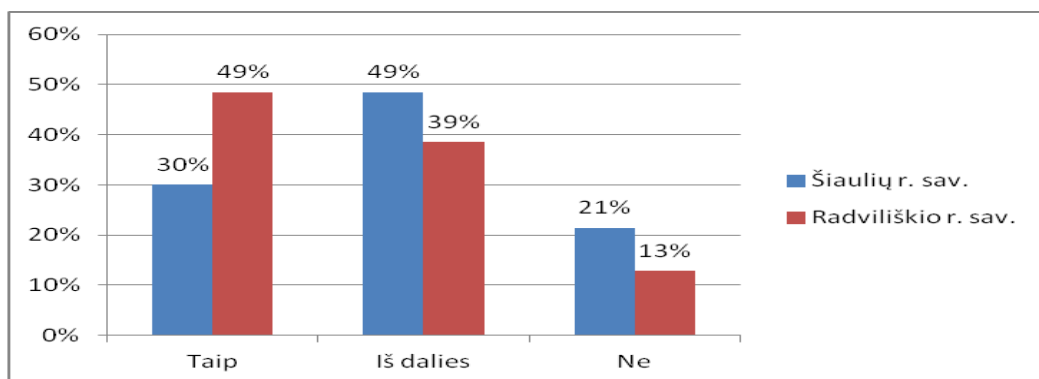
Šiaulių r. sav. ir Radviliškio r. sav. respondentų pasiskirstymas pagal socialinių paslaugų svarbą ir kokybę, proc.

Socialinės paslaugos	Šiaulių r. sav.		Radviliškio r. sav.	
	Svarba	Kokybė	Svarba	Kokybė
Informacija/ konsultacija/ dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų	Labai svarbios – 100 proc.	Labai gerai – 100 proc.	Labai svarbios – 100 proc.	Labai gerai – 100 proc.
Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos	Labai svarbios – 96 proc.	Labai gerai – 87 proc.	Labai svarbios – 88 proc.	Labai gerai – 95 proc.
Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos	Nežino – 83 proc.	Nežino – 78 proc.	Nežino – 95 proc.	Nežino – 89 proc.
Pagalba į namus	Nežino – 94 proc.	Nežino – 78 proc.	Visai nesvarbios – 84 proc.	Nežino – 86 proc.
Transporto organizavimo paslaugos	Labai svarbios – 57 proc.	Labai gerai – 58 proc.	Labai svarbios – 73 proc.	Labai gerai – 58 proc.
Socialinė globa	Nesvarbios – 85 proc.	Nežino – 94 proc.	Visai nesvarbios – 95 proc.	Nežino – 92 proc.
Paslaugos neįgaliesiems asmenims	Nežino – 94 proc.	Nežino – 87 proc.	Nežino – 89 proc.	Nežino – 86 proc.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Apibendrinant 11 lentelės duomenis ir vertinant socialinių paslaugų svarbą ir kokybę, daroma išvada, kad abiejų rajonų respondentai, kurie kreipėsi dėl bendrųjų socialinių paslaugų, paslaugas vertina kaip labai svarbias, o jų kokybę – labai gerai. Tuo tarpu dėl specialiųjų socialinių paslaugų nesikreipę, jas vertina kaip visai nesvarbias, nesvarbias ar nežino jų svarbos, o vertinant specialiųjų socialinių paslaugų kokybę – nežino.

Vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę, respondentų buvo paklausta, ar socialinės paslaugos, kurias gauna, yra veiksmingos (žr. 13 pav.).

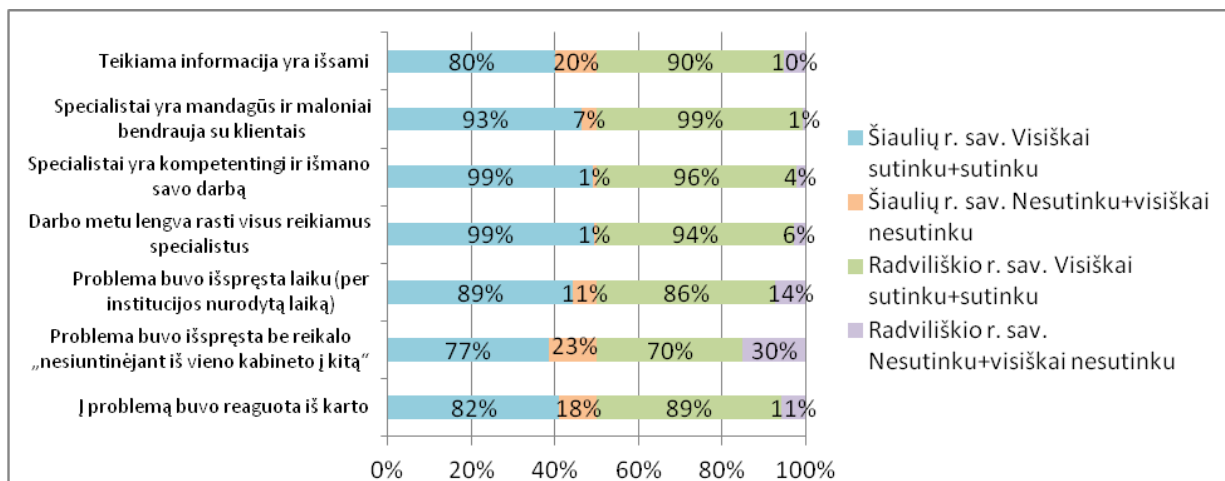


13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinių paslaugų veiksmingumą, proc.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Šiaulių rajono 49 proc. respondentų gaunamas socialines paslaugas vertina iš dalies veiksmingas. Vadinasi, minimaliai išplėstas socialinių paslaugų tinklas Šiaulių rajone, negali visiškai patenkinti klientų poreikių, pagerinti gyvenimo kokybės ar sumažinti socialines problemas (skurdas, socialinė atskirtis, socialinis pažeidžiamumas). Priešingai, Radviliškio rajono 49 proc. respondentų gaunamas socialines paslaugas įvertino kaip veiksmingas, o tokiai nuomonei, galima teigti, turi įtakos labiau išplėstas socialinių paslaugų ir infrastruktūros tinklas rajone.

Vertinant socialinių paslaugų kokybę svarbu įvertinti ir socialines paslaugas teikiančio Socialinės paramos skyriaus, Socialinių paslaugų centro ar kito padalinio savivaldybėje darbo kokybę (žr. 14 pav.).



