

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

Silvija JAGELAVIČIENĖ
ISVVMM – 13 Viešojo valdymo studijų programos studentė

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS
VALDYMO TOBULINIMAS : MAŽEIKIŲ RAJONO ATVEJIS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2015

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

Silvija JAGELAVIČIENĖ

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS
VALDYMO TOBULINIMAS : MAŽEIKIŲ RAJONO ATVEJIS**

Magistro darbas
Socialiniai mokslai, Vadyba
Studijų programa – Viešasis valdymas

**Darbo vadovas:
prof. dr. R. KRANKALIS**

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

(Studento parašas)

Silvija Jagelavičienė (2015). **Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo tobulinimas: Mažeikių rajono atvejis**. Magistro darbas. Mokslinis vadovas – doc. dr. Rimantas Krankalis. Šiaulių universitetas, Viešojo administravimo katedra. 76 p. (su priedais – 85 p.)

SANTRAUKA

Baigiamajame darbe nagrinėjamas socialinių paslaugų teikimo vienai jautriausių visuomenės grupių - socialinės rizikos šeimoms valdymas ir jo gerinimo galimybės. Socialinės rizikos šeima – tai šeima, kurioje narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikęs ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko, produktyvaus asmenybės augimo ir vystymosi. Tokios šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to, bendravimo būdas tokiose šeimose žymiai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus.

Socialinės pagalbos teikimo valdymo gerinimu socialinės rizikos šeimai siekiama efektyviau teikti socialines paslaugas vaikams iš socialinės rizikos šeimų taip pat padėti socialinės rizikos šeimoms, ugdant ir stiprinant gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį.

Tenka pripažinti, kad dabartiniu metu socialinių paslaugų teikimo valdymas socialinės rizikos šeimoms yra ne itin efektyvus. Baigiamojo darbo tikslas - išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymą ir tobulinimą Mažeikių rajono savivaldybėje.

Empirinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad Mažeikių savivaldybėje planuojant, organizuojant, teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms stokojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Tyrimas atskleidė, kad Mažeikių rajono savivaldybėje žemu lygiu plėtojamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, neskiriamas pakankamas dėmesys socialinių paslaugų kokybei gerinti, nepakankamai užtikrinamas socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų priežiūros ir kontrolės kokybės vertinamas, stringa bendradarbiavimo, bei kompleksiško principų įgyvendinimas. Tyrimu nustatyta, kad paslaugų gavėjai stokoja informacijos apie teikiamų socialinių paslaugų pasikeitimus, naujoves. Socialinių paslaugų gavėjai pasigenda daugiau socialinių darbuotojų. Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo tobulinimui rekomenduota Mažeikių savivaldybei skelbti informaciją apie socialinių paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus, teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms rekomenduotina aktyviai bendradarbiauti visoms socialinių paslaugų valdyme dalyvaujančioms institucijoms. Seniūnijoms rekomenduotina didinti informacijos sklaidą, socialinės rizikos šeimas įtraukti aktyviau dalyvauti sociokultūriniuose renginiuose.

Silvija Jagelavicienė (2015). **Public and private sector collaboration: Mazeikių district municipality case.** Master's work. Supervisor - doc. dr. Rimantas Krankalis. Siauliai University, Department of Public Administration. 76 p. (with accessories - 85 p.)

SUMMARY

In the final work are analyzed social services one of the most sensitive groups in society - families of social risk management and its opportunities for improvement. Social risk family - a family in which the members of co-operation and emotional communication is impaired and whose negative environment does not promote a healthy, productive, personal growth and development. Such families are unable to meet the child's emotional and physical needs, in addition to a mode of communication in families greatly limits the child's ability to express needs and feelings.

Social assistance to improving the management of social risk families to improved provision of social services to children from disadvantaged families and to help disadvantaged families, developing and strengthening the skills and opportunities to self-solve their social problems, to maintain social relationships with the public, as well as help combat social exclusion.

We have to admit that at present social services for families at social risk management is not very effective. Final goal - to analyze the provision of social services to families in social risk management and the development of Mazeikiai district municipality.

The empirical results of the study revealed that the Mazeikiai municipality in the planning, organizing, providing services to disadvantaged families lack of inter-institutional cooperation. The study revealed that the Mazeikiai District Municipality developed by low-level inter-institutional cooperation is insufficient attention to improving the quality of social services, poor enforcement of social services supervision and control of the institutions implementing the surveillance and control of quality assessment, hampers cooperation, complexity, and complexity of the implementation of the principles. The study found that users are missing information about social services provided by the changes and innovations. Recipients of social services misses more social workers.

Provision of social services for families at social risk management improvements recommended Mazeikiai municipality to publish information about social services in due time, the provision of social services to disadvantaged families is advisable to cooperate actively in the management of social services for all participating institutions. Wards, it is recommended to increase the dissemination of information, social risk families include participation in socio-cultural events. Social workers recommended to timely provide social services gavėjams- to-date information about changes to the provision of social services.

TURINYS

LENTELĖS.....	6
PAVEIKSLAI.....	8
PAGRINDINIŲ SAŲVOKŲ ŽODYNAS.....	9
ĮVADAS.....	10
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VALDYMO YPATUMAI.....	14
1.1. Socialinių paslaugų valdymo teoriniai aspektai.....	14
1.1.1 Valdymo koncepcijų kaita.....	14
1.1.2. Socialinių paslaugų samprata.....	21
1.1.3. Socialinių paslaugų valdymo esmė.....	26
1.1.4 Socialinių paslaugų klasifikacija.....	31
1.2. Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo ES ir Lietuvoje situacijos analizė.....	33
1.2.1. Socialinės apsaugos sistema Lietuvoje.....	33
1.2.2 Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo ES ir Lietuvoje situacijos analizė.....	35
1.2.3. Socialinės rizikos šeima.....	41
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS VALDYMO IR TOBULINIMO MAŽEIKIŲ RAJONE METODOLOGINIS PAGRINDIMAS.....	46
2.1. Metodologijos pagrindimas.....	46
2.2. Duomenų analizės metodai.....	48
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS VALDYMO IR TOBULINIMO MAŽEIKIŲ RAJONE TYRIMAS.....	49
3.1. Socialinių paslaugų teikimo Mažeikių rajono savivaldybėje situacijos analizė.....	49
3.2. Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo Mažeikių rajono savivaldybėje tyrimas.....	55
IŠVADOS.....	70
REKOMENDACIJOS.....	73
LITERATŪRA.....	76
PRIEDAI.....	77
1 priedas. Interviu protokolas.....	78
2 priedas. Interviu protokolas.....	83
3 priedas. Dalyvavimo konferencijoje pažyma.....	85

LENTELĖS

1.1 lentelė. Paslaugos apibrėžimas.....	21
1.2 lentelė. Socialinių paslaugų sampratos.....	25
1.3 lentelė. Socialinių paslaugų subjektų vaidmuo planavime.....	28
2.1 lentelė. Ekspertų socialinė - demografinė charakteristika.....	48
3.1 lentelė. Socialinių paslaugų teikėjai.....	52
3.2. lentelė. Mažeikių rajono savivaldybės SSGG analizė socialinių paslaugų išvystymo srityje...53	
3.3 lentelė. Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimo Mažeikių rajono savivaldybėje vertinimas.....	55
3.4 lentelė. Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimas Mažeikių rajono savivaldybėje.....	56
3.5 lentelė. Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo Mažeikių rajono savivaldybėje vertinimas.....	57
3.6 lentelė. Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimas Mažeikių rajono savivaldybėje.....	58
3.7 lentelė. Mažeikių rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese vertinimas.....	59
3.8 lentelė. Mažeikių rajono savivaldybės kompetencija socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese.....	60
3.9 lentelė. Mažeikių rajono savivaldybėje atliekamos socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas.....	61
3.10 lentelė. Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas.....	62
3.11 lentelė. Mažeikių rajono savivaldybėje plėtojamo socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūros ir kontrolės vertinimas.....	63
3.12 lentelė. Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūros ir kontrolės vertinimas Mažeikių rajono savivaldybėje.....	63
3.13 lentelė. Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principų Mažeikių rajone įgyvendinimo vertinimas.....	64
3.14 lentelė. Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principų įgyvendinimo vertinimas Mažeikių savivaldybėje.....	64
3.15 lentelė. Informacijos apie teikiamas socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms pakankamumas Mažeikių savivaldybėje.....	65
3.16 lentelė. Informantų pasitenkinimas planuojamomis, organizuojamomis, teikiamomis socialinėmis paslaugomis socialinės rizikos šeimoms.....	66

3.17 lentelė. Socialinio darbuotojo darbo kokybės vertinimas.....	67
3.18 lentelė. Socialinio darbuotojo bendravimo vertinimas.....	68
3.19 lentelė. Socialinio darbuotojo asmeninių bei profesinių savybių vertinimas.....	68
3.20 lentelė. Informantų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.....	69
3.21 lentelė. Savivaldybės, seniūnijos veiklos galimybės gerinant teikiamų paslaugų kokybę.....	70

PAVEIKSLAI

1.1 pav. Viešojo valdymo koncepcijų kaita.....	14
1.2 pav. Socialinių paslaugų valdymo struktūra.....	27
1.3 pav. Socialinių paslaugų valdymo principai.....	29
1.4 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą.....	30
1.5 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas.....	32

PAGRINDINIŲ SAŲVOKŲ ŽODYNAS

Socialinė apsauga – tai viešosios politikos priemonės, kuriomis siekiama apsaugoti asmenis gyvenimo situacijose, kuriose asmenims pragyvenimui gali iškilti pavojus (Lazukta, 2008).

Socialinės paslaugos – tai 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 (SADM).

Socialinis darbuotojas – tai asmuo turintis reikiamą klsifikaciją ir dirbantis socialinį darbą.

Socialinių paslaugų administravimas – socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės. Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę.

Socialinių paslaugų gavėjas – asmuo, gaunantis socialines paslaugas LR Socialinių paslaugų įstatymo nustatytais atvejais (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 - 589).

Socialinių paslaugų organizatorius – tai socialines paslaugas organizuojančios institucijos, tokios kaip Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija, Švietimo ministerija, apskritys bei savivaldybės (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 - 589).

Socialinių paslaugų organizavimas – tai procesas, kurio metu sudaromos galimybės socialinių paslaugų teikimui ir gavimui. Siekiant užtikrinti efektyvų socialinių paslaugų organizavimą būtina laikytis tam tikrų principų, nuostatų, kurie garantuotų maksimalią naudą paslaugų gavėjams (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 - 589).

Socialinių paslaugų teikėjas – tai socialines paslaugas teikiančios organizacijos, tokios kaip Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Sveikatos apsaugos, Švietimo ir mokslo ministerijų, apskričių viršininkų administracijų, savivaldybių įsteigtos viešosios įstaigos, taip pat nevyriausybinės organizacijos, religinės bendruomenės bei fiziniai ir juridiniai asmenys, turintys teisę teikti socialines paslaugas (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006 Nr. 17 - 589).

ĮVADAS

Temos aktualumas. Socialinės paslaugos – tai 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. Socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės saugumui užtikrinti. Socialines paslaugas gali gauti įvairios žmonių grupės: senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, asmenys su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Socialinės paslaugos gali būti teikiamos tiek socialinių paslaugų įstaigose (socialinės globos namuose, šeimynose, laikino gyvenimo namuose, dienos socialinės globos centruose, savarankiško gyvenimo namuose, socialinės priežiūros centruose, bendruomeninėse įstaigose ir kt.), tiek asmens namuose (Socialinių paslaugų teikimas, 2013).

Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės. Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą pagal socialinių paslaugų planavimo metodiką (Socialinių paslaugų teikimas, 2013).

Baigiamajame darbe nagrinėjamas socialinių paslaugų teikimo vienai jautriausių visuomenės grupių - socialinės rizikos šeimoms valdymas ir jo gerinimo galimybės. Socialinės rizikos šeima – tai šeima, kurioje narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikęs ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko, produktyvaus asmenybės augimo ir vystymosi. Tokios šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to, bendravimo būdas tokiose šeimose žymiai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus.

Socialinės pagalbos teikimo valdymo gerinimu socialinės rizikos šeimai siekiama efektyviau teikti socialines paslaugas vaikams iš socialinės rizikos šeimų taip pat padėti socialinės rizikos šeimoms, ugdant ir stiprinant gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį.

Nagrinėjant akademinę literatūrą, socialinių paslaugų valdymo temomis, gilesnių mokslinių išvalgų socialinių paslaugų valdymo tematika savivaldybėse stokojama. Socialinių paslaugų

administravimo problemas ir tobulinimo galimybes savo moksliniuose darbuose nagrinėjo: A. Bitinas, A. Guogis, L. Migun, G. Važgytė (2010); savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptis analizavo R. Petrauskienė (2005); atskirus socialinių paslaugų valdymo ir kokybės aspektus nagrinėjo E. Kriauzaitė (2007), L. Žalimienė (2003, 2005), atskirus valdymo, planavimo aspektus nagrinėjo B. Melnikas, R. A. Smaliukienė (2007), A. Vasiliauskas (2004), G. Palubinskas (1997) ir kt.

Pastebėtina, kad kiek plačiau analizuoti paslaugų teikimo kokybės aspektai (savo moksliniuose darbuose paslaugų teikimą kokybės požiūriu nagrinėjo nemaža mokslininkų: L. Bagdonienė (2004), P. Kotler ir K. Keller (2006), N. Langvienė ir B. Vengrienė (2005), J. Ruževičius (2007), A. Čereška ir V. Pauža (2005) ir kt.; A. Parasuraman (2005); A. G. Vinsnes (2011) ir kt.

Viešojo sektoriaus veiklos valdymo modernizavimo aspektus savo darbuose aptarė D. Šaparnienė, A. Kupravičius (2013), A. Guogis (2010), D. Gudelis (2010), S. Puškorius, A. Raipa (2002) ir kt.

Problema. Tenka pripažinti, kad dabartiniu metu socialinių paslaugų teikimo valdymas socialinės rizikos šeimoms yra ne itin efektyvus. Tai pagrindžia ir 2012 m. atliktas Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus tyrimas: “Dėl socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo socialinės rizikos šeimoms problemų bei įtakos vaiko teisių apsaugos užtikrinimui“. Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigoje atlikti tyrimai dėl vaiko teisių pažeidimų atskleidė netolygų socialinių paslaugų infrastruktūros išsivystymą ir šeimoms reikalingų paslaugų prieinamumą ne tik skirtingose savivaldybėse, bet ir pačių savivaldybių seniūnijose. Tyrimų metu pagrįstų abejonių sukėlė socialinių paslaugų rūšių skyrimo tikslingumas ir gebėjimas tinkamai įvertinti šeimų ir vaikų poreikius (pvz. tėvams, kuriems trūksta tėvystės įgūdžių, skiriamos tik informavimo ir konsultavimo paslaugos seniūnijoje, kompensacijų gavimo, registracijos darbo biržoje ir pan. klausimais ar socialinio darbuotojo lankymasis namuose). Pasitaikė atvejų, kai nesutapo socialinio darbo su šeima plane nustatytų lankymų šeimose kiekis su faktiniu apsilankymų skaičiumi, kt. Informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimu neretai apsiriboja ir pagalba šeimoms (tėvams), sergantiems priklausomybės ligomis, tačiau nesuteikiamos reikiamos socialinės paslaugos. Skundų tyrimo praktika leido daryti prielaidą, kad neretai tik formaliai buvo vertinama suteiktų paslaugų šeimai kokybė, neatsižvelgiant į aplinkybę, kad ilgą laiką (kartais keletą metų) teiktos socialinės paslaugos (dažniausiai informavimas ir konsultavimas) neduoda teigiamų rezultatų, nekeičiant socialinių paslaugų rūšies. Pastebėta, kad kai kuriose savivaldybėse (ypač kaimiškose vietovėse) retai skiriamos socialinės paslaugos dienos centruose, darbinių įgūdžių ugdymas, kasdienių įgūdžių ugdymas ir palaikymas suprantamas kaip lankymasis namuose ir buities sąlygų bei maisto atsargų patikrinimas.

Tyrimo rezultatai parodo, kad organizuojant ir teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms susiduriama su nemaža problemų.

Probleminiai klausimai:

1. Su kokiomis paslaugų valdymo (teikimo) problemomis susiduriama Mažeikių vietos savivaldoje teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms?
2. Kas tobulintina gerinant socialinių paslaugų valdymą socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajone?

Tyrimo objektas - socialinių paslaugų valdymas ir tobulinimas vietos savivaldoje.

Tyrimo dalykas - socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymas ir tobulinimas Mažeikių rajono savivaldybėje.

Tyrimo tikslas - išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymą ir tobulinimą Mažeikių rajono savivaldybėje ir pagrįsti tobulinimo galimybes.

Pagrindiniai ginami teiginiai:

1. Socialinių paslaugų valdymo (teikimo) problemos su kuriomis susiduriama Mažeikių vietos savivaldoje teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms:
 - žemu lygiu plėtojamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas,
 - neskiriamas pakankamas dėmesys socialinių paslaugų kokybei gerinti,
 - neužtikrinama informacijos sklaida.
2. Socialinių paslaugų valdymo socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajone gerinimo galimybės:
 - plėtoti tarpinstitucinį bendradarbiavimą;
 - gerinti socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų kokybę;
 - užtikrinti paslaugos gavėjams informacijos prieinamumą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti socialinių paslaugų valdymo teorinius aspektus;
2. Išnagrinėti socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo ypatumus;
3. Išanalizuoti socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo situaciją Mažeikių rajono savivaldybėje;
4. Sukurti socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo tobulinimo sistemą Mažeikių rajono savivaldybėje.

Magistro baigiamajame darbe taikomi šie tyrimo metodai:

- Mokslinė literatūros analizė;
- Dokumentų analizė,
- Sisteminė analizė;

- Apklausa (interviu).

Tyrimo rezultatų sklaida. Su atlikto tyrimo rezultatais supažindinti Mažeikių rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriaus darbuotojai. Mažeikių rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriaus darbuotojai susipažino su tyrimo metu išryškėjusiomis Socialinių paslaugų valdymo (teikimo) problemomis Mažeikių vietos savivaldybėje, teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir šių problemų sprendimo galimybėmis.

2014 m. rugsėjo 27 d. dalyvavau konferencijoje, konferencijos dalyviams pristatydama pranešimą tema „Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo aspektai Mažeikių rajone“ (žr. 3 priedą). Konferencijos dalyviai supažindinti su socialinių paslaugų valdymo (teikimo) problemomis Mažeikių vietos savivaldybėje bei jų sprendimo būdais.

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VALDYMO YPATUMAI

1.1. Socialinių paslaugų valdymo teoriniai aspektai

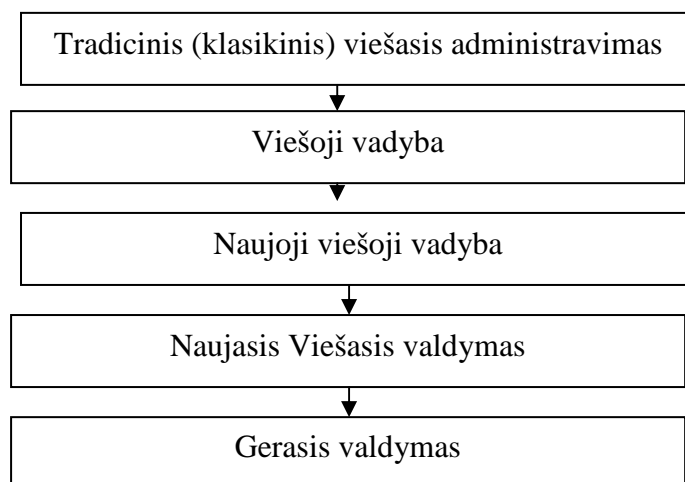
1.1.1 Valdymo koncepcijų kaita

Socialinių paslaugų valdymo procesas, tobulėjo, plėtojosi kartu su viešojo valdymo koncepcijomis.

Dabartiniu metu viešojo administravimo raida vyksta tradicinio arba senojo viešojo administravimo ir naujosios vadybos idėjų sandūroje. Ją stipriai veikia globalizacijos procesai bei naujosios informacinės technologijos. Šiuolaikinėje pasaulio bendruomenėje vykstantys socialiniai ir ekonominiai procesai neišvengiamai daro įtaką visų valstybių viešojo administravimo turiniui bei formai, ir todėl jo raidą lemia tiek valstybės viduje, tiek ir jos išorėje vykstantys procesai (Domarkas, 2004, p.7).

Analizuojant viešojo administravimo raidos ypatybes, pastaraisiais dešimtmečiais dažnai buvo vartojamos apibendrinančios sąvokos klasikinis arba tradicinis viešasis administravimas, naujasis viešasis administravimas (angl. New Public Administration) arba naujoji viešoji vadyba (angl. New Public Management). Dabartiniu laikotarpiu neretai vartojamos ir naujojo viešojo valdymo (angl. New Governance) sąvokos variacijos (Domarkas, 2011, p.11).

Remiantis V. Nekrošiu (2011, p.65), šios sąvokos atspindi kai kuriuos kintančius per laiką viešojo administravimo bruožus. Tariaama, kad jos sąlygojamos atitinkamų viešojo administravimo paradigmu. Kintant politiniams, ekonominiams ir socialiniams veiksniams, turintiems įtakos viešajam administravimui, kinta viešajam administravimui keliami reikalavimai ir turi kisti viešojo administravimo organizacijų veiklos bruožai. Todėl tikslinga, kad būtų pritaikomos ir tam tikrą viešojo administravimo išsivystymo lygį apibūdinančios sąvokos. Remiantis V. Nekrošiu (2011, p.65), viešojo valdymo koncepcijų kaita apima šiuos etapus (žr.3 pav.).



1.1 pav. Viešojo valdymo koncepcijų kaita

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis V. Nekrošiu (2011), D. Šaparniene (2010).p.65

XIX ir XX a. sandūroje moderniose valstybėse susikūrė dualistinė valdymo sistema: centrinė valdžia ir savivaldybių administracija. Tokia valdymo struktūra, nepaisant nedemokratiškos sąjūdžių (bolševizmo (komunizmo), fašizmo ir nacionalsocializmo) bandymų apriboti ir sunaikinti demokratiją Europoje prieš ir po Antrojo pasaulinio karo, išliko iki šių dienų. Šiose sudėtingose politinėse ir valdymo kaitos sąlygose formavosi tradicinio viešojo administravimo teorinis modelis

Tradicinio viešojo administravimo kaip teorinio modelio sukūrimo idėjinį pagrindą sudaro žymaus vokiečių sociologo M. Vėberio (M. Weber) biurokratijos teorija ir JAV prezidento V. Vilsono (W. Wilson) teiginiai apie viešosios politikos ir viešojo administravimo norminius santykius. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tradicinis viešasis administravimas mokslinėje literatūroje dažniausiai suprantamas kaip modelis, o ne paradigma. Remiantis T. S. Kuno (T. S. Kuhn) sveiko mokslo samprata (Kuhn, 2003), tai reikėtų, kad viešasis administravimas kaip mokslas vis dar neturi sveikam mokslui būdingo branduolio – paradigmos, todėl jo savarankiškumo klausimas lieka atviras (Nakrošis, 2011, p.65).

Tradicinis administravimas, kuris remiasi M. Vėberio idealiosios biurokratijos modeliu, yra seniausioji viešojo valdymo doktrina. Ji pagrįsta institucijų ir pareigybių hierarchija, principu „įsakau ir kontroliuoju“ (angl. *command and control*) bei rašytinių taisyklių taikymu.

Funkcijų vykdymo požiūriu, tradicinis viešasis administravimas gali būti apibūdinamas šiomis pagrindinėmis nuostatomis: valdžios paslaugas turi teikti pačios valdžios įstaigos arba specialiai tam tikslui įkurtos valdžios kontroliuojamos įstaigos; viešosios politikos įgyvendinimas ir administravimas siejamas su politikų vienareikšmiškai apibrėžtų tikslų siekimu; viešojo administravimo tarnautojai mažai teveikia politikos formavimą ir valdymą; jie labiau yra tik viešosios politikos įgyvendintojai; viešojo administravimo paslaugas turi teikti administratoriai, turintys menką asmens veikimo laisvę; administratoriai turi būti atskaitingi demokratiškai išrinktiems politiniams lyderiams; siekiant viešųjų programų įgyvendinimo efektyvumo, jos turi būti administruojamos hierarchinėse struktūrose, kuriose vadybininkai griežtai kontroliuojami hierarchiniu požiūriu aukštesnių vadovų; viešųjų organizacijų pirminės vertybės yra efektyvumas ir racionalumas; viešosios organizacijos efektyviausiai dirba, kai jų veiklą mažiausiai sąlygoja aplinka (tuo aspektu uždaros sistemos), ir todėl nepageidaujama piliečių įtaka jų veiklai; viešojo administravimo tarnautojų vaidmuo geriausiai apibrėžiamas vadybinėmis funkcijomis (planavimas, organizavimas, personalo vadyba, vadovavimas, koordinavimas, informavimas ir finansų tvarkymas) (Domarkas, 2004, p.8).

Tradiciniam viešojo administravimo modelio pagrindiniai bruožai: hierarchija, nešališkumas, standartizacija, teisėtumas, racionalumas ir profesionalumas. Tačiau praėjusio šimtmečio septintajame dešimtmetyje pradėta įrodinėti, kad tame modelyje per daug skiriama dėmesio procesams ir procedūroms, o ne rezultatams, kad šiuo modeliu besivadovaujanti valdžia

per lėtai reaguoja į pokyčius ir pan. Tai sudarė prielaidas antrajai – viešosios vadybos – stadijai. (Domarkas, 2011, p.9).

Tradicinio viešojo administravimo modelio nusistovėjusios tvarkos kaitą sąlygojo naujieji vadybos metodai pagrįsti tiek ekonominiu racionalizmu, tiek modernių informacinių technologijų taikymu. Visa tai galima būtų įvardinti kaip vidinius veiksnius įtakojusius viešojo administravimo modernizavimą. Žinoma, nemažiau svarbi viešojo administravimo reformai ir išorinė įtaka, pasireiškusi įvairiomis globalizacijos formomis, kurių dauguma susijusios ir su sparčiu naujų informacinių technologijų tobulėjimu (Gadišauskienė, 2008, p.12).