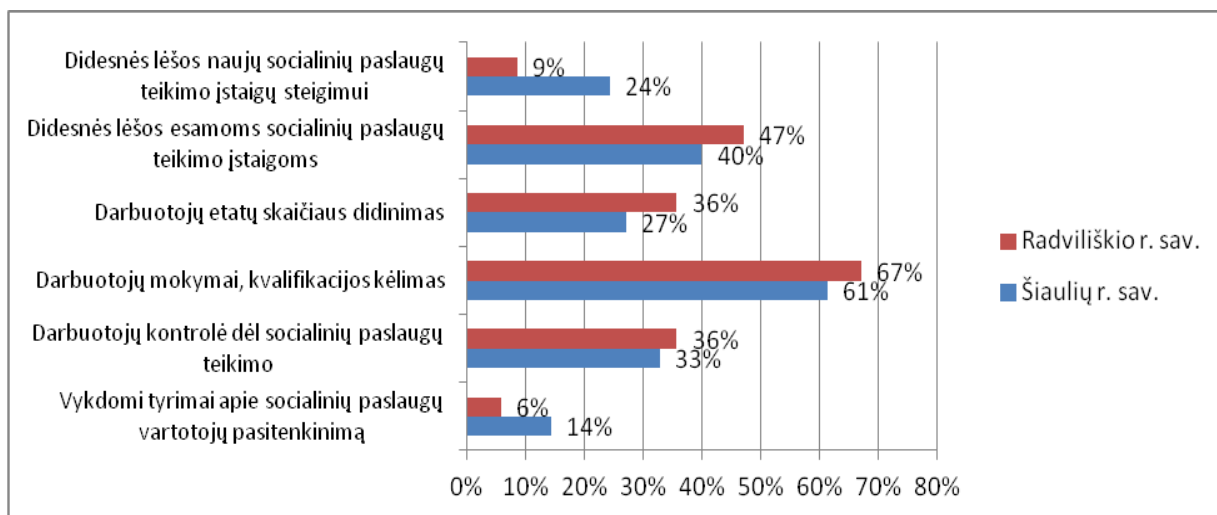
14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialines paslaugas teikiančio skyriaus/ padalinio darbo kokybę savivaldybėje, proc.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Lyginant Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono respondentų nuomonę, abiejų savivaldybių respondentai teigiamai vertino socialines paslaugas teikiančių institucijų darbą: į problemą buvo sureaguota iš karto, problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“, problema buvo išspręsta laiku.

Kaip buvo išsiaiškinta santykiuose su klientu labai svarbus geranoriškumas, aiškumas, abipusis supratimas. Dažniau kliento nepasitenkinimą gali sukelti darbuotojo elgesys nei nepakankamai išsami informacija. Abiejų rajonų respondentai specialistų darbą įvertino teigiamai (žr. 14 pav.): darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus, specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą, specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais, o teikiama informacija yra išsami. Jei klientas patenkintas, vadinasi, kokybės standartai yra pakankami.

Įvertinus esamą socialinių paslaugų kokybę, galiausiai respondentų buvo paprašyta išskirti 2 svarbiausias priemones, kurios pirmiausia padėtų gerinti socialinių paslaugų kokybę savivaldybės teritorijoje (žr. 15 pav.).



15 pav. Priemonės, kurie padėtų gerinti socialinių paslaugų kokybę Šiaulių r. sav. ir Radviliškio r. sav., proc.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo metu gautais duomenimis.

Abiejų savivaldybių respondentai pagrindinę priemonę, kuri padėtų gerinti socialinių paslaugų kokybę, išskyrė darbuotojų mokymus, kvalifikacijos kėlimą (61 proc. Šiaulių r. sav. ir 67 proc. Radviliškio r. sav. respondentų). Vis tik ir respondentų nuomone, paslaugų kokybė priklauso nuo aukštos specialistų kompetencijos. Antra svarbi priemonė – skiriamos didesnės lėšos esamoms socialinių paslaugų teikimo įstaigoms (40 proc. Šiaulių r. sav. ir 47 proc. Radviliškio r. sav. respondentų). Jeigu esamos socialinių paslaugų įstaigos gautų didesnę finansavimą, tikėtina, kad būtų galima lengviau plėsti nestacionarių socialinių paslaugų tinklą, nusteigiant naujų įstaigų, abiejuose

rajonuose. Tačiau savivaldybių eksperčių vertinimu, finansavimas yra viena pagrindinių problemų, plečiant socialinių paslaugų tinklą.

Apibendrinant tyrimo duomenis respondentų nuomonė apie teikiamas socialines paslaugas, jų kokybę yra aiški, teikiamomis socialinėmis paslaugomis abiejų rajonų klientai yra patenkinti, paslaugų kokybė įvertinta labai gerai. Šiaulių rajono respondentams socialinės paslaugos tik iš dalies veiksmingos, nes minimalus socialinių paslaugų tinklas Šiaulių rajone, negali visiškai patenkinti socialinių paslaugų gavėjų poreikių. Priešingai, Radviliškio rajono respondentų nuomone, socialinių paslaugų tinklas išplėstas pakankamai, todėl ir socialinės paslaugos yra veiksmingos. Abiejų savivaldybių respondentai pritaria, kad specialistų kompetencija ir didesnis finansavimas esamoms socialinių paslaugų įstaigoms gali užtikrinti aukštą socialinių paslaugų kokybę.

Apibendrinant Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių socialinių paslaugų klientų apklausos apie socialinių paslaugų kokybę tyrimo rezultatus, galima teigti, kad pagrindiniai socialinių paslaugų gavėjai yra vyresnio amžiaus, turintys žemą išsilavinimą, bedarbiai, neįgalieji ir kt. socialiai pažeidžiami asmenys. Socialinių paslaugų klientų ir savivaldybių eksperčių nuomone socialinių paslaugų teikimas vykdomas decentralizuotai, kas leidžia priartinti paslaugas prie žmogaus gyvenamos vietos, todėl socialiniai sunkumai pradedami spręsti lokaliai. Tačiau socialinių paslaugų tinklas ir infrastruktūra, Šiaulių rajono savivaldybės respondentų nuomone, nėra pakankamai išplėstas, o tai neužtikrina visiškai patenkintų skirtingų klientų grupių poreikių. Priešingai, Radviliškio rajono savivaldybės respondentų nuomone, socialinių paslaugų tinklas ir infrastruktūra išplėsta pakankamai, teikiamos paslaugos atitinka klientų poreikius. Kadangi savivaldybėse visiškai prieinamos bendrosios socialinės paslaugos, todėl klientų nuomone, jos yra svarbios ir teikiamos kokybiškai. Todėl socialines paslaugas teikiančio Socialinės paramos skyriaus, Socialinių paslaugų centro ar kito padalinio savivaldybėje darbo kokybę respondentai įvertino teigiamai. Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, svarbiausia: patikimumas, prieinamumas, teikėjo pasirengimas padėti, personalo kompetentingumas, pakankamas paslaugų finansavimas.

IŠVADOS

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

- Socialinės paslaugos – įvairiapusė pagalba asmenims, siekiant sugrąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę. Kadangi socialinių paslaugų klasifikacija plati, tai parodo, kad Lietuvoje socialinių paslaugų sistema orientuota į įvairias problemines situacijas ir organizuojama pagalba skirta gyvenimo sunkumams įveikti, užkertant kelią didesnių socialinių problemų atsiradimui.
- Socialinių paslaugų organizavimo funkcijų pasidalijimo tarp ministerijos ir savivaldybių esmė – užtikrinti racionalaus paslaugų tinklo sukūrimą ir paslaugų efektyvumą bei garantuoti klientų poreikių tenkinimą pagal nustatytus standartus. Pagrindinė atsakomybė, administruojant socialines paslaugas, tenka savivaldybėms, nes jos yra arčiausiai bendruomenės. Savivaldybės, vadovaudamosi socialinių paslaugų valdymo, skyrimo, teikimo principais, atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą, planuodamos ir organizuodamos socialines paslaugas.
- Socialinių paslaugų administravimo teisinėje bazėje svarbiausias dokumentas – LR socialinių paslaugų įstatymas (2006), reglamentuojantis principus, o ne detales, užtikrinant kokybiškų paslaugų teikimą. Socialinių paslaugų organizavimą, teikimą ir pan. veiksmus socialinių paslaugų srityje detalizuoja Vyriausybės nutarimai ir Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai, kurie suteikia laisvę individualizuoti klientui paslaugą.
- Taikoma naujosios viešosios tarnybos kryptis socialinių paslaugų administravime užtikrina bendruomenės, piliečių įtraukimą į viešųjų reikalų tvarkymą, skatina demokratinį valdymą, veiklos skaidrumą, aukštesnę paslaugų kokybę ir veiksmingumą (efektyvumą). Ryžtingiau taikomi efektyvumo elementai: strateginis planavimas, racionalus išteklių naudojimas, tarnautojų profesionalumas ir organizacijos pokyčių valdymas.
- Socialinių paslaugų administravimas grindžiamas decentralizacijos modelio taikymu, perduodant valdymo funkcijas iš centrinių institucijų vietos savivaldos institucijoms ir taip sudarant sąlygas socialinių paslaugų lankstumui, socialinės paslaugos priartinamos prie žmogaus gyvenamosios vietos, atsižvelgiant į individualius žmonių poreikius.

- Savivaldybės, administruodamos socialines paslaugas, yra atsakingos už savarankiškų, ribotai savarankiškų bei valstybės perduotų savivaldybėms funkcijų efektyvų ir veiksmingą įgyvendinimą pagal įstatymais suteiktą kompetenciją, įsipareigojimus savo bendruomenei ir atsižvelgdamos į jos interesus. Kiekvienos funkcijos efektyvus įgyvendinimas, suteikia klientų grupėms galimybę gauti reikalingas bei jų poreikius atitinkančias socialines paslaugas.
- Socialinių paslaugų kokybės vertinimas neatsiejamas nuo vartotojų pasitenkinimo ar nepasitenkinimo paslaugomis matavimo. Tik įvertinus paslaugų kokybę galima atitinkamai nukreipti pastangas į nepasitenkinimą įtakojančių veiksnių pašalinimą, taip suteikiant galimybę organizacijai efektyviau valdyti savo išteklius. Todėl vartotojų poreikių ir lūkesčių žinojimas bei jų tenkinimas įtakoja ne tik labiau patenkintus vartotojus, bet ir efektyvesnę paslaugų teikimą. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas lygiais leidžia giliau pažvelgti į situaciją, nustatyti teikiamų paslaugų trūkumus skirtinguose jų etapuose bei gerinti esamą padėtį ir numatyti ateities perspektyvas.

Tyrimo metu naudotas Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių ekspertų interviu metodas padėjo atskleisti, kad:

- Pagrindinės socialinės problemos Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse yra vienodos: alkoholio vartojimas, nedarbas, nepakankamos pajamos, šeimų priskyrimas socialinei rizikai. Rajonuose aktuali socialinė problema – neįgaliųjų, vienišų senų žmonių priežiūra, jų integracija į visuomenę, blogos jų gyvenimo sąlygos, o socialinių paslaugų teikimą labai apsunkina teritorinis gyventojų išsidėstymas. Savivaldybių dėmesys socialinių problemų sprendimui, vertinant finansines galimybes, yra pakankamas, tačiau visų tyrime dalyvavusių eksperčių teigimu, finansavimas yra viena pagrindinių problemų teikiant socialines paslaugas.
- Šiaulių rajone socialinių paslaugų tinklas yra minimalus, o poreikis (ypatingai socialinės rizikos asmenims) yra labai didelis. Priešingai, Radviliškio rajone socialinių paslaugų tinklas išplėstas labiau, todėl teikiamos įvairesnės nestacionarios ir stacionarios socialinės paslaugos. Tuo tarpu Šiaulių rajono savivaldybės teritorijoje visiškai prieinamos tik bendrosios socialinės paslaugos. Abiejose savivaldybėse visiškai patenkinta lankomosios priežiūros paslauga (pagalba į namus) seniems, vienišiams asmenims. Todėl tyrimo pradžioje suformuluotas ginamasis teiginys – Radviliškio rajono savivaldybė, priešingai, nei Šiaulių rajono savivaldybė, turėdama labiau išplėstą socialinių paslaugų tinklą, gali patenkinti didesnę skirtingų klientų grupių socialinių paslaugų poreikį, iš dalies pasitvirtino.

- Abiejose savivaldybėse socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas grindžiamas prieinamumo ir decentralizacijos principais, siekiama užtikrinti socialinių paslaugų tinkamumą pagal asmens interesus bei nustatytus poreikius. Abi savivaldybės susiduria su bendra problema tarpinstituciniu bendradarbiavimu, kas sukelia problemų efektyviam paslaugų teikimui. O Šiaulių rajono savivaldybei problemų kelia žmoniškųjų išteklių ir finansavimo stoka transportui, ryšio priemonėms. Siekdamas patenkinti įvairių socialinių grupių klientų poreikius, savivaldybės pagal finansines galimybes perka specialiąsias socialines paslaugas iš kitų savivaldybių ir nevyriausybinų organizacijų. Tačiau Radviliškio rajono savivaldybė jų perka mažiau, priešingai, nei Šiaulių rajono savivaldybė, nes socialinių paslaugų tinklas Radviliškio rajone išplėstas labiau.
- Savivaldybės gerindamos socialinių paslaugų kokybę, įvertinusios finansines galimybes, siekia modernizuoti socialinių paslaugų bazę, plėsti paslaugų pasiūlą. Tiek Radviliškio rajono, tiek Šiaulių rajono savivaldybių administracijos inicijuoja projektus, siekiant gauti ES lėšų, socialinių paslaugų kokybės gerinimui ir plėtrai, tačiau Radviliškio rajono savivaldybės administracija yra aktyvesnė. Abi savivaldybės kasmet vertina socialinių paslaugų kokybę, analizuodamos ir lygindamos praeitų metų išsikeltus tikslus su lauktais ir pasiektais rezultatais. Tačiau apklausų, kuriomis būtų matuojamas klientų pasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe, nei viena, nei kita savivaldybės nevykdo, tik remiasi klientų žodiniu vertinimu. Galimybės socialiniams darbuotojams kelti kvalifikaciją abiejose savivaldybėse įvertintos patenkinamai, nors ir savivaldybių finansavimas gana ribotas.

Tyrimo metu naudotas griežtai struktūruotas Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių socialinių paslaugų gavėjų interviu metodas padėjo atskleisti, kad:

- Kadangi abu rajonai yra kaimiškosios savivaldybės, todėl išaugęs nedarbo lygis, skurdas, nepakankamos pajamos. Lyginant socialinių paslaugų gavėjų ir ekspertų nuomonę, išvelgiamos vienodos problemos tiriamuose rajonuose. Respondentų nuomone socialinės paslaugos prieinamos visiems rajono gyventojams, o problema pradedama spręsti seniūnijoje, padedant socialiniam darbuotojui.
- 47 proc. Šiaulių rajono respondentų ir savivaldybės eksperčių nuomone, Šiaulių rajono socialinių paslaugų infrastruktūra yra minimali, o reikalingiausias socialinių paslaugų tinklas neišplėstas. Priešingai, 40 proc. Radviliškio rajono respondentų mano, kad socialinių paslaugų infrastruktūra rajone pakankamai išplėsta, teikiamos įvairios socialinės paslaugos.