Viešosios vadybos įsigalėjimo etape daugiau dėmesio skiriama veiklos efektyvumui, vadybos principų taikymui, resursų efektyvesniam naudojimui, orientacijai į klientus ir didesniai jautrumui visuomenės poreikiams.

Pasak M. Gadišauskienės (2008, p.12), Naujosios viešosios vadybos (toliau-NVV) termino atsiradimas siejamas su viešųjų paslaugų privatizavimu. Sąvoka naujoji viešoji vadyba atsirado maždaug 1980-ųjų pradžioje, kuomet anglo-amerikietiškosiose valstybėse kilo naujos idėjos apie viešojo sektoriaus efektyvesnio valdymo galimybes.

Analizuodama NVV genezę J. Staponkienė (2005, p.13) išskiria pagrindines teorijų grupes, veikusias NVV kilmę: klasikinių, arba formaliųjų, sociopsichologinių ir modernių teorijų grupės. Visuotinai pripažįstama, jog mokslinio valdymo judėjimo sąlygota modernioji organizacijų teorija ir administravimo mokslo vystymasis pirmojoje XX amžiaus pusėje lėmė tai, kad organizavimo ir valdymo reformos tapo pagrindiniu viešojo administravimo studijų klausimu ir sudarė NVV konceptualųjį ekonominį- vadybinį pagrindą. Nagrinėjant NVV teorinius pamatus pastebėta, kad daugelis autorių neskiria daug dėmesio klasikiniams, biurokratiniam požiūriui į organizacijas, nes organizacijos, kaip statiškos, racionalios struktūros traktavimas dalinai apriboja NVV elementų atsiradimo organizacijose galimybes. Priimtina yra J. Staponkienės pozicija, jog prielaida NVV koncepcijos teoriniams pamatams tapo nusivylimas pozityvizmu bei sociopsichologinių teorijų atsiradimas, nes esminiai šių teorijų akcentai yra individų poreikiai, individų grupių motyvai, lyderiavimas, motyvavimas, įtraukimas į organizacijos veiklą, įvairūs žmonių bei grupių santykių organizacijoje aspektai.

J. Staponkienė (2005, p.13) išskiria šiuos esminius naujosios viešosios vadybos atsiradimo bruožus:

- klasikinių mokyklų valdymo racionalizmo požiūrio atsisakymas, kur organizacija suvokiama kaip uždara sistema, kurios esminė valdymo funkcija yra kontrolė, o tikslai suprantami kaip stabilūs ir nekintantys ilgą laiką;
- inovatyvumas – svarbiausias profesionalaus valdymo kriterijus;
- socialinio atsakingumo prieš visuomenę bei atskirą individą pripažinimas;

- žmogiškojo faktoriaus kaip naujos vertės šaltinio, kaip ypatingo organizacijos išteklių, formuojančio konkurencinį pranašumą, pripažinimas. Orientacija į sąlygų organizacijoje kūrimą, kurios skatintų atsiskleisti žmogiškajam potencialui bei kooperacinei elgsenai formotis;
- dėmesys organizacijos kultūrai, efektyviam komunikavimui, kolektyviniam mokymuisi;
- dalyvavimas arba partnerystė, t.y. tiesioginis darbuotojų bei jų grupių dalyvavimas nustatant organizacijos tikslus, misiją, rezultatų kontrolę.

D. McKeivitt (1998, p.8) išskiria šiuos pagrindinius naujosios viešosios vadybos atsiradimo veiksnius: legitimumo krizė; globalizacija; rezultatyvumo krizė; prasta administravimo kokybė; finansinė krizė – biudžeto deficitas.

Pasak D. McKeivitt (1998, p.8), pasauliui tampant globalių, ekonominių, socialinių bei kultūrinių procesų dalimi, senasis administravimo modelis, kuris pasižymi neveiksmingomis standartizuotomis biurokratinėmis procedūromis, darbuotojų samdymu visam darbui amžiu, karjeros sistema iš apačios į viršų (priklausomai nuo stažo), prasta administravimo kokybė, ir kt., plečiantis valdymo struktūroms, ėmė nebetikti. Tam, kad būtų galima taikyti šių dienų pasauliui tinkamesnį valdymo mechanizmą, imta ieškoti vadybos principais ir metodais paremtų būdų, siekiant modernizuoti ir padaryti efektyvesnį bei labiau į rezultatus orientuotą viešąjį valdymą ir valdymą apskritai.

T. Diefenbach (2009, p.892) naujosios viešosios vadybos atsiradimą sieja su: efektyvesnio politinio ir administracinio valdymo atsiradimu; elektroninio švietimo galimybių atsiradimu; į rezultatus orientuotos organizacinės struktūros sukūrimo poreikiu.

Pasak D. Olowu (2002, p.3), W. Drechsler (2005, p.17); P. Dunleavy, H. Margetts, S. Bastow S. (2006, p.467), NVV atsiradimą įtakojo senųjų administravimo metodų neefektyvumas.

Pasak V. Domarko (2004, p.9), naujoji viešoji vadyba atsirado anglosaksų kraštuose, kur viešojo administravimo tradicija visada buvo siejama su vadybos teorija ir praktika. Pagrindinė NVV idėja buvo ta, kad viešajame sektoriuje reikia taikyti tokius pat privataus verslo principus, manant, kad valdžios įstaigos turėtų perimti ne tik verslo techniką, bet ir jo vertybes.

Pirmosios naujosios viešosios vadybos šalininkės buvo Australija, Naujoji Zelandija, Jungtinė Karalystė, Kanada ir JAV. Minėtos šalys buvo ir daugelio kitų administracinių reformų vykusių per pastaruosius du dešimtmečius pradininkės (Gadišauskienė, 2008, p.12).

K. Hiroki (2003, p.483) taip pat pažymi, kad NVV atsiradimas sietinas būtent su viešojo sektoriaus reformomis Australijoje, Naujoje Zelandijoje ir Jungtinėje Karalystėje.

Naujosios viešosios vadybos reformos prasidėjo Jungtinėje Karalystėje dar 1979 metais, kuomet rinkimus laimėjo Konservatorių partija nukreipusi politinį procesą taip, kad būtų mažinama valstybės įtaka ekonomikoje. visgi būtent JAV, Australijoje ir ypatingai Naujojoje Zelandijoje

naujosios viešosios vadybos idėjos paplito ypač greitai ir plačiai, tuo tarpu Skandinavijos valstybėse bei kontinentinėje Europoje jos įsitvirtino kiek vėliau. Tai, kad naujosios viešosios vadybos idėjos pasklinda ne vienodai įvairiose valstybėse, lemia nevienodas tų valstybių išsivystymo lygis bei konkrečios valstybės visuomenės ir vyriausybės gebėjimas tinkamai įvertinti, viešojo administravimo kaitos reikalingumą (Domarkas, 2004, p.8).

Naujosios viešosios vadybos sąvoką vienas pirmųjų 1991 m. savo straipsnyje apibrėžė C.Hood (1991). Ch. Hoodas (1991, p.3) nurodė, kad naujoji viešoji vadyba, kaip gana eklektiška požiūrio ir viešojo sektoriaus valdymo visuma, remiasi trimis pagrindinėmis teorijomis: viešojo pasirinkimo (angl. public choice), sandorio kaštų (angl. transaction costs), bei užsakovo vykdytojo (angl. principal-agent) teorija.

Viešojo pasirinkimo teorija teigia, kad ir politikų, ir biurokratų, kaip ir visų kitų visuomenės narių, veiksmus lemia privačių interesų tenkinimo motyvai. Viešojo pasirinkimo ideologai teigia, kad geriausia priemonė, sauganti visuomenę nuo savanaudiškų politikų ir valdininkų veiksmų, yra valstybės vaidmens mažinimas. Logika paprasta: kuo mažiau erdvės biurokratų veiklai, tuo mažiau „žalos“ jie padaro. Be to, viešojo pasirinkimo teorija teigia, kad rinkta veikia efektyviau nei valstybinis sektorius (Domarkas, 2004, p.8).

Užsakovo vykdytojo teorijos požiūriu vykdytojo interesai iš esmės skiriasi nuo užsakovo interesų. Ši teorija pabrėžia, kad pirmiausia reikia išspręsti problemą – kaip garantuoti, kad agentai atliktų tai, ko iš jų reikalauja užsakovas. Užsakovo ir vykdytojo santykiuose kyla moralinės rizikos ir išsisukinėjimo problemų. Kaip pažymi K. Eisenhardtas (1989) agentas dažnai elgiasi savanaudiškai ir vengia vykdyti savo įsipareigojimus, jeigu tik žino, kad už tai nebus nubaustas.

Užsakovo vykdytojo teorija teigia, kad kiekvienas sandoris turi sudarymo ir priežiūros kaštus, kurie kartais gali būti daug didesni nei pačios paslaugos pirkimo kaina.

Akcentuotina tai, kad naująją viešąją vadybą imta vadinti daugelį viešojo sektoriaus reformų, kurios buvo vykdomos įvairiose pasaulio šalyse. Iki šiol literatūroje nėra vieningo naujosios viešosios vadybos termino. Skirtingose šalyse aptinkami skirtingi šios vadybos krypties pavadinimai, pvz.: „Reinventing Government“ (JAV) – valdžios perkūrimas, „Next Steps Initiative“ (Didžioji Britanija) – naujųjų žingsnių iniciatyva, „Kontraktmanagement“ (Nyderlandai) – kontraktų vadyba, „Neues Steuerungsmodell“ (Vokietija) – naujasis valdymo modelis, „Free Commune Experiments“ (Skandinavija) – laisvųjų savivaldybių kserimentai, „Wirkungsorientierte Verwaltungsführung“ (Šveicarija) – rezultatyvus administravimas, „New Public Management“ (Naujoji Zelandija / Australija) – naujoji viešoji vadyba ir kt. (Vanagas, 2006, p.2).

Skirtingi autoriai skirtingai traktuoja ir naujosios viešosios vadybos sąvoką. Vieni autoriai ją supranta kaip visiškai naują suvokimą, idėją, kuri vienija bendrąsias nuo devintojo dešimtmečio pradžios daugelyje šalių vyravusias tendencijas, veikusias besiformuojantį viešojo sektoriaus

modernizavimo suvokimą daugelyje šalių. Tačiau kiti, pvz., C. Meyer (1998), tvirtino, kad naujoji viešoji vadyba nėra nauja idėja, kad ji kilo iš įvairių teorinių tezių. Svarbiausios yra tam tikros reikšmingos politinės ir teorinės srovės anglosaksiškoje terpėje.

NVV mokslo plėtrai didelį poveikį padarė šios srities mokslininkai Ch. Pollitt, G. Bouckaert, J. Denhardt, D. Osborne, T. Geabler. Šie autoriai į naująją viešąją vadybą pažiūrėjo iš įvairių pozicijų, pateikė nemažai naujosios viešosios vadybos apibrėžimų, tačiau vienas iš aiškiausių šio mokslo apibūdinimų gali būti toks: naujoji viešoji vadyba - tai viešojo administravimo paradigma, kurioje orientuojamasi į dviejų sektorių - privataus ir viešojo bendradarbiavimą. Bendradarbiavimas suprantamas kaip efektyvesnis paslaugų teikimas piliečiams, perimant privataus sektoriaus patirtį. Ši geroji patirtis turėtų būti įgyvendinama per šiuos principus:

- Vadybininkų lankstumas, atliepiant į nacionalinės ir globalinės aplinkos pokyčius;
- Įgaliojimas vykdyti efektyvesnę verslininkišką į rezultatus orientuotą vadybą, įskaitant ir nuostatą „prižiūrėti, o ne irkluoti“
- Nauji atskaitomybės mechanizmai, sudarantys prielaidas inovacijomis ir teikiantys pirmenybę rezultatams, o ne procesams;
- Verslo principų taikymas viešuosiuose reikaluose, įskaitant ir sutartimis grindžiamą funkcijų perdavimą išorinėms organizacijoms;
- Profesinės etikos viešajame sektoriuje skatinimas;
- Vadyba siekiant rezultatų ir finansavimas atsižvelgiant į tuos rezultatus (Raipa, 2006, p.2).

Naująją viešąją vadybą galima apibrėžti kaip visų verslo metodų taikymą viešajame administravime, išskyrus asmeninį pasipelnymą. Pelno atsiradimas arba sukūrimas viešajame sektoriuje gali būti panaudojamas tik viešųjų organizacijų tikslams siekti. Naujoji viešoji vadyba - globalizacijos ir paaštrėjusios konkurencijos rezultatas - labai glaudžiai susijusi su „informacinės“ ir „žinių“ ekonomikos kūrimusi (Guogis, Gudelis, 2003, p.4).

Ketvirtasis etapas – viešasis valdymas (angl. governance) – apibrėžiamas kaip vertybių, programų ir institucijų sistema, padedanti visuomenei tvarkyti savo ekonominius, socialinius ir politinius reikalus, naudojantis valstybės, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika. Tai yra šiuo atveju prie valdymo prisideda trys veikėjai: valstybės institucijos, kurios sudaro atitinkamą politinę, ekonominę ir teisinę aplinką; privatus sektorius, kuris pateikia darbo vietas ir sudaro sąlygas pajamoms gauti, ir pilietinė visuomenė, kuri sudaro prielaidas socialinei ir politinei sąveikai. Šiai valdymo formai, būdingas gausnis piliečių dalyvavimas, pliuralizmas, subsidarumas, skaidrumas, atsiskaitomumas, nešališkumas, prieinamumas, bendradarbiavimas ir efektyvumas (Domarkas, 2011, p.9).

Akcentuotina, kad nuo 1990 metų viešajame valdyme vis dažniau vartojama „gerojo valdymo“ sąvoka.

Mokslinėje literatūroje nėra vieningo „gero valdymo“ apibrėžimo, tačiau galima teigti, kad geras valdymas siejamas su tokiais principais, kaip skaidrumas, veiksmingumas, dalyvavimas, atsakingumas, teisinė valstybė, demokratija ir teisingumas (Drechsler, 2004, p. 388, 389). Remiantis Pasaulio banku „gero valdymas“ apima šiuos pagrindinius principus: atskaitomybę, teisės viršenybę, informacijos apie valdžios veiksmus prieinamumą ir skaidrumą (Pivoras, Visockytė, 2011, p. 30).

Anot I. Valukonytės (2012), „geras valdymas“ tai nauja koncepcija skatinama pasaulio liberaliosios demokratijos šalininkų, ypač Europos. Ji akcentuoja piliečių įtraukimą į sprendimų priėmimo procesą, atsižvelgia į piliečių poreikius ir pageidavimus. Taip pat ji numato efektyvesnį materialinių, žmogiškųjų ir finansinių išteklių panaudojimo būdą, nukreiptą prioritetiniams poreikiams tenkinti.

Anot D. Šaparnienės (2010, p.120), „geras valdymas“ apibūdina šiuos principus:

- piliečių dalyvavimą,
- teisingumą,
- veiksmingumą,
- atskaitingumą;
- skaidrumą.

Apibendrinant galima teigti, kad viešojo valdymo koncepcijų kaita apima šiuos etapus: tradicinį viešąjį administravimą, viešąją vadybą, naująją viešąją vadybą ir viešąjį valdymą. Tradicinis administravimas, remiasi M. Vėberio idealiosios biurokratijos modeliu, yra seniausioji viešojo valdymo doktrina. Ji pagrįsta institucijų ir pareigybių hierarchija. Tradicinio viešojo administravimo modelio nusistovėjusios tvarkos kaitą sąlygojo naujieji vadybos metodai pagrįsti tiek ekonominiu racionalizmu, tiek moderniųjų informacinių technologijų taikymu. Viešosios vadybos įsigalėjimo etape daugiau dėmesio skiriama veiklos efektyvumui, vadybos principų taikymui, resursų efektyvesniam naudojimui, orientacijai į klientus ir didesniai jautrumui visuomenės poreikiams. Naujoji viešoji vadyba atsirado anglosaksų kraštuose, NVV atsiradimas siejamas su: efektyvesnio politinio ir administracinio valdymo atsiradimu; elektroninio švietimo galimybių atsiradimu; į rezultatus orientuotos organizacinės struktūros sukūrimo poreikiu. Viešasis valdymas paskutinytis ir dabartinis etapas, pasižymintis glaudžia valstybės, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika ir bendradarbiavimu. Pažymėtina, kad keičiantis viešojo administravimo paradigmoms, pastaraisiais dešimtmečiais kito ir viešąjį administravimą apibrėžiančių sąvokų vartojimas. Paskutinį praėjusio šimtmečio dešimtmetį dominavusios naujojo viešojo administravimo ir naujosios viešosios vadybos sąvokos dabartiniu laikotarpiu keičiamos naujojo viešojo valdymo arba gerojo valdymo ir sąveikaujančio valdymo sąvokomis.

1.1.2. Socialinių paslaugų samprata

Nagrinėjant socialinių paslaugų valdymo teorinius aspektus svarbu apibrėžti „paslaugų“ ir „socialinių paslaugų“ sampratą.

Analizuojant mokslinę literatūrą sutinkame įvairių „paslaugos“ apibrėžimų, kiekvienas autorius savaip formuluoja jas (žr. 1.1 lentelę).

1.1 lentelė

Paslaugos apibrėžimas

Autorius ar publikacija (publikacijos išleidimo metai)	Paslaugos apibrėžimas
V. Pranulis ir kt. (2012)	Paslauga – tai prekė, kuri pasižymi daugiausia neapčiuopiamomis savybėmis. Paslauga – tai prekė, kurios gamyboje dalyvauja jos vartotojas (klientas). Paslauga – tai prekė, kurios gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu. Paslauga - tai prekė, kurios turinys ir kokybė priklauso nuo paslaugos teikėjo, jos vartotojo (kliento) ir kitų aplinkybių.
Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (2012)	Paslauga” reiškia veiklą, kuria tenkinamas konkretus materialus ar nematerialus vartotojo poreikis”
N.Petraitytė (2010)	Paslauga- neapčiuopiama veikla, kuri suteikia pageidaujama pasitenkinimą tiek individualiems vartotojams, tiek įmonėms ir nebūtinai yra susijusi su produkto ar kitos paslaugos pardavimu.
L Bagdonienė(2008)	Paslauga- tai daugelio įvairių šakų įmonių, jose dirbančių žmonių ir paslaugų vartotojų bendrų pastangų rezultatas.
J.D. Klein (2008)	Paslauga – visuomeninė vartojimo vertė, kuri pasireiškia darbo naudingumu efektu, įgaunančiu nematerialinę ar materialinę formą.
	Paslauga” reiškia veiklą, kuria tenkinamas konkretus materialus ar nematerialus vartotojo poreikis”
E.Vitkienė (2008)	Paslauga- tai daugiau ar mažiau neapčiuopiama veikla paprastai pasireiškianti vartotojui sąveikaujant su paslauga teikiančiais tarnautojais, fiziniais ištekliais, prekėmis, arba teikimo sistemomis kurios užtikrina vartotojo problemos išsprendimą.

Apibendrinant 1.1 lentelėje pateikiamas paslaugos apibrėžimus, galima teigti, kad skirtingi autoriai formuoja individualius paslaugų apibrėžimus. V. Pranulis ir kt. (2012) paslaugą apibūdina, kaip prekę.

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (2012), bei N. Petraitytė (2010); E.Vitkienė (2008), paslaugą apibūdina, kaip veiklą.

L. Bagdonienė (2008, p.11), paslaugą apibrėžia, kaip jose dirbančių žmonių ir paslaugų vartotojų bendrų pastangų rezultata.

Apibendrinant visų autorių pateiktas paslaugos sampratą, galima teigti, kad nėra vieningo, visa apimančio paslaugų apibrėžimo. Paslauga gali būti suprantama, kaip neapčiuopiama veikla, visuomeninė vartojimo vertė ar netgi prekė, t.y. parduoti siūloma veikla, o vartotojas perka naudą ir pasitenkinimą.

V. Pranulis ir kt. (2012, p.56) apibūdindamas paslaugą pateikia net keturis paslaugos apibrėžimus:

- tai prekė, kurios sudėtyje vyrauja neapčiuopiamos savybės;
- tai prekė, kurios gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu;
- tai prekė, kurios gamyboje dalyvauja jos vartotojas;
- tai prekė, kurios turinys ir kokybė priklauso nuo paslaugos teikėjo, jos vartotojo ir kitų aplinkybių.

V. Pranulis ir kt. (2012, p.56) pirmuoju paslaugos apibrėžimu atriboja paslaugą nuo prekės akcentuodamas paslaugos-neapčiuopiamumo savybę.

Pasak E. Vitkienės (2008, p.21) šiuo metu egzistuoja daug paslaugų apibūdinimų, kurie pateikiami, atsižvelgiant į paslaugų socialinį-ekonominį kontekstą. Paslauga apibrėžiama kaip:

- veikla, nauda ar pasitenkinimas, kuris teikiamas parduoti kartu su prekėmis;
- parduoti siūloma veikla, kai perkama nauda ir pasitenkinimas, o ne konkretus daiktas;

veikla ar nauda, kada viena pusė kitai pusei gali pasiūlyti tai, kas paprastai yra neapčiuopiama ir nėra nuosavybės pardavimo rezultatas.

Paslauga kliento atžvilgiu:

- tai kokia nors parduoti siūloma veikla, galinti suteikti vertybinę naudą ar pasitenkinimą;
- veikla, kurios jis pats (paslaugos vartotojas) negali atlikti arba gali sau leisti jos neatlikinėti (Vitkienė, 2008, 21).

Paslauga rinkodaros atžvilgiu:

- neapčiuopiama veikla, kuri suteikia pageidaujimą pasitenkinimą tiek individualiems vartotojams, tiek organizacijoms ir nebūtinai yra susijusi su produkto ar kitos paslaugos pardavimu;
- vartotojo lūkesčių patenkinimas pardavimo metu ir po pardavimo, kai paslaugos teikėjas užsitikrina pirmenybę tarp konkurentų, kartu ir pelno augimą;
- įmonės ar tarpininko sandėris, kurio subjektas yra kitoks nei apčiuopiamų prekių (Vitkienė, 2008, 21).

Platesniame kontekste: paslauga (kaip prekė) - tai daugelio įvairių šakų įmonių (tarp jų ir paslaugų), jose dirbančių žmonių ir paslaugų vartotojų bendrą pastangų rezultatas.

Svarbiausias paslaugos bruožas - ją galima pirkti, nors ji ir neapčiuopiama. Esminis paslaugos ir prekės skirtumas yra tas, kad paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas (Vitkienė, 2008, 21).

Atlikta paslaugos apibrėžimų analizė parodė, kad paslaugos terminas vartojamas ekonominės veiklos šakai apibūdinti, veiklos rezultatui nusakyti ir apibrėžti procesui, kai teikiant paslaugą vyksta asmenų sąveika ir vartotojas įgauna laikiną patyrimą.

Terminas „socialinės paslaugos“ vartotinas, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie vadinamos gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. Užsienio šalyse šio termino sampratą ir esmę įvairūs autoriai bei įstatymai apibrėžia skirtingai (Didžioje Britanijoje – ang.- personal social service, Vokietijoje – vok.- personliche Hilfe, JAV – ang.- human social service), todėl nėra nusistovėjusio vieno socialinių paslaugų termino. Socialinių paslaugų samprata atskirose šalyse yra skirtinga (Marcinkevičiūtė, Petrauskienė, 2007, p.22).

Kiekvienoje šalyje ji atspindi tos šalies socialinį, kultūrinį, politinį ir ekonominių vystimąsi, tradicijas, socialinių paslaugų sistemos ypatumus bei kitus veiksnius. Nagrinėjant socialines paslaugas svarbu išsiaiškinti pagrindinius terminus. Literatūroje įvairių šalių autoriai skirtingai apibrėžia socialines paslaugas. Skirtinga paslaugų samprata priklauso nuo kiekvienos šalies socialinės politikos, tradicijų, turimos patirties, kitų viešųjų paslaugų teikimo praktikos bei kitų faktorių (Žalimienė, 2003, p.175).

Socialinės paslaugos turi savo specifiką, jos skiriasi nuo kitų viešųjų paslaugų savo pobūdžiu, funkcijomis ir tikslais:

- Socialinės paslaugos neapsiriboja vien viešuoju sektoriumi. Į socialinių paslaugų teikimą įtraukiami įvairūs paslaugų teikėjai – viešasis sektorius (valstybinės ir savivaldybių) įstaigos, nevyriausybines organizacijos, privačios įstaigos, savanoriai, neformalios globos teikėjai.
- Socialinės paslaugos apima įvairių tipų ir rūšių paslaugas – jos teikiamas įvairioje aplinkoje: žmonių namuose, dienos centruose, stacionariose globos įstaigose ir kt. institucijose. Kai kuriose šalyse socialinėms paslaugoms priskiriamas ir informavimas, konsultavimas ar kita pagalba, kuomet paslaugų teikėjai atlieka tarpininkų vaidmenį ir veikia kliento vardu.
- Socialinių paslaugų teikimas iš darbuotojų reikalauja profesionalumo - socialinių paslaugų teikėjai sudaro profesinę socialinių darbuotojų grupę. Savanoriai ir neformali globa vaidina svarbų vaidmenį, tačiau jie negali pilnai pakeisti socialinių darbuotojų veiklos, jie tik gali prisidėti prie profesinio socialinio darbo (Žalimienė, 2003, p.175).

Pirmoje lentelėje pateikiamos socialinių paslaugų sampratos.

Socialines paslaugas galima priskirti prie socialinės paramos, kuri yra suteikiama atitinkant įstatymuose numatytas sąlygas, patekus į tam tikrą gyventojų kategoriją arba neturint pakankamai pinigų (Lazutka, 2001, p.12).

Dažnai socialinės paslaugos įvardijamos kaip istorinės socialinio darbo organizavimo raidos elementas. Jos yra tapatinamos su socialiniu darbu arba socialinio darbo organizavimu konkrečioje įstaigoje, bendruomenėje, su tam tikromis klientų grupėmis. Tačiau šių dviejų terminų tapatinti negalima, nors jų tikslas ir panašus – atkurti, padėti palaikyti asmens santykius su visuomene, kai jis

pats nepajėgia to padaryti. Socialinės paslaugos turinio požiūriu apima platesnį veiklos lauką negu socialinis darbas ir socialinio darbo paslaugų teikimas (Žalimienė, 2003, p.175).