- Šiaulių rajono respondentų nuomone reikalingiausios socialinių paslaugų įstaigos šios: krizių centras (70 proc.), bendruomenės centras (63 proc.), vaikų dienos centras (61 proc.), dienos socialinės priežiūros centras (56 proc.). Vadinasi, nepakankamai išplėsta socialinių paslaugų infrastruktūra neužtikrina klientų poreikių patenkinimo, sudėtinga operatyviai spręsti kylančias socialines problemas. Tuo tarpu Radviliškio rajone nors ir veikia daug socialines paslaugas teikiančių įstaigų ir NVO, tačiau jos netolygiai pasiskirsčiusios rajone, todėl socialinės paslaugos sunkiau prieinamos kitų seniūnijų vietovių gyventojams.
- Dėl bendrųjų socialinių paslaugų kreipiasi daugiausia savivaldybių respondentų: 100 proc. abiejų savivaldybių respondentų dėl informacijos/ konsultacijos/ dokumentacijos tvarkymo dėl socialinių paslaugų, 64 proc. Šiaulių rajono ir 57 proc. Radviliškio rajono respondentų – tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugų, 46 proc. Šiaulių rajono ir 40 proc. Radviliškio rajono respondentų – transporto organizavimo paslaugų. Todėl bendrųjų paslaugų poreikis visiškai tenkinamos abiejose savivaldybėse. Tuo tarpu tyrime dalyvavusių respondentų mažiausiai yra kreipęsi dėl specialiųjų paslaugų.
- Abiejų savivaldybių respondentai teigiamai įvertino socialines paslaugas teikiančių institucijų ir specialistų darbo kokybę: į problemą buvo sureaguota iš karto, problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“, problema buvo išspręsta laiku; darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus, specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą, specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais, o teikiama informacija yra išsami. Jei klientas patenkintas, vadinasi, kokybės standartai yra pakankami.
- Abiejų savivaldybių respondentai pritaria, kad kasmet keliami specialistų kompetencija ir didesnis finansavimas esamoms socialinių paslaugų įstaigoms gali užtikrinti aukštą socialinių paslaugų kokybę.

REKOMENDACIJOS

Remiantis gautais Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių ekspertų ir socialinių paslaugų gavėjų interviu tyrimo rezultatais galima pateikti šias socialinių paslaugų administravimo tobulinimo galimybes (kryptis):

- Siekiant tobulinti socialinių paslaugų teikimo procesą ir skatinant tarpinstitucinį bendradarbiavimą, aktyviai įtraukti įvairių sričių (sveikatos priežiūros, psichologus ir kt.) specialistus. Socialinių paslaugų teikime taikyti komandinio darbo metodus.
- Didinti teikiamų nestacionarių socialinių paslaugų apimtį, nes nestacionarios socialinės paslaugos paslaugų gavėjams yra tinkamesnės, o savivaldybėms pigesnės nei paslaugos,

teikiamos stacionariose globos įstaigose. Į socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą įtraukti bendruomenę bei aktyvias nevyriausybinės organizacijas, taip didinant socialinių paslaugų plėtrą, įvairovę bei prieinamumą.

- Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse mažinti socialinių darbuotojų darbo krūvius, steigiant papildomų etatų skaičių, didinti darbo užmokestį, atsižvelgiant į darbuotojų kvalifikaciją.
- Norint spręsti kylančias socialines problemas reikalinga daugialypė specialistų kompetencija. Todėl būtina suteikti daugiau galimybių kelti kvalifikaciją įvairiuose kursuose, seminaruose.
- Šiaulių rajono savivaldybės socialiniams darbuotojams, lankomosios priežiūros darbuotojams suteikti mobiliojo ryšio priemones, transportą ar kuro kompensacijas operatyviam darbui.
- Kadangi rajonuose retai atliekami socialinių paslaugų kokybės tyrimai, kad būtų galima ją tobulinti ir būtų abipusis ryšys, reikia, kad socialinių paslaugų kokybės tyrimai būtų atliekami kasmet. Remiantis gautais rezultatais kasmetiniai socialinių paslaugų planai būtų realūs, kuriuose atsispindėtų tikrasis gyventojų poreikis socialinėms paslaugoms. Aktyviau įtraukti vietos bendruomenę į socialinių paslaugų planavimo procesą.
- Aktyvinti ir remti galinčių teikti socialines paslaugas, Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse, visuomenines/ nevyriausybinės organizacijas, taikyti kitus alternatyvius paslaugų teikimo būdus pritraukiant privatų kapitalą, didinti organizacijų ir įmonių konkurenciją, kuri užtikrintų socialinių paslaugų kokybę, klientų pasitenkinimą paslaugomis.
- Savivaldybių administracijoms aktyviau inicijuoti projektus ES lėšoms gauti, plečiant ir modernizuojant socialinių paslaugų infrastruktūros tinklą rajonuose.
- Radviliškio rajono savivaldybei skatininti NVO plėsti savo klientų sąrašus, kad paslaugomis galėtų naudotis ir kitų seniūnijų gyventojai.
- Radviliškio rajono savivaldybei imtis iniciatyvos organizuoti bendras diskusijas, seminarus ir konferencijas su Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų administratoriais ir teikėjais, skatinant gerosios patirties sklaidą, siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

LITERATŪRA

1. Angele, S. et al. (1999). *Socialinės apsaugos terminų žodynas*. Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras.
2. Anheir, K. H. (2000). *Social Services in Europe*. London. Socialinio darbo pradžiamokslis (2004). Kaunas: UAB „Judex“.
3. Astrauskas, A. (2007). Decentralizacija vietos savivaldybėje: esmė, turinys ir formos. *Viešoji politika ir administravimas*. Nr. 20 9-23.
4. Bacevičiūtė, A., Juknevičienė, V. (2009). Viešojo administravimo žmogiškųjų išteklių atrankos aspektai: Šiaulių miesto savivaldybės administracijos darbuotojų nuomonės tyrimas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 1 (14) 13-24.
5. Bagdonas, E., Bagdonienė, L. (2000). *Administravimo principai*. Kaunas: Technologija.
6. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
7. Baltušnikienė, J. (2006). Decentralizacijos sampratų analizė. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2 (7) 13–20.
8. Beinorienė, R. (2006). Socialinių paslaugų pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas. (Magistro tezės, Vilniaus pedagoginis universitetas).
9. Bitinas, A., Guogis, A. ir kt. (2010). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų analizė. *Socialinis darbas*. 9 (1) 18-27.
10. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
11. Communication from the commission/ Implementing the Community Lisbon programme: Social services of general interest in the European Union, 2006. [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/legislation_summaries/competition/state_aid/133230_en.htm>.
12. Čiupaila, R. (2006-11-17). NVO atstovavimas nacionaliniame ir savivaldybių lygmenyse. Kaip centrinės valdžios institucijos gali paskatinti NVO ir savivaldybių bendradarbiavimą [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-02-05]. Prieiga per internetą: <www.nisc.lt/forum9/lt/docs/speeches/Regimantas_Ciupaila.doc>.
13. Denhardt, J. V., Denhardt, R. B. (2000). The new public service: serving rather than steering. *Public Administration Review*, November/December, Vol. 60, No. 6, p. 549-559 [interaktyvus]

- [žiūrėta 2013-02-27]. Prieiga internete: <<http://irwannoor.lecture.ub.ac.id/files/2012/11/Denhardt-new-public-service.pdf>>.
14. Denhardt, J. V., Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: serving, not steering*. Armonk, New York; London, England [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-27]. Prieiga internete: <<http://hendra100.files.wordpress.com/2011/04/the-new-public-service-serving-not-steering-by-janet-v-denhardt-and-robert-b-denhardt1.pdf>>.
 15. Denhardt, R. B. (2001). *Viešųjų organizacijų teorijos*. Vilnius: Algarvė.
 16. Domarkas, V. (2004). *Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai*. Viešojo politika ir administravimas. Nr. 7, p. 7-15.
 17. Dulskis, D., Tonkūnaitė-Thiemann, A. (2012-05-10). Viešųjų paslaugų kokybės matavimas: siekiamybė, pareiga ar būtinybė? [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://www.ekt.lt/naujienos/viesuju-paslaugu-kokybes-matavimas-siekiamybe-pareiga-ar-butinybe/>>.
 18. ES struktūrinė parama. Pasiūlymas teikti paraiškas pagal priemonę „Darbo ir šeimos įsipareigojimų derinimas: integralios pagalbos plėtra“ [interaktyvus] [žiūrėta 2013-04-18]. Prieiga internete: <<http://www.esparama.lt/kvietimas?id=090bdd538016f0d3>>.
 19. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions// Sector Futures// The future of health and social services in Europe, 2003. [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.eurofound.europa.eu/emcc/publications/2003/sf_hss_1.pdf>.
 20. Europos Bendrijų Komisijos Komunikatas, Lisabonos strategijos įgyvendinimas. Visuotinės svarbos socialinės paslaugos Europos Sąjungoje, {SEC(2006) 516} Briuselis, 2006.04.26 [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-27]. Prieiga internete: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0177:FIN:LT:PDF>>.
 21. Europos socialinė chartija (pataisyta) (1996) // Valstybės žinios, 2001, Nr. 49-1704.
 22. Europos Taryba. Europos socialinės apsaugos kodeksas (1964) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-10]. Prieiga per internetą: <<http://www.socmin.lt/index.php?1255875914>>.
 23. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija (1950) // Valstybės žinios, 1995-05-16, Nr. 40-987.
 24. Guogis, A. (2000). *Socialinės politikos modeliai*. Monografija. Vilnius: Eugrimas.
 25. Guogis, A. (2009-10-15). Kodėl būtina siekti Naujojo viešojo valdymo? [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-02-25]. Prieiga per internetą: <<http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2009-10-15-arvydas-guogis-kodel-butina-siekti-naujojo-viesojo-valdymo-ii/33638>>.

26. Guogis, A. Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas* Nr. 12, 77-85.
27. Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
28. *Įvadas į viešąjį valdymą*. (2010). Kaunas: Technologija.
29. Jasaitis, E. (1999). Įvadas į viešąjį administravimą. *Viešasis administravimas*. Kaunas: Technologija.
30. Kalesnykas, R. (2000). *Policijos ir kitų socialinių institucijų, teikiančių socialines paslaugas gyventojams bendradarbiavimas. Mokomasis leidinys*. Vilnius: LTA leidybos centras.
31. Kardelis, K. (2005). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lucilijus.
32. Kriauzaitė, E. (2007). Socialinių paslaugų kokybės vertinimo modelis. (Magistro tezės, Akademija).
33. Lane, J. E. (2001). *Viešasis sektorius*. Vilnius: Margi raštai.
34. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
35. Law on Social Services and Social Assistance of Latvia (2010) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://ec.europa.eu/>>.
36. Law on Social Services of Moldova (2010) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://lawsmd.blogspot.com/2012/09/law-on-social-services.html>>.
37. Law on Social Services of Ukraine (2003) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://www.legislationline.org/documents/id/7119>>.
38. Lazutka, R., Žalimienė, L., Andrejeva, L. Socialinių paslaugų planavimo savivaldybėse metodika, Socialinių tyrimų institutas, 2004 [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-02-27]. Prieiga per internetą: <http://209.85.135.104/search?q=cache:5azCfQKIEooJ:www.socmin.lt/get_file.php%3Ffile%3DRTovSW5ldHB1Yi9TbWFydHdlYi9zb2MvbS9tX2ZpbGVzL3dmaWxlcY9maWxlMjA0Mi5kb2M7U29jaWFsaW5pdS4uLnNlIG1ldG9kaWthLmRvYz7+Socialini%C5%B3+pa+slaug%C5%B3+planavimo+savivaldyb%C4%97se+metodika&hl=lt&ct=clnk&cd=1&gl=lt>.
39. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės Žinios, 1992, Nr. 33-1014 (1992-11-30).
40. Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturinčioms šeimoms ir vieniems gyvenantiems asmenims įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios, 2011, Nr. 155-7353.
41. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija [žiūrėta 2013-02-27]. Prieiga per internetą: <<http://www.socmin.lt/>>.

42. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2012-2014 metų strateginis veiklos planas [interaktyvus] [žiūrėta 2013-04-26]. Prieiga per internetą: <<http://www.socmin.lt/index.php?-1319762433>>.
43. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymas. Dėl valstybinėms (perduotoms savivaldybėms) funkcijoms atlikti skirtų lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 80-3170.
44. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministrai įsakymas. Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1571.
45. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-589.
46. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 43-1570.
47. Lietuvos Respublikos šeimynų įstatymas // Valstybės žinios, 2010, Nr. 25-1176.
48. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2010). Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė. Vilnius [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.428>>.
49. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2010). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.342>>.
50. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2011). Kokybės vadybos metodų taikymo Lietuvos viešojo administravimo institucijose / įstaigose stebėseną [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.567>>.
51. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945.
52. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios, 2003, Nr. 104-4636.
53. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas. Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 metų veiklos prioritetų // Valstybės žinios, 2010, Nr. 123-6285.
54. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas. Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 68-2510.
55. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas. Dėl socialinės paramos koncepcijos // Valstybės žinios, 1994, Nr. 360.
56. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas. Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 124-4705.

57. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas. Dėl Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2006, Nr. 110-4163.
58. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas. Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2012, Nr. 22-1009.
59. Lietuvos Statistikos departamentas. Rodiklinių duomenų bazė. Gyventojai ir socialinė statistika. Prieiga internete: <<http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1366>>.
60. Marcinkevičiūtė, L., Petrauskienė, R. (2007). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose. *Viešojo politika ir administravimas*. Nr. 21 28-39.
61. Morkevičius, V. (2008-11-22). Kokybinė lyginamoji analizė (QCA): principai ir programinės priemonės [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-10]. Prieiga per internetą: <http://www.lidata.eu/files/mokymai/QCA_2008/2008_QCA_20111111.pdf>.
62. *Naujoji viešojo vadyba*. (2007). Kaunas: Technologija.
63. Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija (2010) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-10]. Prieiga per internetą: <http://www.lsa.lt/failai/sprojektas/SP_GS_NorvegijosPatirtis.pdf>.
64. Pieters, D. (1998). *Įvadas į pagrindinius socialinės apsaugos principus*. Vilnius: Eugrimas.
65. Prof. Dr. Kostas Žymantas Svetikas (2011-06-02). Savivaldybių viešųjų paslaugų teikimas: konkurencija ar monopolija. Respublikinė mokslinė-praktinė konferencija „Lietuvos savivaldybių veiklos aktualijos“ [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-27]. Prieiga internete: <http://test.mruni.eu/lt/universitetas/fakultetai/politikos_ir_vadybos_fakultetas/moksline_veikla/konferencijos/>.
66. Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2012 metams, patvirtinta Radviliškio rajono savivaldybės tarybos 2012 m. vasario 23 d. Nr. T-228.
67. Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 metams, patvirtinta Radviliškio rajono savivaldybės tarybos 2013 m. kovo 28 d. T- 486.
68. Radviliškio rajono savivaldybės taryba. Radviliškio rajono savivaldybės strateginis plėtros planas 2012-2020 m. 2013 m. vasario 14 d. Nr. T-438.
69. Radviliškio rajono savivaldybės taryba. Radviliškio rajono savivaldybės 2007–2013 metų strateginis plėtros planas. 2011 m. kovo 24 d. Nr. T-1165.
70. Raipa, A. (2009). *Įvadas į viešąjį valdymą*. Kaunas, Technologija.
71. Raipa, A., Backūnaitė, E. (2004). Decentralizacijos reformų teoriniai ir taikomieji aspektai. *Viešojo politika ir administravimas*, Nr. 7, 23-32.