1.2 lentelė

Socialinių paslaugų sampratos

Autorius/Šaltinis (leidinio metai)	Socialinių paslaugų samprata
Socialinių paslaugų katalogas (2006)	Pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.
Socialinių paslaugų valdymas (2014)	Socialinių paslaugų termino samprata yra skirtinga, kai kalbama: apskritai apie socialinę sritį, socialinę infrastruktūrą; tik apie socialinės apsaugos sistemą; apie socialinę paramą socialinio darbo kontekstu. Šiuo kontekstu socialinės paslaugos suprantamos kaip ta dalis socialinės apsaugos sistemos, kuri dažniausiai neparemta kliento įnašais (paslaugos asmenims teikiamos pagal poreikį nepriklausomai nuo jų įmokų mokėjimo) ir teikiama ne piniginių išmokų, o paslaugų forma. Socialinės paslaugos plačiuoju požiūriu-visuomenei teikiamos paslaugos, tokios kaip švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Socialinės paslaugos siauruoju požiūriu – asmeninės socialinės paslaugos, kurios teikiamos neatsiejamai nuo socialinio darbo.
LR Socialinių Paslaugų įstatymas	Pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais.
A. Valenta (2000)	Paslaugos kartu su materialinėmis gėrybėmis įeiną į visuomenės vartojimo fondą ir turi piniginę išraišką. Socialinės visuomeninės paslaugos yra racionalios vartojimo struktūros elementas. Vienos jų daugiausia tenkina buitinius poreikius, o kitos jų socialines ir kultūrinės reikmes. Pirmosios yra mokamos, antrosios tenka gyventojams per visuomeninius vartojimo fondus.
M. Olson (2006)	Pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) vykdymo būdas; socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.
L. Žalimienė (2003)	Tai nemateriali tam tikrai visuomenės daliai suteikta socialinė pagalba.
LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2014)	Socialinės paslaugos- tai paslaugos, kuriomis teikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų negalinčiam spręsti ir neturinčiam iš dalies ar visiškai gebėjimų rūpintis asmeniniu bei šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.
M. Richmond (2004)	Praktiški patarimai arba sisteminga, konkreti socialinė pagalba

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis: Socialinių paslaugų katalogu (2006); LR Socialinių Paslaugų įstatymas (Valstybės Žinios., 2006, Nr. 17-589); A. Valenta (2000); M. Olson (2006); L. Žalimienė (2003); M. Richmond (2004); LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2014) informacija

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme, 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 (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Rizikos grupėms galima būtų priskirti asmenis, kurie prilyginami Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 4 straipsnyje išvardytiems asmenims, ir jiems pagalba teikiama šiais atvejais: skurdo, jei pagal kitus įstatymus neužtenka pajamų; netekusiems tėvų globos vaikams ir našlaičiams; benamystės; bedarbystės; invalidumo; laikinai dėl ligos netekusiems darbingumo; esant tik vienam

iš tėvų ar daugiavaikėms šeimoms, kuriose yra problemų auginant vaikus; alkoholizmo ir narkomanijos; grįžusiems iš įkalinimo, kardomojo kalinimo (suėmimo), socialinės bei psichologinės rehabilitacijos įstaigų; įvykus nelaimei; kitais įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais, kai būtina valstybės parama. Socialinių paslaugų kataloge, patvirtintame Socialinės apsaugos ir darbo ministro, socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę (Išoraitė, 2007, p.23).

Socialinės paslaugos - tai pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) vykdymo būdas bei socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos (Guogis, 2000, p.32).

Socialines paslaugos gali būti apibrėžiamos, kaip valstybės siekis patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti, bei grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje (Kalesnykas, 2000, p.21).

Tiksliausiai apibūdinti socialines paslaugas galima išskiriant šių paslaugų svarbiausius tikslus: tenkinti asmenų gyvybinius poreikius, kai jie patys nepajėgūs savarankiškai to pasiekti, atkurti žmogaus gebėjimą savarankiškai funkcionuoti visuomenėje bei teikti jas prevenciniais tikslais, siekiant užkirsti kelią problemoms (Išoraitė, 2007, p.24).

Kaip matyti iš pirmoje lentelėje pateikiamų „socialinių paslaugų“ sampratų įvairovės, socialinių paslaugų termino samprata yra gana skirtinga, kai kalbama: apskritai apie socialinę sritį, socialinę infrastruktūrą; tik apie socialinės apsaugos sistemą; apie socialinę paramą socialinio darbo kontekstu. Šiuo kontekstu socialinės paslaugos suprantamos kaip ta dalis socialinės apsaugos sistemos, kuri dažniausiai neparemta kliento įnašais (paslaugos asmenims teikiamos pagal poreikį nepriklausomai nuo jų įmokų mokėjimo) ir teikiama ne piniginių išmokų, o paslaugų forma.

Socialinės paslaugos plačiuoju požiūriu suvokiamos kaip visuomenei teikiamos paslaugos, tokios kaip švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Socialinės paslaugos siauruoju požiūriu – asmeninės socialinės paslaugos, kurios teikiamos neatsiejamai nuo socialinio darbo.

Baigiamojo darbo autorės požiūriu gana išsamų socialinių paslaugų apibrėžimą pateikia ir LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, socialines paslaugas apibrėždama, kaip paslaugas, kuriomis teikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų negalinčiam spręsti ir neturinčiam iš dalies ar visiškai gebėjimų rūpintis asmeniniu bei šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Magistro baigiamajame darbe laikysimės būtent tokios „socialinių paslaugų“ definicijos (sampratos).

Socialinių paslaugų tikslas – patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus

orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti, o galutinis socialinių paslaugų tikslas - grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje (Išoraitė, 2007, p.23).

Socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmenims, šeimoms, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės saugumui užtikrinti. Socialines paslaugas gali gauti įvairios žmonių grupės: senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, asmenys su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Socialinės paslaugos gali būti teikiamos tiek socialinių paslaugų įstaigose (socialinės globos namuose, šeimynose, laikino gyvenimo namuose, dienos socialinės globos centruose, savarankiško gyvenimo namuose, socialinės priežiūros centruose, bendruomeninėse įstaigose ir kt.), tiek asmens namuose (Kas yra socialinės paslaugos?, 2014).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų termino samprata yra gana skirtinga, kai kalbama: apskritai apie socialinę sritį, socialinę infrastruktūrą; tik apie socialinės apsaugos sistemą; apie socialinę paramą socialinio darbo kontekstu. Šiuo kontekstu socialinės paslaugos suprantamos kaip ta dalis socialinės apsaugos sistemos, kuri dažniausiai neparemta kliento įnašais (paslaugos asmenims teikiamos pagal poreikį nepriklausomai nuo jų įmokų mokėjimo) ir teikiama ne piniginių išmokų, o paslaugų forma. Baigiamojo darbo autorės požiūriu gana išsamų socialinių paslaugų apibrėžimą pateikia ir LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, socialines paslaugas apibrėždama, kaip paslaugas, kuriomis teikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų negalinčiam spręsti ir neturinčiam iš dalies ar visiškai gebėjimų rūpintis asmeniniu bei šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Magistro baigiamajame darbe laikysimės būtent tokios „socialinių paslaugų“ definicijos (sampratos). Socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis. Pagrindinės socialinių paslaugų valdymo institucijos yra: socialinės apsaugos ir darbo ministerija; savivaldybės ir socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

1.1.3. Socialinių paslaugų valdymo esmė

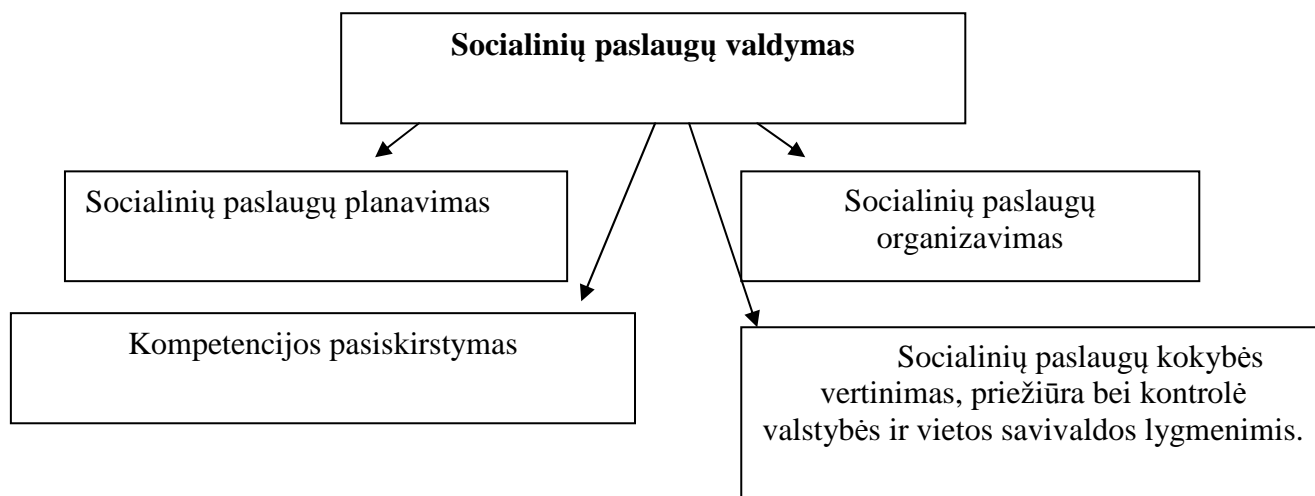
Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir

socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis (žr. 2 pav.).

Mokslinėje literatūroje greta socialinių paslaugų valdymo dažnai minimas ir socialinių paslaugų administravimas. Socialinių paslaugų administravimas suvokiamas, kaip įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms socialinėms paslaugoms administruoti (Išoraitė, 2007, p.19).

Socialinių paslaugų valdymo procese svarbus vaidmuo tenka planavimui. Planavimo svarbą valstybinės socialinės politikos lygmenyje pagrindžia tai, kad planavimo metodika ir plano forma apibrėžti Lietuvos Respublikos teisės aktais: Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu ir Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu. Planavimas suprantamas, kaip viena iš valdymo funkcijų, nusakantis būsimų veiklų sumanymą, pagrįstą racionalumo principu (Damašienė, 2002, p.27).

Pasak Indrašienės (2004, p.11), planavimas reiškia ateities numatymą ir apsisprendimą, ko norima pasiekti.



1.2 pav. Socialinių paslaugų valdymo struktūra

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, 2006.

Planavimas yra svarbi socialinių paslaugų organizavimo efektyvinimo didinimo prielaida. Socialinių paslaugų planus rekomenduojama naudoti savivaldybių strateginio planavimo sistemoje. Socialinių paslaugų planavimu savivaldybėse siekiama:

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

- įgalinti racionaliau paskirstyti išteklius, matyti ilgesnę perspektyvą, kadangi sistemiškai vertinant poreikį reikės išdėstyti jo tenkinimą tam tikram periodui, išskirti prioritetus;
- užtikrinti glaudesnę įvairių savivaldybės institucijų bendradarbiavimą, kadangi sudarant ir įgyvendinant socialinių paslaugų planą bus numatyta įvairių institucijų atstovų dalyvavimas ir funkcijos;
- padėti plėtoti socialinių paslaugų rinką, kadangi plane turi būti numatyti ištekliai ir NVO programų rėmimui, paslaugų pirkimui iš NVO ar kitų privačių paslaugų teikėjų. Ši informacija turi būti vieša ir tuo būdu skatinanti naujų paslaugų teikėjų atsiradimą (Lazutka, Žalimiene, 2009, p.27).

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas socialinių paslaugų teikimo mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti įpareigoja savivaldybes kasmet sudaryti ir tvirtinti socialinių paslaugų planą. Socialinių paslaugų planas sudaromas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 1132 „Dėl Socialinių paslaugų metodikos patvirtinimo“ patvirtinta Socialinių paslaugų planavimo metodika ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. A1-104 „Dėl Socialinių paslaugų plano formos ir Socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo kriterijų patvirtinimo“.

Socialinių paslaugų plane numatytas socialinių paslaugų teikimo tikslai – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti. Dabartiniu metu svarbiausi socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tikslai sietini su socialinių paslaugų kokybės gerinimu, didinimu, jų įvairovę ir prieinamumo gyventojams gerinimu. Socialinių paslaugų planavimu siekiama: didinti socialinės priežiūros paslaugų aprėptį ir prieinamumą; didinti socialinės globos paslaugų aprėptį ir prieinamumą; didinti socialinės paramos tikslumą, prieinamumą, administravimo kokybę bei efektyvumą (Lazutka, Žalimiene, 2009, p.27).

Pagrindinės socialinių paslaugų valdymo institucijos yra: socialinės apsaugos ir darbo ministerija; apskričių viršininkai; savivaldybės; socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų subjektų vaidmuo planavime atspindimas 1.3 lentelėje.

Kaip matyti iš 2 lentelės savivaldybės planavimo procese, 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. Apskričių viršininkams deleguota sisteminti ir analizuoti iš apskrities savivaldybių gautą informaciją apie jų teritorijoje teikiamas socialines paslaugas.

1. 3 lentelė

Socialinių paslaugų subjektų vaidmuo planavime

Savivaldybės	Socialinės apsaugos ir darbo ministerija
1. Vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius.	1. Analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje
2. Pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis.	2. Teikia savivaldybėms pasiūlymus dėl socialinių paslaugų planavimo ir organizavimo.
3. Vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį.	3. Teikia apskričių viršininkams išvadas dėl regioninių socialinių paslaugų teikimo masto ir rūšių, regioninės reikšmės socialinių paslaugų įstaigų steigimo, reorganizavimo ir likvidavimo

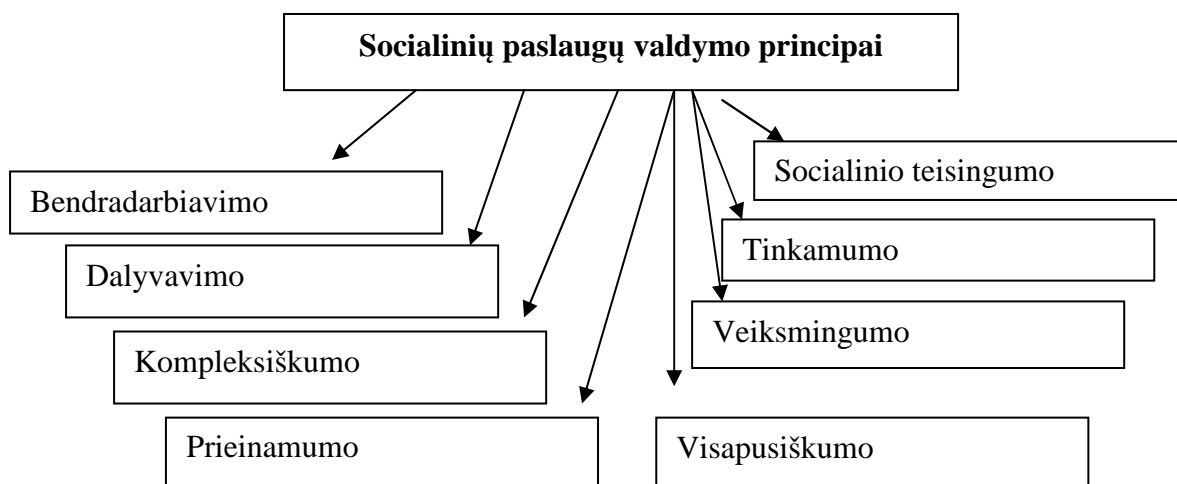
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, 2006.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įgyvendina valstybės socialinių paslaugų politiką. Ji pagal savo kompetenciją teikia Vyriausybei siūlymus dėl valstybės socialinių paslaugų sistemos ir socialinio darbo vystymo kryptių bei rengia teisės aktų projektus dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo; teikia išvadas apskričių viršininkams dėl socialinių paslaugų įstaigų steigimo, reorganizavimo ar likvidavimo ir regioninės reikšmės socialinių paslaugų šiose įstaigose teikimo masto ir rūšių; analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje ir teikia siūlymus savivaldybėms dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Daug svarbių funkcijų socialinių paslaugų valdymo aspektu deleguota ir savivaldybėms. Remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 13 straipsnio nuostatomis Savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė planuoja, organizuoja socialines paslaugas, kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė informuoja Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją ir apskrities viršininką apie jos teritorijoje teikiamas socialines paslaugas. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų valdymas paremtas šiais principais (žr. 1.3 pav.).

Bendradarbiavimo principas reiškia, kad 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.



1.3 pav. Socialinių paslaugų valdymo principai

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, 2006.

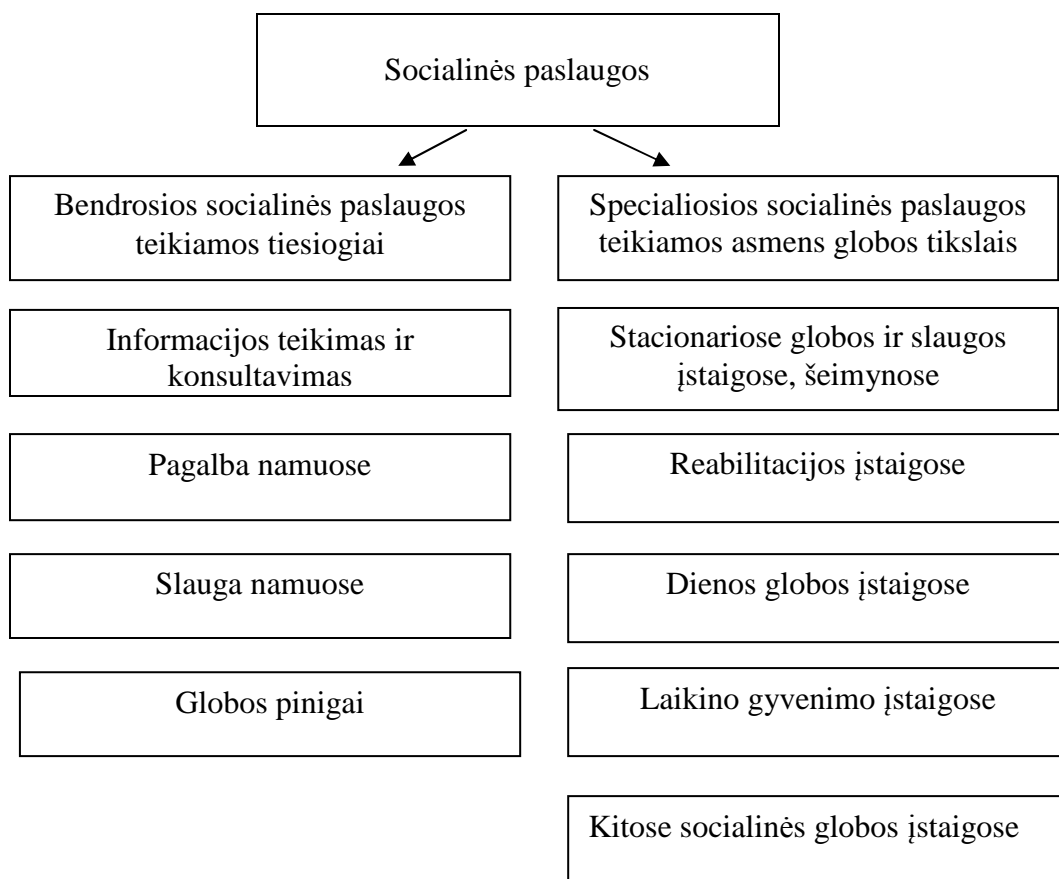
Dalyvavimo principas esmė ta, kad socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais ar jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises. Kompleksiškumo principo esmė ta, kad socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai. Prieinamumo principas reiškia tai, kad socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau jo gyvenamosios vietos. Socialinio teisingumo principas atspindi tai, kad asmens (šėimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šėimos) galimybėms gauti socialines paslaugas. Tinkamumo principas pažymi socialinių paslaugų atitikimą asmens ir šėimos interesus bei nustatytus poreikius. Paslaugų valdymas remiasi ir veiksmingumo bei visapusiškumo principais, t.y. socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus išteklius, taip pat socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdyimu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis.

Vadovaujantis Lietuvos socialinių paslaugų sritį reglamentuojančiais teisės aktais, socialinių paslaugų valdymas - organizavimas ir teikimas yra savarankiška savivaldybių funkcija. Tai reiškia, kad kiekviena savivaldybė turi teisę ir galimybę kurti tokią bendruomeninių socialinių paslaugų sistemą, kuri labiausiai atitiktų savivaldybės galimybes ir savivaldybės gyventojų žmonių socialinius poreikius. Socialinių paslaugų plėtra kiekvienoje Lietuvos savivaldybėje iki šiol vyksta gana skirtingai, ko pasekoje šalyje jau išryškėjo regioniniai socialinių paslaugų plėtros netolygumai, atskirose savivaldybėse skiriasi ne tik teikiamų socialinių paslaugų apimtys, teikiamų paslaugų veiksmingumas, bet ir teikiamų socialinių paslaugų kokybė (Žalimienė, 2003, p.157).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų valdymas suvokiamas kaip visų valdymo funkcijų visuma. Socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis.

1.1.4 Socialinių paslaugų klasifikacija

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 5 straipsnyje. Pagal minėtą straipsnį socialines paslaugas galima klasifikuoti į bendrąsias socialines paslaugas ir specialiąsias socialines paslaugas. Remiantis minėto įstatymo 5 straipsniu, jų detalesnis pasiskirstymas pateikiamas 1.4 paveiksle.



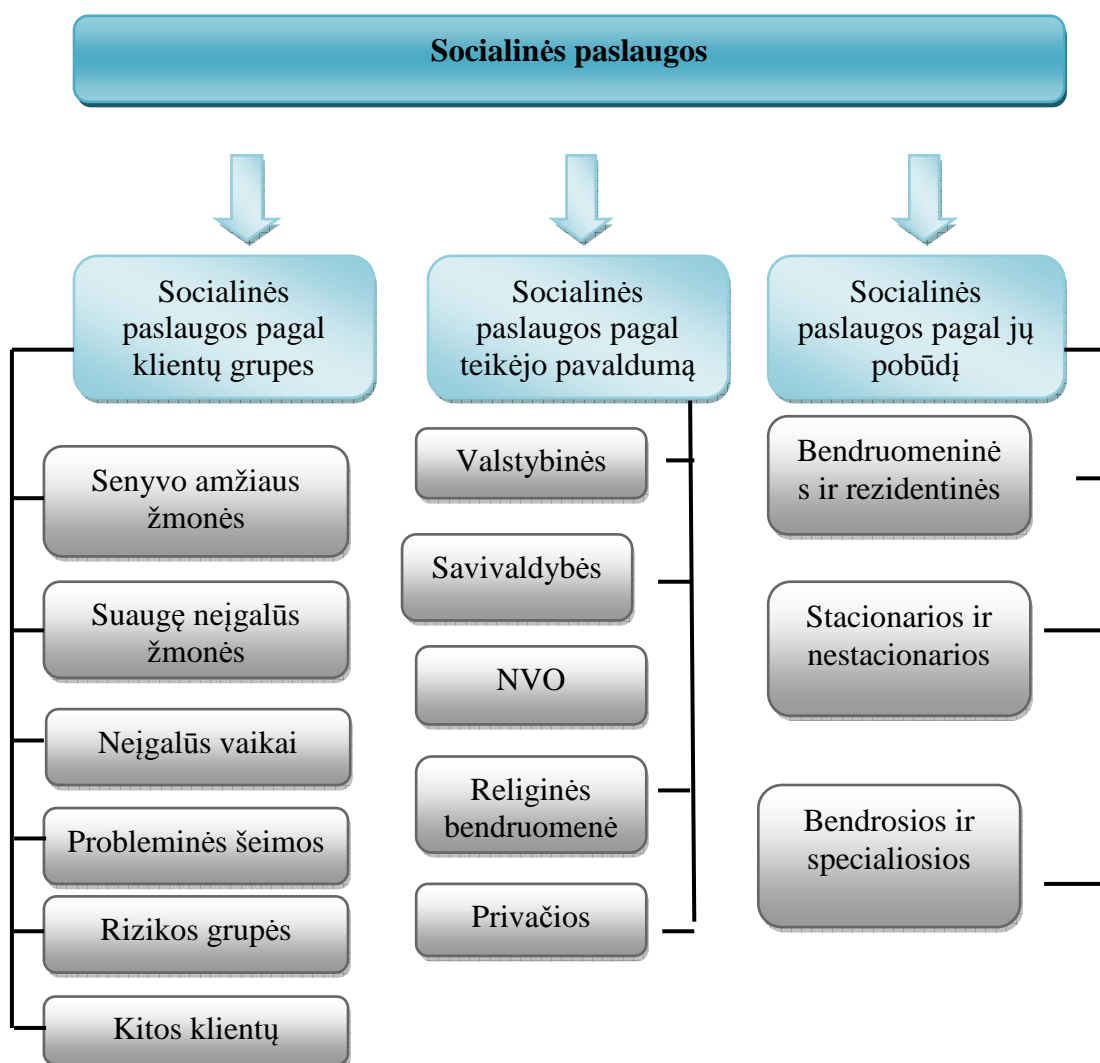
1.4 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą

Šaltinis: sudaryta autorės, pagal Išoraitę (2007), p.25

Bendrosios socialinės paslaugos - tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems gyventi savarankiškai savo namuose ir, kad jiems nereikėtų teikti socialines paslaugas.

Socialinių paslaugų kataloge informacijos teikimas ir konsultavimas apibrėžiamas kaip socialinė paslauga, skirta suteikti klientui pagalbą – reikalingą. Specialiosios socialinės paslaugos - tai tokios socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmenims nestacionariose ir stacionariose globos įstaigose: dienos globos, laikino gyvenimo, stacionariose globos ir slaugos, mišrių paslaugų (Išoraitė, 2007, p.28).

Taip pat socialinės paslaugos klasifikuojamos pagal tris pagrindinius požymius: pagal klientų grupes, pagal teikėjo pavaldumą, pagal socialinių paslaugų pobūdį, kuriuos matome pavaizduotus (žr. 1.5 pav.):



1.5 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas

Šaltinis: Išoraitė M. (2007) „Socialinių paslaugų administravimas“. p. 29.