72. Richard Rose, Kenneth Newton (2010). Second European Quality of Life Survey. Evaluating the quality of cities and public services [interaktyvus] [žiūrėta 2013-04-21]. Prieiga internete: <<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2009/110/en/1/EF09110EN.pdf>>.
73. Schulte, M. (1998). *Socialinė apsauga: tikslas, reikšmė, įtaka ir socialinė struktūra*. Kelnas Vokietijos darbo ir socialinių reikalų ministerija [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-01-27]. Prieiga per internetą: <http://www.sec.lt/pages/zodynas/linkai/literatura/socbook_97.pdf>.
74. Smalskys V., Skietrys E. (2008). Viešojo valdymo modernizavimo aspektai ir įgyvendinimo problemos. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 24, 60-66.
75. Social Assistance Act of Bulgaria (2002) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://www.refworld.org/docid/44ae614c4.html>>.
76. Social Services Act of the Czech Republic (2006) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/4088/Annex_3_social_services_act.pdf>.
77. Social Welfare Act of Estonia (2010) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://www.legaltext.ee/text/en/X1043K10.htm>>.
78. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatai (2006) [žiūrėta 2013-01-27]. Prieiga per internetą: <<http://www.sppd.lt/>>.
79. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos „Socialinės programos“ [žiūrėta 2013-01-27]. Prieiga per internetą: <<http://www.sppd.lt/lt/informacija/socialines-programos>>.
80. Sutton, C. (1999). *Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
81. Šiaulių rajono savivaldybės administracija. Šiaulių rajono savivaldybės strateginis plėtros planas 2011-2017 m. 2011 m. vasario 10 d. Nr. T-11 (1.1).
82. Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų centro 2011 metų veiklos ataskaita (2012-01-03) Nr. V2(55)-1(3.5) [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-10]. Prieiga per internetą: <http://www.siauliai-r.sav.lt/go.php/lit/Socialiniu_paslaugu_centras/267>.
83. Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2012 metams, patvirtinta Šiaulių rajono savivaldybės tarybos 2012 m. gegužės 17 d. Nr. T-118.
84. Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 metams projektas, patvirtinta Šiaulių rajono savivaldybės tarybos 2013 m. balandžio 26 d. Nr. TSP-117(1.2).
85. Šiaulių regiono plėtros taryba. Šiaulių regiono 2007–2013 metų plėtros planas (aktuali redakcija 2012-10-30) 2010 m. gegužės 28 d. Nr. R-39.
86. Šiaulių teritorinė darbo birža. Darbo rinkos tendencijos (2013-01-15). Prieiga internete:

- <http://www.ldb.lt/TDB/SIAULIAI/DARBORINKA/Puslapiai/Darbo_rinkos_tendencijos.asp>
87. Telešienė, A. (2008). Pavyzdinis metodologinis mokomasis studijų paketas. Kompiuterizuota kokybinių duomenų analizė su nvivo ir text analysis suite [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-10]. Prieiga per internetą: <http://www.lidata.eu/files/mokymai/NVivo/KKDA_20080914_esfui.pdf>.
88. Thijs, N. (2011). Matuodami galime tobulėti. Kaip tobulinti viešojo sektoriaus veiklą, naudojant informaciją apie piliečių (vartotojų) pasitenkinimą [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.637>>.
89. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
90. Valenta, A. (2000). Socialinės paslaugos – dabartis ir rytdiena. *Mūsų žodis*. Nr. 12, 25-28 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-01-27]. Prieiga per internetą: <<http://www.musuzodis.lt/mz/200003/str04.htm>>.
91. Vareikytė, A. (2004). Kodėl savivaldybėse sukurtas socialinių paslaugų įstaigų tinklas tampa problema joms pačioms? [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-01-27]. Prieiga per internetą: <www.logincee.org/file/7396/library>.
92. Vareikytė, A., Kaziliūnas, A. et al. (2006). *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
93. Vidaus reikalų ministerija (2011). Viešasis administravimas Lietuvoje [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <<http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.575>>.
94. *Viešasis valdymas*. (2010). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
95. *Vietos savivalda ir socialinis darbas. Socialinio darbo administravimas* (2006). Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba.
96. Vitkienė, E. (2008). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
97. Wallerstein, G. (1999). *The Heritage of Sociology*. London: Current Sociology.
98. Žalimienė, L. (2001). Socialinių paslaugų tinklo plėtojimas Lietuvoje. Socialiniai procesai: metodologija, teorija, analizė. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
99. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
100. Žalimienė, L. (2006). Nauji iššūkiai socialinių paslaugų plėtrai – mišrios socialinių paslaugų rinkos kūrimas. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Nr. 3, 139-147.

101. Žalimienė, L., Lazutka, R. (2009). Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišrios globos ekonomikos modelio. Ekonomikos teorija ir praktika. Pinigų studija. Nr. 2, p. 22-36.

Papildoma literatūra:

1. Lietuvos Respublikos bedarbių rėmimo įstatymas // Valstybės žinios, 1991, Nr. 2-25.
2. Lietuvos Respublikos darbo kodeksas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 64-2569.
3. Lietuvos Respublikos ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 111-3574.
4. Lietuvos Respublikos nedarbo socialinio draudimo įstatymas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 4-26.
5. Lietuvos Respublikos piniginių socialinės paramos mažas pajamas gaunančioms šeimoms (vieniems gyvenantiems asmenims) įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 130-4889.
6. Lietuvos Respublikos socialinės paramos mokiniams įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 73-2755.
7. Lietuvos Respublikos valstybinių pašalpų šeimoms, auginančioms vaikus, įstatymas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 88-3208.

PRIEDAI

**ŠIAULIŲ RAJONO IR RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBIŲ
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO**

Ekspertinis vertinimas

Interviu protokolas

Interviu atliekamas siekiant ištirti kaip Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių socialinių paslaugų administravimo specialistai – ekspertai vertina socialinių paslaugų administravimą savivaldybės teritorijoje.