Socialinės paslaugos pagal klientų grupes (senyvo amžiaus žmonės, neįgalūs vaikai, probleminės šeimos ir kt.) atspindi pagrindines problemas, kurias norint išspręsti būtinas socialinių paslaugų tinklas. Šis pateiktas sąrašas neparodo visos socialinių paslaugų klientų struktūros.

(Išoraitė, 2007, p.29).

Socialinės paslaugos pagal teikėjo pavaldumą, kai įstaigų steigiamos socialinių paslaugų įstaigos gali turėti skirtingą juridinį statusą – viešosios arba biudžetinės įstaigos. Lietuvoje biudžetinį statusą turi ir jų steigėjas yra valstybė (apskritis) arba savivaldybė. Nevyriausybinės organizacijos, religinės bendruomenės socialines paslaugas teikia neįsteigusios socialinių paslaugų įstaigos, bet vykdo šią paslaugų teikimo veiklą kaip dalį tam tikros įgyvendinamos programos (Išoraitė, 2007, p.29).

Socialinės paslaugos pagal jų pobūdį. Bendruomeninės teikiamos paslaugos tai – pagalba namuose, dienos globa, prevencinės paslaugos šeimoms su vaikais, socialinio darbo paslaugos, pvz. neįgaliųjų aprūpinimas. Šios paslaugos teikiamos asmeniui gyvenant savo namuose ir dažniausiai paslaugos teikiamos tam tikrą paros dalį. Rezidentinės (stacionarios) paslaugos yra laikino apgyvendinimo paslaugos, kai klientas yra nuolatinis gyventojas įstaigos kuri teikia socialines paslaugas. Tai yra senelių, vaikų, neįgalių žmonių namai, krizių centrai, nakvynės namai. Šie socialinės paslaugos tipai išskiriami daugelyje šalių. Bendrosios socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip tiesiogiai klientams teikiamos paslaugos. Specialiosios socialinės paslaugos – tai paslaugos, kurios asmens globos tikslais teikiamos specialiose įstaigose (Žalimienė, 2003, p.4).

Apibendrinat galime teigti, kad socialinės paslaugos klasifikuojamos pagal klientų grupes, teikėjo pavaldumą bei jų pobūdį. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas įvardija bendrąsias ir specialiąsias paslaugas. Bendrosios socialinės paslaugos - tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėtų jiems gyventi savarankiškai savo namuose ir, kad jiems nereikėtų teikti socialines paslaugas. Specialiosios socialinės paslaugos - tai tokios socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmenims nestacionariose ir stacionariose globos įstaigose: dienos globos, laikino gyvenimo, stacionariose globos ir slaugos įstaigose.

1.2. Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo ES ir

Lietuvoje situacijos analizė

1.2.1. Socialinės apsaugos sistema Lietuvoje

Lietuvos Respublikos Konstitucijos 52 straipsnyje pažymima, kad valstybė laiduoja piliečių teisę gauti senatvės ir invalidumo pensijas, socialinę paramą nedarbo, ligos, našlystės, maitintojo netekimo ir kitais įstatymų numatytais atvejais. Konstitucijos 53 straipsnis nustato, kad valstybė rūpinasi žmonių sveikata ir laiduoja medicinos pagalbą bei paslaugas žmogui susirgus. Įstatymas nustato piliečiams nemokamos medicinos pagalbos valstybinėse gydymo įstaigose teikimo tvarką.

Remiantis A. Guogiu (2000, p.11), socialinės apsaugos sistemą Lietuvoje sudaro dvi pagrindinės dalys – socialinis draudimas ir socialinė parama.

Lietuvoje socialinės apsaugos sistemą sudaro socialinis draudimas, socialinė parama ir specialiosios socialinės išmokos.

Lietuvos socialinės apsaugos modelį nulėmė valstybinio socialinio draudimo sistema, kuri veikia einamųjų įmokų ir išmokų pagrindu, kadangi ji sudarė 80 proc. visos socialinės apsaugos finansavimą. Lietuva pagal šį bruožą atitinka Europos korporatyvinį modelį. Į šį modelį „telpa“ socialinė parama, kurią sudaro globos institucijos, dienos centrų paslaugos bei socialinės pašalpos, administruojama valstybinių institucijų. Lietuvai sukūrus privačius pensijų fondus, į socialinės apsaugos apibrėžimą įtraukiamas dar vienas – liberalus modelis. Šis modelis labiau sustiprėjo dėl naujoviškų socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo būdų, taip pat dėl išaugusių labdaros mąstų (Guogis, 2006, p.11).

Lietuvoje socialinis draudimas yra vienas iš būdų užtikrinti socialinį standartą. Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatyme (Žin., 1991, Nr. 17 – 4471 str.) teigiama, kad „*valstybinis socialinis draudimas* – socialinės apsaugos sistemos dalis, kurios priemonėmis visiškai ar iš dalies kompensuojamos apdraustiesiems asmenims ir įstatymų nustatytais atvejais jų šeimų nariams dėl draudiminių įvykių prarastos darbo pajamos arba apmokamos papildomos išlaidos“. Taigi socialinis draudimas finansuojamas iš draudimo įmokų, kai apdraustieji asmenys ir jų draudėjai tam tikrą savo darbo pajamų dalį perveda į savarankišką, atskirtą nuo valstybės ir savivaldybių biudžetų Valstybinio socialinio draudimo fondą (Tiažkijus, 2010, p.2).

Socialinė parama – tai įstatymais nustatyta socialinių bei ekonominių priemonių visuma, apimanti piniginę paramą ir socialines paslaugas jos reikalingiems asmenims. Tai socialinės apsaugos sistemos dalis, kurios priemonėmis užtikrinama, kad kiekvienas asmuo (šeima), kuriems nepakanka lėšų pragyvenimui, ar negali savo pastangomis ar iš kitų šaltinių gauti tokių lėšų, gautų reikiamą paramą nustatytą pagal įstatymus. Socialinė parama finansuojama iš valstybės ir savivaldybių lėšų, kurios surenkamos iš bendrųjų mokesčių. Socialinės paramos pagrindinis tikslas yra išvengti skurdo garantuojant minimalias pajamas, taip pat padėti tenkinti būtiniausius poreikius šeimoms (asmenims) kurių darbo, socialinio draudimo ar kitos pajamos dėl objektyvių, bet ne nuo jų priklausančių priežasčių yra nepakankamos, kad galėtų pasirūpinti savimi. Bet pagal socialinės paramos sistemos nuostatus, socialinė parama negali žmogui užtikrinti ilgalaikio ekonominio bei socialinio saugumo, tai tik pagalba, kuri padeda išgyventi ekstremaliomis sąlygomis. (Lazutka, Žalimienė, 2008, p.3).

Socialinę paramą sudaro *piniginė socialinė parama* (socialinės išmokos) ir *socialinės paslaugos* (nepiniginė socialinė parama). Piniginė socialinė parama tai socialinės išmokos

asmenims ir šeimoms testuojant jų pajamas bei atskiroms žmonių grupėms, kurių pajamos mažesnės už nustatytas valstybės remiamas pajamas. Piniginė socialinė parama skiriama jeigu asmuo neturi lėšų pragyvenimui ar nepajėgus savimi pasirūpinti, taip pat mažas pajamas gaunantiems asmenims, įvertinus jų turtą bei pajamas, taip pat ir asmenims be tokio įvertinimo. Taip pat socialinei paramai, be piniginių išmokų, priklauso įvairių socialinių paslaugų organizavimas bei teikimas (Guogis, 2008, p.12).

Piniginės išmokos dar pasireiškia socialine apsauga kaip visapusišką žmogaus apsaugą nuo pajamų praradimo. Socialinė apsauga yra „politikos priemonės, kuriomis siekiama apsaugoti asmenis esant įvairioms gyvenimo situacijoms ir sąlygoms, kuriose iškyla asmens pragyvenimo pavojus (Lazutka, 2001, p.)

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje socialinės apsaugos sistemą sudaro socialinis draudimas, socialinė parama ir specialiosios socialinės išmokos. Lietuvos socialinės apsaugos modelį nulėmė valstybinio socialinio draudimo sistema, kuri veikia einamųjų įmokų ir išmokų pagrindu, kadangi ji sudarė 80 proc. visos socialinės apsaugos finansavimą. Lietuva pagal šį bruožą atitinka Europos korporatyvinį modelį

1.2.2 Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo ES ir Lietuvoje situacijos analizė

Kaip jau minėta, socialinių paslaugų teikimas socialinės rizikos šeimoms įvairiose ES šalyse yra labai skirtingas, jis atspindi tų šalių socialinį - kultūrinį, politinį, ir ekonominį vystymąsi bei tradicijas.

Socialinių paslaugų teikimas Lietuvoje. Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje įgyvendinama vadovaujantis decentralizacijos principu. Socialinių paslaugų decentralizacijos tikslas - teikti socialines paslaugas žmogaus gyvenamojoje aplinkoje ir užtikrinti, kad pagalba bendruomenėje pasiektų visus jos reikalingus asmenis. Tokiu būdu siekiama Lietuvos savivaldybėse sudaryti sąlygas teikti socialines paslaugas atsižvelgiant į kiekvieno žmogaus individualius poreikius ir žmogų išlaikant kiek galima ilgiau gyventi savo namuose. Pagrindinė savivaldybių funkcija socialinių paslaugų srityje – organizuoti socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje gyvenantiems žmonėms. Organizuodamos socialinių paslaugų teikimą savivaldybės steigia savo įstaigas, perka paslaugas iš kitų socialinių paslaugų teikėjų arba sudaro sutartis bendrai veiklai su nevyriausybinėmis organizacijomis, parapijomis ar privačiais paslaugų teikėjais. Pagal šiuo metu veikiančius įstatymus pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų organizavimą suteikta savivaldybėms. Planuodama paslaugų rūšis ir mastą savivaldybė gali bendradarbiauti su kitomis savivaldybėmis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis bei

fiziniais ir juridiniais asmenimis, teikiančiais socialines paslaugas (Lietuvos savivaldybių asociacija, 2010).

Lietuvai, kaip ir kiekvienai valstybei tenka didžiulis vaidmuo ir atsakomybė už savo tautos socialinę pažangą ir gerovę, planuojant socialinio vystymo priemones bei socialinių paslaugų infrastruktūrą. Socialinių paslaugų organizatoriai yra ministerijos, apskritys ir savivaldybės. Kiekviena iš šių valdymo institucijų socialinių paslaugų srityje turi savo funkcijas, kurias nustato atitinkami įstatymai. Lietuvoje socialinių paslaugų funkcijas nustato socialinių paslaugų įstatymas (Išoraitė, 2007, p.49).

LR Socialinių paslaugų įstatyme (2006), nurodyti šie socialinių paslaugų valdymo subjektai:

- Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
- apskritys;
- savivaldybės
- Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Pagrindinis uždavinys – formuoti ir įgyvendinti socialinės apsaugos ir darbo politiką tenka Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai. Ministerija formuoja ir įgyvendina tokią politiką, kurios galutinis tikslas – rūpinimasis žmogumi, jo pasirinkimo galimybių didinimas ar lėšų ir paslaugų užtikrinimas, kai žmogus dėl objektyvių priežasčių negali savęs ir šeimos pakankamai aprūpinti iš darbo ar kitokių pajamų. Vykdydama ši atsakingą uždavinį, ministerija vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija ir įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa ir kitais teisės aktais (Išoraitė, 2007, p.49).

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija organizuodama socialines paslaugas savo kompetencijos ribose:

- teikia pasiūlymus dėl socialinių paslaugų politikos ir įgyvendina valstybinę socialinių paslaugų politiką;
- rūpinasi socialinių paslaugų sistemos funkcionavimu bei plėtojimu.
- rengia socialinių paslaugų teikimo būtinuosius standartus.
- rengia socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos valstybinių programų projektus, koordinuoja ir organizuoja jų įgyvendinimą.
- dalyvauja organizuojant socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą bei atestavimą.
- renka ir analizuoja informaciją apie socialines paslaugas.
- inicijuoja metodinę pagalbą, norminių aktų kūrimą, pažangios patirties sklaidimą organizuojant socialines paslaugas.
- steigia, reorganizuoja ir likviduoja respublikinės stacionarios globos įstaigas (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija yra Lietuvos Respublikos

vykdomosios valdžios institucija ir viena pagrindinių institucijų, kuri atlieka socialinių paslaugų teikimo ir administravimo funkcijas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija vykdo įstatymų ir kitų teisės aktų, jai pavestų socialinės apsaugos ir darbo sričių valstybės valdymo funkcijas ir įgyvendina šiose srityse valstybės politiką (Išoraitė, 2007, p.51).

Svarbus vaidmuo teikiant socialines paslaugas tenka ir apskritims. Pakeitus Lietuvos administracinį suskirstymą ir įvedus apskritis, dalis socialinės apsaugos funkcijų buvo perduota apskritims. Pirmiausia apskričių žinion buvo perduoti senelių globos namai. Pagrindinis principas, formuojant apskričių funkcijas, yra tas, kad apskritis turi užsiimti tais socialinių paslaugų klausimais, kuriems spręsti neužtenka savivaldybių teritorijos ar pajėgumo. Dažniausiai apskritis rūpinasi specifinių paslaugų (brangių, retų) organizavimu, arba tokių, kurias netikslinga teikti savivaldybėms, nes nebūtų pakankamo potencialių klientų skaičiaus ar finansinio tikslingumo jas organizuoti. Taigi, dabar Lietuvoje socialinės paramos sistema jau veikia visose trijose valdymo institucijose: ministerijoje, apskrityje, savivaldybėje. Tačiau dar tik ieškoma sprendimų, kaip visos šios institucijos tarpusavyje efektyviai bendradarbiautų teikiant ir organizuojant paslaugas (Išoraitė, 2007, p.54).

Apskrityse steigiamos stacionarios specialių paslaugų įstaigos, kurios turi aptarnauti visos apskrities gyventojus ir teikti specializuotas bei brangias paslaugas, kurias teikti viena savivaldybė yra nepajėgi. Apskritis yra steigėjos tokių globos įstaigų kaip: vaikų ir suaugusių žmonių su sunkia negalia globos namai, reabilitacijos įstaigos, senelių pensionatai, invalidų pensionatai, vaikų globos namai, vaikų su negalia pensionatai.

Lietuvos savivaldybėse sukurtas tam tikras socialinių paslaugų įstaigų tinklas: įstaigos beglobiams vaikams, seniems žmonėms, neįgaliesiems, benamiams, kitų socialinės rizikos grupių asmenims ir kt.

Lietuvoje savivaldybėms teisės aktais deleguota vykdyti įvairias socialinių paslaugų srities funkcijas, tokias, kaip:

- organizuoti asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymą;
- pagal nustatytą asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį skirti socialines paslaugas asmeniui (šeimai);
- vertinti asmens (šeimos) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato asmens (šeimos) mokėjimo už socialines paslaugas dydį;
- viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka pirkti socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams;
- jeigu reikia, teisės aktų, reglamentuojančių valstybės ir savivaldybių turto valdymą, naudojimą ir disponavimą, nustatyta tvarka perduoti savivaldybei priklausančias patalpas socialinių paslaugų įstaigoms panaudos pagrindais laikinai neatlygintinai valdyti ir

naudotis;

- steigti, reorganizuoti ir likviduoti socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrinti jų funkcionavimą;
- parinkti vaikus galinčias globoti šeimas ir jas prižiūri;
- rengti ir įgyvendinti savivaldybės socialinių paslaugų programas ir projektus (LR vietos savivaldos įstatymas, 1994).

Remiantis LR vietos savivaldos įstatymu (1994) savarankiška savivaldybių funkcija – socialinių paslaugų įstaigų, šeimynų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su visuomeninėmis organizacijomis; pagal priskirtąsias (ribotai savarankiškas) funkcijas savivaldybės teikia socialines paslaugas ir kitą socialinę paramą bei sudaro sąlygas neįgalių gyventojų socialiniam integravimui į bendruomenę; pagal valstybines (savivaldybėms perduotas) funkcijas savivaldybės skaičiuoja ir moka kompensacijas (šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui, lengvatinio keleivių vežimo ir kt.), organizuoja nemokamą maitinimą mažas pajamas turinčių šeimų vaikams visų tipų bendrojo lavinimo mokyklose, skaičiuoja ir moka socialines išmokas bei pagal sutartines funkcijas savivaldybės kitas viešojo administravimo ir paslaugų teikimo funkcijas gali atlikti pagal sudarytas sutartis.

Socialinių paslaugų priežiūros departamentas vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę:

- teikia metodinę pagalbą dėl socialinės globos normų taikymo;
- teikia metodinę pagalbą dėl bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės;
- formuoja bendrą socialinės globos normų ir bendrosioms socialinėms paslaugoms bei socialinei priežiūrai keliamų reikalavimų taikymo praktiką;
- vadovaudamasis socialinės globos normomis, vertina socialinės globos kokybę;
- išduoda licencijas teikti socialinę globą, sustabdo ir naikina jų galiojimą;
- prižiūri ir kontroliuoja, kaip laikomasi licencijuojamos veiklos sąlygų;
- kontroliuoja asmens (šėimos) socialinių paslaugų, finansuojamų iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams, poreikio nustatymą, jų skyrimą, teikimą bei asmens (šėimos) finansinių galimybių mokėti už šias paslaugas vertinimą;
- atlieka įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų teikimo ypatumai ES šalyse. Kalbant apie Europos valstybes, pripažįstama, kad socialinių paslaugų administravimo decentralizavimo principas - organizuojant socialines paslaugas kuo daugiau funkcijų atiduoti vietos savivaldai. Savivaldybė yra pagrindinė institucija, kuri kuria ir garantuoja bendruomenines socialines paslaugas savo nariams. Kiekvienos

šalies įstatymai, administracinio suskirstymo ypatybės lemia skirtingą socialinių paslaugų funkcijų ir atsakomybės pasidalijimą tarp administracinių vienetų bei skirtingo lygmens valdymo institucijų. Tačiau dabar daugumoje Europos valstybių pripažįstamas paslaugų administravimo decentralizavimo principas - organizuojant socialines paslaugas kuo daugiau funkcijų turi būti atiduota vietos savivaldai. Savivaldybė yra pagrindinė institucija, kurianti ir garantuojanti bendruomenės socialines paslaugas savo nariams. Socialinių paslaugų organizavimo funkcijų pasidalijimo tarp ministerijų, apskričių ir savivaldybių esmė - užtikrinti racionalaus paslaugų tinklo sukūrimą ir paslaugų efektyvumą bei garantuoti klientų poreikių tenkinimą pagal nustatytus standartus. Dažniausiai valstybinės institucijos (ministerijos, apskritys) pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijos ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos ir standartų įgyvendinimą bendruomenėje. Socialines paslaugas teikia paslaugų teikimo institucijos, kurios gali veikti kaip biudžetinės įstaigos, kaip nevyriausybinų organizacijų įstaigos ar privatus paslaugų teikėjai. (Išoraitė, 2007, p.49).

Pagal savo bendrąsias charakteristikas- paslaugų teikėjus, paslaugų teikimo organizavimą, finansavimo būdus Europoje paprastai yra išskiriami keturi skirtingi socialinių paslaugų modeliai:

1. *Skandinaviškasis arba socialdemokratinis*. Remiasi universalumo principu, kuomet socialinės paslaugas traktuojamos ne tik kaip pagalba, bet kaip žmonių socialinė teisė. Socialinės paslaugos yra plačiai išvystytos ir teikiamos gerai organizuotoje visuomenėje įvairiems žmonių poreikiams tenkinti. Savivaldybės vaidina pagrindinę rolę, teikiant ir planuojant socialines paslaugas. Socialdemokratiniam modelyje yra didelės valstybės išlaidos socialinėms paslaugoms.
2. *Šeimos globos modelis*. Šis modelis remiasi subsidiarumo principu. Tai reiškia, kad iškilusias socialines problemas pirmiausia turi spręsti pats individas. Jei jis nesugeba ar negali to padaryti turi kreiptis į šeimą ir gimines. Jei jie nepadedą kita institucija turėtų būti vietinė bendruomenė, į kurios sampratą įeina kaimynai, bažnyčia, NVO. Viešasis sektorius įsikiša, kai visos išvardintos institucijos negali padėti. Taikomas Graikijoje, Portugalijoje, Ispanijoje ir Italijoje. Yra apribotas valstybinių paslaugų teikimas, daugiausia paslaugas teikia neformalus sektorius.
3. *Britų (liberalus) modelis*. Pabrėžia rinką kaip vieną svarbiausių žmonių tarpusavio pagalbos sričių. Šis modelis laikosi principo, kad žmonės turi sugebėti gyventi be socialinės apsaugos sistemos. Valstybė perduoda rolę paslaugų teikimo pagal kontraktus kitam sektoriui. Jungtinė karalystė ir Airija yra pavyzdžiai liberalaus modelio su paslaugų teikimu, su atrankos kriterijais.
4. *Konservatyvusis (Centrinės Europos subsidiarumo modelis)*. Tipiškas modelis yra Olandijoje, Vokietijoje, dalinai Belgijoje ir Prancūzijoje. Šis modelis pasižymi tuo, kad didelė reikšmė teikiama valstybės kontroliuojamai rinkai ir socialiniam draudimui (Žalimienė, 2003, p.11).

Pažymėtina, kad minėti socialinių paslaugų nėra „gryni“, jie daug kur persidengia o tuo pačiu dar ir kinta ES įtakoje, kitų faktorių poveikyje. Tačiau minėti modeliai leidžia geriau suvokti,

kaip skirtingai socialinių paslaugų sistema yra organizuota Europoje. Svarbu pažymėti, kad skirtingi socialinių paslaugų modeliai praktiškai vykdo tas pačias socialinių paslaugų funkcijas, tokias kaip: socialinės sanglaudos stiprinimas, socialinės kontrolės (visuomeniškai priimtinių normų, taisyklių ir procedūrų įgyvendinimas), bendruomenės vystymas, globos koordinavimas, socialinės saugos užtikrinimas.

Pastaruoju metu daugelyje ES šalių tame tarpe ir Lietuvoje didėja socialinių paslaugų poreikis. Viena iš poreikio grupių tai - socialinės rizikos šeimos. Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis tapo viena iš prioritetinių sričių, kuriai skiriamos ir valstybės biudžeto lėšos. Šios šeimos yra nepilnavertiškumo būsenos, kuriose vaikai mato netinkamą pavyzdį ir pan. Tokioms šeimoms yra būtina suteikti socialinę pagalbą, nes jose socialinė rizika atsiranda susidarius nepalankioms ekonominėms ir psichologinėms sąlygoms, iškilus sunkumams auklėjant vaikus, kylant šeimos narių konfliktams, be saiko naudojant alkoholinius gėrimus, dėl priklausomybės nuo narkotikų, smurto šeimoje, ypač vaikų atžvilgiu. Vienas iš tipiškiausių elgesio variantų tokioje šeimoje, tai nepilnamečių vaikų palikimas namuose be priežiūros, maisto, nesirūpinimas kelias dienas jais, kol tėvai sugrįžta į namus iš tokio paties likimo draugų namų, po išgertuvių, ar jų atžalų vijimas elgetauti, jų skatinimas gyventi asocialų gyvenimą. Toks šeimos gyvenimo nestabilumo būdas gali privesti šeimą prie skyrybų slenksčio, o dar blogiau, kai tam tikros vaikų teises ginančios institucijos apriboja tėvų teises vaikų atžvilgiu, vaikus paima į globos namus, suteikiant ilgalaikę ar trumpalaikę globą. Juk dažnai šios šeimos nemato ar nepripažįsta, kad turi problemų, ir nesikreipia pagalbos – arba dėl nežinojimo, kur ir į ką kreiptis, arba dėl to, kad gyvena kaimuose, mažuose miesteliuose, kuriuose nėra reikiamų institucijų ar specialistų. Užsitęsę konfliktai, skyrybos, artimo žmogaus netektis, ryškūs socialiniai ar ekonominiai pasikeitimai, traumos – neišvengiamai sukelia šeimai daugybę problemų ir stiprių emocijų išgyvenimų. Užsitęsusi krizė sutrikdo šeimos funkcionavimą, sukelia naujas problemas, dažnai veda į gilėjančią depresiją ir neviltį. Šeimos ir individualus konsultavimas, krizių įveikimo tarnybos turi būti prieinama kiekvienam šeimos nariui – tiek suaugusiam tiek vaikui. Dažnai šeimai, atsidūrusiai krizėje, kad ji ją sėkmingai įveiktų, reikalinga tiek socialinė, tiek psichologinė pagalba (Žalimienė, 2003, p.11).

Socialinių paslaugų teikimas kiekvienoje šalyje turi savo savitumą. Pavyzdžiui, socialinės paslaugos Norvegijoje organizuojamos decentralizacijos principu - t.y. pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą suteikiama savivaldybėms (komunoms). Norvegijoje savivaldybės yra atsakingos ne tik už socialinių paslaugų teikimą, bet ir už prevencinę veiklą, t.y. veiklą, kuri vykdoma tam, kad išvengiame galimų socialinių problemų kilimo. Norvegijoje savivaldybės yra atsakingos už daugelį viešųjų paslaugų: vaikų dienos priežiūrą, vaikų globą, senų žmonių priežiūrą, pradinį ir vidurinį mokslą, sveikatos priežiūrą, neįgaliųjų globą bei slaugą, pirminę sveikatos priežiūrą ir kitas viešąsias paslaugas. Pagrindiniai Norvegijos savivaldybių

biudžetų pajamų šaltiniai: 45 proc. tiesioginiai mokesčiai, 35 proc. valstybės dotacijos, 15 proc. klientų vartotojų) mokestis, 5 proc. – kiti šaltiniai. Didžiausias socialinis sektorius Norvegijos savivaldybėse yra senų žmonių globa ir slauga, kuriam vidutiniškai skiriama daugiau nei ketvirtadalį viso savivaldybių biudžetų dalis. Plėtojant socialinių paslaugų sistemą Norvegijoje akcentuojama demokratijos ir vietos savivaldos svarba, decentralizacija, vietos savivaldos veiksmų laisvė. Pagrindinis Norvegijos įstatymas, apibrėžiantis socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą yra „Socialinių paslaugų įstatymas“, Nr.81. Minėtu įstatymu siekiama užtikrinti žmonių ekonominį ir socialinį saugumą. Socialinių paslaugų įstatymas paskirsto atsakomybę už socialinių paslaugų teikimą tarp: savivaldybių (komunų); regioninių įstaigų; valstybinio sektoriaus (Hutchinson, 2007, p.3).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų sistema Lietuvoje įgyvendinama vadovaujantis decentralizacijos principu. Socialinių paslaugų decentralizacijos tikslas - teikti socialines paslaugas žmogaus gyvenamojoje aplinkoje ir užtikrinti, kad pagalba bendruomenėje pasiektų visus jos reikalingus asmenis. LR Socialinių paslaugų įstatymas įvardija šiuos socialinių paslaugų valdymo subjektus: socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, apskritis, savivaldybes bei socialinių paslaugų priežiūros departamentą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija atlieka socialinių paslaugų teikimo ir administravimo funkcijas. Svarbus vaidmuo teikiant socialines paslaugas tenka ir apskritims. Dažniausiai apskritis rūpinasi specifinių paslaugų (brangių, retų) organizavimu, arba tokių, kurias netikslinga teikti savivaldybėms, nes nebūtų pakankamo potencialių klientų skaičiaus ar finansinio tikslingumo jas organizuoti. Lietuvoje savivaldybės organizuoja asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymą, pagal nustatytą asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį skiria socialines paslaugas asmeniui (šeimai).

1.2.3. Socialinės rizikos šeima

Lietuvos Respublikos išmokų vaikams įstatyme socialinės rizikos šeima apibūdinama, kaip šeima, kurioje vyrauja krizė dėl to, kad vienas ar keli šeimos nariai piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis arba (ir) yra priklausomi nuo azartinių lošimų, arba (ir) dėl turimos negalios, skurdo, socialinių įgūdžių stokos negali ar nemoka prižiūrėti vaikų, arba (ir) naudoja psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, arba (ir) gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams (Lietuvos Respublikos išmokų vaikams įstatymas, 2004).

Lietuvos respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ socialinės rizikos šeima apibūdinama, kaip šeima, kurioje šeimos narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikęs ir kurios

neigiama aplinka neskatina sveiko ir produktyvaus asmenybės augimo ir vystymosi. Tokios šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to, bendravimo būdas tokiose šeimose žymiai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus. Vaikai, augantys tokiose šeimose, turi labai žemą savęs vertinimą, nesitiki, kad jų poreikiai yra svarbūs ir gali būti patenkinti, neturi tinkamų socialinių įgūdžių (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo, 2003).

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme socialinės rizikos šeima apibudinama, kaip šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą naudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniams, protiniams, dvasiniams, doroviniams vystimuisi ir saugumui (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Leliūgienės (2003, p.42) požiūriu, socialinės rizikos šeimose dėl objektyvių ar subjektyvių priežasčių sutrikdytas socialinis funkcionavimas. Tokia šeima neišvengiamai yra nepilnavertiškumo būsenos. Tai pabėgėlių šeimos, daugiavaikės, auginančios neįgalius vaikus, nepilnos šeimos. Potenciali socialinė rizika gali atsirasti nepalankiomis ekonominėmis ir psichologinėmis sąlygomis, dėl sunkumų auklėjant vaikus, kylant šeimos narių konfliktams, girtuokliaujant, dėl priklausomybės narkotikams, žiauraus elgesio šeimoje, pirmiausia – vaikų atžvilgiu .

Galima išskirti šias nepalankias asmenybės formavimosi šeimoje sąlygas, kurios būdingos socialinės rizikos šeimoms (Navaitis, 2002, p.11):

- Nepilna ir nedarni šeima;
- Alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar toksinių medžiagų vartojimas, priklausomumas nuo azartinių lošimų;
- Nuolatiniai tėvų nesusipratimai bei konfliktai;
- Emocinių ryšių tarp tėvų ir vaikų nepastovumas, arba nebuvimas;
- Įvairios auklėjimo klaidos .

Pasak Navaičio, kuo daugiau nepalankių faktorių veikia asmenybę, tuo didesnė nukrypimų bei įvairių psichologinių problemų tikimybė.

Kaip nurodo Rupšienė (2001, p. 9), Lietuvoje daugėja socialinės rizikos šeimų skaičius. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos tos šeimos, kurios turi keletą problemų, trukdančių normaliai socializuotis šeimų nariams. Galima teigti, kad socialinės rizikos šeimos ir juose augantys vaikai rizikuoja tapti socialiai atskirtais. Socialinės rizikos šeimose nevertinamos sociokultūrinės vertybės ir netgi konfliktuojama su jomis. Asmeninė ir pilietinė atsakomybė, išsilavinimas, humaniški santykiai, garbė ir orumas – tai vertybės, prarandančios savo vertę, susidūrus su skurdu.

Suaugę šeimos nariai jaučiasi bejėgiais, supranta, kad gyvena ne taip, kaip reikėtų, dažnai kaltina save, aplinkinius ir net savo vaikus. Socialinių problemų patiriantys žmonės dėl savo nusivylimo tampa abejingais pozityviajai sociokultūrinei aplinkai, pasirinkdami ribotą, panašių problemų turinčių, žmonių draugiją ir neadekvatų gyvenimo būdą. Neigiamas patyrimas sukuria beviltiškumo būseną. Šiose šeimose augantys vaikai matydami tokį savo tėvų pavyzdį, dažnai elgiasi kaip jų tėvai. Tokiu savo elgesiu jie išsiskiria iš kitų, nepritampa prie savo bendraamžių, dažnai patenka į socialinės atskirties rizikos grupę.

Nevisoms šeimoms sėkmingai pavyksta adaptuotis prie nuolat kintančių ekonominių, socialinių gyvenimo sąlygų. Taip susikuria tam tikros socialinės rizikos šeimos, tokios šeimos, deja, visuomenėje dažniausiai yra sunkiai priimamos. Šiose šeimose nesvetimas yra alkoholis, narkotinės medžiagos, o smurtas ir prievarta tampa įprastu reiškiniu. Dėl šių priežasčių tėvai neužtikrina pagrindinių savo vaiko teisių: negali jų tinkamai prižiūrėti ir auklėti, sudaryti tinkamus higienos reikalavimus ir laisvalaikio sąlygas. Tokiose šeimose neužtikrinama priežiūra bei nesirūpinama jų materialiniu išlaikymu. Socialinės rizikos šeimose gyvenantys asmenys dažnai patiria neigiamus išgyvenimus. Dažnai socialinės rizikos šeimų narius lydi - susvetimėjimas, tai tokia būseną, kai žmogus jaučiasi vienišas, atstumtas, izoliuotas, praradęs tapatumą, išgyvenantis priešiškus tarpusavio santykius, atsiribojimą. Be to, tokiose šeimose dažnai vyrauja konfliktinė atmosfera, kurią suformuoja kasdien patiriami neigiami išgyvenimai (Radzevičienė, Samulionienė, 2008, p.7).

Dažniausiai konfliktiniai santykiai gali kilti šiose šeimose dėl neigiamo požiūrio į savo šeimos narius, kurie turi žalingų įpročių, nepriimtinių charakterio ypatybių, nesutampančių požiūrių. Dažnoje rizikos šeimoje vyrauja nuostata, kad vyras – valdovas, moteris – tarnaitė (Radzevičienė, Samulionienė, 2008, p.7).

Socialinės rizikos šeimose dažnai, kuris nors iš tėvų nepasitiki savo jėgomis, o toks nepasitikėjimas ir vyraujantis gilus nepilnavertiškumo kompleksas, trukdo kitiems šeimos nariams laisvai tobulėti. Bendravimas tokiose šeimose yra sutrikęs, ryšiai tarp tėvų ir vaikų - silpni ar netgi visai nutrūkę. Daugelis šeimų neturi būsto, butis skurdi, dažnai tokios šeimos gyvena susispaudę bendrabučio tipo kambarėliuose, kuriuose neretai yra išjungta elektra ir pan. Kaip jau yra anksčiau minėta, kad daugiausia nukenčia šiose šeimose augantys vaikai. Jie labai menkai save vertina, nesitiki, kad jų poreikiai yra svarbūs ir gali būti patenkinti, neturi tinkamų socialinių įgūdžių, be to, jie neturi galimybės pamatyti ir suprasti, kad pasaulis iš tikrųjų yra kitoks (Kerienė, 2010, p.3).

Dažniausios socialinės rizikos šeimų problemos yra skurdas ir nedarbas. Nedarbu pasižymi tos šeimos, kuriose darbingo amžiaus būdami šeimos nariai, tam tikru metu neturi apmokamo darbo. Jeigu toks laikotarpis užsitęsia ir jo neremia šeima ar kiti artimi asmenys, tokia šeimos narių padėtis tampa skurdo ir socialinės atskirties priežastimi. Šis reiškinys ne iškart suformuoja socialines rizikos šeimas, bet pakankamai ilgas nedarbas ir aukštos kvalifikacijos stoka suaktyvina

šių šeimų atsiradimą. Nedarbo pasekmė-skurdas. Skurdas – tai nepakankami ištekliai, dėl kurių tampa neprieinamos tam tikros pagrindinės paslaugos ir tai veikia visą šeimą. Lietuvoje apie 60 proc. skurstančiųjų sudaro kaimo gyventojai, daugiau nei trečdalis šeimų, turinčių tris ar daugiau vaikų, gyvena skurde (Skurdas Lietuvoje, 2010, p. 8).

Kšivickienės (2006, p. 15) nuomone, socialinės rizikos šeimos nariai užaugę skurde, dažnai skursta sukūrę savo šeimas. Be to, tokiose šeimose vaikų skurdas programuojamas ateičiai: skurstančios šeimos negali užtikrinti gerų mokymosi sąlygų savo vaikams.

Pasak Kšivickienės (2006, p. 15), daugelis socialinės rizikos šeimų, kurios neturi motyvacijos siekti gerovės. Tokių šeimų poreikių patenkinimui pakanka pašalpos. Pašalpų mokėjimas skatina visuomenės sluoksnio, nesuinteresuoto darbo paieškomis, verslo kūrimu, formavimąsi. Valstybė šiuo atveju taip tampa savotišku „darbdaviu“, kuri moka socialinės rizikos šeimos nariams pašalpą už tam tikrų reikalavimų įgyvendinimą: turėti tam tikrą kiekį pajamų, būsto kvadratų, vaikų. Socialinė parama skatina formavimąsi naujo gyventojų sluoksnio, kurių veiksmai nukreipti ne į darbo paiešką gyvenamojoje vietovėje ar toliau esančiame mieste, o į gyvenimą iš pašalpų.

Nedarbo ir skurdo problemos tiesiogiai veikia šeimos narių nusivylimą, nepasitikėjimą savo jėgomis, todėl tokios šeimos tampa nepajėgios vykdyti savo funkcijas, o per jas sėkmingai socializuoti (Leliūgienė, 1997, p. 26).

Socialinės rizikos šeimose dažnai nevertinamos ir sociokultūrinės vertybės. Socialinės rizikos šeimose išsilavinimas, asmeninės ir pilietinės atsakomybės, humaniški santykiai ir t.t. išnyksta. Socialines problemas patiriantys žmonės dėl savo nusivylimo tampa abejingais pozityviajai sociokultūrinei aplinkai, pasirinkdami ribotą, panašių problemų turinčių, žmonių draugiją ir neadekvatų gyvenimo būdą. Socialinės rizikos šeimose dažnai vartojamas alkoholis, narkotinės medžiagos, šeimos nariai linkę smurtauti. Piktnaudžiavimas alkoholiu socialinės rizikos šeimose dažnai lemia smurto prieš vaikus, moteris apraiškas. Vartojantys alkoholį šeimos nariai dažnai grubiai elgiasi, naudoja smurtą prieš kitus šeimos narius, o ypač nuo jų nukenčia vaikai ir moterys. Jiems padaroma moralinė ir fizinė žala (Kerienė, 2010, p.4).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės rizikos šeimose dėl objektyvių ar subjektyvių priežasčių yra sutrikdytas socialinis funkcionavimas. Socialinės rizikos šeimos susiformuoja vyraujant nepalankioms ekonominėms ir psichologinėms sąlygoms, dėl sunkumų auklėjant vaikus, kylant šeimos narių konfliktams, girtuokliaujant, dėl priklausomybės narkotikams, žiauraus elgesio šeimoje, moterų ir vaikų atžvilgiais. Socialinės rizikos šeimose vyrauja nedarbas ir skurdas. Socialinės rizikos šeimos nariai užaugę skurde, dažnai skursta ir sukūrę savo šeimas. Daugelis socialinės rizikos šeimų, neturi motyvacijos siekti gerovės, šeimos poreikių patenkinimui pakanka vien pašalpos. Socialinės rizikos šeimose dažnai nevertinamos ir sociokultūrinės vertybės:

nebesiekama išsilavinimo, asmeninės ir pilietinės atsakomybės, išnyksta humaniški santykiai. Skurdas ir sociokultūrinių vertybių nebuvimas socialinės rizikos šeimose įtakoja piktnaudžiavimą alkoholiu, narkotinių medžiagų vartojimą, esmine socialine problema tampa smurtas prieš vaikus ir moteris.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS VALDYMO IR TOBULINIMO MAŽEIKIŲ RAJONE METODOLOGINIS PAGRINDIMAS

2.1. Metodologijos pagrindimas

Siekiant įvertinti socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymą ir numatyti tobulinimo galimybes, atlikta mokslinių straipsnių, LR teisės aktų, Mažeikių rajono strateginių dokumentų, statistinių duomenų analizė. Empiriniame tyrime naudotas kokybinis tyrimas – dokumentų analizė, pusiau struktūruotas interviu, kokybinė interviu turinio analizė.

Empirinio tyrimo koncepcija parengta, vadovaujantis Balčiūno, Juozaitienės, Rudytės, Tijūnaitienės (2014) metodinėmis rekomendacijomis. Bitino, Rupšienės, Žydžiūnaitės (2008), Kardelio (2007) metodologinėmis nuostatomis.

Probleminiai klausimai. Empiriniame tyrime siekiama atsakyti į tris probleminius klausimus:

1. Su kokiomis paslaugų valdymo (teikimo) problemomis susiduriama Mažeikių vietos savivaldoje teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms?
2. Kas tobulintina gerinant socialinių paslaugų valdymą socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajone?

Teorinis tyrimo pagrindimas. Tyrimas grindžiamas mokslininkų išvalgomis apie socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimą ir valdymą šiais aspektais: Socialinių paslaugų valdymą analizavo G. Važgytė (2010), A. Bitinas ir kt. (2010), A. Guogis (2008), M. Išoraitė (2007), R. Lazutka (2009), L. Žalimienė (2003); savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptis analizavo R. Petrauskienė (2005); atskirus socialinių paslaugų valdymo ir kokybės aspektus nagrinėjo E. Kriauzaitė (2007), L. Žalimienė (2003, 2005), atskirus valdymo, planavimo aspektus nagrinėjo B. Melnikas, R. A. Smaliukienė (2007), A. Vasiliauskas (2004), G. Palubinskas (1997) ir kt.; įvairius socialinės apsaugos aspektus savo darbuose aptarė A. Guogis (2008), R. Lazutka (2001), O.G. Rakauskienė (2006), L. Žalimienė (2008); socialinių paslaugų sampratą aptarė A. Bitinas ir kt. (2010), A. Guogis, D. Gudelis (2005), A. Kazlauskienė, I. Ostrauskienė (2010).

Pastebėtina, kad kiek plačiau analizuoti paslaugų teikimo kokybės aspektai (savo moksliniuose darbuose paslaugų teikimą kokybės požiūriu nagrinėjo nemaža mokslininkų: L. Bagdonienė (2004), P. Kotler ir K. Keller (2006), N. Langvienė ir B. Vengrienė (2005), J. Ruževičius (2007), A. Čereška ir V. Pauža (2005) ir kt.; A. Parasuraman (2005); A. G. Vinsnes (2011) ir kt. Viešojo sektoriaus veiklos valdymo modernizavimo aspektus savo darbuose aptarė D.

Šaparnienė, A. Kupravičius (2013), A. Guogis (2010), D. Gudelis (2010), S. Puškorius, A. Raipa (2002) ir kt.).

Taip pat remtasi Lietuvos Respublikos teisės aktais, Mažeikių rajono savivaldybės strateginiu plėtros planu, socialinių paslaugų metiniais planais, administracijos ataskaitomis, kitais dokumentais.

Tyrimo duomenų tipas, metodai ir jų pagrindimas. Tyrimui pasirinkta kokybinių metodų strategija, numatanti kokybinių duomenų rinkimo metodų taikymą probleminiams klausimams atsakyti – dokumentų analizė ir pusiau struktūruotas interviu. Pirmuoju metodu bus renkama informacija iš įvairių Mažeikių rajono savivaldybės dokumentų ir tuo siekiama atsakyti į pirmąjį probleminį klausimą. Antruoju metodu bus apklausiami socialinių paslaugų organizavimo, teikimo specialistai, ir socialinių paslaugų gavėjai, siekiant išsiaiškinti jų nuostatas apie socialinių paslaugų valdymą ir tobulinimo galimybes Mažeikių rajone.

Kokybinių duomenų rinkimo metodas – dokumentų analizė. Dokumentų turinio analizės esmė yra dokumentų, žinių bei informacijos grupavimas į kategorijas (Kardelis, 2007). Analizuojami dokumentai turi atitikti 4 kriterijus – patikimumą, autentiškumą, reprezentatyvumą, prasmingumą. Tyrime nagrinėjami viešieji dokumentai, kurie skirstomi į išorinius ir vidinius. Išoriniai dokumentai, tai viešos ataskaitos, statistiniai duomenys. Vidiniai – organizacijos vidinės ataskaitos (Bitinas ir kt., 2008).

Kokybinių duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu. Šis metodas, skirtingai nei anketinė apklausa, leidžia tyrėjui susipažinti su informanto požiūriu, nuomone bei įsitikinimais. Dažniausiai išskiriami du interviu tipai – *neformalizuotieji* ir *formalizuotieji*. Kiekybiniuose tyrimuose taikoma giliai struktūrizuotas interviu. Jo privalumas, kad gautus duomenis lengva užkoduoti, atlikti jų statistinę analizę. Neformalizuotojo interviu privalumas – leidžia tyrėjui patogiu būdu surinkti informatyvių duomenų, galima lengviau suprasti tiriamą problemą, atskleisti nenumatytus tyrimo aspektus. Dažniausiai naudojama tyrimuose tarpiniai variantai, pvz., pusiau struktūrizuotas interviu, kai iš anksto numatoma keletą klausimų o kiti kyla interviu metu (Bitinas ir kt., 2008).

Tyrimo duomenų rinkimo instrumentai. Interviu klausimyno pagrindimas. Pagrindinis klausimyno tikslas – išsiaiškinti informantų nuostatas apie socialinių paslaugų valdymą.

Tyrimui sudaryti du interviu protokolai- paslaugų teikėjams ir organizatoriams bei paslaugų gavėjams. Interviu protokole skirtame paslaugų teikėjams ir organizatoriams klausimai formuluojami remiantis teorinėje dalyje analizuotais socialinių paslaugų valdymo aspektais:

- Bendrojoje dalyje fiksuojama informanto pareigos, vardas ir pavardė, darbo stažas, darbo patirtis užimamose pareigose, darbo patirtis viešajame sektoriuje, išsilavinimas;
- Informantams pateikiama galimybė įvertinti (penkiabalėje vertinimo sistemoje) koku lygiu

planuojamos, organizuojamos, socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajone;

- Siekiama įvertinti, Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese;
- Siekiama nustatyti koku lygiu Mažeikių rajono savivaldybėje atliekamas socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas;
- Siekiama nustatyti koku lygiu Mažeikių rajono savivaldybėje plėtojama socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūra ir kontrolė;
- Siekiama nustatyti koku lygiu įgyvendinami socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principai Mažeikių rajone.

Klausimyną sudaro 6 klausimai. Klausimyne (socialinių paslaugų teikėjams) pateikiami 5 klausimai, kuriuose prašoma įvertinti pagal lygius: a) pateikti klausimai vertinami 5 balų skalėje; b) žemas lygis 1 – 2 balai; vidutinis lygis – 3 balai; aukštas lygis 4 – 5 balai.

Interviu protokole skirtame paslaugų gavėjams klausimai formuluojami remiantis teorinėje dalyje analizuotais socialinių paslaugų valdymo aspektais:

- Siekiama sužinoti, kaip paslaugos gavėjas sužinojo apie jam reikalingą socialinių paslaugų teikimą;
- Siekiama sužinoti ar paslaugos gavėjus tenkina tai, kaip planuojamos, organizuojamos, teikiamos socialinės paslaugos;
- Siekiama sužinoti, kokius darbus Jums padeda padaryti (atlikti) socialinis darbuotojas;
- Siekiama sužinoti ar informantai gauna visas socialines paslaugas kokios yra reikalingos;
- Siekiama sužinoti ar informantas patenkintas jam teikiamomis socialinėmis paslaugomis;
- Siekiama sužinoti, ką savivaldybė, seniūnija dar galėtų nuveikti informanto labui, teikiant socialines paslaugas.

Klausimyną sudaro 8 atviri klausimai.

2.2. Duomenų analizės metodai

Literatūros analizės metodas taikomas analizuojant įstatymus, statistinius duomenis, strateginius dokumentus, kuriuose aptariamas socialinių paslaugų administravimas. Kokybinė turinio analizė, tai metodologinis tekstų nagrinėjimas ir remiantis metodologiškai pagrįstais principais: pagrindinių frazių, žodžių bei sakinių išskiriamas į kategorijas ir kurių prasminiai elementai skaidomi į subkategorijas.

Tyrimo imtis. Kokybinių tyrimų metodologijoje remiamasi yra M. Patton kokybinio tyrimo imčių sudarymo būdais, jis išskiria 16 tikslinių imties sudarymo būdų (Bitinas ir kt., 2008). Pagal

tyrimo imčių būdus, siūloma rinktis tokį imties būdą kuris yra informatyviausias tiriamuoju atžvilgiu. Dažniausiai taikoma tikslinė respondentų pasirinkimo atranka, kadangi tyrimo imties dydis ir respondentų pasirinkimas tyrimui priklauso nuo tyrimų tikslų. Kardelis K. (2007) tai apibūdina, kaip tikslinės grupės formavimo strategija, kuri yra viena iš netikimybinių tiriamųjų grupių pasirinkimo būdų – tyrėjas į grupę įtraukia asmenis tipiškiausius tiriamuoju atžvilgiu.

Pusiau struktūruotame interviu respondentų pasirinkimui taikoma kriterinė atranka, pagal nustatytus tyrėjo kriterijus. Šis būdas efektyvus, nes surenkama kokybiška informacija (Bitinas ir kt., 2008). Respondentų atrankos kriterijai skirstomi į: a) bendrieji – aukštasis išsilavinimas, darbo stažas; b) specifiniai – pareigos susijusios su sprendimų priėmimu bei jų įgyvendinimu; vietos valdžios (savivaldybės, seniūnijos) atstovai.

Empiriniame tyrime dalyvavo 8 tyrimo dalyviai, kurių duomenys pateikti 2.1 lentelėje. Laikantis tyrimo etikos reikalavimų, respondentų vardai ir pavardės nenurodomos.

Laikantis tyrimo etikos svarbu akcentuoti, jog visų asmenų vardai ir pavardės nebus atskleidžiamos ir jie tyrimo ataskaitoje bus įvardijami taip: (E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8)

Tyrimo dalyvių socialinė - demografinė charakteristika pateikiama 2.1 lentelėje.

2.1 lentelė

Interviu dalyvių socialinė - demografinė charakteristika

Tyrimo dalyvių kodas	Pareigos	Darbo stažas	Išsilavinimas
E1	Mažeikių rajono savivaldybės, Socialinės paramos skyriaus atstovas	5 m.	Aukštasis universitetinis
E2	Socialinė darbuotoja	5 m.	Aukštasis neuniversitetinis
E3	Socialinė darbuotoja	6 m.	Aukštasis universitetinis
E4	Socialinė darbuotoja	4 m.	Aukštasis universitetinis
E5	Paslaugų gavėjas	-	-
E6	Paslaugų gavėjas	-	-
E7	Paslaugų gavėjas	-	-
E8	Paslaugų gavėjas	-	-

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMS VALDYMO IR TOBULINIMO MAŽEIKIŲ RAJONE TYRIMAS

3.1. Socialinių paslaugų teikimo Mažeikių rajono savivaldybėje situacijos analizė

Mažeikių rajono savivaldybė teikdama socialines paslaugas vadovaujasi LR Socialinių paslaugų įstatymu, Mažeikių rajono savivaldybės strateginiu planu, Mažeikių rajono savivaldybės strateginiais veiklos planais, socialinių paslaugų metiniais planais, Socialinės paramos ir socialinių paslaugų programomis.

Remiantis LR Socialinių paslaugų įstatymo 13 str. 3 p. savivaldybės kasmet turi sudaryti bei patvirtinti socialinių paslaugų planus pagal Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos patvirtintą socialinių paslaugų planavimo metodiką socialinių paslaugų planavimo principas grindžiamas viešumu, bendradarbiavimu su visomis suinteresuotomis institucijomis, organizacijomis, bendruomenės įtraukimu į veiklą. Taip pat maksimalus vietinių išteklių panaudojimas bei taupymas, realistiškumas, materialinių, finansinių, žmogiškųjų išteklių bei laiko apribojimų pripažinimas, socialinių paslaugų tęstinumas, kompleksiškas, nuolatinės priežiūros principais. Socialinių paslaugų plano projektas ateinantiems metams, viešam svarstymui skiriama ne mažiau kaip 2 mėnesiai. Bendruomenei turi būti sudarytos galimybės susipažinti su socialinių paslaugų projektu, kad galėtų išsakyti savo nuomonę bei pateikti pasiūlymus. Taip pat rekomenduojama informaciją skelbti vietos spaudoje ar savivaldybės interneto tinklalapyje.

Socialinių paslaugų plėtrą Mažeikių rajone apibrėžia savivaldybės strateginio plane įtvirtinti šie socialinės politikos prioritetams: gerinti darbuotojų ir įmonių prisitaikymą prie rinkos poreikių; skatinti gyventojų užimtumą ir dalyvavimą darbo rinkoje; mažinti socialinę atskirtį Mažeikių rajono savivaldybėje.