Kriterijus	Klausimų turinys
Bendri duomenys apie respondentus	Savivaldybės (institucijos) pavadinimas _____ Pareigos _____
1. Pagrindinės socialinės problemos	<u>Pagrindinis klausimas:</u> ĮVERTINKITE SU KOKIOMIS PAGRINDINĖMIS SOCIALINĖMIS PROBLEMOMIS SUSIDURIATE? <u>Papildomi klausimai:</u> 1. Kokios socialinės problemos, Jūsų, nuomone yra pagrindinės savivaldybėje? 2. Kaip, Jūs, manote ar savivaldybė skiria pakankamai dėmesio socialinių problemų sprendimui? Pakomentuokite. 3. Jūsų nuomone ar pakankamai savivaldybės biudžete skiriama lėšų socialinių paslaugų administravimo procesui vykdyti? Kokiai veiklai labiausiai trūksta?
2. Socialinių paslaugų infrastruktūra ir poreikis	<u>Pagrindinis klausimas:</u> ĮVERTINKITE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ POREIKĮ SAVIVALDYBĖJE. <u>Papildomi klausimai:</u> 4. Ar socialinių paslaugų ir paslaugas teikiančių institucijų tinklas yra pakankamai išplėstas? Pakomentuokite. 5. Kokioms klientų grupėms socialinių paslaugų poreikis Jūsų savivaldybėje yra visiškai patenkinamas? Kokių paslaugų trūksta?
3. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas	<u>Pagrindinis klausimas:</u> ĮVERTINKITE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMĄ IR ORGANIZAVIMĄ SAVIVALDYBĖJE. <u>Papildomi klausimai:</u> 6. Kaip vertinate teikiamų socialinių paslaugų prieinamumą Jūsų klientams? 7. Kokias išvelgiate problemas organizuojant ir teikiant socialines paslaugas? 8. Ar Jūsų savivaldybė perka paslaugas iš privačiam sektoriui priklausančių organizacijų? 9. Kokia, Jūsų, nuomonė apie socialinių paslaugų pirkimą, konkurencingumą? 10. Kaip, Jūs, manote ar pakankamai lėšų ir dėmesio savivaldybė skiria nevyriausybinių organizacijų sektoriui?
4. Teikiamų paslaugų kokybė	<u>Pagrindinis klausimas:</u> ĮVERTINKITE TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ. <u>Papildomi klausimai:</u> 11. Kas yra daroma ir jau pasiekta socialinių paslaugų kokybės gerinimo srityje? Ar rengiami ir įgyvendinami projektai ES paramai gauti, gerinant soc. paslaugų kokybę? Ar naudojate užsienio valstybių patirtimi? 12. Ar Jūsų savivaldybėje yra atliekamos apklausos, kurios parodytų klientų pasitenkinimą jiems teikiamų paslaugų kokybe, jų gyvenimo pagerėjimą ir pan.? Jei ne, tai kodėl? Jei taip, tai kokiose srityse, kas jas užsako, vykdo, vertina? Kokie bendri rezultatai? 13. Kaip Jūs manote ar savivaldybė pakankamai lėšų ir dėmesio skiria socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimui? Kodėl?

Dėkoju už pokalbį!

**ŠIAULIŲ RAJONO IR RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBIŲ
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KLIENTŲ APKLAUSA APIE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ
KOKYBĘ**

Griežtai struktūruoto interviu protokolas

Tikslas – ištirti ir įvertinti, socialinių paslaugų klientų nuomonę apie savivaldybės teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Surinkti duomenys bus naudojami tik apibendrinant bei ruošiant magistro darbą.

1. Jūsų lytis

1. Moteris
2. Vyras

2. Jūsų amžius

1. Iki 25 m.
2. Nuo 26 m. iki 40 m.
3. Nuo 41 iki 60 m.
4. Virš 61 m.

3. Jūsų išsilavinimas

1. Pradinis
2. Pagrindinis
3. Vidurinis
4. Aukštesnysis/ Spec. Vidurinis
5. Aukštasis

4. Kokios pagrindinės Jūsų savivaldybės teritorijoje socialinės problemos? (Išrinkite 2 svarbiausias).

1. Skurdas, nepakankamos pajamos;
2. Piktnaudžiavimas alkoholiu;
3. Narkotikų vartojimas;
4. Neįgaliųjų žmonių integracija;
5. Vieniųjų senų žmonių priežiūra;
6. Blogos gyvenimo sąlygos;
7. Nedarbas;
8. Kita (*įrašykite*)

5. Įvardinkite priežastį, kodėl Jums teikiamos socialinės paslaugos?

1. Dėl ligos
2. Dėl senatvės
3. Vienišumo problema
4. Nedarbas
5. Kita (*įrašykite*).....

6. Norėdami gauti socialines paslaugas pirmiausia Jūs kreipiatės į:

1. Savivaldybę
2. Viešąją įstaigą Socialinių paslaugų centrą
3. Seniūnijų socialinius darbuotojus
4. Nevyriausybinių organizacijų socialinių paslaugų centrus
5. Kitą instituciją (*įrašykite*).....

7. Ar savivaldybės teritorijoje yra pakankamai įstaigų, teikiančių socialines paslaugas?

1. Taip
2. Iš dalies
3. Ne

8. Jūsų nuomone, kokių socialinių paslaugų įstaigų labiausiai reikia savivaldybės teritorijoje? (išrinkite 4 reikalingiausias):

1. Socialinės globos namai
2. Dienos socialinės priežiūros centras
3. Dienos socialinės globos centras
4. Savarankiško gyvenimo namai
5. Laikino gyvenimo namai
6. Laikinas apnakvindinimas
7. Vaikų dienos centras
8. Bendruomenės centras
9. Krizių centras
10. Kita institucija (įrašykite).....

9. Dėl kokių socialinių paslaugų kreipėtės savivaldybės teritorijoje? (skaityti ir pažymėti kiekvieną variantą).

Nr.	Socialinės paslaugos	Kreipiausi	Nesikreipiau
1.	Informacija/ konsultacija/ dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo		
2.	Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius)		
3.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos (dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose)		
4.	Pagalba į namus (pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant)		
5.	Transporto organizavimo paslaugos (galimybė už mokesį naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, rehabilitacijos, chemoterapijos atvejais)		
6.	Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)		
7.	Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)		
8.	Kita (įrašykite): _____		

10. Kiek Jums yra svarbios socialinės paslaugos savivaldybės teritorijoje? (įvertinkite kiekvieną teiginį, tinkamą atsakymą žymėkite X).

Nr.	Socialinės paslaugos	Labai svarbios	Svarbios	Nežinau	Nesvarbios	Visai nesvarbios
1.	Informacija/ konsultacija/ dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo					
2.	Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius)					
3.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos (dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose)					
4.	Pagalba į namus (pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant)					
5.	Transporto organizavimo paslaugos (galimybė už mokesį naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, rehabilitacijos, chemoterapijos atvejais)					
6.	Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė)					

	<i>globa)</i>					
7.	Paslaugos neįgaliesiems asmenims (<i>būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.</i>)					
8.	Kita (įrašykite): _____					

11. Kaip vertinate socialinių paslaugų kokybę savivaldybės teritorijoje? (įvertinkite kiekvieną teiginį, tinkamą atsakymą žymėkite X).