Mažeikių rajono savivaldybės metiniuose socialinių paslaugų planuose pateikiami socialinių paslaugų plėtros tikslai. Esminiai socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tikslai yra teikti socialinės priežiūros paslaugas bei užtikrinti socialinės globos paslaugas seniems ir neįgaliems asmenims, plėsti socialinių paslaugų tinklą, plėtoti socialines paslaugas socialinės rizikos asmenims, administruoti ir skatinti nevyriausybinės organizacijas, užtikrinti trumpalaikes ir ilgalaikes socialinės globos paslaugas vaikams, teikiant socialines paslaugas aktyviai bendradarbiauti su kitomis rajono institucijomis ir organizacijomis.

Mažeikių gyventojų socialinių paslaugų poreikius ir socialinio tinklo kūrimąsi sąlygoja tiek išorės, tiek vidiniai veiksniai.

Išorės veiksniai. Socialinių paslaugų poreikiui ir tinklo plėtojimui įtakos turi bendra

valstybės politika ir jos pokyčiai, įtakojantys socialinės apsaugos politiką Lietuvoje, t. y.: Lietuvos Respublikos įstatymai, Vyriausybės nutarimai ir kiti teisės aktai, reglamentuojantys socialinių paslaugų teikimą. 2002 m. pradėta socialinių paslaugų sistemos reforma, kuria siekiama užtikrinti pakankamą pažeidžiamiausių grupių apsaugą, plėtojant socialines paslaugas ir taip didinant socialinės pagalbos efektyvumą. Nuo 2006 m. liepos 1 d. įsigaliojusiam Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme, daug dėmesio skiriama socialinių paslaugų tikslingumui, efektyvumui, kokybei. Jame numatytos valstybinės dotacijos socialinėms paslaugoms, asmenų, turinčių sunkią negalią. Pokyčiai socialinių paslaugų srityje įpareigoja sukurti ir paslaugų teikimui reikalingą infrastruktūrą. Planuojant ir organizuojant socialinių paslaugų teikimą orientuojamasi į Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įgyvendinamas užimtumo ir socialinės politikos priemones. Ekonominiai sunkumai lemia įvairias socialines problemas: priklausomybę nuo alkoholio, narkotikų, bedarbystės ir pan. Svarbiausi uždaviniai ir toliau išlieka skurdo ir socialinės atskirties mažinimas.

Vidiniai veiksniai. Mažeikių rajone 2013m. gyveno 10933 pagyvenusio ir senyvo amžiaus asmenų. Tai sudaro 16,97 procentus visų rajono gyventojų. Pagyvenusių ir senyvo amžiaus žmonių skaičius, leidžia daryti prielaidą, kad didės pagalbos namuose paslaugų poreikis. Numatoma ir toliau plėsti socialinių paslaugų tinklą pagyvensiems asmenims. Statistikos departamento duomenimis (2013), Mažeikių mieste gyvena 40172 (62,35 proc.) ir 24253 (37,65 proc.) kaimiškoje teritorijoje visų rajono gyventojų. Lyginant su visos Lietuvos pasiskirstymu, Mažeikių rajone didesnė gyventojų dalis gyvena mieste, todėl neatsitiktinai beveik visos socialinių paslaugų įstaigos yra susitelkusios Mažeikių mieste. Tik viena stacionari socialinės globos paslaugas teikianti įstaiga VšĮ Sedos PSPC slaugos ir palaikomojo gydymo ligoninėje socialinės globos padalinys yra įsikūrusi Sedos seniūnijoje, o vienintelis kaime veikiantis bendruomenės centras - Vieksnių seniūnijoje.

Mažeikių miestas geografinė padėtimi nėra įsikūręs rajono teritorijos centre, todėl atokių kaimiškų seniūnijų gyventojams sunku pasinaudoti Mažeikių mieste veikiančio VšĮ „Mažeikių bendruomenės centro“ teikiamomis bendrosiomis paslaugomis, todėl Socialinių paslaugų įstaigų susikongregavimas Mažeikių mieste lemia paslaugų neprieinamumo problemą Mažeikių rajono vietovėse, kurios yra labiau nutolusios nuo Mažeikių miesto, t. y. Sedos, Židikų, Šerkšnėnų, Laižuvos seniūnijų gyventojams.

Kaime gyvenančių potencialių socialinių paslaugų gavėjų socialinės paslaugos kartais nepasiekia ir dėl transporto problemų. Socialinių darbuotojų padėjėjams, dirbantiems seniūnijose, dėl transporto problemų sudėtinga pasiekti atokiose vietose gyvenančius asmenis. Viena iš prioritetinių socialinių paslaugų plėtros kryptių rajone yra nestacionarių socialinių paslaugų prieinamumo didinimas kaimo vietovėse.

Nepakankamai sprendžiamos suaugusiųjų socialinės rizikos asmenų problemos: alkoholikams, benamiams, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų, skurde gyvenantiems asmenims ir kt. Jie negali gauti kvalifikuotos psichologų pagalbos, nes jų rajone trūksta. Nors rajone veikiančios nakvynės namai vienu metu gali teikti trumpalaikės socialinės globos paslaugas 36 ir laikino apgyvendinimo paslaugas 4 asmenims, tačiau nakvynės namuose gyvenantys ir trumpalaikės socialinės globos paslaugas gaunantys socialinės rizikos asmenys, gyvenamo būsto bei menką pragyvenimo šaltinį turintys ar visai jo neturintys, neįstengia susirasti kito gyvenamojo būsto ir tampa ilgalaikiais šių namų gyventojais. Todėl būtina plėsti socialinių paslaugų tinklą šiems asmenims, labiau motyvuojant juos savarankiškam gyvenimui, socialinio būsto paieškai, pradedant jiems teikti socialinės priežiūros paslaugas.

2013 m. pabaigoje Mažeikių rajono savivaldybėje į vaiko teisių institucijos apskaitoje buvo įrašytos 173 socialinės rizikos šeimos. Jose gyveno 346 vaikai. 2013 metais rajone socialinės priežiūros paslaugas teikė 6 socialinės priežiūros darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimomis Mažeikių mieste ir 8 kaimiškose seniūnijose. Pradėjus teikti socialinės priežiūros paslaugas šioms šeimoms ir jų vaikams, vaikų apgyvendinimas globos namuose mažėja nežymiai. Per 2013 metus vaikų globos namuose buvo apgyvendinta 18 vaikų, t. y. 5 vaikais mažiau nei 2012 metais. Iš jų 17 savivaldybės vaikų našlaičių ir senelių globos namuose ir 1 - nevyriausybinuose vaikų globos namuose.

Nepalankios demografinės tendencijos - šeimos struktūros kitimas (daugėja šeimų, kuriose yra tik vienas iš tėvų, dažniausiai – motina), visuomenės senėjimas, didėjanti jaunų žmonių emigracija sąlygoja socialinių problemų gausėjimą, didesnę formalios ir neformalios globos poreikį, dėl kurio auga socialinių paslaugų paklausa ir tuo pačiu išlaidos socialinei apsaugai.

Mažeikių rajono savivaldybės teritorijoje 2013 metais socialines paslaugas įvairioms klientų grupėms teikė 8 socialinės paslaugų įstaigos. Iš jų 3 stacionarios: Mažeikių r. vaikų našlaičių ir senelių globos namai, VšĮ „Vilties erdvė“, VšĮ Sedos PSPC slaugos ligoninės ir palaikomo gydymo socialinės globos padalinys ir 5 nestacionarios įstaigos: Mažeikių nakvynės namai, Mažeikių socialinių paslaugų tarnyba ir 3 bendruomenės centrai. Iš 3 bendruomenės centrų, vienas įsikūręs kaimiškoje seniūnijoje - Vieکشnių bendruomenės centras.

Mažeikių socialinių paslaugų tarnyba šiuo metu teikia bendrąsias (specialaus transporto) ir specialiąsias socialines paslaugas: socialinės priežiūros (pagalbos į namus, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo socialinės rizikos šeimoms) ir dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose. Įstaiga yra įsikūrusi Mažeikių mieste, tačiau pagalbos į namus paslaugas teikia ne tik miesto gyventojams, bet ir kaimiškų seniūnijų gyventojams. Teikiamos dienos socialinės globos paslaugos asmens namuose asmenims, turintiems sunkią negalią. Dienos socialinės globos paslaugų teikimas asmens namuose leidžia teikti kokybiškesnes ir labiau neįgalųjų poreikius atitinkančias

socialines paslaugas. Tačiau šiuo metu dienos socialinės globos paslaugos yra teikiamos tik darbo dienomis ir ne daugiau 8 valandų per parą. Šioje įstaigoje yra priimami dokumentai ir įgyvendinamas neįgalių asmenų aprūpinimas kompensacinės technikos pagalbos priemonėmis. Teikiama specialaus transporto paslauga bei nuo 2009 metų vykdomas dializuojamų asmenų pavėžėjimas į gydymo įstaigą.

Mažeikių rajono vaikų našlaičių ir senelių globos namai teikia trumpalaikės ir ilgalaikės socialinės globos paslaugas 62 rajono likusiems be tėvų globos ar socialinės rizikos šeimų vaikams. Taip pat šiuose namuose teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos 28 neįgaliems ir senyvo amžiaus asmenims. Šiuo metu poreikis į šiuos namus nėra patenkinamas dėl vietų stokos. Pasiūlius į globos namus kituose rajonuose, rajono gyventojai vykti už rajono ribų atsisako. Mažeikių nakvynės namai įsteigti prieš šešiolika metų. Jie teikia trumpalaikės socialinės globos ir socialinės priežiūros (laikino apnakvindinimo) paslaugas. Šiuo metu nakvynės namuose yra 36 vietos trumpalaikės socialinės globos ir 4 laikino apnakvindinimo paslaugų vietos. Iš 36 vietų: 12 vietų yra skirta moterims ir 24 vietos vyrams. Nakvynės namuose yra visos galimybės teikti klientams bendrąsias (įrengta virtuvėlė, skalbyklėlė, dušai) ir specialiąsias socialines paslaugas. Nuo 2008 m. prie nakvynės namų pradėjo veikti švirkštų keitimo kambarys, narkotines medžiagas vartojantiems asmenims. Būtų gerai, kad šiems asmenims greta švirkštų keitimo kambario būtų įrengtas kambarys socialinės priežiūros (laikino apnakvindinimo) paslaugoms teikti. Socialinių paslaugų teikėjai Mažeikių rajone pateikiami 3.1. lentelėje.

3.1. lentelė

Socialinių paslaugų teikėjai

Paslaugų teikėjai	Socialinių paslaugų įstaigų	
	Skaičius	Dalis %
1. Valstybinės įstaigos	0	0
2. Savivaldybės įstaigos	4	50
3. NVO įstaigos	3	36
4. Privačios įstaigos	0	0
5. Įstaigos, kur savivaldybė yra dalininkė	1	14

Trumpalaikės socialinės globos paslaugos yra teikiamos VŠĮ Sedos PSPC slaugos ir palaikomojo gydymo ligoninėje - 15 asmenų. Metų pradžioje socialinės globos paslaugas gauna apie iki 10 asmenų, tačiau antroje metų pusėje paslaugų poreikis išauga iki 17 — 20 asmenų. Šių paslaugų teikimas leidžia laikinai spręsti ilgalaikės socialinės globos paslaugų teikimo problemą asmenims, kol jie sulauks vietos socialinės globos įstaigoje, teikiančioje ilgalaikės socialinės globos paslaugas ar pagerėjus sveikatos būklei grįš gyventi savarankiškai. Įstaigoje galima laikinai priglauti globėjui sunkiai sergantį, slaugomą asmenį, kai globėjas laikinai išvyksta ar jo paties ligos laikotarpiu. Šios įstaigos globos padalinyje yra teikiamos medicininės, slaugos ir kitos

socialinės paslaugos rajono socialinės rizikos asmenims, socialiai nedraustiems, neturintiems neįgalumo ar nesukakusiems pensijinio amžiaus.

Mažeikių rajono savivaldybės SSGG analizė socialinių paslaugų išvystymo srityje pateikiama 3.2. lentelėje.

3.2. lentelė

Mažeikių rajono savivaldybės SSGG analizė socialinių paslaugų išvystymo srityje

Stiprybės	
1.	Mažeikių mieste socialinių paslaugų infrastruktūra pakankamai gerai išvystyta - apima visas socialinių paslaugų gavėjų grupes.
2.	Kasmet Mažeikių raj. skiriama daugiau lėšų tiek socialinei paramai, tiek socialinių paslaugų programų įgyvendinimui.
3.	Mažeikių raj. kryptingai įgyvendinama neįgaliųjų socialinės integracijos programa, aktyviai veikia neįgaliųjų nevyriausybinių organizacijos.
4.	Aštuoniuose Mažeikių raj. seniūnijose įsteigti nauji socialinių darbuotojų darbai su socialinės rizikos šeimomis etatai leidžia geriau užtikrinti socialinių paslaugų kokybę ir prieinamumą.
5.	Socialinės paslaugos teikiamos tiek švietimo, tiek sveikatos įstaigose, todėl gyventojams yra teikiama tikslinga ir kompleksinė pagalba.
Silpnybės	
1.	Visos socialinių paslaugų įstaigos (išskyrus vieną) teritoriniu požiūriu yra susitelkusios Mažeikių mieste. Socialinių paslaugų tinklas kaime nėra išvystytas, todėl kaimo vietovėse gyvenantiems Mažeikių rajono gyventojams nėra užtikrinamas pakankamas socialinių paslaugų prieinamumas.
2.	Viena iš pagrindinių socialinių paslaugų įstaigų problemų – maži darbuotojų atlyginimai. Todėl iš vienos pusės sunku užtikrinti dirbančiųjų motyvaciją, ir kitos pusės – pritraukti šios srities profesionalus.
3.	Nors kasmet Mažeikių rajono savivaldybė skiria daugiau lėšų socialinei apsaugai, biudžete nėra pakankamai lėšų įgyvendinti visas numatytas investicijas.
4.	Mažeikių rajone ilgalaikės socialinės globos poreikis nepatenkintas. Globos namuose trūksta vietų vaikams, likusiems be tėvų globos, pagyvenusiems asmenims ir asmenims, turintiems protinę negalią.
5.	Mažeikių rajone trūksta krizių centro, socialinės priežiūros paslaugų įvairioms socialinių paslaugų gavėjų grupėms.
Galimybės	
1.	Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos strategijoje numatyta nestacionarių socialinių paslaugų plėtra visoje Lietuvoje orientuoja stacionarių paslaugų keitimą į nestacionarias paslaugas, o tai skatina socialinės rizikos grupių savarankiškumą ir gyvenimo gerovę.
2.	Socialinės infrastruktūros, socialinių programų ir žmoniškųjų išteklių plėtrai 2007-2013 m. iš Europos socialinio bei Europos regioninės plėtros struktūrinių fondų bus skiriama dar daugiau lėšų. Ši parama leis plėsti socialinių paslaugų infrastruktūrą (steigti bendruomenės centrus seniūnijose), atnaujinti esamą socialines paslaugas teikiančių įstaigų materialinę bazę, kels šioje srityje dirbančių ekspertų kompetenciją, atitinkamai gerės socialinių paslaugų kokybę.
3.	Augantis visuomeninių ir privačių iniciatyvų skaičius ne tik papildys socialinių paslaugų pasiūlą, bet ir sudarys sąlygas atsirasti didesnei konkurencijai. Konkurencija padės užtikrinti kokybiškesnių paslaugų teikimą, didesnį orientavimąsi į klientą.
4.	Teisinė bazė, reglamentuojanti socialinių paslaugų teikimą ir socialinių paslaugų veiklą, yra tobulinama, kas leidžia tikėtis, kad socialinės paslaugos bus teikiamos sistemingai ir profesionaliai.
Grėsmės	
1.	Mažeikių rajone santykinai didesnis nedarbo lygis, daugiau ištuokų, didesnis sergamumas priklausomybės ir lytiškai plintančiomis ligomis. Visi šie reiškiniai prisideda prie socialinių problemų atsiradimo ir plitimo savivaldybėje.
2.	Socialinių paslaugų gavėjų grupėms socialinių paslaugų apimtys yra netolygios. Tai gali skatinti tam tikrų socialinių problemų plitimą.
3.	Ypač maža Mažeikių rajono kaimo gyventojų dalis turi gyvenamojo ploto patogumus, todėl kaimo gyventojų gyvenimo sąlygos yra daug prastesnės nei miesto, atotrūkis tarp miesto ir kaimo gyventojų didėja.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų plėtrą Mažeikių rajone apibrėžia savivaldybės strateginio plane įtvirtinti šie socialinės politikos prioritetai: gerinti darbuotojų ir įmonių prisitaikymą prie rinkos poreikių; skatinti gyventojų užimtumą ir dalyvavimą darbo rinkoje;

mažinti socialinę atskirtį Mažeikių rajono savivaldybėje. Mažeikių gyventojų socialinių paslaugų poreikius ir socialinio tinklo kūrimąsi sąlygoja tiek išorės, tiek vidiniai veiksniai. Socialinių paslaugų poreikiui ir tinklo plėtojimui įtakos turi bendra valstybės politika ir jos pokyčiai, įtakojantys socialinės apsaugos politiką Lietuvoje, t. y.: Lietuvos Respublikos įstatymai, Vyriausybės nutarimai ir kiti teisės aktai, reglamentuojantys socialinių paslaugų teikimą. Socialinių paslaugų įstaigų susikongregavimas Mažeikių mieste lemia paslaugų neprieinamumo problemą Mažeikių rajono vietovėse, kurios yra labiau nutolusios nuo Mažeikių miesto, t. y. Sedos, Židikų, Šerkšnėnų, Laižuvos seniūnijų gyventojams. Kaime gyvenančių potencialių socialinių paslaugų gavėjų socialinės paslaugos kartais nepasiekia ir dėl transporto problemų. Socialinių darbuotojų padėjėjams, dirbantiems seniūnijose, dėl transporto problemų sudėtinga pasiekti atokiaose vietose gyvenančius asmenis. Nepakankamai sprendžiamos suaugusiųjų socialinės rizikos asmenų problemos: alkoholikams, benamiams, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų, skurde gyvenantiems asmenims ir kt. stinga ir kvalifikuotos psichologų pagalbos.

3.2. Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo Mažeikių rajono savivaldybėje tyrimas

Pradiniame tyrimo etape iš informantų - socialinių paslaugų organizatorių ir tiekėjų siekta sužinoti kokių lygiu planuojamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajone.

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimo Mažeikių rajono savivaldybėje vertinimas (vertinimo balų vidurkiai) pateikiamas 3.3 lentelėje.

3.3 lentelė

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimo Mažeikių rajono savivaldybėje vertinimas

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimo rodikliai	Vertinimo balų vidurkiai
Dėmesys vietinei socialinei ir kultūrinei aplinkai	3,25
Viešumas, bendradarbiavimas su visomis suinteresuotomis institucijomis, organizacijomis, bendruomenės įtraukimas į veiklą;	4,0
Diskusijomis pagrįstas bendradarbiavimas, kompromisų paieška, požiūrių derinimas, dėmesys ir pagarba įvairiems požiūriams bei nuomonėms	3,5
Maksimalus vietinių išteklių panaudojimas tiek rengiant socialinių paslaugų planą, tiek jį įgyvendinant	4,0
Išteklių taupymas	2,25
Dėmesys planavimo procesui (svarbu ne tik galutinis rezultatas, bet ir specialistų nuomonės derinimas su bendruomene)	2,25
Socialinių paslaugų planavimo kokybė	3,0
Socialinių paslaugų planavimo proceso tęstinumas	3,0
Socialinių paslaugų kompleksškumas.	3,0

Tyrimas atskleidė, kad Mažeikių rajono savivaldybėje, planuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms, aukštu lygiu užtikrinamas viešumas, bendradarbiavimas su visomis suinteresuotomis institucijomis, organizacijomis, bendruomenės įtraukimas į veiklą, taip pat aukštu lygiu užtikrinamas maksimalus vietinių išteklių panaudojimas tiek rengiant socialinių paslaugų planą, tiek jį įgyvendinant.

Mažeikių rajono savivaldybėje planuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms vidutiniškai užtikrinamas socialinių paslaugų kompleksiskumas, socialinių paslaugų planavimo proceso tęstinumas, socialinių paslaugų planavimo kokybė, dėmesys vietinei socialinei ir kultūrinei aplinkai. Taip pat vidutiniškai užtikrinamas diskusijomis pagrįstas bendradarbiavimas, kompromisų paieškos, požiūrių derinimas, dėmesys ir pagarba įvairiems požiūriams bei nuomonėms. Vidutiniu lygiu užtikrinamas ir socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajono savivaldybėje planavimas.

Tyrimo duomenų analizės metu paaiškėjo, kad Mažeikių rajono savivaldybėje planuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms tik žemu lygiu užtikrinamas išteklių taupymas bei dėmesys planavimo procesui. Planuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms svarbu orientuotis ne tik į galutinį rezultatą, bet ir įsigilinti į ir į specialistų nuomonės derinimą su bendruomene. Būtent šis aspektas planuojant socialines paslaugas Mažeikių rajono savivaldybėje socialinės rizikos šeimoms užtikrinamas tik žemu lygiu.

Pažymėtina, kad lėšų taupymo ir tinkamo finansavimo šaltinių planavimo problemą įžvelgė ir Valstybės kontrolė 2009 m. atlikusi socialinių paslaugų teikimo auditą. Pateikdamas audito rezultatų apibendrinimą Valstybės kontrolė pažymėjo, kad socialinių paslaugų planuose yra planuojamos ir lėšos šioms paslaugoms teikti. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-11-15 nutarimu Nr. 1132 patvirtintoje Socialinių paslaugų planavimo metodikoje (toliau-Metodikoje) nenumatyta, kaip planuoti lėšas priemonėms įgyvendinti (ar kiekvienai priemonei numatyti bendrą lėšų sumą ir nurodyti finansavimo šaltinius, ar kiekvienai priemonei numatyti lėšas pagal kiekvieną finansavimo šaltinį ir pan.). Kai kurios savivaldybės nenumatė lėšų kiekvienai priemonei pagal finansavimo šaltinius.

Informantai komentuodami savo vertinimus pažymėjo, kad kartais trūksta „susikalbėjimo“ tarp institucijų, informacija neperduodama visoms reikiamoms institucijoms, trūkstant informacijos sunku teisingai ir naudingai suplanuoti kam ir kokias paslaugas tikslinga skirti (žr. 3.4 lentelę).

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimas Mažeikių rajono savivaldybėje

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimas Mažeikių rajono savivaldybėje	Planavimas įgyvendinamas vidutiniu lygiu	E1 – „galima sakyti, kad soc. paslaugų rizikos šeimoms planavimas įgyvendinamas vidutiniškai“ E3 – „vidutiniu lygiu įgyvendinamas planavimas“
	Informacijos sklaidos tarp institucijų problema	E1 – „trūksta „susikalbėjimo“ tarp institucijų“ E2 – „informacija neperduodama visoms reikiamoms institucijoms“. E3 – „trūkstant informacijos sunku teisingai ir naudingai suplanuoti kam ir kokias paslaugas tikslinga skirti“.
	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka planavimo procese	E4 „reikėtų daugiau bendradarbiauti atsakingoms institucijoms“
	Ne visada įsiklausoma į socialinių darbuotojų nuomonę	E3 „ne visada įsiklausoma į socialinių darbuotojų betarpiškai dalyvaujančių paslaugų teikimo procese nuomonę „
	Stokojama lėšų	E3 „stokojama transporto nuvykimui pas klientą“ E2 – „finansavimo stygius, nėra mašinų ar stinga lėšų kurui nuvykti pas klientą

Planavimo stadijoje reikėtų daugiau bendradarbiauti atsakingoms institucijoms (E4); planuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms sprendimai priimami savivaldybių institucijose, tačiau ne visada įsiklausoma į socialinių darbuotojų betarpiškai dalyvaujančių paslaugų teikimo procese nuomone (E3).

Kai kurie tyrimo dalyviai pažymėjo, kad stokoja lėšų (transportui, kurui ir pan.) kas trukdo laiku pasiekti klientus.

Apibendrinant galima teigti, kad Mažeikių rajono savivaldybėje socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimas įgyvendinamas vidutiniu lygiu. Aukštu lygiu užtikrinamas viešumas, bendradarbiavimas su visomis suinteresuotomis institucijomis, organizacijomis, bendruomenės įtraukimas į veiklą, taip pat aukštu lygiu užtikrinamas maksimalus vietinių išteklių panaudojimas tiek rengiant socialinių paslaugų planą, tiek jį įgyvendinant. Vidutiniškai (vidutinišku lygiu) užtikrinamas socialinių paslaugų kompleksiskumas, socialinių paslaugų planavimo proceso tęstinumas, socialinių paslaugų planavimo kokybė, dėmesys vietinei socialinei ir kultūrinei aplinkai. Mažeikių rajono savivaldybėje planuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms tik žemu lygiu užtikrinamas išteklių taupymas bei dėmesys planavimo procesui. Informantai pažymėjo, kad kartais trūksta „susikalbėjimo“ tarp institucijų, informacija neperduodama visoms reikiamoms institucijoms, trūkstant informacijos sunku teisingai ir naudingai suplanuoti kam ir kokias paslaugas tikslinga skirti. Planavimo stadijoje reikėtų daugiau bendradarbiauti atsakingoms

institucijoms. Taip pat išryškėja finansavimo problema, stokojama lėšų transportui, kurui ir pan. kas trukdo laiku pasiekti klientus.

Tyrimo metu taip pat siekta sužinoti koku lygiu organizuojamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajone.

Tyrimo dalyvių vertinimai pateikiami 3.5 lentelėje.

3.5 lentelė

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo Mažeikių rajono savivaldybėje vertinimas

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo rodikliai	Vertinimo balų vidurkiai
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos veikla organizuojant socialines paslaugas	3,25
Apskričių veikla organizuojant socialines paslaugas	3,5
Savivaldybių veikla organizuojant socialines paslaugas	3,0
Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos veikla organizuojant socialines paslaugas	3,0
Tarpinstitucinis bendradarbiavimas socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo procese.	2,25

Visi trimo dalyviai (E1, E2, E3, E4) nurodė, kad Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos veikla organizuojant socialines paslaugas vertintina vidutiniškai. Taip pat vidutiniškai vertinama apskričių, savivaldybių, socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos veikla organizuojant socialines paslaugas.

Tyrimas atskleidė, kad Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo aspektu žemu lygiu plėtojamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo procese.

Pažymėtina, kad socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, darbo tikslas yra padėti socialinės rizikos šeimai, išgyvenančiai socialinę krizę, spręsti problemas, taikant prevencines ir intervencines priemones. Socialinių darbuotojų su rizikos grupių šeimomis pareigybių apraše pažymima, kad socialinis darbuotojas turi bendradarbiauti su sveikatos priežiūros ir švietimo įstaigomis, policijos nuovadomis, socialinės paramos skyriumi, Vaiko teisių apsaugos skyriumi, seniūnijomis, NVO, religinėmis bendruomenėmis ir kitomis įstaigomis socialinių paslaugų teikimo klausimais. Tyrimas išryškino nepakankamą tarpinstitucinį bendradarbiavimą organizuojant paslaugas socialinės rizikos šeimoms. Sprendžiant iškilusias problemas socialinis darbuotojas dažniausiai turi vienas priimti sprendimus. Galima teigti, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka mažina socialinių paslaugų organizavimo socialinės rizikos šeimoms efektyvumą.

Informantai komentuodami savo vertinimus pažymėjo, kad paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo procese taip pat trūksta tarpinstitucinio bendradarbiavimo (E1, E2). (žr.3.6 lentelę).

3.6 lentelė

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimas Mažeikių rajono savivaldybėje

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimas Mažeikių rajono savivaldybėje	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo nebuvimas soc. paslaugų organizavimo procese	E1 – „organizuojant paslaugas kaip ir planavimo procese stokojama Tarpinstitucinio bendradarbiavimo“ E2 – „tarpinstitucinio bendradarbiavimo problema apsunkina paslaugų organizavimą soc. rizikos šeimoms“ E4 „reikėtų daugiau bendradarbiauti atsakingoms institucijoms“
	Organizuojant paslaugas ne visada atsižviengiama į poreikius	E2 – „organizuojant paslaugas soc. rizikos šeimoms ne visada įvertinami tikrieji poreikiai“ E3 – „paslaugos organizuojamos be poreikių analizės“
	Organizuojant paslaugas soc. rizikos šeimoms ne visada paisoma socialinių darbuotojų nuomonės	E1 „reikėtų įsiklausyti į socialinių darbuotojų pasiūlymus“ E4 – „neįvertinama socialinio darbuotojo kaip betarpiško paslaugų teikėjo nuomonė“

Visoms socialinės rizikos šeimoms teikiamos tokios pat paslaugos, neatsižvelgiant į poreikius (E2). Organizuojant socialines paslaugas neįvertinama socialinio darbuotojo kaip betarpiško paslaugų teikėjo nuomonė, organizaciniai sprendimai priimami aukštesniame lygmenyje (E4).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo aspektu Mažeikių rajono savivaldybėje žemu lygiu plėtojamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Tai neigiamai įtakoja socialinių paslaugų organizavimo socialinės rizikos šeimoms efektyvumą. Informantai pažymėjo, kad paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo procese taip pat trūksta tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms ne visada atsižvelgiama į poreikius.

Tyrimo metu informantų paprašyta įvertinti, Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese (žr. 3.7 lentelę).

3.7 lentelė

Mažeikių rajono savivaldybės kompetencijos socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese vertinimas

Rodikliai, charakterizuojantys Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją	Vertinimo balų vidurkiai
Socialinių paslaugų teikimo programų rengimas	3,25
Socialinių paslaugų teikimo organizavimas	3,0
Socialinių paslaugų teikimo poreikio nustatymas	3,0
Socialinių paslaugų teikėjų veiklos kontrolė	3,0
Informacijos apie socialines paslaugas teikimas	2,25

Visi tyrimo dalyviai (E1, E2, E3, E4) Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese įvertino vidutiniškai. Vidutiniškai įvertinti ir rodikliai, charakterizuojantys Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją: socialinių paslaugų teikimo programų rengimas, socialinių paslaugų teikimo organizavimas, socialinių paslaugų teikimo poreikio nustatymas, socialinių paslaugų teikėjų veiklos kontrolė. Visgi tyrimo metu žemais vertinimo balais įvertintas - informacijos apie socialines paslaugas teikimas. Pasak informantų, gyventojai stokoja informacijos apie teikiamas socialines paslaugas.

Komentuodami pateiktus vertinimus informantai pažymėjo, kad rekomenduotina nedirbančius asmenis iš soc. rizikos šeimos įdarbinti remiantis įvairiomis darbo biržos programomis, kurių dėka tie asmenys įgis darbinės patirties, galbūt jiems pavyks įsidarbinti (E1). (žr. 3.8 lentelę).

3.8 lentelė

Mažeikių rajono savivaldybės kompetencija socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Mažeikių rajono savivaldybės kompetencija socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese	Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese vertintina vidutiniškai	E1 – „Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese vertintina vidutiniškai“ E2 – „kompetencija vertinu vidutiniškai“ E4 „savivaldybės kompetenciją galima vertinti kaip vidutinišką“
	Sudaryti galimybę nedirbantiems asmenims iš soc. rizikos šeimos įsidarbinti	E2 – „asmenims iš socialinių rizikos šeimų svarbiausia įsidarbinti, tad rekomenduotinos specialios programos, kurios skatintų darbdavius įdarbinti asmenis iš socialinės rizikos šeimos.“ E3 – „rekomenduotina nedirbančius asmenis iš soc. rizikos šeimos įdarbinti remiantis įvairiomis darbo biržos programomis, kurių dėka tie asmenys įgis darbinės patirties, galbūt jiems pavyks įsidarbinti“
	Stokojama informacijos apie socialines paslaugas	E2 – „nepakanka informacijos apie teikiamas socialine paslaugas“ E4 „stinga informacijos, ji pasiekia ne visus klientus“

Panašias rekomendacijas efektyvesniam socialinių paslaugų teikimo organizavimui pateikia ir informantas (E2), pažymėdamas, kad asmenims iš socialinių rizikos šeimų svarbiausia įsidarbinti, tad rekomenduotinos specialios programos, kurios skatintų darbdavius įdarbinti asmenis iš socialinės rizikos šeimos. Suteikimas galimybės dirbti ir užsidirbti šios socialinės grupės asmenims būtų pati veiksmingiausia priemonė.

Apibendrinant galima teigti, kad informantai Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese vertina vidutiniškai. Tyrimas išryškino informacijos apie socialinių paslaugų teikimą nepakankamumo problemą. Gyventojai stokoja informacijos apie teikiamas socialines paslaugas. Informantai rekomenduoja nedirbančius asmenis iš soc. rizikos šeimos įdarbinti remiantis specializuotomis darbo biržos programomis, kurių dėka tie asmenys įgis darbinės patirties. Pasak informantų rekomenduotinos specialios programos, kurios skatintų darbdavius įdarbinti asmenis iš socialinės rizikos šeimos. Galimybė dirbti ir užsidirbti šios socialinės grupės asmenims būtų pati veiksmingiausia priemonė.

Tolimesniame tyrimo etape siekta sužinoti koku lygiu Mažeikių rajono savivaldybėje atliekamas socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas.

Informantų vertinimai pateikiami 3.9 lentelėje.

Pasak informantų (E1, E2, E3, E4) aukštame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas teikiančių paslaugas instituciniu lygmeniu.

3.9 lentelė

Mažeikių rajono savivaldybėje atliekamos socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas

Rodikliai, charakterizuojantys socialinių paslaugų socialinės rizikos kokybės vertinimą	Vertinimo balų vidurkiai
Socialinių paslaugų atitikimas nustatytiems standartams ir reikalavimams	3,0
Socialinių paslaugų kokybės vertinimas organizaciniu lygmeniu	2,0
Socialinių paslaugų kokybės vertinimas teikiančių paslaugas instituciniu lygmeniu	4,0
Socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu	3,0

. Vidutiniame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo aspektu, socialinių paslaugų atitikimo nustatytiems standartams ir reikalavimams vertinimas. Visi informantai (E1, E2, E3, E4) nurodė, kad žemame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas organizaciniame lygyje.

Komentuodami savo vertinimus informantai pažymėjo, kad pačios institucijos vertina save arba viena kitą. Dažniausiai aktualus tik suteiktų paslaugų skaičius). (žr. 3.10 lentelę).

Vertinant reikėtų labiau kreipti dėmesį į paslaugų kokybę, pasiektus rezultatus, o ne kiekybę (E1). Dabartiniu metu neskiriamas pakankamas dėmesys socialinių paslaugų kokybei gerinti, o siekiama suteikti kuo daugiau paslaugų, t.y. paslaugų skaičius - statistinė išraiška daugumai savivaldybių tampa siekiamybe, visai pamirštama socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų kokybė (E3).

Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Mažeikių rajono savivaldybėje atliekamas socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas	Vertinant akcentuojamas suteiktų paslaugų skaičius bet ne kokybė	<p>E2 – „vertinant dažniausiai aktualus tik suteiktų paslaugų skaičius“</p> <p>E1 – „vertinant reikėtų labiau kreipti dėmesį į paslaugų kokybę, pasiektus rezultatus, o ne kiekybę“</p> <p>E3 „paslaugų skaičius- statistinė išraiška daugumai savivaldybių tampa siekiamybe, visai pamirštama socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų kokybė“</p>

Apibendrinant galima teigti, kad, pasak informantų aukštame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas teikiančių paslaugas instituciniu lygmeniu. Vidutiniame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo aspektu, socialinių paslaugų atitikimo nustatytiems standartams ir reikalavimams vertinimas. Žemame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas organizaciniu aspektu. Informantai nurodė, kad dažnai pačios institucijos vertina save arba viena kitą. Vertinant reikėtų labiau kreipti dėmesį į paslaugų kokybę, pasiektus rezultatus, o ne kiekybę. Dabartiniu metu neskiriamas pakankamas dėmesys socialinių paslaugų kokybei gerinti, o siekiama suteikti kuo daugiau paslaugų, t.y. paslaugų skaičius - statistinė išraiška daugumai savivaldybių tampa siekiamybe, visai pamirštama socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų kokybė.

Tolimesniame tyrimo etape siekta sužinoti, koku lygiu Mažeikių rajono savivaldybėje plėtojama socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūra ir kontrolė. Informantų vertinimai pateikiami 3.11 lentelėje

3.11 lentelė

Mažeikių rajono savivaldybėje plėtojamo socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūros ir kontrolės vertinimas

Rodikliai, apibudinantys socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimą ir priežiūrą	Vertinimo balų vidurkiai
Socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų veikla	3,0
Socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų priežiūros ir kontrolės kokybė	2,25
Socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu	4,0

Pasak informantų (E1, E2, E3, E4) aukštame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu, vidutiniškai vertinama atliekama socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų veikla. Žemame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų priežiūros ir kontrolės kokybės vertinimas. Informantų požiūriu atlikus priežiūrą ir kontrolę, galima pateikti rekomendacijas

pavaldžioms institucijoms ir taip pagerinti socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūros ir kontrolės vertinimo efektyvumą (E1, E3). Informantas (E4) pažymėjo, kad Valstybės kontrolė 2009 m. atlikusi savivaldybių auditą pažymėjo, kad socialinių paslaugų įstatyme numatyta, kad savivaldybė kontroliuoja savo teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. (žr. 3.12 lentelę).

Audito metu nustatyta, kad stokojama metodikų, kurios numatytų, kaip savivaldybės tai turėtų atlikti, taigi, nėra bendros tvarkos, kuria vadovaujantis savivaldybės galėtų kontroliuoti socialinių paslaugų kokybę. Kadangi savivaldybės vadovaujasi savo nustatytomis tvarkomis, sudaromos prielaidos skirtingai įvertinti teikiamos socialinės paslaugos kokybę: ta pati vienodos kokybės paslauga vienoje savivaldybėje gali būti įvertinta kaip pakankamos (tinkamos) kokybės, kitoje – ne.

3.12 lentelė

**Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūros ir kontrolės vertinimas
Mažeikių rajono savivaldybėje**

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Mažeikių rajono savivaldybėje plėtojamo socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūros ir kontrolės vertinimas	Aukštame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu	E2 – „manau, kad aukštame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu“ E1 – „socialinių paslaugų kokybę paslaugų vartotojų požiūriu vertinama gerai“
	Žemame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų priežiūros ir kontrolės kokybės vertinimas.	E3 – „manau, žemame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų priežiūros ir kontrolės kokybės vertinimas, dėl to kad šis vertinimas neobjektyvus“

Pažymėtina, kad teisės aktai numato, kad asmuo gali dėl socialinių paslaugų teikti skundus skirtingiems subjektams: dėl bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros – savivaldybės administracijos direktoriui, dėl socialinės globos ir socialinių paslaugų, finansuojamų iš valstybės biudžeto – Socialinių paslaugų priežiūros departamentui.

Apibendrinant galima teigti, kad pasak informantų, aukštame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu, vidutiniškai vertinama atliekama socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų veikla. Žemame lygmenyje atliekamas socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų priežiūros ir kontrolės kokybės vertinimas. Informantų požiūriu atlikus priežiūrą ir kontrolę, rekomenduojama pateikti pasiūlymus pavaldžioms institucijoms ir taip pagerinti socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūros ir kontrolės vertinimo efektyvumą. Dabartiniu metu nėra bendros tvarkos, kuria vadovaujantis savivaldybės galėtų kontroliuoti socialinių paslaugų kokybę. Kadangi savivaldybės vadovaujasi savo nustatytomis tvarkomis, sudaromos prielaidos skirtingai

įvertinti teikiamos socialinės paslaugos kokybę: ta pati vienodos kokybės paslauga vienoje savivaldybėje gali būti įvertinta kaip pakankamos kokybės, kitoje – ne.

Tyrimo metu siekta sužinoti, koku lygiu įgyvendinami socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principai Mažeikių rajone. Informantų vertinimai pateikiami 3.13 lentelėje

Pasak informantų (E1, E2, E3, E4) aukštame lygmenyje įgyvendinami šie socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principai: prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo.

3.13 lentelė

**Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principų Mažeikių rajone
įgyvendinimo vertinimas**

Valdymo principai	Vertinimo balų vidurkiai
Bendradarbiavimo	2,25
Dalyvavimo	2,0
Kompleksiškumo	2,0
Prieinamumo	4,0
Socialinio teisingumo	4,0
Tinkamumo	4,0
Veiksmingumo	4,0
Visapusiškumo	3,0

Vidutiniu lygmeniu įgyvendinamas visapusiškumo principas. Žemiausiu lygmeniu įgyvendinami bendradarbiavimo, bei kompleksiško principai. (žr.3.14 lentelę).

3.14 lentelė

**Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principų įgyvendinimo vertinimas
Mažeikių savivaldybėje**

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principų Mažeikių rajone įgyvendinimo vertinimas	Valstybės institucijų bendradarbiavimo problema	E1 – „tarpinstitucinio bendradarbiavimo planuojant, organizuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir pasigendama“ E2 – „manau, kad stokojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo“
	Socialinių paslaugų teikimo asmeniui turėtų būti derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai	E3 – „socialinių paslaugų teikimas asmeniui turėtų būti derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai, nes socialinės rizikos šeimose socialinės paslaugos dažniausia reikalingos visiems šeimos nariams“

Pasak informanto (E1, E3), socialinių paslaugų 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. Būtent tarpinstitucinio bendradarbiavimo planuojant, organizuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir pasigendama.

Siekiant sėkmingiau įgyvendinti dalyvavimo principą svarbu, kad įvairiais socialinių paslaugų valdymo ir skyrimo kaisimais būtų tariamasi su visomis susijusiomis institucijomis, kurios

dalyvauja socialinių paslaugų teikimo procese. Socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai. Socialinės paslaugos paslaugų gavėjams turėtų būti teikiamos remiantis kompleksiško principu. Socialinių paslaugų teikimas asmeniui turėtų būti derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai, nes socialinės rizikos šeimose socialinės paslaugos dažniausia reikalingos visiems šeimos nariams.

Apibendrinant galima teigti, kad aukštame lygmenyje įgyvendinami šie socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principai: prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo. Vidutiniame lygmenyje įgyvendinamas visapusiškumo principas. Žemiausiu lygmeniu įgyvendinami bendradarbiavimo ir kompleksiško principai. Informantų požiūriu valdant, planuojant, organizuojant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir pasigendama kokybiškesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Siekiant sėkmingiau įgyvendinti dalyvavimo principą svarbu, kad įvairiais socialinių paslaugų valdymo ir skyrimo kaisimais būtų tariamasi su visomis susijusiomis institucijomis, kurios dalyvauja socialinių paslaugų teikimo procese. Siekiant sėkmingiau įgyvendinti kompleksiško principo reikalavimus, socialinių paslaugų teikimas asmeniui turėtų būti derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai, nes socialinės rizikos šeimose socialinės paslaugos dažniausia reikalingos visiems šeimos nariams.

Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo Mažeikių rajono savivaldybėje analizei svarbi ir paslaugos gavėjų, t.y. socialinės rizikos šeimos narių, kuriems teikiamos socialinės paslaugos nuomonė apie Socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymą Mažeikių rajono savivaldybėje.

Pradiniame tyrimo etape informantų - socialinių paslaugų gavėjų teirautasi, kaip jie sužinojo apie jiems reikalingą socialinių paslaugų (toliau- SP) teikimą. Ar pakanka informacijos apie visas rajone teikiamas socialine paslaugas (žr. 3.15 lentelę).

3.15 lentelė

**Informacijos apie teikiamas socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms pakankamumas
Mažeikių savivaldybėje**

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Informacijos apie teikiamas socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms pakankamumas Mažeikių savivaldybėje	Stokojama informacijos apie socialinių paslaugų teikimą	E7 – „pirmąkart apie reikalingą socialinių paslaugų teikimą sužinojau iš kaimynų,“ E6 – „pirmąkart sužinojau iš pažįstamų“ E5 – „pirmąkart sužinojau iš draugų“

Visi keturi informantai (E5, E6, E7, E8) nurodė, kad pirmąkart apie jiems reikalingą socialinių paslaugų teikimą sužinojo iš kaimynų, pažįstamų ar draugų. Tik vienas informantas nurodė, kad apie jam reikalingą socialinių paslaugų teikimą sužinojo iš socialinio darbuotojo. Pasak informantų (E5, E6, E7, E8) informacijos apie jiems reikalingą socialinių paslaugų teikimą

stokojama. Komentuodami informantai pažymėjo, kad nesinaudoja internetu arba juo naudojami retai, tad informacijos apie socialinių paslaugų teikimą jie stokoja. Visi tyrimo dalyviai (E4, E5, E7, E8) pažymėjo, kad vėliau jiems daugiau informacijos apie socialines paslaugas pateikė juos lankantis socialinis darbuotojas, tačiau visi informantai vieningai pritarė tai nuomonei, kad informacijos apie socialines paslaugas jie stokoja.

Pažymėtina, kad socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimai teikiamos padedant ugdyti suaugusių šeimos narių socialinius įgūdžius ir motyvaciją kurti saugią, sveiką ir darnią aplinką savo namuose, šeimoje, palaikyti socialinius ryšius su visuomene ir užtikrinti šioje šeimoje augančių vaikų visapusišką vystymąsi ir ugdymą. Viena iš socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų – informavimas (reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas asmeniui (šeimai) yra viena svarbiausių paslaugų, deja ši paslauga nėra tinkamai užtikrinama, informantai stokoja informacijos apie socialines paslaugas jų teikimą.

Apibendrinant galima teigti, kad informantai - paslaugų gavėjai stokoja informacijos apie jiems reikalingą socialinių paslaugų teikimą. Pirmąkart apie jiems reikalingą socialinių paslaugų teikimą informantai sužinojo iš kaimynų, pažįstamų ar draugų. Tik vienas informantas nurodė, kad apie jam reikalingą socialinių paslaugų teikimą sužinojo iš socialinio darbuotojo.

Tyrimo metu informantų klausta, ar juos tenkina tai, kaip jiems planuojamos, organizuojamos, teikiamos socialinės paslaugos. Ko jie pasigenda (žr. 3.16 lentelę).

3.16 lentelė

Informantų pasitenkinimas planuojamomis, organizuojamomis, teikiamomis socialinėmis paslaugomis socialinės rizikos šeimoms

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Informantų pasitenkinimas planuojamomis, organizuojamomis, teikiamomis socialinėmis paslaugomis socialinės rizikos šeimoms	Paslaugų kokybė tenkina tik iš dalies	E5 – „paslaugų kokybė tenkina tik iš dalies,“ E6 – „tik dalinai tenkina“ E7 – „dalinai tenkina paslaugų kokybę“
	Paslaugų kokybė netenkina	E5 – „paslaugų kokybė netenkina“

Informantai (E5, E7, E6) nurodė, kad paslaugų kokybė tenkina juos tik iš dalies. Pasak informanto (E5), paslaugų kokybė tenkina tik iš dalies, pagrindinė to priežastis ta, kad neįsigilinama į žmogaus poreikius, socialinės paslaugos turėtų būti teikiamos ir kitiems šeimos nariams.

Informantas (E8) pažymėjo, kad jam teikiamų socialinių paslaugų kokybė netenkina, teikiamos socialinės paslaugos nepadaeda išspręsti pačios problemos. Pasak informanto (E8), „labai norėčiau įsidarbinti ar įgyti profesiją, tačiau vien socialinio darbuotojo konsultacija nieko neišsprendžia“.

Apibendrinant galima teigti, kad informantai - socialinių paslaugų gavėjai tik iš dalies

patenkinti jiems teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Pasak informantų teikiant paslaugas neįsigilinama į žmogaus poreikius, socialinės paslaugos turėtų būti teikiamos ir kitiems šeimos nariams.

Tyrimo metu taip pat norėta sužinoti kokias paslaugas Jums teikia socialinis darbuotojas. Ar tenkina jo paslaugų kokybė? (žr. 3.17 lentelę).

3.17 lentelė

Socialinio darbuotojo darbo kokybės vertinimas

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinio darbuotojo darbo kokybės vertinimas	Paslaugų kokybė tenkina tik iš dalies	E5 – „paslaugų kokybė tenkina tik iš dalies,“ E6 – „tik dalinai tenkina“ E7- „dalinai tenkina paslaugų kokybę“
	Pataria, konsultuoja	E5 – „pamoko, pataria“ E6 – „teikia konsultacijas“ E7- „pataria“

Tyrimo dalyviai nurodė, kad socialiniai darbuotojai rūpinasi jų vaikais (E6, E7, E8), padeda susitvarkyti buitį (E5), padeda spręsti kasdienes problemas, padeda atsisakyti alkoholio ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai rūpinasi socialinės rizikos šeimomis, lanko juos namuose, padeda jiems susitvarkyti buitį, spręsti kasdienes problemas, rūpinasi jų vaikais, moko socialinių įgūdžių, savarankiško gyvenimo.

Tolimesniame tyrimo etape informantų teirautasi, ar jie gauna visas socialines paslaugas, kokios jiems reikalingiausios, jei ne tai kokių paslaugų jie pasigenda.

Trys informantai (E5, E7, E6) nurodė, pažymėjo, kad iš dalies gauna visas socialines paslaugas, kokios jiems reikalingiausios. Visi trys informantai nurodė, kad socialinės paslaugos turėtų būti teikiamos visiems šeimos nariams. Informantas (E8) pažymėjo, kad gauna ne visas socialines paslaugas, kokios jiems reikalingiausios. Informantas (E8) nurodė, kad socialiniai darbuotojai daug laiko skiria konsultavimui, informacijos pateikimui, tačiau visai dėmesio neskiria galimybei įgyti profesinių žinių ir padėti įsidarbinti. Pasak informanto (E8), socialiniai darbuotojai galėtų bendradarbiauti su darbo birža padedant jam lengviau įsidarbinti.

Apibendrinant galima teigti, kad informantai iš dalies gauna visas socialines paslaugas, kokios jiems reikalingiausios. Visi trys informantai nurodė, kad socialinės paslaugos turėtų būti teikiamos visiems šeimos nariams.

Tyrimo metu taip pat domėtasi, ar informantus tenkina socialinio darbuotojo bendravimas, ar norėtų, kad darbuotojas ilgiau, dažniau bendrautų su jais (žr. 3.18 lentelę).

Pasak informanto (E5), „mane tenkina socialinio darbuotojo bendravimas, jis labai padeda mano šeimai, ypač vaikams; socialinis darbuotojas visada maloniai bendrauja, padeda, suteikia informacijos, tad esu patenkinta bendravimu (E7); taip iš esmės tenkina socialinio darbuotojo

bendravimas (E6, E8). Visi informantai (E5, E6, E7, E8) nurodė, kad juos tenkina bendravimo su socialiniais darbuotojais laikas.

3.18 lentelė

Socialinio darbuotojo bendravimo vertinimas

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinio darbuotojo bendravimo vertinimas	Tenkina bendravimas su klientais	E5 – „mane tenkina socialinio darbuotojo bendravimas“ E7 – „socialinis darbuotojas visada maloniai bendrauja, padeda, suteikia informacijos, tad esu patenkinta bendravimu“ E6 – „taip iš esmės tenkina socialinio darbuotojo bendravimas dalinai tenkina paslaugų kokybę“

Apibendrinant galima teigti, kad informantus- paslaugos gavėjus tenkina socialinio darbuotojo bendravimas. Socialinis darbuotojas padeda ir paslaugos gavėjo šeimai, ypač vaikams, suteikia reikalingos informacijos.

Informantų teirautasi, kokias asmenines bei profesines socialinio darbuotojo savybes jie vertina. Kokių savybių neturėtų būti. (žr. 3.19 lentelę).

3.19 lentelė

Socialinio darbuotojo asmeninių bei profesinių savybių vertinimas

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinio darbuotojo asmeninių bei profesinių savybių vertinimas	Pageidautinos socialinio darbuotojo asmeninės savybės	E5 – „sąžiningumas, tolerantiškumas, jautrumas“ E7 – „kad būtų sąžiningas, jautrus žmogui“ E6 – „socialinis darbuotojas turi gebėti išklausti žmogų, būtų geranorišku, geru, mandagiu“
	Pageidautinos socialinio darbuotojo profesinės savybės	E5 – „kompetencija, profesionalumas, išvalgumas“

Informantai (E5, E7) išskyrė šias socialinio darbuotojo asmenines savybes: sąžiningumą, tolerantiškumą, jautrumą. Informantai (E6, E8) išskyrė šias socialinio darbuotojo asmenines savybes gebėjimą išklausti, geranoriškumą, gerumą, mandagumą. Profesines savybes įvardijo tik vienas informantas (E5), t.y. reikiama kompetenciją, profesionalumą, išvalgumą.

Apibendrinant galima teigti, kad informantai išskyrė šias socialinių darbuotojų, gebėjimą išklausti asmenines savybes: sąžiningumą, tolerantiškumą, jautrumą, geranoriškumą, gerumą, mandagumą. Taip pat informantas svarbios ir socialinių darbuotojų profesinės savybės: reikiama kompetenciją, profesionalumas, išvalgumas.

Tyrimo metu informantų klausta ar jie yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Ar juos tenkina jų kokybė. Ką reiktų tobulinti (žr. 3.20 lentelę).

Informantų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Informantų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis	Iš dalies patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis	E5 – „esu iš dalies patenkinta“ E7 – „dalinai tenkina soc. darbuotojo paslaugas“ E6- „ne visai, bet galima sakyti, kad esu patenkintas“
	Stokojama informacijos apie paslaugas	E5- „nepakanka informacijos“ E4 – „kartais nežinau, kad viskas pasikeitė“ E7 – „apie naujoves sužinau tik iš kaimynų“
	Ilgai tenka laukti socialinių darbuotojų	E6- „ilgai tenka laukti kol atvyks“ E7 – „galėtų greičiau atvykti“

Visi informantai - paslaugos gavėjai nurodė, kad yra iš dalies patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis, tačiau paslaugų kokybė, pasak informantų (E6, E8) galėtų būti ir geresnė.

Informantai įvardijo šias socialinių paslaugų tobulinimo kryptis (galimybes):

- Reiktų daugiau informacijos apie teikiamas socialines paslaugas (susijusių su socialinių paslaugų naujovėmis bei pasikeitimais);
- Reiktų daugiau pačių socialinių darbuotojų;

Interneto tinklalapyje „Socialinis žemėlapis“ skelbiama informacija apie teiktas socialines paslaugas, nedetalizuojant pagal socialinių paslaugų rūšis (bendrosios ar specialiosios paslaugos). Taip pat skelbiami socialinės paramos informacinės sistemos (toliau – SPIS) statistiniai duomenys apie teiktas socialines paslaugas, nedetalizuojant, kokios bendrosios ar specialiosios paslaugos buvo teiktos.

Pateikiama informacija ne apie visų savivaldybių teiktas socialines paslaugas. SPIS informacinėje sistemoje nėra visos informacijos apie teiktas socialines paslaugas šalies mastu. Interneto tinklalapio „Socialinis žemėlapis“ skiltyje „Socialinės statistikos rodikliai“ pateikiami nepakankamai išsamūs duomenys (pavyzdžiui, pasirinkus skyrelį „Instituciniai rodikliai“ pateikiama informacija tik apie vaikų globos įstaigas). Kai kurių savivaldybių interneto tinklalapiuose pateikiama nepakankama, neatnaujinta informacija apie socialines paslaugas, nėra atskiro skyrelio, kuriame būtų pateikiama informacija apie šias paslaugas, jų gavimo tvarką ir pan. Ne visos savivaldybės Socialinių paslaugų planus skelbė interneto tinklalapiuose.

Apibendrinant galima teigti, kad informantai stokoja informacijos apie socialines paslaugas. Stokojama informacijos apie socialinių paslaugų naujoves, socialinių teikimo tvarkos pasikeitimus ir pan. Informantai tai pat nurodė, kad trūksta socialinių darbuotojų, jie norėtų, kad jų būtų daugiau.

Baigiamajame tyrimo etape informantų teirautasi, ką savivaldybė, seniūnija dar galėtų nuveikti jų labui, teikiant socialines paslaugas (žr. 3.21 lentelę).

Savivaldybės, seniūnijos veiklos galimybės gerinant teikiamų paslaugų kokybę

Kategorijos	Dalinės kategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Informantų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis	Pagerinti susisiekimą (paslaugų prieinamumą. Socialiniai darbuotojai neturi specialaus transporto, kad laiku pasiektų klientus).	E5 – „tenka ilgai laukti kol atvyksta“ E7 – „socialiniai darbuotojai apsilanko nedažnai“ E6 – „nespėja laiku padėti mums, kiek žinau jie nebeturi asmeninio transporto, naudojami bendru seniūnijos automobiliu“
	Didinti informacijos apie paslaugas sklaidą	E5 – „nepakanka informacijos“ E5 – „kartais nežinau, kad viskas pasikeitė“ E7 – „galėtų savivaldybė, taip pat socialiniai darbuotojai suteikti daugiau informacijos apie socialinių paslaugų teikimo tvarkos pokyčius, naujoves, teisės aktų pasikeitimus“.

Pasak informantų (E6, E8) dabartiniu metu tenka ilgokai laukti kol socialinis darbuotojas atvyksta, nes jis dažnai atsakingas būna net už dešimtį šeimų, taip pat trūksta transporto, nes seniūnijos socialiniai darbuotojai naudojami tik bendru seniūnijos automobiliu, kuriuo naudojami ir visi kiti seniūnijos darbuotojai, todėl dažnai jis būna užimtas. Anot informantų (E5, E7), galėtų savivaldybė, taip pat socialiniai darbuotojai suteikti daugiau informacijos apie socialinių paslaugų teikimo tvarkos pokyčius, naujoves, teisės aktų pasikeitimus. Pasak informanto (E5), dažnai mes sužinome paskutiniai apie socialinių paslaugų teikimo permainas.

Apibendrinant galima teigti, kad informantai norėtų kad, socialiniai darbuotojai greičiau juos pasiektų, nes dabartiniu metu tenka ilgokai laukti socialinio darbuotojo. Taip pat norėtų daugiau gauti informacijos apie socialinių paslaugų teikimo tvarkos pokyčius, naujoves, teisės aktų pasikeitimus.

IŠVADOS

1. Socialinių paslaugų valdymas suvokiamas kaip visų valdymo funkcijų visuma. Socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis.
2. Socialinės rizikos šeimos susiformuoja vyraujant nepalankiomis ekonominėmis ir psichologinėmis sąlygomis, dėl sunkumų auklėjant vaikus, kylant šeimos narių konfliktams, girtuokliaujant, dėl priklausomybės narkotikams, žiauraus elgesio šeimoje, moterų ir vaikų atžvilgiais. Socialinės rizikos šeimose vyrauja nedarbas ir skurdas, tad tokioms šeimoms teikiama socialinė pagalba (socialinės paslaugos). Socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimai teikiamos, padedant ugdyti suaugusių šeimos narių socialinius įgūdžius ir motyvaciją, kurti saugią, sveiką, darnią aplinką savo namuose, šeimoje, palaikyti socialinius ryšius su visuomene ir užtikrinti šioje šeimoje augančių vaikų visapusišką vystymąsi ir ugdymą. Teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimai, užtikrinamas socialinių paslaugų teikimas vaikams. Socialinių paslaugų valdymo sistema Lietuvoje įgyvendinama vadovaujantis decentralizacijos principu. Socialinių paslaugų decentralizacijos tikslas - teikti socialines paslaugas žmogaus gyvenamojoje aplinkoje ir užtikrinti, kad pagalba bendruomenėje pasiektų visus jos reikalingus asmenis. Socialinių paslaugų valdymas Lietuvoje patikėtas LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, apskritims, savivaldybėms bei socialinių paslaugų priežiūros departamentą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.
3. Dokumentų analizė atskleidė socialinių paslaugų administravimo situaciją Mažeikių rajono savivaldybėje. Mažeikių rajone vyrauja didelė bedarbystė, kasmet daugėja pensinio amžiaus žmonių, jaunimas ir jaunos šeimos emigruoja. Socialinių paslaugų įstaigų susikcentravimas Mažeikių mieste lemia paslaugų neprieinamumo problemą Mažeikių rajono vietovėse, kurios yra labiau nutolusios nuo Mažeikių miesto, t. y. Sedos, Židikų, Šerkšnėnų, Laižuvos seniūnijų gyventojams. Kaime gyvenančių potencialių socialinių paslaugų gavėjų socialinės paslaugos kartais nepasiekia ir dėl transporto problemų. Socialiniams darbuotojams, dirbantiems seniūnijose, dėl transporto problemų dažnai būna sudėtinga pasiekti atokiose vietose gyvenančias socialinės rizikos šeimas ir asmenis. Mažeikių rajone nepakankamai sprendžiamos suaugusiųjų socialinės rizikos asmenų problemos: alkoholikams, benamiams, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų, skurde gyvenantiems asmenims ir kt. stinga kvalifikuotos psichologų pagalbos, taip pat stokojama socialinių darbuotojų.
4. Kokybinis tyrimas atskleidė, kad Mažeikių savivaldybėje planuojant, organizuojant, teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms stokojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Tyrimas atskleidė, kad Mažeikių rajono savivaldybėje žemu lygiu plėtojamas tarpinstitucinis

bendradarbiavimas, neskiriamas pakankamas dėmesys socialinių paslaugų kokybei gerinti, nepakankamai užtikrinamas socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų priežiūros ir kontrolės kokybės vertinamas, stringa bendradarbiavimo ir kompleksiskumo principų įgyvendinimas. Tyrimu nustatyta, kad paslaugų gavėjai stokoja informacijos apie teikiamų socialinių paslaugų pasikeitimus, naujoves. Socialinių paslaugų gavėjai pastebi, kad socialiniai darbuotojai neturi specialaus transporto juos lankyti, tad jiems tenka ilgokai laukti kol juos pasieks socialiniai darbuotojai.

REKOMENDACIJOS

Savivaldybei:

- Skelbti informaciją apie socialinių paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus;
- Būtina paskatinti Mažeikių rajono savivaldybės, NVO ir bendruomenių, savivaldybės institucijų partnerystę, kuri socialinių paslaugų teikimo sistemoje pagerintų socialinių paslaugų kokybę, prieinamumą, operatyvumą.
- Teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms rekomenduotina aktyviai bendradarbiauti visoms socialinių paslaugų valdyme dalyvaujančioms institucijoms.
- Mažeikių rajono savivaldybei rekomenduotina aprūpinti socialinius darbuotojus transportu, kad jie galėtų laiku pasiekti klientus-socialinės rizikos šeimas.
- Kasmet rajone atlikti socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms poreikių tyrimus, ir taip nustatyti kokie yra pagrindiniai socialinių paslaugų poreikiai socialinės rizikos šeimoms.

Seniūnijoms:

- Didinti informacijos sklaidą seniūnijų gyventojams apie socialines paslaugas, jų teikimo naujoves;
- Socialinės rizikos šeimas įtraukti aktyviau dalyvauti sociokultūriniuose renginiuose (organizuojamuose savivaldybės). Bendradarbiauti su policija vykstant pas socialinės rizikos šeimas. Siekiant pagerinti socialinių paslaugų teikimo kokybę, pritraukti daugiau savanorių dirbti šį darbą.
- Įtraukti seniūnijų gyventojus kuriant, planuojant socialinių paslaugų teikimą, socialinės rizikos šeimoms.

Socialiniams darbuotojams:

- Laiku suteikti socialinių paslaugų gavėjams- socialinės rizikos šeimoms naujausią informaciją apie socialines paslaugas;
- Vykdyti socialinių paslaugų gavėjų apklausas ir gretai spęsti iškilusias (nustatytas) problemas (pokalbiai su paslaugų gavėjais, iškilusių problemų identifikavimas ir efektyvus jų sprendimas);
- Aktyviai dalyvauti ir bendradarbiauti kartu su savivaldybės specialistais nustatant socialinių paslaugų poreikį individualiai kiekvienai soc. rizikos šeimai.

LITERATŪRA

1. Astrauskas, A., Česonis, G. (2008). Strateginio planavimo principų diegimo Lietuvos vietos savivaldybėse etapai. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 26, 25 – 34.
2. Backūnaitė, E. (2006). Administracinių reformų viešajame sektoriuje raida: konvergencijos ir divergencijos paieškos. *Viešoji politika ir administravimas*. Nr. 18, 17 – 25.
3. Norvegijos patirties nestacionarių socialinių paslaugų srityje adaptavimo, perkėlimo ir įdiegimo Lietuvoje galimybių studija (2010), Vilnius.
4. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2009). Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis. - Kaunas: Technologija.
5. Baltušnikienė, J., Astrauskas, A. (2005). „Savivaldybių ir apskričių viršinių institucijų kompetencija ir sąveika Lietuvoje“, *Viešoji politika ir administravimas*. Nr. 14, p. 11-31.
6. Bernotas, D. Guogis, A. (2006). Globalizacija, socialinė apsauga ir Baltijos šalys. Mykolo Romerio universitetas.
7. Bitinas, A. Guogis, L. Migun, Važgytė, G. (2010). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai, *Socialinis darbas*, 2010 m. Nr. 9(1).
8. Česaitė, E. Viešųjų institucijų veiklos efektyvumo vertinimo elementai [interaktyvus]. [žiūrėta 2014-01-01]. <http://www.lzuu.lt/jaunasis_mokslininkas/smk_2005/Kaimo%20pletra/Cesaite%20Erika.htm>.
9. Diefenbach, T. New public management in public sector organizations: the dark sides of managerialistic “enlightenment”. *Public Administration*, 87(4),2009 P. 892-893.
10. Drechsler, W. The Rise and Demise of the New Public Management. *Post-autistic economics review*, September, 2005, Vol. 33, No 14,P. 17-28
11. Domarkas, V. Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai. *Viešoji politika ir administravimas*. 2004. Nr. 7, P.9
12. Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow S. and Tinkler J. New Public Management Is Dead- Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2006, Vol. 16, No. 3,P. 467–494.
13. Gadišauskienė, M. (2008).Naujosios viešosios vadybos tikslų įgyvendinimo civiliniai ir administraciniai teisiniai būdai. Mykolo Romerio Universitetas.
14. Guogis, A. Gudelis, D. (2005). „Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje“, *Viešoji politika ir administravimas*. Nr. 12, p. 77-85
15. Guogis, A. (2005) „Socialinės apsaugos pokyčiai Lietuvoje ir Vakaruose“.

16. Kriauzaitė, E. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas. - Lietuvos žemės ūkio universitetas, [interaktyvus]. [žiūrėta 2014-01-01]. http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf
17. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų katalogas. (2006). Valstybės žinios, 2006, Nr. 43 –1570
18. Lietuvos Respublikos Slaugos ir socialinių paslaugų bendro teikimo tvarkos aprašas, 2007. Prieiga per internetą: http://www.sam.lt/lt/main/teisine_informacija/monistro_isakymai?id=45223
19. Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. lapkričio 12 d. nutarimas „Dėl Valstybės ilgalaikės raidos strategijos“. Valstybės žinios. 2002, Nr. 113–5029.
20. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. Valstybės žinios. 2006, Nr. 17-58
21. Lietuvos Respublikos standartizacijos įstatymas. Valstybės žinios. 2000, Nr. 35-972.
22. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos patvirtinimo“. Valstybės žinios. 2004, Nr. 69–2399.
23. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „dėl socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvų patvirtinimo 2006 m. lapkričio 30 d. nr. a1-317, Valstybės žinios, 2006-12-05, Nr. 132-5011
24. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įstatymas „dėl asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ 2006 m. balandžio 5 d. nr. a1-94, Valstybės žinios, 2006-04-20, Nr. 43-1571
25. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo. : [interaktyvus]. [žiūrėta 2014-01-01]. http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274453&p_query=&p_tr2=
26. Nakrošis, V. Viešojo valdymo reformos Lietuvoje: kodėl ir kuo reikia pakeisti naująją viešąją vadybą? // Politologija. – Vilnius, 2011, Nr. 1 (61), P. 65
27. Mckevitt, D. (2008). Managing core public services. Oxford: Blackwell Publishers.
28. Raipa A. (2007). Naujoji viešojo vadyba. Kaunas: Technologija.
29. Petrauskienė, R. (2005). Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys. Viešojo politika ir administravimas. 2005, 9.
30. Pociūtė, D.; Janušauskienė, V.; Vitkauskas, R. (2005). Kokybės vadyba. Vilnius: Technika, 2005.
31. Pivoras, S., Visockytė, E. (2011). Viešojo valdymo koncepcijos ir jų taikymas tiriant valstybės tarnybos reformas. *Viešojo politika ir administravimas*. T. 10, Nr. 1, 27 – 40

32. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Prieiga per internetą.< <http://www.sppd.lt/> >.
33. Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktorius įsakymas „dėl socialinių paslaugų priežiūros departamento prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2012-2013 metų antikorupcinės programos priemonių plano patvirtinimo, 2011 m. gruodžio 29 d. Nr. V1-63
34. Hutchinson, G. S. (2007). „Sosialt arbeid i kommunen“ GyldendalNorskForlag.
35. Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: UAB „Saulelė“.
36. Šaparnienė, D., Kupravičius A. (2013) *Viešasis valdymas: koncepcijos ir dimensijos*, Vilnius.
37. Vareikytė, A., Kaziliūnas, A., Guogis A., Gudelis, D., Mickus, J. (2006). *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Atviros Lietuvos fondo 2004 m. remto tyrimo ataskaita: gerosios praktikos mokomasis leidinys*. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, 2006, p. 110-114.
38. Valukonytė, I.(2012). *Gero valdymo principų įgyvendinimas vietos savivaldoje: Šiaulių miesto atvejis, Šiauliai*.
39. Žalimienė, L. (2005). *Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas*. Vilnius: Efrata.
40. Žalimienė, L.(2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
41. Žalimienė, L. (2006). *Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo*. - *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2006 1 (6), 183–189 p
42. Židonis, Ž. (2006). „Naujosios viešosios vadybos principų įgyvendinimo aspektai institucijų kaitos požiūriu“, *Viešoji politika ir administravimas*. Nr. 17, p. 22 - 29

PRIEDAI

Interviu protokolas

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo ypatumus ir tobulinimo galimybes Mažeikių rajone.

Tyrimu siekiama atsakyti į klausimus:

1. Kokie veiksniai įtakoja socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymą Mažeikių rajone?
2. Kokios yra socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo tobulinimo galimybės Mažeikių rajone?

Jūsų nuomonė yra itin svarbi ir reikalinga.

BENDRI DUOMENYS APIE EKSPERTĄ:

Vardas Pavardė (nebūtina): _____
Pareigos: _____
Darbo patirtis užimamose pareigose (metais): _____
Darbo patirtis viešajame sektoriuje (metais): _____
Išsilavinimas: _____

1. Koku lygiu planuojamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajone? (penkiabalėje sistemoje: 1-2 – žemas lygis; 3 – vidutiniškas lygis; 4-5 – aukštas lygis).

Žymėkite ✓ arba ✗

	Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimo rodikliai	Vertinimo balai				
		1	2	3	4	5
Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimas Mažeikių rajono savivaldybėje	Dėmesys vietinei socialinei ir kultūrinei aplinkai					
	Viešumas, bendradarbiavimas su visomis suinteresuotomis institucijomis, organizacijomis, bendruomenės įtraukimas į veiklą;					
	Diskusijomis pagrįstas bendradarbiavimas, kompromisų paieškos, požiūrių derinimas, dėmesys ir pagarba įvairiems požiūriams bei nuomonėms					
	Maksimalus vietinių išteklių panaudojimas tiek rengiant socialinių paslaugų planą, tiek jį įgyvendinant					
	Išteklių taupymas					
	Dėmesys planavimo procesui (svarbu ne tik galutinis rezultatas, bet ir specialistų nuomonės derinimas su bendruomene)					
	Socialinių paslaugų planavimo kokybė					
	Socialinių paslaugų planavimo proceso tęstinumas					
	Socialinių paslaugų kompleksiskumas					
	Mažeikių rajono savivaldybėje vykdomas socialinių					

	paslaugų socialinės rizikos šeimoms planavimas						
--	--	--	--	--	--	--	--

Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui:

.....

.....

.....

2. Koku lygiu organizuojamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms Mažeikių rajone? (penkiabalėje sistemoje: 1-2 – žemas lygis; 3 – vidutiniškas lygis; 4-5 – aukštas lygis).

Žymėkite ✓ arba ✗

	Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimo rodikliai	Vertinimo balai				
		1	2	3	4	5
Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms organizavimas Mažeikių rajono savivaldybėje	Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos veikla organizuojant socialines paslaugas					
	Apskričių veikla organizuojant socialines paslaugas					
	Savivaldybių veikla organizuojant socialines paslaugas					
	Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos veikla organizuojant socialines paslaugas					
	Tarpinstitucinis bendradarbiavimas socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo procese.					

Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui:

.....

.....

.....

3. Įvertinkite, Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese?(penkiabalėje sistemoje: 1-2 – žemas; 3 – vidutiniškas; 4-5 – aukštas). Žymėkite ✓ arba ✗

	Rodikliai, charakterizuojantys Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją	Vertinimo balai				
		1	2	3	4	5
Mažeikių rajono savivaldybės kompetenciją socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms valdymo procese	Socialinių paslaugų teikimo programų rengimas					
	Socialinių paslaugų teikimo organizavimas					
	Socialinių paslaugų teikimo poreikio nustatymas					
	Socialinių paslaugų teikėjų veiklos kontrolė					
	Informacijos apie socialines paslaugas teikimas					

Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui:

.....

.....

.....

4. Koku lygiu Mažeikių rajono savivaldybėje atliekamas socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas ? (penkiabalėje sistemoje: 1-2 – žemas lygis; 3 – vidutiniškas lygis; 4-5 – aukštas lygis). Žymėkite ✓ arba ✗

	Rodikliai, charakterizuojantys socialinių paslaugų socialinės rizikos kokybės vertinimą	Vertinimo balai				
		1	2	3	4	5
Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo kokybės vertinimas Mažeikių rajono savivaldybėje	Socialinių paslaugų atitikimas nustatytiems standartams ir reikalavimams					
	Socialinių paslaugų kokybės vertinimas organizaciniu lygmeniu					
	Socialinių paslaugų kokybės vertinimas teikiančių paslaugas instituciniu lygmeniu					
	Socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugų vartotojo lygmeniu					

Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui:

.....

.....

.....

5. Koku lygiu Mažeikių rajono savivaldybėje plėtojama socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūra ir kontrolė? (penkiabalėje sistemoje: 1-2 – žemas lygis; 3 – vidutiniškas lygis; 4-5 – aukštas lygis). Žymėkite ✓ arba ✗.(pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui).

	Rodikliai, apibūdinantys socialinių paslaugų socialinės rizikos kokybės vertinimą	Vertinimo balai				
		1	2	3	4	5
Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo priežiūros ir kontrolės vertinimas Mažeikių rajono savivaldybėje	Socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų veikla					
	Socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių institucijų priežiūros ir kontrolės kokybė					
	Socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę įgyvendinančių					

	institucijų priežiūros ir kontrolės reglamentavimas						
--	---	--	--	--	--	--	--

Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones gerinimui:

.....

.....

.....

.....

6. Koku lygiu įgyvendinami socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo principai Mažeikių rajone (penkiabalėje sistemoje: 1-2 – žemas lygis; 3 – vidutiniškas lygis; 4-5 – aukštas lygis)

Valdymo principai	Valdymo principų esmė	Vertinimo balai				
		1	2	3	4	5
Bendradarbiavimo	Socialinių paslaugų 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 ar jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialinių grupių interesus ir teises.					
Kompleksiškumo	Socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu 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	Atspindi tai, kad asmens (šeimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimos) galimybėms gauti socialines paslaugas					
Tinkamumo	Pažymi socialinių paslaugų atitikimą 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.					

Pagrįskite savo atsakymą ir pasiūlykite priemones tobulinimui:

Bendradarbiavimo principas:

.....
.....
.....
.....

Dalyvavimo principas:

.....
.....
.....

Kompleksiškumo principas:

.....
.....
.....

Prieinamumo:

.....
.....
.....

Socialinio teisingumo:

.....
.....
.....

Tinkamumo:

.....
.....
.....

Veiksmingumo:

.....
.....
.....

Visapusiškumo:

.....
.....
.....

Dėkoju už atsakymus!

2 priedas

Interviu protokolas

Laba diena, aš esu Silvija Jagelavičienė Šiaulių universiteto vadybos studentė. Mano baigiamojo darbo tema: Socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymas ir tobulinimas vietos savivaldoje: Mažeikių rajono atvejis. Darbo tikslas yra išanalizuoti socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms valdymo ypatumus ir tobulinimo galimybes Mažeikių rajone.

Jūsų išsakytos mintys bus užrašomos, o interviu duomenys apibendrinami ir naudojami baigiamojo bakalauro darbo tikslui pasiekti. Garantuojau informacijos anonimiškumą.

Klausimynas socialinių paslaugų (toliau tekste SP) gavėjui:

1. Kaip sužinojote apie Jums reikalingą SP teikimą? Ar pakanka informacijos apie visas rajone teikiamas SP?

2. Ar Jus tenkina tai, kaip Jums planuojamos, organizuojamos, teikiamos SP? Ko pasigendate?

3. Kokias paslaugas Jums teikia socialinis darbuotojas? Ar tenkina jo paslaugų kokybę?

4. Ar gaunate visas socialines paslaugas, kokios Jums reikalingiausios? Jei ne tai kokių

pasigendate?

5. Ar Jus tenkina socialinio darbuotojo bendravimas su Jumis? Ar norėtumėte, kad darbuotojas ilgiau, dažniau bendrautų su Jumis? Ar Jums tai svarbu? _____

6. Kokias asmenines bei profesines socialinio darbuotojo savybes vertinate? Kokių savybių neturėtų būti? _____

7. Ar esate patenkintas/-a Jums teikiamomis paslaugomis? Ar Jus tenkina jų kokybė? Ką reikėtų tobulinti? _____

8. Ką savivaldybė, seniūnija dar galėtų nuveikti Jūsų labui, teikiant SP? _____

Dėkoju Jums už atsakymus.

Dalyvavimo konferencijoje pažyma