Nr.	Socialinės paslaugos	Labai gerai	Gerai	Nežinau	Blogai	Labai blogai
1.	Informacija/ konsultacija/ dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo					
2.	Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (<i>pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius</i>)					
3.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos (<i>dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose</i>)					
4.	Pagalba į namus (<i>pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant</i>)					
5.	Transporto organizavimo paslaugos (<i>galimybė už mokesčių naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, reabilitacijos, chemoterapijos atvejais</i>)					
6.	Socialinė globa (<i>dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa</i>)					
7.	Paslaugos neįgaliesiems asmenims (<i>būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.</i>)					
8.	Kita (įrašykite): _____					

12. Ar socialinės paslaugos, kurias gaunate, Jums yra veiksmingos?

1. Taip (padeda mažinti skurdą, socialinę atskirtį ir didina socialiai pažeidžiamų asmenų, šeimų galimybes savarankiškai integruotis į bendruomenę, grąžinamas gebėjimas pasirūpinti savimi).
2. Iš dalies
3. Ne

13. Vertindami socialines paslaugas, teikiančio skyriaus/padalinio darbą savivaldybėje, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (įvertinkite kiekvieną teiginį, tinkamą atsakymą žymėkite X):

Nr.	Teiginys	Visiškai sutinku	Sutinku	Nežinau	Nesutinku	Visiškai nesutinku
1.	Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto					
2.	Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“					
3.	Kai kreipėtės dėl socialinių paslaugų Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)					
4.	Socialines paslaugas teikiančiame skyriuje/ padalinyje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus					

5.	Socialines paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą					
6.	Socialines paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais					
7.	Socialines paslaugas teikiančio skyriaus/ padalinio teikiama informacija yra išsami					

14. Jūsų nuomone, kas pirmiausia padėtų gerinti socialinių paslaugų kokybę savivaldybės teritorijoje? (Išrinkite 2 svarbiausius)

1. Vykdomi tyrimai apie socialinių paslaugų vartotojų pasitenkinimą
2. Darbuotojų kontrolė dėl socialinių paslaugų teikimo
3. Darbuotojų mokymai, kvalifikacijos kėlimas
4. Darbuotojų etatų skaičiaus didinimas
5. Didesnės lėšos esamoms socialinių paslaugų teikimo įstaigoms
6. Didesnės lėšos naujų socialinių paslaugų teikimo įstaigų steigimui
7. Kita (*įrašykite*).....

Dėkoju už atsakymus ir skirtą laiką.

Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų infrastruktūros 2012 m. analizė

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	Kuršėnų vaikų globos namai	Savivaldybė	75	41
Laikinos globos vaikų grupė	Gruzdžių l/d „Puriena“	Savivaldybė	20	12
Šeimynos	Kairių šeimyna „Giliukas“		iki 12	12
	Balčiūnų šeimyna „Aušrinė“		iki 12	12
	Volosovų šeimyna „Fiesta“		iki 12	12
Laikino gyvenimo namai	Paslauga neteikiama			
Dienos socialinės globos namai	Paslauga neteikiama			
Savarankiško gyvenimo namai	Paslauga neteikiama			
Socialinės priežiūros centrai	Paslauga neteikiama			
Nevyriausybines organizacijos	Sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Šiaulių rajono Viltis“			65 nariai
	Šiaulių rajono neįgaliųjų draugija			239 paslaugų gavėjai
	Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių r. skyrius			350 paslaugų gavėjai
	Kuršėnų miesto ir Šiaulių rajono žmonių, sergančių cukriniu diabetu klubas „Venta“			50 paslaugų gavėjų
	Lietuvos krikščioniškojo fondo Vaikų dienos centras		14	12 paslaugos gavėjų
	Šiaulių rajono neįgaliųjų sporto klubas „Atgaiva“			21 paslaugos gavėjas
	Lietuvos krikščioniškasis labdaros ir gailestingumo fondas „Samarija“			
Kitos socialinių paslaugų įstaigos	BĮ Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų centras	Savivaldybė		21 darbuotojas
	Socialinės paramos skyrius		10 etatų	
	Vaiko teisių apsaugos skyrius		5 etatai	
	VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“		21	21 jaunuolis
	VšĮ Šiaulių rajono pirminės sveikatos priežiūros centro Meškuičių palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės globos skyrius		24	

	VšĮ Kuršėnų ligoninės globos skyrius		10	
	VšĮ „Senolių namai“ (padaliniai: Savarankiško gyvenimo namai –15 vietų; Socialinės globos padalinys – 20 vietų ir Krizių centras – 11 vietų)		46	

Šaltinis: Šiaulių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.

2 lentelė

Radviliškio rajono savivaldybės socialinių paslaugų infrastruktūros 2012 m. analizė

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	Šeduvos globos namai	Savivaldybė	62	60 (asm. su sunkia negalia iš dalies finansuojami iš spec. tikslinės dotacijos)
	Polekėlės globos namai		30	30 (asm. su sunkia negalia iš dalies finansuojami iš spec. tikslinės dotacijos)
	Vaikų globos namai „Nykštukas“		60	60 (globos išmokos mokamos iš valstybės biudžeto lėšų)
Šeimynos	„Dagilėliai“		4	(iš dalies finansuojami Savivaldybės lėšomis)
Laikino gyvenimo namai	Paslauga neteikiama			
Laikinas apnakvindinimas	Radviliškio krašto žmonių su negalia sąjunga	NVO	8	8
	Radviliškio parapijos bendruomenės socialinių paslaugų centro Krizių centras	Savivaldybė	13	13
Dienos socialinės globos centrai	Paramos šeimai centras prie lopšelio-darželio „Kregždutė“	Savivaldybė	(pagal poreikį)	16 (asm. su sunkia negalia iš dalies finansuojami iš spec. tikslinės dotacijos)
	Švietimo ir sporto paslaugų centro Dienos užimtumo skyrius (neįgaliems jaunuoliams nuo 16 metų)	Savivaldybė	(pagal poreikį)	11 (asm. su sunkia negalia iš dalies finansuojami iš spec. tikslinės dotacijos)
Savarankiško gyvenimo namai	Paslauga neteikiama			

Socialinės priežiūros centrai	Šeduvos dienos socialinės priežiūros centras prie Šeduvos globos namų	Savivaldybė	-	(iš dalies finansuojami Savivaldybės lėšomis)
	Baisogalos dienos socialinės priežiūros centras prie Šeduvos globos namų	Savivaldybė	-	(iš dalies finansuojami Savivaldybės lėšomis)
	Baisogalos neįgaliųjų dienos užimtumo ir paslaugų centras	NVO	-	(iš dalies finansuojami Savivaldybės lėšomis)
Bendruomenės įstaigos	Dienos užimtumo centras Pociūnėliuose	Projektai	20	-
	Dienos užimtumo centras Skėmiuose	Projektai	20	-
	Dienos užimtumo centras Šaukote	Projektai	20	-
	Kalnelio Gražionių vaikų ir jaunimo užimtumo centras	Projektai	20	-
Kitos socialinių paslaugų įstaigos	Radviliškio parapijos bendruomenės socialinių paslaugų centras	Savivaldybė	(pagal poreikį)	(pagal poreikį)

Šaltinis: Radviliškio rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas 2013 m.

Šiaulių rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių respondentų pasiskirstymas pagal amžių, išsilavinimą, lytį

Jūsų amžius		Jūsų išsilavinimas					
		Pagrindinis		Vidurinis		Aukštesnysis/ Spec. vidurinis	
		Šiaulių r. sav.	Radviliškio r. sav.	Šiaulių r. sav.	Radviliškio r. sav.	Šiaulių r. sav.	Radviliškio r. sav.
Iki 25m.	Moteris	1	1	1	-	-	2
	Vyras	-	1	-	-	-	0
Nuo 26 m. iki 40 m.	Moteris	11	17	5	7	4	2
	Vyras	4	1	1	2	1	1
Nuo 41 m. iki 60 m.	Moteris	19	21	12	9	5	2
	Vyras	6	2	0	2	0	0

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis.