

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VIEŠOSIOS POLITIKOS IR ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

Aurimas Paulauskis

**VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ADMINISTRAVIMO ANALIZĖ JONAVOS
RAJONO SAVIVALDYBĖJE**

Bakalauro darbas

Darbo vadovas:

asist. Vitalija Simonaitytė

KAUNAS 2015

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VIEŠOSIOS POLITIKOS IR ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ADMINISTRAVIMO ANALIZĖ
JONAVOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

Viešojo administravimo bakalauro darbas

Studijų programa 612N70001

DARBO VADOVAS

(parašas)

Asist. V. SIMONAITYTĖ

2015-06-02

RECENZENTAS

(parašas)

Doc. R. RAULECKAS

2015-06-02

ATLIKO

(parašas)

SM-1/7 gr. stud.

A. Paulauskis

El. paštas:

AURIMAS.PAU@gmail.com

2015-06-02

KAUNAS 2015

PATVIRTINIMAS APIE BAKALAURO BAIGIAMOJO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

Patvirtinu, kad parengtas **bakalauro darbas**

Viešųjų paslaugų teikimo administravimo analizė Jonavos rajono savivaldybėje

(įrašyti pavadinimą)

- atliktas savarankiškai ir jo dalys arba visas darbas nėra nukopijuotas nuo kitų autorių darbų;
- nebuvo pateiktas atsiskaitymui šiame ar kitame KTU fakultete arba kitoje aukštojoje mokykloje;
- pateiktos nuorodos į visus kitų autorių darbus, kurių medžiaga pasinaudota.

Aurimas Paulauskis

Vardas, pavardė

Parašas

2015-06-02

Data

Paulauskis, A. *Viešųjų paslaugų teikimo administravimo analizė Jonavos rajono savivaldybėje*. Viešojo administravimo bakalauro darbas. Studijų programa 612N70001. Vadovė asist. Vitalija Simonaitytė. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas, Viešosios politikos ir administravimo institutas, 2015, 71 p.

SANTRAUKA

Bakalauro baigiamajame darbe nagrinėjama viešųjų paslaugų teikimo administravimo iššūkiai Jonavos rajono savivaldybėje. Atsižvelgiant į darbe keliamus uždavinius buvo siekiama aptarti viešųjų paslaugų sampratą, išsiaiškinti viešųjų paslaugų teikimo administravimo reguliavimą bei išanalizuoti viešųjų paslaugų teikimo administravimo iššūkius ir problematiką Jonavos rajono savivaldybėje. Pasirinktos temos naujumas rodo, kad nors viešųjų paslaugų teikimo administravimas yra svarbi savivaldybių funkcija, visgi, Jonavos rajono savivaldybės viešųjų paslaugų teikimo administravimas nėra plačiai analizuotas. Darbe taikyti mokslinės literatūros, teisės aktų metodai ir anketinė apklausa. Vietos savivaldybės yra atsakingos už paslaugų, susijusių su savivaldybės teritorijos gyventojų poreikiais. Savivaldybės administruoja tas viešąsias paslaugas, kurių teikimas netgi dažnai neatitinka viešųjų paslaugų poreikių vietos gyventojams. Todėl buvo atliktas empirinis tyrimas. Tyrimo metu gauti rezultatai padėjo išsiaiškinti viešųjų paslaugų administravimo teikimo kokybę Jonavos rajono savivaldybėje ir su kokiais didžiausiais iššūkiais susiduria Jonavos rajono savivaldybės administracija viešųjų paslaugų teikimo administravimo srityje. Taip pat atlikus Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų apklausą paaiškėjo, kad pagrindinės priežastys jų manymu yra nepankamas finansavimas visose viešųjų paslaugų teikimo administravimo srityse bei teisinis jų reglamentavimas.

Paulauskis, A. *Analysis of Public Services Administration in Jonava District Municipality*. Bachelor's Thesis in Public Administration. Study programme 612N70001. Supervisor assist. V. Simonaitytė. Kaunas: Institute of Public Policy and Administration, Faculty of Social Sciences, Humanities and Arts, Kaunas University of Technology, 2015, p. 71.

SUMMARY

The bachelor thesis examines the analysis of public services administration in Jonava district municipality. The thesis' goals were to discuss the concept of public service; to find out the regulation of public service administration and to analyze the public service administration challenges and problems at Jonava district municipality. Thesis novelty is related the issue which can be described as although public service administration is an important function of local governments but Jonava district municipality's public service administration is not analyzed widely. There were used these research methods: scientific literature analysis, analysis of law, analysis of secondary sources and survey. Local municipalities are responsible for services related to the needs of the population of the municipality territory. Municipalities administer those services with the provision of public services often do not meet the needs of local residents. Because of this issue an empirical analysis was made. The results of analysis helped to clarify the quality of public service administration of Jonava district municipality and find out the most important issues in the public services administration in Jonava district municipality. Empirical analysis also showed that the main issues in administrating public services are financial legal regulation.

TURINYS

LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	5
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	6
PRIEDŲ SĄRAŠAS.....	8
SĄVOKOS.....	9
ĮVADAS.....	10
1. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ADMINISTRAVIMO TEORINIŲ ASPEKTŲ ANALIZĖ..	12
1.1 Viešųjų paslaugų samprata.....	12
1.2 Viešųjų paslaugų teikimo objektai ir subjektai.....	16
1.3 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo samprata.....	16
1.4 Lietuvos respublikos savivaldybių funkcijos viešųjų paslaugų teikimo administravime.....	18
1.5 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo vertinimo samprata.....	20
2. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TEISINIS REGLAMENTAVIMAS	
LIETUVOJE.....	22
2.1 Viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų sampratų sankirta teisės aktuose.....	22
2.2 Viešųjų paslaugų administravimo ir teikimo teisinis reglamentavimas Lietuvoje.....	24
2.2.1 Viešųjų paslaugų administravimo ir teikimo teisinis reglamentavimas nacionaliniame lygmenyje.....	24
2.2.2. Viešųjų paslaugų administravimo ir teikimo teisinis reglamentavimas teritoriniame lygmenyje – savivaldybėse.....	26
2.3 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo teisinis reguliavimas savivaldybių lygmenyje: Jonavos rajono savivaldybės atvejo analizė.....	30
3. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMAS JONAVOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE:	
EMPIRINIS TYRIMAS.....	36
3.1 Tyrimo metodologijos pagrindimas.....	36
3.2 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo Jonavos rajono savivaldybėje kokybinio tyrimo analizė.....	38
3.3 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo Jonavos rajono savivaldybėje kiekybinio tyrimo analizė.....	44
3.3.1 Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų apklausos analizė ir tyrimo rezultatų interpretacija.....	44
3.3.2 Jonavos rajono savivaldybės gyventojų apklausos analizė ir tyrimo rezultatų interpretacija.....	53
IŠVADOS.....	61
REKOMENDACIJOS.....	62
LITERATŪRA.....	63
PRIEDAI.....	66

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė Viešųjų paslaugų samprata.....	14
2 lentelė Savivaldybių funkcijos, susijusios su viešųjų paslaugų teikimo administravimu.....	29
3 lentelė Jonavos rajono savivaldybės viešosios paslaugos ir už jų teikimą atsakingos institucijos.....	33
4 lentelė 2013-2014 metų Aplinkosaugos ir civilinės saugos veiklos komunalinių paslaugų teikimo ir administravimo srityje.....	42
5 lentelė Darbuotojų skaičius, administruojantis viešųjų paslaugų teikimą.....	43
6 lentelė Jonavos rajono savivaldybės gyventojų nuomonė apie komunalinių paslaugų teikimą.....	59

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1pav. Respondentų lytis.....	44
2pav. Respondentų amžius.....	45
3pav. Respondentų nuomonė su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant viešųjų paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje.....	45
4 pav. Respondentų nuomonė su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant komunalinių paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje.....	46
5 pav. Respondentų nuomonė su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant socialinių paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje.....	46
6pav. Respondentų nuomonė su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama, administruojant švietimo paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje.....	47
7pav. Respondentai atsakė kaip jie mano ar Jonavos rajono savivaldybė yra pasinaudojusi gerąją užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą.....	48
8pav. Respondentai atsakė Kuo yra patraukli Jonavos rajono savivaldybė.....	48
9pav. Respondentų nuomonė pažymėtų kokie veiksniai lemia Jonavos rajono savivaldybėje neigiamus aspektus.....	49
10pav. Respondentų nuomonė ar Jonavos rajono savivaldybės oficialioje internetinėje svetainėje informacija apie viešųjų paslaugų teikimą pateikiama aiškiai ir yra lengvai prieinama.....	50
11pav. Respondentai įvertino dabartinę švietimo padėtį Jonavos rajono savivaldybėje.....	50
12pav. Respondentų nuomonė, ar užtenka Jonavos rajono savivaldybėje švietimo įstaigų.....	51
13pav. Respondentai įvertino gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą.....	51
14pav. Respondentai įvertino Socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10metų Jonavos rajono savivaldybėje.....	52
15pav. Respondentų nuomonė apie Jonavos raj. savivaldybėje teikiamas komunalines paslaugas.....	52
16pav. Respondentai įvertino komunalinių atliekų tvarkymą Jonavos rajono savivaldybėje.....	53
17 pav. Respondentų lytis.....	53
18 pav. Respondentų amžius.....	54
19 pav. Respondentų išsilavinimas.....	54
20 pav. Respondentai vertino 5balų vertinimo skalėje viešųjų paslaugų teikimo administravimo kokybę.....	55
21 pav. Respondentai atsakė kurioje srityje kyla daugiausiai administruojant viešųjų paslaugų teikimą.....	55

22 pav. Respondentų nuomonė ar Jonavos raj. sav. yra pasinaudojus gerąją užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą.....	56
23 pav. Respondentų įvertinimas Jonavos raj. sav. dabartinę švietimo padėtį 5balų skalėje.....	56
24 pav. Respondentų nuomonė, ar užtenka Jonavos rajono savivaldybėje švietimo įstaigų.....	57
25 pav. Respondentai įvertino gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą 5 balų skalėje.....	57
26 pav. Respondentai įvertino Socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10 metų Jonavos rajono savivaldybėje.....	58
27 pav. Respondentai įvertino Komunalinių atliekų tvarkymą Jonavos raj. sav. 5balų skalėje.....	59

PRIEDŲ SĄRAŠAS

1 priedas. Anketa Jonavos rajono savivaldybės darbuotojams.....	68
1 priedas. Anketa Jonavos rajono savivaldybės gyventojams.....	70

SĄVOKOS

Administravimas- (lot. administratio – patarnavimas) yra veikla susijusi su įvairiausių institucijų, organizacijų funkcionavimo užtikrinimu, vadybos įkūnijimu, pasižyminti vykdomąja galia, dažniausiai apibrėžta bei įteisinta juridiskai ir pasižyminti gaunamos informacijos apdorojimu, bei nurodymų perdavimais (Jucevičienė, 1996).

Paslauga – bet kokia savarankiška, paprastai už užmokestį atliekama ūkinė komercinė veikla, kurios nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ar asmenų judėjimo laisvės, kaip nurodyta Europos bendrijos steigimo sutarties 50 straipsnyje (Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas, 2 straipsnis).

Savivaldybė – valstybės teritorijos administracinis vienetas, turintis juridinio asmens statusą bei Lietuvos Respublikos Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, įgyvendinamą per savivaldybės tarybą (*Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 3 straipsnis*).

Viešojo administravimo subjektai - institucijos, įstaigos, tarnybos, valstybės tarnautojai (pareigūnai), turintys įstatymų suteiktas viešojo administravimo teises ir praktiškai įgyvendinantys vykdomąją valdžią ar atskiras vykdomosios valdžios funkcijas (Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas, 3 straipsnis).

Viešojo paslauga – tai valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla, teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. (*Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas, 2 straipsnis*).

Viešosios paslaugos teikimo administravimas - viešojo administravimo subjektų veikla, nustatant viešųjų paslaugų teikimo taisykles ir režimą, steigiant viešąsias įstaigas arba išduodant leidimus teikti viešąsias paslaugas privatiems asmenims, taip pat viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė. Už viešųjų paslaugų teikimo administravimą rinkliavos ar kitokie mokesčiai negali būti nustatomi. (Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas, 3 straipsnis).

Vietos savivalda – tai įstatymo nustatyto valstybės teritorijos administracinio vieneto nuolatinių gyventojų bendruomenės, kuri turi Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, savitvarka ir savaveiksmiškumas, pagal Konstitucijos ir įstatymų apibrėžtą kompetenciją (*Vietos savivaldos įstatymas 3 straipsnis*).

Viešasis administravimas - įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, 2 skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms viešosioms paslaugoms administruoti (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 3straipsnis).

IVADAS

Tyrimo aktualumas. Lietuvoje savivaldybės atsako už įstatymais jiems paskirtų viešųjų paslaugų teikimo administravimą bei teikiamų paslaugų kokybę. Teikdami savivaldybės gyventojams viešąsias paslaugas, jų teikėjai privalo vadovautis įstatymais, savivaldybės institucijų sprendimais ir kitais teisės aktais. Lietuvos savivaldybės stengiasi suderinti viešųjų paslaugų efektyvumą su vietos gyventojų poreikiais, tačiau dažnai kyla sunkumų įgyvendinant šiuos tikslus. Paminėtina ir tai, kad viešosios paslaugos šiandieniniame žmonių gyvenime yra labai svarbios ir užima svarbų vaidmenį. Didžioji viešųjų paslaugų dalis yra susijusi su piliečių, bei visuomenės interesais ir poreikiais, todėl yra svarbu užtikrinti ne tik kokybiškiausią paslaugų teikimą, bet savivaldybės, visų pirma, turi užtikrinti ir tinkamą viešųjų paslaugų teikimo administravimą.

Tyrimo naujumas. Nors viešųjų paslaugų teikimo administravimas yra svarbi savivaldybių funkcija, visgi mokslinių darbų, nagrinėjančių šią temą, nėra daug. Tyrimo naujumas siejamas ir su tuo, kad, Jonavos rajono savivaldybės viešųjų paslaugų teikimo administravimas taip pat nėra plačiai analizuotas.

Tyrimo problema siejamas su klausimu kaip yra įgyvendinamas viešųjų paslaugų teikimo administravimas Jonavos rajono savivaldybėje ir su kokiomis problemomis, iššūkiais susiduriama?

Tyrimo objektas – viešųjų paslaugų teikimo administravimas Jonavos rajono savivaldybėje.

Darbo tikslas- išanalizuoti viešųjų paslaugų teikimo administravimą Jonavos rajono savivaldybėje, akcentuojant socialinių, švietimo ir komunalinių viešųjų paslaugų teikimo administravimą.

Darbo uždaviniai:

1. Aptarti viešųjų paslaugų sampratą, jų pobūdį, skirstymą.
2. Išaiškinti viešųjų paslaugų teikimo administravimo teisinį reguliavimą.
3. Išanalizuoti viešųjų paslaugų teikimo administravimo iššūkius ir problematiką Jonavos rajono savivaldybėje.

Darbo metodai: darbe taikomi teoriniai ir empiriniai tyrimo metodai:

1. mokslinės literatūros analizė buvo tinkama aptariant viešųjų paslaugų sampratą, pobūdį, jų teorinį skirstymą.
2. teisės aktų analizė naudota, siekiant išanalizuoti teisinį viešųjų paslaugų teikimo administravimą nacionaliniame ir vietos lygmenyje.

3. anketinė apklausa naudota, siekiant atskleisti Jonavos rajono savivaldybės ir gyventojų požiūrį į teikiamas viešąsias paslaugas Jonavos rajono savivaldybėje, jų teikimo administravimą ir kokybę.

Darbo struktūra. darbą sudaro trys pagrindinės dalys. Pirmoje darbo dalyje išsamiai apibūdinamos svarbiausios sąvokos, kurios vartojamos ir dažnai yra girdimos politikų ir kitų valstybės atstovų kalbose bei teisės aktuose. Visgi, egzistuoja ir nemažai neaiškumo šias sąvokas naudojant, todėl analizuoti mokslinės literatūros šaltiniai, kur mokslininkai (A. Stasiukynas, S. Puškorius, R. Lazdynas, A. Astrauskas) pateikia ir pagrindžia sąvokas ir jų naudojimą. Antroje tyrimo dalyje analizuojamas viešųjų paslaugų administravimo ir teikimo teisinis reglamentavimas nacionaliniame ir vietos savivaldos lygmenyje. Šioje dalyje daugiausiai remiamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu. Trečiojoje darbo dalyje atliktas empirinis tyrimas – anketinė apklausa, kuria buvo siekta išsiaiškinti, kurioje viešųjų paslaugų teikimo administravimo srityje Jonavos rajono savivaldybės gyventojai bei Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai susiduria su didžiausias iššūkiais administruojant viešąsias paslaugas, arba kur mato didžiausius teigiamus ir neigiamus viešųjų paslaugų teikimo ir administravimo aspektus, kuriuos reiktų tobulinti. Empirinio tyrimo metu sudarytos dvi internetinės apklausos (naudojant www.publika.lt tinklapį), kuriose dalyvavo 32 Jonavos rajono savivaldybės gyventojai ir 21 Jonavos rajono savivaldybės administracijos darbuotojas. Tyrimu buvo siekiama išsiaiškinti gyventojų ir savivaldybės darbuotojų požiūrį į viešųjų paslaugų teikimo administravimą ir pagrindinius iššūkius, esančius šioje srityje. Pagal atliktą tyrimą suformuluotos išvados ir rekomendacijos, į kurias atsižvelgus būtų galima pagerinti viešųjų paslaugų teikimo administravimą Jonavos rajono savivaldybėje.

1. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ADMINISTRAVIMO TEORINIŲ ASPEKTŲ ANALIZĖ

Viešųjų paslaugų administravimas yra labai aktualus tiek teikėjams, kurie turi užtikrinti kokybiškas teikiamas viešąsias paslaugas, kurios tenkintų vartotojus, bei vartotojams, kurie jomis naudojami, tačiau ne mažiau svarbu yra ir viešųjų paslaugų teikimo administravimas, kurį įgyvendina savivaldybės. Šiame skyriuje išsamiai apibūdinamos svarbiausios sąvokos (viešųjų paslaugų samprata, viešųjų paslaugų teikimo objektai ir subjektai, svarbiausios Lietuvos savivaldybių funkcijos, teikiant viešąsias paslaugas), kurios vartojamos ir dažnai yra girdimos visuomenės, politikų ir kitų valstybės atstovų kalbose bei teisės aktuose. Visgi egzistuoja ir nemažai neaiškumo šias sąvokas naudojant, todėl visų pirma būtina aptarti, ką iš tiesų šios sąvokos reiškia.

1.1 Viešųjų paslaugų samprata

Analizuojant viešųjų paslaugų sampratą susiduriama su skirtingomis pačios šios sąvokos sampratomis, todėl siekiant geriau suprasti ir išsiaiškinti šią sąvoką, visų pirma, šiame poskyryje aptariama *viešo* ir *privataus* sampratų sankirta, tada aptariama, kaip skirtingi mokslininkai apibrėžia viešąją paslaugą, kokie yra esminiai viešųjų ir privačių paslaugų ar prekių skirtumai.

Norint suprasti ir įsisavinti viešojo administravimo sampratą, pirmiausia reikia išsiaiškinti, kaip apskritai yra suvokiama ir traktuojama sąvoka „*viešas*“. Lietuvių kalbos terminų žodyne sąvoka „*viešas*“ apibrėžiama kaip atviras, visiems skirtas, neslaptas (Gaivenytė-Butler, Keinys, Noreikaitė, 2008). Vien iš sąvokos galima susidaryti nuomonę, kad viešas yra skaidrus ir visiems prieinamas. Jei kalbant konkrečiai apie tai, kas yra viešas asmuo galima išskirti filosofo ir Europos Parlamento nario Leonido Donskio ir Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto Žurnalistikos instituto direktoriaus prof. Žyginto Pečiulio nuomones apie viešo asmens sąvoką „Iš tiesų, viešo asmens sąvoka yra siauresnė ir suprantama kaip žmogaus, kuris gali lemti tam tikrus sprendimus, yra renkamas ar skiriamas. Pirmas žodis, kuris ateina į galvą – politikas“, – sako Ž. Pečiulis (Mankevičiūtė, 2012). L. Donskis pažymi, kad „Viešas asmuo yra visuomenės gyvenime aktyviai dalyvaujantis ir vienos siauros grupės (profesinės ar intereso) ribas pranokstančią įtaką turintis asmuo, gaunantis visuomenės pasitikėjimo ir atstovavimo viešajam interesui įgaliojimą įvairiais pavidalais – per politinį mandatą, galių delegavimą, platų socialinį pripažinimą ir pasitikėjimą, populiarumą ir moralinį autoritetą“ (Mankevičiūtė, 2012).

Jeigu lyginant privatų sektorių su viešuoju tai Jurga Staponkienė, atliekanti socialinį tyrimą, pagrindinius skirtumus įvardino taip: „Privatų sektorių sudaro įvairios rinkos organizacijos, kuriose

viešpatauja išimtinai privatūs interesai. Šios organizacijos sudaro bet kurios valstybės ekonominės sistemos branduolį. Viešasis sektorius pagal tradicinį modelį rūpinasi visuomene, remdamasis hierarchini struktūrų, atliepiančią politines nuostatas, sistemą. Viešojo sektoriaus institucijos reikalingos apibrėžti atitinkamos veiklos srities politikai, jai įgyvendinti ir administruoti“ (Staponkienė, 2004, p. 85). Taigi samprata *viešas* apibendrintai gali būti apibūdinta, kaip atviras, skaidrus ir visiems pasiekiamas.

Kita šiame darbe aktuali ir dažnai naudojama samprata yra *paslauga*. Šios sąvokos aptarimas reikalingas tam, kad dažnai žmonės, t.y. viešųjų paslaugų gavėjai paslaugą supranta kaip prekę ir nemato skirtumo tarp privačių ir viešų paslaugų. A. Vitkienė (2004) teigia, kad paslauga — tai gana komplikotas reiškiny, kurį apibūdinti sudėtinga, kad esminis paslaugos ir prekės skirtumas yra tas, kad paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas. Hill (1977) pažymi, kad paslauga tai veikla, kuri nekuria ir neperdirba fizinių produktų. Jų teikiamas produktas yra nematerialus ir negali būti apčiuopiamas, transportuojamas ar įgyjamas.

Dar kiti mokslininkai paslaugą įvardija, taip, kad tai yra veiksmas ar serija veiksmų, kurie būdami neapčiuopiamos prigimties, pasireiškia sąveika tarp vartotojo ir paslaugų darbuotojo, pastarajam pasiūlius fizinių išteklių, prekių ar sistemų vartotojo problemoms spręsti (Gronroos, 1989). Keller (2007) prideda, kad paslauga – tai bet koks nematerialus veiksmas ar darbas, kurį viena šalis gali pasiūlyti kitai, tačiau jis nesuteikia jokios apčiuopiamos nuosavybės.

Visgi šiame darbe daugiau yra kalbama apie viešąsias paslaugas, kur kiekvienoje valstybėje viešųjų paslaugų apibrėžimas gali skirtis priklausomai nuo šalies ekonominio, socialinio, kultūrinio išsivystymo lygio, valstybės dalyvavimo paslaugų teikime. Kaip pažymi A. Stasiukynas (2010 p. 295) viešoji paslauga pirmiausia pasižymi neribotu skaičiumi vartotojų, ją gali teikti arba valstybinis, arba savivaldos institucijos, arba kiti subjektai - tokia paslauga gali būti kuriama tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu. Šios paslaugos vartotojas tiesiogiai gali būti ir individas, ir šeima, ir valstybinė institucija ar socialiai apibrėžta individų grupė.

Valstybė siekia suteikti vienodas viešąsias paslaugas (sveikatos apsaugos, švietimo, būsto ir t.t.) visoje teritorijoje. Bendrai gyvenimo kokybės užtikrinimas - tai gyventojų skurdo, aprūpinimo gyvenamuoju plotu, viešųjų paslaugų kokybės ir galimybės jas gauti bei darbo pasiūlos problemų sprendimais (Puškorius, 2006, p. 165).

1 lentelė Viešųjų paslaugų samprata

Autorius (metai)	<i>Viešųjų paslaugų apibrėžimas</i>
Stasiukynas A. (2010, p. 295)	Viešoji paslauga pirmiausia pasižymi neribotu skaičiumi vartotojų, ją gali teikti arba valstybinis, arba savivaldos institucijos, arba kiti subjektai - tokia paslauga gali būti kuriama tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu.
Puškorius S. (2006, p. 165)	Valstybė siekia suteikti vienodas viešąsias paslaugas (sveikatos apsaugos, švietimo, būsto ir t.t.) visoje teritorijoje. Bendrai gyvenimo kokybės užtikrinimas - tai gyventojų skurdo, aprūpinimo gyvenamuoju plotu, viešųjų paslaugų kokybės ir galimybės jas gauti bei darbo pasiūlos problemų sprendimas.
Lazdynas R. (2005, p. 53)	Viešosios paslaugos įsigyjamos bendrai, o kaina už naudojimąsi paslaugomis yra kiekvieno gyventojo mokamų tiesioginių mokesčių dalis. Savivaldybės gyventojas už jam asmeniškai suteikiamas paslaugas, taip pat ir už šių paslaugų administravimo paslaugas, savivaldybei susimoka mokėdamas asmeninių arba gyventojų pajamų mokestį. Įmonės už joms savivaldybės teikiamas paslaugas paprastai moka verslo mokesčius.
Bakaveckas A., Dziegoraitis A., Dziegoraitienė A. (2005, p. 63)	Viešųjų paslaugų teikimas yra nauja administravimo veikla, turint omenyje jos įgyvendinimo būdus ir metodus. Ankstesniame valstybės administravime vyravo valdiniai viešieji santykiai, kuriuose dalyvaudama valstybe turėdavo prioritetą piliečio atžvilgiu netgi paslaugų teikimo srityje (paslaugų teikimo reguliavimas administravimo lygmeniu).
Dulskis D. (2008, p. 20-21)	Viešųjų paslaugų teikėjų sąryšis su vartotoju yra kitoks nei privačiame sektoriuje. Viešąsias paslaugas teikianti organizacija aptarnauja visus gyventojus, gyvenančius tam tikroje teritorijoje, ir negali pasirinkti „pelningesnių“ klientų. Vieni žmonės yra tiesioginiai tam tikrų paslaugų vartotojai, kiti turi žymiai platesnį santykį su viešosiomis paslaugomis, o tam tikrų „universalų“ paslaugų vartotojais esame visi.

Sudaryta: darbo autoriaus, remiantis lentelėje nurodytais šaltiniais.

Valstybė siekia suteikti vienodas viešąsias paslaugas (sveikatos apsaugos, švietimo, būsto ir t.t.) visoje teritorijoje. Bendrai gyvenimo kokybės užtikrinimas - tai gyventojų skurdo, aprūpinimo gyvenamuoju plotu, viešųjų paslaugų kokybės ir galimybės jas gauti bei darbo pasiūlos problemų sprendimas (Puškorius, 2006, p. 165). Valstybė ir savivaldybės įsipareigoja gyventojams teikti kuo daugiau viešųjų paslaugų pagal vienodus visiems paslaugų standartus. Tačiau skirtingų valstybių tarnautojai laikosi nevienodų nuomonių, nesutaria kokios paslaugos turėtų būti paskirtos prie viešųjų, kurias teikti turi valstybė.

D. Dulskis (2008) pažymi, kad geriausios viešosios paslaugos pasižymi orientacija į vartotojus. Siekiant tobulinti viešąsias paslaugas, paslaugų tiekėjams būtina geriau suprasti savo vartotojus, gerinti paslaugas atsižvelgiant į vartotojų poreikius bei požiūrį. Taigi, ir viešųjų paslaugų

valdymas turi remtis informacija apie vartotojus. Kokybiška informacija apie vartotojus bus vienas svarbiausių viešųjų paslaugų teikimo įrankių ateityje.

Savivaldybės vietos gyventojams už vienodos kokybės ir vienodomis sąlygomis teikiamas paslaugas susimoka savivaldybei, todėl savivaldybės taryba privalo patenkinti vietos gyventojų poreikius. Poreikių tenkinimas priklauso nuo viešojo sektoriaus personalo gebėjimo planuoti, formuoti, bei įgyvendinti viešuosius sprendimus, sutelkiant socialinius, ekonominius, technologinius ir informacinius išteklius. Savivaldos problemų dažnai kyla dėl savivaldybėms pavestų tvarkyti viešųjų reikalų apimtys bei savivaldybių veiklos, vykdomos tvarkant viešuosius reikalus atskiruose sektoriuose (pvz., švietimo, kultūros, socialinės paramos, sveikatos priežiūros, aprūpinimo vandeniu, šiluma ir kituose sektoriuose), nepakankamo savivaldos institucijų ir įstaigų veiklos efektyvumo ir veiksmingumo (Astrauskas, 2006, p. 214).

Kaip pažymi G. Davulis (2006) mokesčiai, kuriuos įstatymai ar savivaldybės sprendimo nustatyta tvarka moka gyventojai ir ūkio subjektai, kuriais apmokestinamos paslaugos, yra pagrindinis, o dažnai ir vienintelis būdas stengiantis galimai maksimaliai suvienodinti jų teises ir galimybes lygių teisių ir galimybių visuomenėje. Sprendimas tokias gėrybes finansuoti per viešuosius biudžetus iš mokesčių mokėtojų lėšų, o vartotojams jas teikti nemokamai yra grindžiamas ne ekonominio efektyvumo, bet socialinio teisingumo argumentais. Taip suteikiama galimybė naudotis šiomis galimybėmis ir mažesnes pajamas gaunantiems piliečiams. Viešųjų gėrybių teikimo apimtis priklauso nuo valstybėje surinktų mokesčių apimtys. Tad kai gyventojai moka mažesnius mokesčius tai tiek valstybė, tiek savivaldybė paslaugų teikia mažiau (Davulis, 2006, p. 24).

Apibendrinant viešosios paslaugos sampratą, būtina dar kartą pažymėti, kad viešoji paslauga pasižymi neribotu skaičiumi vartotojų, ją gali teikti arba valstybinis, arba savivaldos institucijos, arba kiti subjektai - tokia paslauga gali būti kuriama tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu, o savivaldybės dažniausiai yra tos institucijos, kurios yra atsakingos už viešųjų paslaugų teikimo administravimą ne tik Lietuvoje, bet ir užsienio valstybėse.

1.2 Viešųjų paslaugų teikimo objektai ir subjektai

Aptarus viešųjų paslaugų sampratą, kita šiame darbe aktuali samprata yra susijusi su viešųjų paslaugų teikimo objektais ir subjektais, bei jų tarpusavio sąveika, nes tam, kad galėtume kalbėti apie viešųjų paslaugų teikimo administravimą, visų pirma, turi būti viešųjų paslaugų teikimo objektai, t.y. turi būti tie, kurie tomis paslaugomis naudojami (piliečiai, savivaldybės gyventojai) ir viešųjų paslaugų teikimo subjektai, t.y. tie, kurie teikia arba užtikrina viešųjų paslaugų teikimą.

Kaip pažymi A. Bakaveckas, A. Dziegoraitis, A. Dziegoraitienė, (2005, p. 63) viešųjų paslaugų teikimas yra nauja administravimo veikla, turint omenyje jos įgyvendinimo būdus ir metodus. Ankstesniame valstybės administravime vyravo valdiniai viešieji santykiai, kuriuose dalyvaudama valstybė turėdavo prioritetą piliečio atžvilgiu netgi paslaugų teikimo srityje (paslaugų teikimo reguliavimas administravimo lygmeniu). Taigi piliečiai gaudavo tik tokias viešąsias paslaugas, kurias leisdavo valstybė, ir tai buvo pripažįstama kaip tam tikra dovana. Tuo tarpu paslaugų teikimas piliečiams jokių būdu negali būti monopolizuojamas, nes vartotojas (arba paslaugų gavėjas) praranda pasirinkimo teisę.

Paminėtina ir tai, kad viešųjų paslaugų teikėjų sąryšis su vartotoju yra kitoks nei privačiame sektoriuje. Viešąsias paslaugas teikianti organizacija aptarnauja visus gyventojus, gyvenančius tam tikroje teritorijoje, ir negali pasirinkti „pelningesnių“ klientų. Vieni žmonės yra tiesioginiai tam tikrų paslaugų vartotojai (pvz. besinaudojantys mokyklų, bibliotekų paslaugomis), kiti turi žymiai platesnį santykį su viešosiomis paslaugomis, o tam tikrų „universalų“ paslaugų (gatvių valymas, šiukšlių išvežimas) vartotojais esame visi. Be to, šis santykis demokratiškoje visuomenėje svarbus dar vienu aspektu – viešųjų paslaugų vartotojai tuo pačiu yra ir rinkėjai. O tai reiškia, kad kokybiška informacija apie vartotojų pasitenkinimą yra priemonė, palaikanti demokratišką sprendimų priėmimo procesą (Dulskis, 2008, p. 20-21).

Taigi apibendrinant galima teigti, kad viešųjų paslaugų teikėjai gali būti apibūdinti kaip tam tikros organizacijos, kurios aptarnauja visus gyventojus, gyvenančius tam tikroje teritorijoje, ir negali pasirinkti „pelningesnių“ klientų, o viešųjų paslaugų teikimo objektai yra visi viešųjų paslaugų gavėjai, kurie, visi turi turėti vienodą ir lygų priėjimą prie viešųjų paslaugų.

1.3 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo samprata

Terminas „viešasis administravimas“ susideda iš dviejų elementų: „viešasis“ ir „administravimas“. Žodis „administravimas“ yra kilęs iš lotynų kalbos žodžio „*administratio*“, kuris reiškia pagalbos teikimą, padėjimą, vadovavimą, valdymą, aprūpinimą (Jokantas, 1995, p.23).

Terminas „administravimas“ dažniausiai suprantamas kaip priemonės organizuoti, sutelkti žmogiškuosius ir materialinius bei finansinius išteklius siekiant įgyvendinti valstybės valią ir politinius sprendimus, įvairių socialinių grupių interesams tenkinti (Raipa, 2002, p. 14). A. Bakaveckas (2007, p.118) pažymi, kad „Viešasis administravimas yra suprantamas kaip veikla, kurią vykdo valstybė, todėl jis yra glaudžiai susijęs su teise“.

Iš kitų mokslininkų, tiriančių viešąjį administravimą, A. Šakočius (2002, p. 256), rašantis, kad sąvoka „viešasis administravimas“ turėtų būti aiškinama dviem – siaurąja ir plačiąja – prasmėmis. Jo teigimu, viešąjį administravimą, įgyvendinamą visų valstybės institucijų, galime vadinti valstybės valdymu, o viešąjį administravimą, kurį įgyvendina vykdomosios valdžios institucijos, siūlo vadinti valstybės administravimu.

Pažymėtina, kad yra daug viešojo administravimo apibrėžimų, tačiau daugelio jų autoriai sutinka, kad viešasis administravimas apima: 1) administracinio personalo elgseną ir motyvacijas; 2) organizacinius susitarimus, įgyvendinant svarbias, valstybinės reikšmės viešąsias programas; 3) administracinę aplinką, kurią sukuria administracinės sistemos ryšiai su politine sistema ir su visuomene (Raipa, 1998, p. 8). Kita vertus, viešasis administravimas glaudžiai susijęs su politika, todėl negali egzistuoti atskirai nuo jos. Ir tai, anot A. Bakavecko (2007, p. 118), daro jį viešą ir kartu atskiria nuo privataus arba verslo administravimo.

JAV mokslininkai J. B. McKinney bei L. C. Howardas, išanalizavę viešojo administravimo sąvoką nurodo, kad viešasis administravimas suvokiamas kaip tikslų įvykdymas kitų organizuotomis pastangomis, kaip veikla apimanti būtinas sutelkti organizacijas ir žmogiškuosius išteklius, kaip politikos perkėlimas į programas ir projektus, kaip idėjų perkėlimas į veiklą, kuri pagerintų žmonių gyvenimą (McKinney, Howard, 1998, p. 62). Visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, todėl vietos savivaldos institucijos privalo užtikrinti viešųjų paslaugų teikimą. Tai reiškia, jog savivaldybės privalo pačios imtis teikti visuotinai reikšmingas paslaugas. Savivaldybė yra viešasis juridinis asmuo, kuriame svarbiausi subjektai yra specialios institucijos, vykdančios politinę valdžią bei specialios institucijos ir įstaigos, vykdančios viešojo administravimo funkcijas (Šlekys, 2005, p. 18).

Visgi paminėtina, kad viešųjų paslaugų administratorius viešųjų paslaugų neteikia, o tai reiškia, jog visa atsakomybė už viešųjų paslaugų teikimą priskirta savivaldybės tarybai. Taigi, viešųjų paslaugų teikimo administravimo turinį sudaro viešųjų paslaugų teikimo taisyklių ir režimo įstatymas, viešųjų įstaigų teikimas arba leidimų teikti viešąsias paslaugas išdavimas kitiems asmenims ir viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė (Stasiukynas, 2010, p. 294).

Viešųjų paslaugų teikimo administravimo sistemoje dominuoja biudžetinių įstaigų finansavimas. Tai lemia susiklosčiusi praktika, kuomet valstybės politika plėtojant viešųjų paslaugų sistemą numatė prioritetus kurti biudžetines įstaigas. Savivaldybių tarybos steigia savivaldybės

įmones, nustato joms privalomus darbus ir užduotis, prekių ir paslaugų kainas ir tarifus, bei jų apskaičiavimo taisykles, taip pat ir administracijos, kurios darbuotojus skiria steigėjas, pareigybės (Puškorius, 2006, p. 135).

Apibendrinant, viešųjų paslaugų administravimas yra veikla, kuria stengiamasi pagerinti žmonių gyvenimą, atsižvelgianti į gyventojų prašymus ir poreikius. Pažymėtina ir tai, kad viešųjų paslaugų administratorius viešųjų paslaugų neteikia, o tai reiškia, jog visa atsakomybė už viešųjų paslaugų teikimą priskirta viešųjų paslaugų teikėjams. Kita vertus, viešųjų paslaugų teikimą administruojantys subjektai turi užtikrinti, kad viešosios paslaugos bus teikiamos laiku ir kokybiškos.

1.4 Lietuvos Respublikos savivaldybių funkcijos viešųjų paslaugų teikimo administravime

Analizuojant Lietuvos savivaldybių funkcijas, visų pirma, pažymėtina, kad Lietuvoje iki 1995 metų savivaldybių funkcijos iš viso nebuvo skirstomos. Nuo 1995 metų buvo taikomas funkcijų skirstymas į dvi grupes – savarankiškasias ir valstybės deleguotąsias funkcijas. Nuo 2000 metų spalio mėnesio, priėmus Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymą, savivaldybių funkcijos pradėtos skirstyti į grupes pagal du kriterijus: pagal veiklos pobūdį ir pagal sprendimų priėmimo laisvę (Astrauskas A., 2003, 19 p).

Vietos savivaldybės institucijų laisvę pirmiausia riboja jų funkcijos. Jos neturi galios nustatyti savo įgaliojimų, t.y. jos negali savarankiškai nustatyti savo kompetencijos. Jų kompetenciją nurodo valstybės valdžios institucijos (Žilinskas, Krupavičius, Lukošaitis, 2004, p. 508).

Prigimtiniomis savivaldos funkcijomis laikomos ne valstybinės valdžios priskirtos, o savivaldybės bendruomenės išsirinktai vietinei valdžiai natūraliai deleguotos funkcijos. Valstybės įstatymų leidimo valdžia gali pagrindines ir bendras visos šalies savivaldybėms prigimtines funkcijas įrašyti įstatyme, tačiau jų įgyvendinimą savo išleistais teisinais norminiais aktais reglamentuoja, organizuoja, kontroliuoja ir bendrojo savivaldybės biudžeto ar tiksline paskirtimi renkamomis lėšomis finansuoja pati savivaldybės teritorijos bendruomenės iš savo tarpo išsirinkta savivaldybės taryba (Lazdynas, 2005, p. 56).

A. Astrauskas (2003, p. 21) savivaldybių funkcijas pagal vietos savivaldos subjektams suteiktą sprendimo teisę ir veikimo laisvę dalina į dvi grupes: savarankiškasias funkcijas ir nesavarankiškasias funkcijas. Funkcijų priskyrimas vienai ar kitai funkcijų grupei priklauso nuo kelių kriterijų: visų pirma, ar įstatymo nustatytas reikalavimas funkciją vykdyti privalomai, ar ne; antra, didelis ar mažas valstybinio administracinio reglamentavimo laipsnis; trečia, ar vykdoma ir kokiomis formomis vykdoma vietos savivaldos subjektų veiklos kontrolė atliekant funkcijas; ketvirta, ar

funkcijoms atlikti asignavimai skiriami iš valstybės biudžeto, ar iš savivaldybės biudžeto; ir galiausiai, ar, funkcijoms vykdyti skiriamos lėšos turi tikslinę paskirtį, ar ne.

Europos savivaldybių ir valstybės santykiuose niekur nerasime termino „valstybės deleguotos funkcijos“ – tai lietuviškas išradimas, juridškai pateisinant tik savivaldybių biudžetinį nesavarankiškumą. Juo negalima pateisinti netgi valstybės institucijų nenoro, ar nesugebėjimų vykdyti kai kurias tokias Vietos savivaldos įstatyme įrašytas funkcijas. Savivaldybė privalo vykdyti tik jos gyventojų deleguotas funkcijas (Lazdynas, 2005, p. 62).

Jei reikalavimų dėl funkcijų privalomo vykdymo nėra, jei mažas valstybinio administracinio reglamentavimo laipsnis ir vykdoma tik teisminė priežiūra, o dėl lėšų kiekio ir paskirties sprendimus priima patys vietos savivaldos subjektai, tuomet tos funkcijos priskirtinos savarankiškųjų funkcijų grupei. Esant priešingai situacijai – funkcijos priskirtinos nesavarankiškųjų funkcijų grupei (Astrauskas, Galinienė, 2003, p. 25).

Paminėtina ir tai, kad Lietuvos savivaldybėms nepakanka pajamų savo funkcijoms vykdyti, o nuosavi finansiniai ištekliai yra riboti. Net 90% savivaldybių biudžetų reguliuoja centrinės valdžios institucijos. Menkos savivaldybių pajamos verčia jas skolintis iš biudžeto ir bankų. Tokia finansinė situacija kelia savivaldybių ir vyriausybės ginčus dėl finansinių įsipareigojimų dydžio, dėl galimybės pačioms savivaldybėms įvesti vietos mokesčius ir reguliuoti jų dydį (Žilinskas, Krupavičius, Lukošaitis, 2004, p. 509-510).

Galiausiai paminėtina tai, kad savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams. Šios paslaugos gyventojams teikiamos už užmokestį ir nemokamai. Savivaldybė organizuoja viešųjų paslaugų teikimą per esančius viešųjų paslaugų tiekėjus (biudžetines ir viešąsias įstaigas, savivaldybės įmones, akcines bendroves ir kitus subjektus) arba sudarydama viešųjų paslaugų teikimo sutartis su fiziniais ir juridiniais asmenimis (Žilinskas, Krupavičius, Lukošaitis, 2004, p. 508).

Apibendrinant matoma, kad nuo 2000 metų, priėmus Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymą, savivaldybių funkcijos Lietuvoje pradėtos skirstyti į grupes pagal du kriterijus: pagal veiklos pobūdį ir pagal sprendimų priėmimo laisvę. Pagal sprendimų priėmimo laisvę skiriamos: savarankiškosios, priskirtosios, valstybinės ir sutartinės, o pagal veiklos pobūdį: viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo.

1.5 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo vertinimo samprata

Viešųjų paslaugų administravimo vertinimas yra neatsiejama viešojo administravimo veikla, kuri užtikrina viešųjų paslaugų teikimo ir jų administravimo kokybę. Mokslinėje literatūroje vertinimas suprantamas kaip įgyvendinamų ar įgyvendintų programų ar projektų vertinimas, pagal pradinis apsibrėžtus programų ar projektų tikslus pasitelkiant griežtus metodus. Tai procesas, kurio metu bandoma objektyviai ir sistemingai nustatyti įgyvendintos programos ar projekto aktualumą, veiksmingumą, efektyvumą ir poveikį. I. Segalovičienė (2006, p. 86-96) Viešojo administravimo stebėsenos ir vertinimo sistemos indikatorių charakteristikų apžvalgoje vertinimą įvardija kaip „planuotų, nuolatinių ir baigtinių veiklos ir intervencijų į veiklą įvertinimas, siekiant nustatyti pastarųjų reikšmingumą ir aktualumą, efektyvumą, veiksmingumą, poveikį ir stabilumą“.

Vertinimas – yra suprantama kaip kiek įmanoma sistemingas ir objektyvus planuojamos, vykstančios ar pasibaigusios veiklos, projekto, programos ar politikos vertės ir reikšmingumo nustatymas (OECD, 2002, p. 21).

Į rezultatus orientuoto valdymo kontekste vertinimo kompleksiskumo požymis yra, kad gali naudoti tuos pačius duomenis, tačiau užduoti skirtingus klausimus apie veiklą ir suformuoti skirtingas analizes. (Kusek, Rist, 2004, p. 26).

Kalbant apie vertinimą, jis yra traktuojamas kaip įgyvendinamų ar įgyvendintų programų ar projektų vertinimas, pagal pradinis apsibrėžtus programų ar projektų tikslus pasitelkiant griežtus metodus. Tai procesas, kurio metu bandoma objektyviai ir sistemingai nustatyti įgyvendintos programos ar projekto aktualumą, veiksmingumą, efektyvumą ir poveikį (Hosein, 2003, p. 7). I. Segalovičienė ir R. Šnapštienė (2011, p. 168) vertinimą įvardija kaip „planuotų, nuolatinių ir baigtinių veiklos ir intervencijų į veiklą įvertinimas, siekiant nustatyti pastarųjų reikšmingumą ir aktualumą, efektyvumą, veiksmingumą, poveikį ir stabilumą“.

Vertinimas yra svarbi veiklos valdymo priemonė, nes atlieka tris svarbias funkcijas (Results Based Management Handbook, UN, 2010, p. 35-36):

- 1) Tobulina projektus ar programas – vertinimo metu sprendimus priimančias asmenys gauna informacijos apie veiklą ir gerąją praktiką, kuri gali padėti jiems tobulinti programas, todėl vertinimas leidžia valdytojams, priimti pagrįstus sprendimus ir vykdyti strateginį planavimą;
- 2) Užtikrina atsakomybę ir atskaitomybę: didėja organizacijų atsakomybė aukštesnėms institucijoms, partneriams, plačiajai visuomenei ir naudos gavėjams, kadangi objektyvus ir nepriklausomas vertinimas parodo veiklos nuopelnus ir kokybę padeda organizacijoms būti atsakingoms;

- 3) Skatina organizacijų tobulėjimą: veiklos vertinimas formuoja žinias apie institucinį mokymąsi, politiką, plėtros veiksmingumą ir organizacinį veiksmingumą. Vertinimai nėra įvykis, bet tai yra kaip nuolatinės pratybos, kurių metu skirtingi dalyviai dalyvauja nenutrūkstamame vertinimo metu gautos informacijos pritaikymo procese. Vertinimo sistema generuoja žinias, skatina mokymąsi ir yra svarbi gebėjimų ugdymo priemonė siekiant rezultatų tęstinumą.

Be šitų paminėtų funkcijų svarbu pabrėžti vertinimo sistemos vertinimo funkciją, kuri pateikia veiklos pokyčių priežastis ir pasekmes, pokyčių priemones ir metodus. Svarbu pažymėti, kad vertinimas yra daugialypis reiškinys, ir vieno vertinimo modelio visiems atvejams negali būti. I. Segalovičienė atlikus vertinimo modelių analizę, nustatė, kad yra daugybė autorių pateikiančių skirtingas vertinimo modelių koncepcijas.

Vertinimas – tai planuotų, nuolatinių ir baigtinių veiklos ir intervencijų į veiklą įvertinimas, siekiant nustatyti pastarųjų reikšmingumą ir aktualumą, efektyvumą, veiksmingumą, poveikį ir stabilumą (Hosein, 2003, p. 26).

Taigi, apibendrintai galima teigti, kad vertinimas yra svarbus į rezultatus orientuotos veiklos etapas, kadangi ir vertinimas užtikrina veiklos rezultatų efektyvumą ir veiksmingumą. Vertinimas yra objektyviosios realybės vertės nustatymas, sistemingai vykdoma veikla ir priemonė, padedanti veiklos vykdytojams ir sprendimų priėmėjams siekti numatytų tikslų vis efektyviau ir veiksmingiau. Būtent dėl šios priežasties yra svarbu atlikti ir viešųjų paslaugų teikimo administravimo vertinimą, nustatyti esamas problemas ir iššūkius ir Lietuvos savivaldybėse.

Apibendrinant analizę, atliktą pirmajame darbo skyriuje, būtina pažymėti svarbiausias išsiaiškintas sampratas ir jų reikšmę viešųjų paslaugų teikimo administravime. Taigi apibendrinant atliktą analizę pirmoje dalyje pažymėtina, kad yra daug viešojo administravimo apibrėžimų, tačiau daugelio jų autoriai sutinka, kad viešasis administravimas apima: 1) administracinio personalo elgseną ir motyvacijas; 2) organizacinius susitarimus, įgyvendinant svarbias, valstybinės reikšmės viešąsias programas; 3) administracinę aplinką, kurią sukuria administracinės sistemos ryšiai su politine sistema ir su visuomene. Paminėtina ir tai, kad Lietuvos savivaldybėms nepakanka pajamų savo funkcijoms vykdyti, o nuosavi finansiniai ištekliai yra riboti. Net 90% savivaldybių biudžetų reguliuoja centrinės valdžios institucijos. Taigi tokia finansinė situacija atspindi savivaldybės viešųjų paslaugų administravimo kokybę.

2.VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TEISINIS REGLAMENTAVIMAS LIETUVOJE

Šioje darbo dalyje analizuojami ir aptariami viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų sampratų sankirta Lietuvos teisės aktuose, taip viešųjų paslaugų administravimo ir teikimo teisinis reglamentavimas nacionaliniame ir vietos savivaldos lygmenyje.

2.1 Viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų sampratų sankirta teisės aktuose

Lietuvos teisės aktuose viešasis administravimas apibrėžiamas kaip įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta įstatymams ir kitiems teisės aktams įgyvendinti: administracinių sprendimų priėmimas, įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrolė, įstatymų nustatytų administracinių paslaugų teikimas, viešųjų paslaugų teikimo administravimas ir viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999).

Pagrindinis viešąjį administravimą reglamentuojantis teisės aktas - Viešojo administravimo įstatymas. Vienas iš svarbiausių jo tikslų – sudaryti būtinas teisinės prielaidas įgyvendinant Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, jog visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms. Atsižvelgiant į tai, jame yra apibrėžti viešojo administravimo subjektai ir jų sistema, jų veiklos principai, nustatyti administracinio reglamentavimo, viešųjų paslaugų teikimo administravimo bei institucijų vidaus administravimo pagrindai, taip pat viešojo administravimo subjektų veiksmai nagrinėjant asmenų skundus.

Nuo pat Lietuvos Nepriklausomybės atkūrimo Lietuvoje vyksta viešojo administravimo reformos. Kadangi sovietinė valdžios sistema buvo visiškai netinkanti ir neefektyvi, todėl Lietuvai atgavus nepriklausomybę buvo pradėta ją reformuoti iš sovietinės į šiuolaikinę demokratinę, Vakarų socialinę ir ekonominę sistemą. Viena iš pagrindinių viešojo administravimo sričių yra administracinis reglamentavimas, kuris pagal 1999 m. Viešojo administravimo įstatymą buvo apibrėžiamas kaip nuostatų, taisyklių, reglamentų ir kitų teisės aktų priėmimas įstatymams įgyvendinti.

Viešojo administravimo įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje viešojo administravimo sąvokos apimtis apibrėžiama, nurodant viešojo administravimo subjektus ir jų veiklos sritis, kurios priskiriamos viešajam administravimui, t. y. pavaldžios administraciniam teisiniam režimui. Tai reiškia, kad viešuoju administravimu laikoma tik viešojo administravimo subjekto veikla, pasireiškianti įstatyme nustatytoje srityse. Viešasis administravimas susideda iš dviejų privalomų elementų: institucinis (viešojo administravimo subjektas) ir funkcinis (veiklą, kuri priskiriama prie viešojo administravimo veiklos).

Pagal Viešojo administravimo įstatymo 4 straipsnį, viešojo administravimo subjektų sistema susideda iš valstybinių (centriniai ir teritoriniai) ir savivaldybių viešojo administravimo subjektų. Atitinkamai viešojo administravimo subjektas apibrėžiamas kaip „valstybės institucija ar įstaiga, savivaldybės institucija ar įstaiga, pareigūnas, valstybės tarnautojas, valstybės ar savivaldybės įmonė, viešoji įstaiga, kurios savininkė ar dalininkė yra valstybė ar savivaldybė, asociacija, šio įstatymo nustatyta tvarka yra įgalioti atlikti viešąjį administravimą (LR Viešojo administravimo įstatymas, 4 straipsnis). Iš šios sąvokos galima suprasti, kad nėra galimybės privatiems asmenims būti priskirtiems viešojo administravimo subjektų sistemai, neatsižvelgiant į tai, kad privataus sektoriaus veiklą apimtyms viešajame sektoriuje itin plečiasi ir tai laikytina visuotinai paplitusia bei socialiai naudinga praktika. Įdomu tai, kad ilgą laiką galiojusi šio įstatymo redakcija į viešojo administravimo subjektų sistemą įtraukė „kitus viešojo administravimo subjektus t. y. fizinius ar juridinius asmenis, įstatymo nustatyta tvarka įgaliotus atlikti viešąjį administravimą. Tai reiškė, kad viešojo administravimo subjektu galėjo būti ir privatus asmuo, nustatyta tvarka įgaliotas atlikti funkciją, priskirtiną viešojo administravimo sričiai (Kuncevičius, Kosmačaitė, 2014, p. 41).

Viešųjų paslaugų teikimą Lietuvos Respublikoje reglamentuoja tokie pagrindiniai teisės aktai: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Viešojo administravimo, Vietos savivaldos, Viešųjų pirkimų, Koncesijų, Savivaldybių turto privatizavimo įstatymai. Specializuoti teisės aktai reglamentuojantys atskiras pagrindines viešąsias paslaugas yra Lietuvos Respublikos atliekų tvarkymo, socialinių paslaugų, švietimo ir kiti įstatymai. Paslaugų grupės, kurios priskiriamos prie viešųjų yra privalomojo švietimo, sveikatos ir socialinės apsaugos, kultūros ir daugelis kitų. Pavyzdžiui, valstybės gyventojams pirmiausia garantuojamos švietimo paslaugos, įtvirtinant nuostatas, jog valstybinės ir savivaldybių mokymo ir auklėjimo įstaigos yra pasaulietinės; gali būti steigiamos nevalstybinės mokymo bei auklėjimo įstaigos. Mokymas valstybinėse ir savivaldybių bendrojo lavinimo, profesinėse bei aukštesniosiose mokyklose yra nemokamas, o nepilnamečiams iki atitinkamo amžiaus mokslas privalomas (Lietuvos Respublikos Konstitucija, 41 strp).

Apibendrinant galima teigti, kad viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų sąvokas, apibrėžtas teisės aktuose jungia tai, kad viešasis administravimas padeda viešojo administravimo institucijoms ir įstaigoms matuoti piliečių pasitenkinimą administracinėmis ir viešosiomis paslaugomis. Savivaldybių funkcijos pagal veiklos pobūdį skirstomos į viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo. Viešojo administravimo funkcijas atlieka savivaldybės taryba, savivaldybės kontrolierius, valdyba, meras, savivaldybės administracija, kitos įstaigos, tarnybos, savivaldybės tarnautojai, kuriems teisės aktai ar savivaldybės tarybos sprendimai suteikia viešojo administravimo teises savivaldybės teritorijoje. Viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal su savivaldybėmis sudarytas sutartis - kiti fiziniai bei juridiniai asmenys.

2.2 Viešųjų paslaugų administravimo ir teikimo teisinis reglamentavimas Lietuvoje

Šiame darbo skyriuje analizuojami pagrindiniai įstatymai, kuriais vadovaujamosi administruojant, bei teikiant viešąsias paslaugas tiek nacionaliniame, tiek teritoriniame lygmenyje. Taip pat supažindinama su Jonavos rajono savivaldybėje administruojamomis ir teikiamomis viešosiomis paslaugomis.

2.2.1 Viešųjų paslaugų administravimo ir teikimo teisinis reglamentavimas nacionaliniame lygmenyje

Viešųjų paslaugų teikimo administravimas – viešojo administravimo subjektų veikla nustatanti viešųjų paslaugų teikimo taisykles ir režimą, steigiant viešąsias įstaigas arba išduodant leidimus teikti viešąsias paslaugas kitiems asmenims, taip pat viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1991, 2 straipsnis).

Valstybės institucijos aptarnauja, prižiūri ir reguliuoja viešųjų paslaugų teikimą visiems gyventojams, esantiems šalies teritorijoje. Viešųjų paslaugų teikimas yra reglamentuotas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 17 str., kuriame išskirta tiek nacionalinis, tiek teritorinis viešųjų paslaugų teikimo lygmuo:

- 1) Įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą valstybės lygiu reglamentuoja centriniai valstybinio administravimo subjektai pagal įstatymų ar nuostatų jiems priskirtą valdymo sritį.
- 2) Įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai.
- 3) Teritoriniai valstybinio administravimo subjektai negali dubliuoti ar keisti centrinių valstybinio administravimo subjektų viešųjų paslaugų teikimo reglamentavimo, tačiau gali jiems teikti siūlymus dėl viešųjų paslaugų teikimo tvarkos tobulinimo ar naujos viešosios paslaugos nustatymo.
- 4) Centriniai valstybinio administravimo subjektai negali reikalauti iš teritorinių valstybinio administravimo subjektų ir savivaldybių steigti viešąsias paslaugas teikiančias įstaigas, jeigu to nenumato įstatymai.
- 5) Už viešųjų paslaugų teikimo režimo laikymąsi ir teikiamų viešųjų paslaugų kokybę atsako paslaugas teikiančio subjekto vadovas (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas 1999, 17 str.).

Analizuojant šio įstatymo nuostatas matyti, kad įstatyme išskiriama tiek nacionalinis tiek teritorinis viešųjų paslaugų lygmuo. Nacionaliniu lygmeniu viešųjų paslaugų teikimą reglamentuoja

valstybinio administravimo subjektai pagal įstatymų paskirtą valdymo sritį, o teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai. Už viešųjų paslaugų teikimą atsako teikiantis subjekto vadovas.

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas taip pat numato viešųjų paslaugų teikimo administravimo reikalavimus:

1. Viešojo administravimo subjektai atsako už jų administruojamų paslaugų teikimo teisėtumą.

2. Viešojo administravimo subjektas, kuris pagal šio įstatymo nustatytą valdymo sritį administruoja tam tikros viešosios paslaugos teikimą, negali pats teikti šios paslaugos, išskyrus atvejus, kai Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo nustatytais sąlygomis ir tvarka savivaldybės administracijos padalinys teikia viešąsias paslaugas.

3. Rinkliavas ar kitokį atlyginimą už viešųjų paslaugų teikimo administravimą gali nustatyti tik įstatymai. (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas 16 strp.)

Analizuojant šį įstatymą matoma, kad administravimo subjektas negali pats teikti šios paslaugos, nebent kai administracijos padalinys teikia viešąsias paslaugas už kurias atlygis nustatytas LR įstatymuose.

Valstybines paslaugas pagal sudarytas sutartis gali teikti tos privačios organizacijos, kurios įgijo šią teisę konkurso būdu - konkursai yra geriausias rinkos reguliavimo mechanizmas. Viešas konkursas gali būti skelbiamas tik norint pasiekti tam tikrą viešą ar privatų tikslą, neprieštaraujantį gerai moralei ar viešajai tvarkai. Viešas konkursas gali būti atviras, kai konkurso organizatoriaus pasiūlymas dalyvauti konkurse skiriamas visiems norintiems jame dalyvauti ir paskelbiamas spaudoje ar kitose visuomenės informavimo priemonėse, arba uždaras, kai pasiūlymas dalyvauti konkurse siunčiamas tik tam tikriems asmenims konkurso organizatoriaus pasirinkimu (LR Civilinis Kodeksas 6.947 straipsnio 4 dalis). Atviro, viešo konkurso sąlygos gali nustatyti tam tikrus jo dalyvių kvalifikacijos reikalavimus, jeigu konkurso organizatorius daro išankstinę asmenų, pareiškiančių norą dalyvauti konkurse, atranką. Paskelbiant viešąjį konkursą turi būti išdėstyta užduotis, jos įvykdymo terminas, atlyginimo (premijos) dydis ar suteikiama speciali teisė, darbų ar projektų pateikimo vieta, jų įvertinimo tvarka ir laikas, taip pat gali būti nurodytos ir kitos konkurso sąlygos (LR Civilinis Kodeksas 6.947 straipsnio 5 dalis)

Siekiant gerinti viešųjų paslaugų kokybę bei taupant valstybės biudžeto lėšas, įstatymai leidžia viešųjų paslaugų teikimą perduoti privatiems asmenims – tiek fiziniams, tiek juridiniams. Taigi viešųjų paslaugų teikimas gali būti perduotas vykdyti privatiems asmenims, kurie, siekiant išvengti viešų ir privačių interesų konfliktų, turi būti pasirenkami viešai.

Apibendrinant galima pasakyti, kad valstybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams, privalo užtikrinti, kad šios paslaugos gyventojams būtų teikiamos efektyviai ir jomis galėtų naudotis visi gyventojai.

2.2.2. Viešųjų paslaugų administravimo ir teikimo teisinis reglamentavimas teritoriniame lygmenyje – savivaldybėse

Analizuojant viešųjų paslaugų administravimo ir jų teikimo teisinį reglamentavimą, būtina aptarti, kaip šios veiklos yra reglamentuojamos ne tik nacionaliniame lygmenyje, bet ir teritoriniame lygmenyje, t.y. savivaldybėse.

Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 2 straipsnis nustato savivaldybių institucijų sudarymo ir veiklos tvarką įgyvendinant Lietuvos Respublikos Konstitucijos ir Europos vietos savivaldos chartijos nuostatas, apibrėžia vietos savivaldos principus, savivaldybių institucijas ir jų kompetenciją, funkcijas, savivaldybės tarybos nario statusą, savivaldybių ūkinės ir finansinės veiklos pagrindus. Šio įstatymo nuostatos suderintos su Europos Sąjungos teisės aktais.

Pagal šiuo metu galiojantį Vietos savivaldos įstatymą savivaldybių funkcijos pagal sprendimų priėmimo laisvę skirstomos į:

1. Savarankiškąsias (pvz., ikimokyklinis vaikų ugdymas; vaikų ir jaunimo papildomas ugdymas bei užimtumas, profesinis mokymas; socialinių paslaugų įstaigų steigimas; savivaldybės gyventojų sveikatos priežiūros rėmimas iš savivaldybės biudžeto; gyventojų užimtumo, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimas; dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį; savivaldybės saugomų teritorijų steigimas ir kt.). Įgyvendindamos šias funkcijas, savivaldybės turi sprendimų iniciatyvos, jų priėmimo bei įgyvendinimo laisvę ir yra atsakingos už šių funkcijų atlikimą;
2. Priskirtąsias (ribotai savarankiškas), pvz., vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimas; socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas; sąlygų neįgaliųjų gyventojų socialiniam integravimui į bendruomenę sudarymas; pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra; teritorijų planavimas; savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo; vietinės reikšmės kelių ir gatvių priežiūra ir daugelis kitų.
3. Valstybines (perduotas savivaldybėms), pvz., civilinės būklės aktų registravimas; įstatymų priskirtų registrų tvarkymas; socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas; savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise; valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams grąžintų namų vykdymas; ūkininkų ūkių registravimas; pasėlių deklaravimas ir kt.

4. Sutartines. Šių funkcijų įgyvendinimas grindžiamas sutartimis. Savivaldybė tokias sutartis gali sudaryti tik tuo atveju, kai tam pritaria savivaldybės taryba (LR vietos savivaldos įstatymas 5 straipsnis).

Visos funkcijos yra įgyvendinamos leidžiant vietinius tiesės aktus, kurie turi atitikti nustatytas teisės normas. Savivaldybės pagrindinis tikslas yra užtikrinti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai nuolatos (Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas, III skirsnis, 5 straipsnis). Paminėtina ir tai, kad Savivaldybės priimti sprendimai negali pažeisti žmogaus teisių, orumo, laisvių ir lygių galimybių (Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas, I skirsnis, 4 straipsnis).

Savivaldybių veikla yra grindžiama vietinių gyventojų ir visos visuomenės, valstybės interesų derinimui. Todėl regioniniu lygmeniu viešųjų paslaugų teikimas yra savivaldybės funkcija pagal veiklos pobūdį

Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas numato pagrindines viešųjų paslaugų teikimo nuostatas. Įstatymas įtvirtina, jog viešųjų paslaugų teikimas privalomas nustatytais terminais ir tvarka, pats viešųjų paslaugų teikimas gali būti teisės aktų nustatytas atlygintinas ar nemokamas. Trečiajame skirsnyje, kuris skirtas viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo reglamentavimui pirmiausia yra įtvirtinta nuostata, jog savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams (Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas 2008, 8 str.). Tai rodo, kad paslaugų organizavimą reguliuoja pati savivaldybė, kuri paskiria, kas teiks viešąsias paslaugas vietos savivaldybėje. Savivaldybė gali paskirti ne tik viešąją instituciją, kuri teiks paslaugas, bet ir privačią instituciją.

Pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 8 straipsnį:

1. Savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams. Savivaldybės institucijos ir administracija viešųjų paslaugų neteikia, išskyrus šiame straipsnyje nustatytus atvejus. Jas teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės ir kiti subjektai.

2. Kai nėra viešųjų paslaugų teikėjo, savivaldybės tarybos sprendimu seniūnija gali pati teikti viešąsias paslaugas.

3. Teikdami savivaldybės gyventojams viešąsias paslaugas, jų teikėjai privalo vadovautis įstatymais, savivaldybės institucijų sprendimais ir kitais teisės aktais.

4. Viešosios paslaugos gyventojams teikiamos teisės aktų nustatyta tvarka atlygintinai ir neatlygintinai.

5. Savivaldybė turi užtikrinti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat.

Iš šio įstatymo suprantama, kad pati savivaldybė neteikia viešųjų paslaugų (tik išskirtiniai atvejai numatyti įstatyme). Savivaldybė užtikrina, kad viešosiomis paslaugomis gali naudotis visi gyventojai nepriklausomai nuo jų socialinio lygio.

Visi savivaldybės veiksmai apibrėžiami LR Vietos savivaldos įstatyme:

- 1) Savivaldybė yra atsakinga už viešųjų paslaugų teikimą gyventojams. Savivaldybės institucijos ir administracija viešųjų paslaugų neteikia, išskyrus šiame straipsnyje nustatytus atvejus. Jas teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės ir kiti subjektai.
- 2) Kai nėra viešųjų paslaugų teikėjo, savivaldybės tarybos sprendimu seniūnija gali pati teikti viešąsias paslaugas.
- 3) Teikdami savivaldybės gyventojams viešąsias paslaugas, jų teikėjai privalo vadovautis įstatymais, savivaldybės institucijų sprendimais ir kitais teisės aktais.

Viešosios paslaugos gyventojams teikiamos teisės aktų nustatyta tvarka atlygintinai ir neatlygintinai (Vietos savivaldos raida, Lietuvos savivaldybių portalas).

Vietos savivaldos įstatyme viešųjų paslaugų teikimo administravimą apibrėžiama taip:

1. Savivaldybė administruoja ir užtikrina viešųjų paslaugų teikimą gyventojams nustatydamą šių paslaugų teikimo būdą, taisykles ir režimą, steigdama savivaldybės biudžetines ir viešąsias įstaigas, įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka parinkdama viešųjų paslaugų teikėjus ir įgyvendindama viešųjų paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę.

2. Savivaldybė steigia naujus viešųjų paslaugų teikėjus tik tais atvejais, kai kiti teikėjai viešųjų paslaugų neteikia arba negali jų teikti gyventojams ekonomiškai ir geros kokybės.

3. Jeigu seniūnija, vadovaudamasi šio įstatymo 8 straipsnio 2 dalimi, pati teikia viešąsias paslaugas, šioms paslaugoms administruoti paskiriamas kitas savivaldybės administracijos padalinys. (Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas 9 straipsnis).

Savivaldybė administruoja ir užtikrina viešųjų paslaugų teikimą vietos gyventojams nustatydami paslaugų teikimo būdą, taisykles ir režimą, įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka, bei įgyvendinama viešųjų paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę. Todėl viešųjų paslaugų teikimo administravimo proceso dalyviai yra paslaugos vartotojai, paslaugos teikėjai ir paslaugos organizatoriai (administracija). Viešųjų paslaugų administratorius pats šių paslaugų neteikia, o tai reiškia, jog visa atsakomybė už viešųjų paslaugų teikimą priskirta savivaldybės taryba.

Dabartinė situacija viešųjų paslaugų administravimo savivaldybės sferoje rodo, kad didėja atotrūkis tarp augančio viešųjų paslaugų poreikio ir centrinės bei vietinės valdžios galimybių jas suteikti ir tinkamai valdyti. Viešųjų paslaugų administravimo sistemoje dominuoja biudžetinis įstaigų finansavimas. Tai lemia susiklosčiusi praktika, kuomet valstybės politika plėtojant viešųjų paslaugų

sistemą numatė prioritetus kurti biudžetines įstaigas (Privačių asmenų įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėse galimybių analizė, 2007).

Savivaldybių sistema yra decentralizuota, todėl savivaldybė privalo įgyvendinant joms paskirtas užduotis pagal reikalavimus. Vietos savivaldos įstatyme yra apibrėžta, kad savivaldybės turi savarankiškumą ir veiklos laisvę įstatymais apibrėžta kompetenciją. Savivaldybei paskirta rūpintis vietos gyventojų viešaisiais reikalais, bei viešųjų interesų tenkinimui (LR vietos savivaldos įstatymas, 4 straipsnis).

Savivaldybės taryba vykdo savivaldybės politinę valdžią, kuri įgyvendina vietos savivaldos teisę, priima sprendimus savivaldybei priskirtais ir savarankiškais klausimais. Savivaldybėje taryba sprendžia visus svarbiausios gyventojų bei teritorijų klausimus, savarankiškai veikti priimant sprendimus ir juos įgyvendinant.

Savivaldybės kompetencijai pirmiausia priskiriamos tos paslaugos, kurias teikiant nustatytos griežtos taisyklės, normos ir standartų kontrolė. Lentelėje Nr. 2 nurodytos savivaldybių savarankiškos ir valstybės perduotos savivaldybių funkcijos, susijusios su viešųjų paslaugų teikimo administravimu.

2 lentelė Savivaldybių funkcijos, susijusios su viešųjų paslaugų teikimo administravimu

Socialinės ir švietimo paslaugos	Infrastruktūros ir gamtos priežiūros viešosios paslaugos
Socialinės ir sveikatos saugos organizavimas	Gamtos, kultūros, istorijos paveldo globa ir racionalus naudojimas
Švietimo organizavimas ir kontrolė	Kelių ir gatvių statyba, remontas, priežiūra
Vaikų ikimokyklinis ugdymas	Gamtos, kultūros, istorijos paveldo apsauga, saugotinių teritorijų steigimas ir priežiūra
Vaikų, jaunimo privalomas ir pagrindinis švietimas	Laisvalaikio infrastruktūros kūrimas ir organizavimas
Socialinės globos ir rūpybos organizavimas	Aplinkos kokybės kontrolė ir apsauga
Neatidėliotinas medicinos pagalbos organizavimas	
Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra	
Neįgaliųjų gyventojų socialinė integracija	
Gyventojų užimtumo, persikvalifikavimo, darbo ir paieškos ir viešųjų darbų organizavimas	

Lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymo 6 ir 7 straipsnius.

Pagal savivaldybei suteiktą kompetenciją matoma, kad savivaldybės veikla susijusi su viešųjų paslaugų teikimu. Tai rodo kad savivaldybė yra atsakinga už tokias paslaugas kaip, pirminę sveikatos priežiūrą, ikimokyklinį ir pradinį ugdymą, socialines bei kultūrines paslaugas, infrastruktūra ir t.t. Visas pagrindines viešąsias paslaugas gyventojui teikti, administruoti ir organizuoti yra paskirta teikti savivaldybei.

Apibendrinant, būtina paminėti, kad savivaldybė administruoja ir užtikrina viešųjų paslaugų teikimą vietos gyventojams nustatydami paslaugų teikimo būdą, taisykles ir režimą, įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Vietinės valdžios institucijos privalo žinoti vietos gyventojų prioritetus ir sugebėti tinkamai jas suteikti, pavyzdžiui, centralizuotas šilumos, elektros, vandens, dujų tiekimas, lietaus vandens ir buitinių nuotekų valymas; viešojo transporto organizavimas; švietimas ir kitos. Gyventojų poreikių žinojimas padeda vietos institucijai tinkamai paskirstyti materialinius ir finansinius resursus.

2.3 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo teisinis reguliavimas savivaldybių lygmenyje: Jonavos rajono savivaldybės atvejo analizė

Savivaldybių funkcijos pagal veiklos pobūdį skirstomos į viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo. Viešojo administravimo funkcijas atlieka savivaldybės taryba, savivaldybės kontrolierius, valdyba, meras, savivaldybės administracija, kitos įstaigos, tarnybos, savivaldybės tarnautojai, kuriems teisės aktai ar savivaldybės tarybos sprendimai suteikia viešojo administravimo teises savivaldybės teritorijoje. Viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal su savivaldybėmis sudarytas sutartis - kiti fiziniai bei juridiniai asmenys. (LR vietos savivaldos įstatymas, 5 straipsnis). Įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai. Visgi paminėtina, kad vieno dokumento, kuris reglamentuotų, kas yra savivaldybių administravimo subjektai nėra. Šiuo atveju analizuojami yra savivaldybių administravimo subjektai, atliekantys viešųjų paslaugų teikimo administravimą: savivaldybės taryba, savivaldybės kontrolierius, valdyba, meras, savivaldybės administracija (administracijos direktorius), savivaldybės skyriai (departamentai). Šioje darbo dalyje apariamas ir analizuojama, ką kiekvienas jų realiai daro tik vienoje srityje – t.y. viešųjų paslaugų teikimo administravime.

Pagrindinis dokumentas, kuriuo vadovaujasi Jonavos rajono savivaldybė, teikdama viešąsias paslaugas bei vykdydama savo veiklą, yra Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, kuriame nustatoma savivaldybių institucijų sudarymo ir veiklos tvarka įgyvendinant Lietuvos Respublikos Konstitucijos ir Europos vietos savivaldos chartijos nuostatas, apibrėžiami vietos savivaldos principai, savivaldybių institucijos, jų įgaliojimai ir funkcijos, savivaldybės tarybos nario statusas, savivaldybių ūkinės ir finansinės veiklos pagrindai. Nuo 2012 m. sausio 1 d. įsigalioja šio įstatymo pakeitimai, kuriais papildytos ir keičiamos tam tikros savivaldybių funkcijos.

Jonavos rajono savivaldybės administracija yra Lietuvos Respublikos įstatymus, Jonavos rajono savivaldybės tarybos sprendimus ir kitus teisės aktus įgyvendinanti institucija. Svarbiausi

administracijos uždaviniai yra vykdyti viešąjį administravimą, organizuoti ir užtikrinti administracinių, viešųjų paslaugų teikimą. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 16 str. 2 d. 19 p. ir 29 str. 8 d. 9 p., Savivaldybės administracijos direktorius atsiskaito Tarybai už savo ir administracijos praėjusių metų veiklą (Jonavos raj. Sav. administracijos 2013m veiklos ataskaita)

2011 m. birželio 22 d. Jonavos rajono savivaldybės tarybos sprendimu Nr. 1 TS – 222 buvo patvirtinta nauja Jonavos rajono savivaldybės administracijos struktūra, kurią sudaro 9 seniūnijos: Jonavos miesto seniūnija, Bukonių seniūnija, Upninkų seniūnija, Kulvos seniūnija, Šilų seniūnija, Užusalių seniūnija, Žemių seniūnija, Ruklos seniūnija, Dumsių seniūnija ir 16 skyrių: Architektūros ir urbanistikos, Teisės, Viešųjų pirkimų, Bendrasis, Finansų ir biudžeto, Turto ir įmonių valdymo, Strateginio planavimo ir investicijų, Vaiko teisių apsaugos, Civilinės metrikacijos, Socialinės paramos, Švietimo, kultūros ir sporto, Centralizuotas biudžetinių įstaigų apskaitos, Remonto ir statybos, Žemės ūkio, Aplinkosaugos ir civilinės saugos, Viešosios tvarkos skyriai, 1 centralizuota buhalterija, 1 centralizuota vidaus audito tarnyba ir vienas į struktūrinius padalinius neįeinantis viešojo administravimo valstybės tarnautojas (patarėjas). 2013 metais Jonavos rajono savivaldybės administracijos struktūra nesikeitė. Nuo 2011 m. balandžio 27 d. – administracijos direktorius Jonas Klemensas Sungaila ir administracijos direktoriaus pavaduotojas Audrius Šulga (nuo 2011 m. balandžio 29 d.). (Jonavos raj. savivaldybės administracijos 2013 m. veiklos ataskaita)

Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktorius Jonas Klemensas SUNGAILA atsako už įstatymų, Vyriausybės ir savivaldybės Tarybos sprendimų įgyvendinimą savivaldybės teritorijoje jo kompetencijai priskirtais klausimais; leidžia įsakymus, privalomus savivaldybės administracijos struktūriniams padaliniams, filialams – seniūnijoms ir į struktūrinius padalinius neįeinantiems valstybės tarnautojams, taip pat jam priskirtos kompetencijos klausimais – savivaldybės gyventojams ir kitiems savivaldybės teritorijoje esantiems subjektams; organizuoja savivaldybės administracijos darbą; administruoja asignavimus, Tarybos skirtus savivaldybės administracijai; Tarybos nustatyta tvarka administruoja savivaldybės biudžeto asignavimus ir kitus piniginius išteklius, organizuoja savivaldybės biudžeto vykdymą, atsako už savivaldybės ūkinę ir finansinę veiklą, administruoja savivaldybės turtą, kt. Administracijos direktorius organizuoja piliečių pasiūlymų, paklausimų, prašymų nagrinėjimą bei kontroliuoja, kaip jie sprendžiami (Administracijos direktoriaus gyvenimo aprašymas).

3 lentelė Jonavos rajono savivaldybės viešosios paslaugos ir už jų teikimą atsakingos institucijos.

Viešosios paslaugos	Kas teikia šias paslaugas
Socialinės ir sveikatos saugos organizavimas, Neįgaliųjų gyventojų socialinė integracija ir Socialinės globos ir rūpybos organizavimas	Jonavos rajono neįgaliųjų veiklos centras Jonavos rajono senelių pensionatas Jonavos rajono vaikų globos namai Jonavos rajono socialinių paslaugų centras Jonavos nakvynės namai
Švietimo organizavimas ir kontrolė ir Vaikų, jaunimo privalomas ir pagrindinis švietimas	Jonavos Senamesčio gimnazija Jonavos Jeronimo Ralio gimnazija Justino Vareiko pagrindinė mokykla Raimundo Samuliavičiaus pagrindinė mokykla Jonavos „Neries“ pagrindinė mokykla Jonavos „Lietavos“ pagrindinė mokykla Jonavos suaugusiųjų švietimo centras Jonavos jaunimo mokykla Jonavos politechnikos mokykla Jonavos r. Žeminių mokykla-daugiafunkcis centras Jonavos rajono Ruklos Jono Stanislausko pagrindinė mokykla Jonavos rajono Ruklos Jono Stanislausko pagrindinė mokykla Jonavos r. Upninkų pagrindinė mokykla Jonavos rajono Barupės pagrindinė mokykla Jonavos rajono Bukonių pagrindinė mokykla Jonavos r. Kulvos Abraomo Kulviečio pagrindinė mokykla Jonavos rajono Panoterių Petro Vaičiūno pagrindinė mokykla Jonavos rajono Užusalių pagrindinė mokykla Jonavos rajono Šveicarijos pagrindinė mokykla
Vaikų ikimokyklinis ugdymas	Jonavos vaikų lopšelis-darželis „Pakalnutė“ Jonavos vaikų lopšelis-darželis „Lakštingalėlė“ Jonavos vaikų lopšelis-darželis „Dobilas“ Jonavos vaikų lopšelis-darželis „Saulutė“ Jonavos vaikų lopšelis-darželis „Žilvitis“ Jonavos r. Kuigalių vaikų lopšelis-darželis „Drugelis“ Jonavos r. Kulvos vaikų lopšelis-darželis „Raudonkepuraitė“ Jonavos rajono Ruklos vaikų lopšelis-darželis „Pušaitė“ Jonavos r. Šveicarijos vaikų lopšelis-darželis „Voveraitė“
Neatidėliotinas medicinos pagalbos organizavimas ir Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra	VŠĮ „Jonavos ligoninė“
Gyventojų užimtumo, persikvalifikavimo, darbo ir paieškos ir viešųjų darbų organizavimas	Jonavos darbo birža
Gamtos, kultūros, istorijos paveldo globa ir racionalus naudojimas ir Gamtos, kultūros, istorijos paveldo apsauga, saugotinių teritorijų steigimas ir priežiūra,	UAB „Jonavos paslaugos“

Laisvalaikio infrastruktūros kūrimas ir organizavimas ,	
Kelių ir gatvių statyba, remontas, priežiūra	UAB „Jonavos hidrotechnika“
Aplinkos kokybės kontrolė ir apsauga	Jonavos miškų urėdija

Lentelė sudaryta darbo autoriaus, remiantis Jonavos rajono savivaldybės administracijos duomenimis.

Analizuojant šią lentelę matoma, kad labiausiai Jonavos rajono savivaldybėje yra išvystytas švietimas. Jonavos rajono savivaldybė atsižvelgia į Lietuvos švietimo plėtotės strateginius nuostatus ir pagal juos aktyviai veikia. Vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo poreikiai tenkinami pakankamai. Mokyklų tinklas tankus, išdėstymas patogus. Jonavos rajono savivaldybėje socialinių paslaugų teikėjai – tai socialinės paskirties įstaigos, rajono gyventojams teikiančios bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas, ir nevyriausybines organizacijas, teikiančios gyventojams įvairias bendrąsias paslaugas.

Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus pavaduotojas Valdas MAJAUSKAS padeda administracijos direktoriui įgyvendinti LR įstatymus, Vyriausybės nutarimus ir rajono savivaldybės tarybos sprendimus bei kitus teisės aktus; kontroliuoja ir koordinuoja Vaiko teisių apsaugos, Civilinės metrikacijos, Socialinės paramos, Architektūros ir urbanistikos, Centralizuoto biudžetinių įstaigų buhalterinės apskaitos, Žemės ūkio, Aplinkosaugos ir civilinės saugos, Viešosios tvarkos skyrių veiklą; kontroliuoja ir koordinuoja seniūnijų bei savivaldybės komisijų ir darbo grupių veiklą pagal kuriojamas sritis; koordinuoja savivaldybės administracinių pastatų remonto bei priežiūros darbus; analizuoja, kontroliuoja ir teikia pasiūlymus dėl informacinių technologijų savivaldybėje diegimo; priima savivaldybės gyventojus, juos konsultuoja ir organizuoja jų klausimų sprendimą pagal priskirtą kompetenciją; organizuoja ir kontroliuoja kuriojamų savivaldybės struktūrinių padalinių organizuojamų renginių bei įgyvendinamų programų vykdymą. (Jonavos rajono savivaldybė, Valdas Majauskas)

Analizuojant Jonavos rajono savivaldybės veiklos reglamentą matoma kaip tiesiogiai meras ar mero pavaduotoja prisideda prie paslaugų administravimo (įskaitant ir viešąsias paslaugas). Tai 98.11 punkte pažymėta, kad kontroliuoja ir prižiūri savivaldybės viešojo administravimo institucijų, įstaigų ir įmonių vadovų veiklą, kaip jie įgyvendina įstatymus, Vyriausybės ir tarybos sprendimus. Bei, pagal nustatyta 189 punktą Tarybos sprendimų įgyvendinimo kontrolę organizuoja meras. (Savivaldybės tarybos veiklos reglamentas, 2011).

Jonavos rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyba yra Jonavos rajono savivaldybės biudžetinė įstaiga, kuriai vadovauja ir už jos veiklą atsako Savivaldybės kontrolierius. Įvertinti

savivaldybės viešojo administravimo subjektų administracinės veiklos kokybę bei efektyvumą, vidaus kontrolės ir vidaus audito sistemos patikimumą ir teikti rekomendacijas jai gerinti.

Kontrolieriaus darbas Jonavos rajono apima sprendimus pagal atlikto finansinio ir veiklos audito ataskaitas, nurodo Savivaldybės administracijos direktoriui, audituotų subjektų vadovams jų veiklos trūkumus ir nustato terminą, per kurį turi būti pašalinti nustatyti teisės aktų pažeidimai. Savivaldybės administracijos direktorius, audituotų subjektų vadovai per Savivaldybės kontrolieriaus nustatytą terminą (bet ne trumpesnę kaip 30 dienų) privalo ištaisyti audito metu nustatytus jų veiklos trūkumus ir pažeidimus ir apie jų pašalinimą raštu pranešti Savivaldybės kontrolieriui (Jonavos rajono savivaldybės Kontrolės ir Audito tarnybos nuostatai, 2014, 15.8 punktas). Taip pat administracinių teisės pažeidimų kodekso nustatytais atvejais surašo administracinių teisės pažeidimų protokolus ir įstatymų nustatyta tvarka juos teikia nagrinėti Savivaldybės tarybos Administracinei komisijai (Jonavos rajono savivaldybės Kontrolės ir Audito tarnybos nuostatai, 2014, 15.9 punktas)

Didelę reikšmę Jonavos rajono savivaldybėje administruojant viešųjų paslaugų teikimą turi savivaldybės administracija kurios tikslai, uždaviniai ir funkcijos yra:

1. vykdyti viešąjį administravimą;
2. organizuoti ir užtikrinti viešųjų paslaugų teikimą;
3. administruoja viešųjų paslaugų teikimą;
4. koordinuoja ir kontroliuoja viešąsias paslaugas teikiančių subjektų darbą, atlieka kitas pagal įstatymus ir Tarybos sprendimus jam priskirtas Savivaldybės juridinių asmenų valdymo funkcijas (Jonavos rajono savivaldybės administracijos nuostatai, 2009, 12.1, 12.2, 13.5 ir 22.6 punktai).

Kita svarbi institucija yra centralizuoto vidaus audito tarnyba, kuris atlieka vidaus auditą Administracijoje ir jos reguliavimo sričiai priskirtose viešąsias paslaugas teikiančiose įstaigose (Jonavos rajono savivaldybės administracijos nuostatai, 2009, 42 punktas).

Taipogi, svarbu aptarti administracijos skyrius, kurie prisideda prie administravimo Jonavos rajono savivaldybėje.

Socialinės paramos skyrius, kurio tikslas administruoti mažas pajamas turinčių bendrai gyvenančių asmenų, deklaravusių gyvenamąją vietą arba gyvenančių Savivaldybės teritorijoje vaikų nemokamą maitinimą Savivaldybės įsteigtose mokyklose ir Savivaldybės teritorijoje įsteigtose nevalstybinėse mokyklose, aprūpinimą mokinio reikmenimis ir kitų Savivaldybės funkcijų, priskirtų skyriaus kompetencijai, vykdymą. Pagrindiniai Socialinės paramos skyriaus uždaviniai yra šie:

1. organizuoti ir administruoti socialinės paramos ir socialinių paslaugų teikimą;
2. administruoja nemokamą maitinimą mokiniams ir paramą mokinio reikmenims įsigyti bei tvarko šios paramos gavėjų apskaitą Socialinės paramos informacinėje sistemoje (toliau - SPIS).

3. Organizuoja ir administruoja socialinės paramos apskaitos sistemą „Parama“, SPIS, teikia siūlymus tobulinti jų technologinį procesą, tvarko duomenų bazės sisteminius žinytus (Jonavos rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus nuostatai, 2014, 7.2, 19, ir 38 punktai) .

Kitas svarbus administracijos skyrius yra Aplinkosaugos ir civilinės saugos skyrius, kurio veikla yra susijusi ir su komunalinių paslaugų teikimo administravimu, nes šis skyrius „Administruoja atliekų tvarkymą savivaldybės teritorijoje“ (Jonavos rajono savivaldybės administracijos, Aplinkosaugos ir civilinės saugos skyriaus nuostatai, 2011, 6.5 punktas).

Švietimo, kultūros ir sporto skyriaus veikla ir funkcijos taip pat yra susijusios su viešųjų paslaugų teikimo administravimu. Skyriaus paskirtis – dalyvauti formuojant savivaldybės švietimo, kultūros, sporto ir jaunimo politiką, teisės aktų nustatyta tvarka vykdyti švietimo, kultūros, sporto ir jaunimo reikalų viešąjį administravimą savivaldybės švietimo, kultūros ir sporto įstaigose, jaunimo organizacijose, prižiūrėti kitų savivaldybės įstaigų, kuriose organizuojamas vaikų ir suaugusiųjų neformalusis švietimas, vaikų ir jaunimo užimtumas, šios srities veiklą. Pagrindiniai skyriaus uždaviniai, susiję su viešųjų paslaugų teikimo administravimu yra šie:

1. organizuoti, stebėti ir tobulinti vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrąjį ugdymą, profesinį mokymą, mokinių, turinčių specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymą, ikimokyklinį ir priešmokyklinį ugdymą, kitą neformalųjį vaikų švietimą ir neformalųjį suaugusiųjų švietimą, švietimo pagalbos teikimą, vaikų ir jaunimo užimtumą, vaiko minimalios priežiūros priemonių vykdymą.

2. rengia savivaldybės ilgalaikius švietimo, kultūros, sporto ir jaunimo politikos plėtros tikslų ir priemonių projektus, dalyvauja rengiant savivaldybės biudžeto projekto švietimo, kultūros, sporto ir jaunimo reikalų dalį, švietimo, kultūros, sporto ir jaunimo politikos plėtotei skirtas savivaldybės investicines programas, savivaldybės tarybai patvirtinus, organizuoja jų įgyvendinimą;

3. organizuoja ir koordinuoja švietimo pagalbos (švietimo informacinės, psichologinės, socialinės pedagoginės, specialiosios pedagoginės, specialiosios pagalbos, profesinio orientavimo) teikimą, vaiko minimalios priežiūros priemonių vykdymą; (Jonavos rajono savivaldybės administracijos, Švietimo, kultūros ir sporto skyriaus nuostatai, 2012, 6.2, 7.2, 7.7 punktai).

Apibendrinant institucijų veiklą, kurios atlieka viešųjų paslaugų teikimo administravimą Jonavos rajono savivaldybėje būtina paminėti, kad didelę reikšmę Jonavos rajono savivaldybėje administruojant viešųjų paslaugų teikimą turi savivaldybės administracija kurios tikslai, uždaviniai ir funkcijos yra: vykdyti viešąjį administravimą, organizuoti ir užtikrinti viešųjų paslaugų teikimą, administruoja viešųjų paslaugų teikimą, koordinuoja ir kontroliuoja viešąsias paslaugas teikiančių subjektų darbą, atlieka kitas pagal įstatymus ir Tarybos sprendimus jam priskirtas Savivaldybės juridinių asmenų valdymo funkcijas. Kiekvienas skyrius kuris atlieka viešųjų paslaugų teikimo administravimą turi savo nuostatus ir jais griežtai laikosi, o kad skyrių veiklą prižiūri Jonavos rajono

savivaldybės kontrolierius. Kuris įvertina savivaldybės viešojo administravimo subjektų administracinės veiklos kokybę bei efektyvumą, vidaus kontrolės ir vidaus audito sistemos patikimumą ir teikti rekomendacijas jai gerinti.

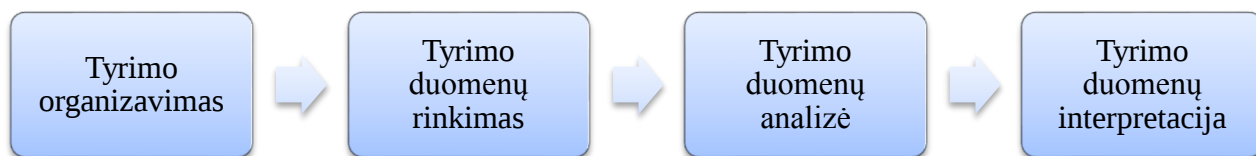
Apibendrinant antrajame darbo skyriuje atliktą teisės aktų analizę Apibendrinant antrajame darbo skyriuje atliktą teisės aktų analizę matoma, kad viešųjų paslaugų teikimas yra reglamentuotas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu. Šiame įstatyme išskiriama tiek nacionalinis tiek teritorinis viešųjų paslaugų lygmuo. Nacionaliniu lygmeniu viešųjų paslaugų teikimą reglamentuoja valstybinio administravimo subjektai pagal įstatymų paskirtą valdymo sritį, o teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai. Už viešųjų paslaugų teikimą atsako teikiantis subjekto vadovas. Tuo tarpu savivaldybės susiduria su tokiomis problemomis kaip sprendimų laisvės suvaržymų aukštesnių valstybės institucijų, vietos savivaldybėms trūksta kompetencijos todėl atsiranda galimybės piktnaudžiauti savo įgaliojimais iš kurių kyla gyventojų nepasitikėjimas.

3.VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMAS JONAVOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE: EMPIRINIS TYRIMAS

3.1 Tyrimo metodologijos pagrindimas

Pirmojoje darbo dalyje aptarus ir išanalizavus mokslinę literatūrą, kurioje kalbama apie viešųjų paslaugų teikimo administravimą ir antrojoje darbo dalyje išanalizavus nacionalinio ir savivaldos lygmens teisės aktus, reglamentuojančius viešųjų paslaugų teikimo administravimą Lietuvoje, šioje, trečiojoje darbo dalyje siekiama ištirti viešųjų paslaugų teikimo administravimo problematiką Jonavos rajono savivaldybėje.

Tyrimo loginė seka:



Empirinio tyrimo tikslas – ištirti viešųjų paslaugų teikimo administravimą Jonavos rajono savivaldybėje.

Empiriniame tyrime taikyti metodai:

Dokumentų analizė - Jonavos rajono savivaldybės 2013 ir 2014 metų veiklos ataskaitų analizė. Šio metodo naudojimo tikslas buvo atskleisti, kaip Jonavos rajono savivaldybėje yra

įgyvendinamas viešųjų paslaugų teikimo administravimas, kiek tam išleidžiama lėšų, kiek žmonių įgyvendina šią funkciją ir kokias esmines veiklas atliko viešojo administravimo subjektai teikdami viešųjų paslaugų administravimą. Atliekant dokumentų analizę, norėta palyginti finansavimą skiriamą viešųjų paslaugų teikimui 2012-2014 metais, tačiau tyrimo metu paaiškėjo, kad skirtingos ataskaitų pateikimo metodikos, 2012 metų duomenis lyginti su 2013-2014 metų ataskaitų duomenimis yra labai sudėtinga, todėl buvo nuspręsta analizuoti tik 2013-2014 metų dokumentus, daugiausiai dėmesio kreipiant socialinių, švietimo ir komunalinių paslaugų teikimo administravimui, t.y. buvo analizuojama, kokias veiklas per 2013-2014 metus vykdė už šių viešųjų paslaugų teikimo administravimą atsakingos įstaigos.

Antrajame tyrimo etape buvo taikytas kiekybinis tyrimas – apklausa. Apklausoje dalyvavo 21 Jonavos rajono savivaldybės administracijos darbuotojas ir 32 Jonavos rajono savivaldybės gyventojai. Šiuo tyrimu buvo siekta išsiaiškinti, kokias viešųjų paslaugų teikimo problemas mato Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai ir gyventojai.

Anketa buvo pasirinkta anoniminė, siekiant didesnio respondentų atvirumo. Anketa, skirtą savivaldybės darbuotojams sudaro 16 uždarų klausimų su galimybe pasirinkti atsakymo variantą, o anketa skirtą savivaldybės gyventojams sudaro 11 klausimų su galimybe pasirinkti atsakymo variantą ir vienas atviras klausimas. Abiejose anketose uždari klausimai suformuluoti kaip teiginiai. Remiantis mokslinės literatūros šaltiniais, sudaryta anketa yra uždaro tipo (išskyrus gyventojams pateiktą vieną atvirą klausimą), kurią sudaro klausimai, atitinkantys tyrimo uždavinius. Visuose uždaruose klausimuose respondentas turi išsirinkti tik vieną atsakymo variantą. Savivaldybės darbuotojų apklausoje yra 5 anketos klausimai, kur atsakydami į klausimą atsakyme respondentai turėjo įvertinti ranginėje skalėje, pvz.: 1 reiškia, labai blogai, o 5 – puikiai; gyventojų apklausoje tokie klausimai yra 3. Abi anketos yra pateiktos darbo prieduose. Taikant anketavimą, kaip sociologinės informacijos rinkimo būdą, respondentai atsakinėjo į pateiktus anketų klausimus, abi anketos buvo patalpintos www.publika.lt internetinėje svetainėje. Anketa respondentai užpildė pagal nurodytus reikalavimus. Atlikto tyrimo duomenys buvo naudojami tik šio baigiamojo bakalauro darbo rašymui.

Tyrimo etika:

Atliekant kokybinį ir kiekybinį tyrimus buvo laikomasi tyrimo etikos pagal mokslinėje literatūroje pateiktus etikos principus. Internetu atliekama anketinė apklausa užtikrina tyrimo dalyvavusių asmenų konfidencialumą ir anonimiškumą. Informantai taip pat turėjo galimybę sužinoti visą norimą informaciją apie atliekamą tyrimą.

Tyrimo instrumentai:

Klausimynai buvo parengti darbo autoriaus. Rengiant klausimynus vadovautasi teorinėje darbo dalyje analizuota mokslinė literatūra, teisės aktais. Tyrimo anketos buvo patalpintos internetinėje svetainėje www.publika.lt. Savivaldybės darbuotojams skirtą anketą sudarė 16 uždarų klausimų su pasirinku tik vienu galimu variantu, o savivaldybės gyventojams skirtą anketą sudarė 11 klausimų su pasirinku tik vienu galimu variantu ir vienu atviru klausimu, kur atsakymą turėjo įrašyti patys respondentai. Tyrimas buvo vykdomas apklausiant Jonavos rajono savivaldybės darbuotojus ir gyventojus.

Apklausiant savivaldybės darbuotojus kiekvienam Jonavos rajono savivaldybės darbuotojui elektroniniu paštu buvo nusiųsta nuoroda į internete patalpintą tyrimo anketą. Tyrimas buvo vykdomas nuo 2015m. gegužės 4d. iki 2015m. gegužės 22d. Tyrimo metu buvo išsiųstos 74 anketos, buvo sulauktos 21 atsakytos anketos. Šią anketą sukūriau savo baigiamajam bakalauro darbui, kurio tikslas išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų, dirbančių su viešųjų paslaugų teikimo administravimu, nuomonę ir išsiaiškinti esminius iššūkius sutinkamus administruojant viešųjų paslaugų teikimą.

Apklausiant savivaldybės gyventojus anketos nuoroda buvo platinama elektroninėje erdvėje ir siunčiama elektroniniu paštu. Tyrimas buvo vykdomas nuo 2015m. gegužės 4d. iki 2015m. gegužės 20d. Tyrimo metu buvo užpildytos 32 atsakytos anketos. Šią anketą sukūriau savo baigiamajam bakalauro darbui, kurio tikslas išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės gyventojų, nuomonę ir išsiaiškinti esminius iššūkius sutinkamus administruojant viešųjų paslaugų teikimą. Klausimynas parengtas darbo autoriaus. Rengiant klausimyną vadovautasi teorinėje darbo dalyje analizuota mokslinė literatūra, teisės aktais. Anketa buvo išsiųsta į Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų el. pašto adresus su nuoroda į internetinę svetainę www.publika.lt kurioje ir buvo patalpinta anketa.

Taigi, Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų ir gyventojų apklausos buvo atliktos internetinėje erdvėje, naudojantis internetinių apklausų platforma www.publika.lt. Savivaldybės gyventojams pateiktą anketą sudarė 16 klausimų, iš kurių visi uždari, kur respondentai galėjo pasirinkti vieną arba kelis atsakymo variantus. Savivaldybės darbuotojams pateiktą anketą sudarė 11 klausimų, iš kurių buvo 1 atviras, 10 uždari.

3.2 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo Jonavos rajono savivaldybėje kokybinio tyrimo analizė

Šioje darbo dalyje siekiama atskleisti, kaip Jonavos rajono savivaldybėje yra įgyvendinamas viešųjų paslaugų teikimo administravimas, kiek tam išleidžiama lėšų, kiek žmonių įgyvendina šią

funkciją bei kokias veiklas, kiekvienas viešųjų paslaugų teikimo administravimo subjektas atliko. Atliekant dokumentų analizę, norėta palyginti finansavimą skiriamą viešųjų paslaugų teikimui 2012-2014 metais, tačiau tyrimo metu paaiškėjo, kad dėl labai skirtingos ataskaitų pateikimo metodikos, 2012 metų duomenis lyginti su 2013-2014 metų ataskaitų duomenimis yra labai sudėtinga, todėl buvo nuspręsta analizuoti tik 2013-2014 metų dokumentus, kuriuose yra aptariamose viešųjų paslaugų teikimo administravimo veiklos.

2014 metais užregistruoti 73 mero veiklos potvarkiai, 2816 administracijos direktoriaus įsakymų, iš jų: 1978 veiklos, 90 komandiruočių, 379 atostogų, 369 personalo klausimais (Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 metų veiklos ataskaita, 2015, p. 83).

Socialinės paramos skyriaus veikla apima išmokų vaikams, piniginės socialinės paramos, socialinės paramos mokiniams, valstybinių šalpos pensijų skyrimą ir mokėjimą bei socialinių paslaugų administravimą.

Per 2013 metų laikotarpį buvo paruošti 58 administracijos direktoriaus įsakymai, rajono savivaldybės tarybai pateikti 10 sprendimų projektai. Visi sprendimų projektai buvo priimti. Socialinės paramos skyrius Jonavos apylinkės teisme atstovavo 46 bylose. Asmenims dėl rūpybos skyrimo atstovauta 7 bylose, 16 bylų dėl asmens neveiksnumo nustatymo, 19 bylų dėl globos skyrimo, 4 byloje dėl globėjo keitimo. Per ataskaitinį laikotarpį skyriuje gauti 1082 raštai, ir paruošti 423 siunčiami raštai. Dalyvauta rajono Socialinių projektų atrankos komisijos darbe atrenkant finansavimui socialinius projektus, Vaikų socializacijos programoje, ruošiant pateiktiems projektams rekomendacijas. Pagal Neįgaliųjų socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektų finansavimo tvarką, skyrius organizavo neįgaliųjų socialinės integracijos srityje veikiančių organizacijų neįgaliųjų socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektų vertinimo ir atrankos komisijos darbą (Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus ir Jonavos rajono savivaldybės administracijos 2013 metų ataskaita, 2014, p. 41).

Per 2014 metų laikotarpį buvo paruošti 60 administracijos direktoriaus įsakymų, rajono savivaldybės tarybai pateikti 14 sprendimų projektų. Visi sprendimų projektai buvo priimti (2014 metų ataskaita, p. 30). Socialinės paramos skyrius Jonavos apylinkės teismui parengė 43 bylas. Per ataskaitinį laikotarpį skyriuje gauti 1907 raštai, ir paruošti 609 siunčiami raštai. Visi rengiami raštų, tarybos sprendimų, atsiliepimų teismams ir kt. projektai buvo derinami su administracijos direktoriaus pavaduotoju Audriumi Šulga. Dalyvauta rajono Socialinių projektų atrankos komisijos darbe atrenkant finansavimui socialinius projektus, Vaikų socializacijos programoje, ruošiant pateiktiems projektams rekomendacijas. Pagal Neįgaliųjų socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektų finansavimo tvarką, skyrius organizavo neįgaliųjų socialinės integracijos srityje veikiančių organizacijų neįgaliųjų socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems

bendruomenėje projektų vertinimo ir atrankos komisijos darbą. Bendradarbiauta su socialinės globos įstaigomis dėl apmokėjimo už socialinės globos paslaugas ir socialinių paslaugų teikimo šiose įstaigose gyvenantiems rajono gyventojams (Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 metų veiklos ataskaita, 2015, p.33).

Apibendrinant galima pasakyti, kad Jonavos rajono savivaldybė teikia stacionarias socialines paslaugas per socialinės paskirties įstaigas, kurioms Socialinės paramos skyrius teikia metodinę pagalbą ar bendradarbiauja apgyvendinant asmenis šiose įstaigose. Pagrindine problema skyriuje įvardijama didelė skyriaus funkcijų apimtis ir didelis darbuotojų darbo krūvis.

Švietimo, kultūros ir sporto skyrius per 2013 ir 2014 metus analizavo esamą situaciją Jonavos rajono savivaldybės švietimo ir ugdymo įstaigose. Per 2013 ir 2014 metus Jonavos rajono savivaldybės administracijos, Švietimo, kultūros ir sporto skyrius įgyvendino švietimo įstaigų tinkle pokyčius, analizavo specialiųjų ugdymosi poreikių turinčių mokinių ugdymo(si) galimybes, suaugusiųjų mokymo(si) galimybes, ugdymo turinio pasirinkimo galimybes, neformaliojo vaikų švietimo pasirinkimo galimybes, analizavo duomenis, kiek vaikų dalyvauja ikimokykliniame ir priešmokykliniame ugdyme, analizavo duomenis kiek 7 – 18 metų vaikų dalyvauja švietime. Skyrius taip pat analizavo, kokie yra žmogiškieji ir materialieji ištekliai organizuojant mokinių ugdymą. Švietimo, kultūros ir sporto skyrius, siekdamas standartizuotų testų pagalba įvertinti mokinių mokymosi pasiekimus, išsiaiškinti ugdymo proceso problemas bei mokinių mokymosi sunkumus, antrus metus inicijavo ir organizavo savivaldybės 4 ir 8 klasės mokinių pasiekimų įvertinimą pasinaudojant Nacionalinio egzaminų centro vykdomo projekto „Standartizuotų mokinių pasiekimų vertinimo ir įsivertinimo įrankių bendrojo lavinimo mokykloms kūrimas“ parengtais standartizuotais testais. Skyrius taip pat analizavo valstybinių brandos egzaminų rezultatus Jonavos rajono savivaldybėje.

Vykdamas 2013 metų tarpinstitucinio bendradarbiavimo veiksmų planą: surinktas vardinis 0-7 m. ugdymo įstaigų nelankančių vaikų sąrašas. Pagal gautus duomenis iš seniūnijų, Socialinių paslaugų centro, rajone niekur neugdomi 486 vaikai (466 ikimokyklinio ir 2 priešmokyklinio amžiaus). Iš jų: 44 vaikai auga socialinės rizikos šeimose, 41 - socialinės atskirties sąlygomis, 5 – neįgaliųjų šeimose, 3 – šeimose, kurių vienas iš tėvų nuteistas kalėti. Išsiaiškintas Švietimo pagalbos, socialinės paramos, sveikatos priežiūros pagalbos poreikis konkrečiam vaikui ir šeimai. Siekiant plėtoti kompleksiskai teikiamų paslaugų prieinamumą ir jų kokybę, patvirtintas Jonavos r. sav. privalomo ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas. 2013 m. privalomas ikimokyklinis ir priešmokyklinis ugdymas skirtas 4 vaikams, augantiems socialinės rizikos šeimose. Išnagrinėti ir patenkinti 3 tėvų prašymai dėl kompleksinės pagalbos skyrimo vaikui ir jo tėvams (globėjams). Sudarytos 3 naujos Tarpinstitucinės komandos. Įvyko 6 Tarpinstitucinės

komandos posėdžiai, kuriuose patvirtinti individualūs kompleksinės pagalbos planai vaikui ir šeimai. Kompleksinė pagalba pagal sudarytą individualų planą 2013 m. iš viso buvo teikiama 9 vaikams ir jų tėvams. Vykdyta informacijos sklaida apie pagalbos prieinamumą: teikta informacija rajono gyventojams rajono spaudoje, savivaldybės internetiniame puslapyje (Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus ir Jonavos rajono savivaldybės administracijos 2013 metų ataskaita, 2014, p. 53).

2014 metais bendradarbiaujant su Jonavos r. seniūnijomis, Socialinių paslaugų centru, surinktas vardinis 0-7 m. ugdymo įstaigų nelankančių vaikų sąrašas. Siekta išsiaiškinti, kiek neugdomų vaikų auga socialinės rizikos, sunkumus išgyvenančiose šeimose, kokiam vaikų skaičiui reikia skirti privalomą ikimokyklinį ugdymą. Nustatyta, kokio sektoriaus Pagalbos reikia konkrečiam vaikui. Išsiaiškinta, kad: 13 vaikų reikia švietimo sektoriaus specialistų (logopedo, psichologo, socialinio pedagogo) pagalbos, 109 vaikams socialinės paramos sektoriaus (socialinės pašalpos, pavėžėjimo, socialinio darbuotojo) pagalbos, 9 – sveikatos priežiūros (šeimoms gydytojo, kineziterapeuto) pagalbos. Privalomo ikimokyklinio ugdymo poreikis - 36 vaikams, augantiems socialinės rizikos, sunkumus išgyvenančiose šeimose. Išnagrinėti 4 tėvų prašymai dėl kompleksinės pagalbos skyrimo vaikui ir jo tėvams (globėjams), patenkinti – 2 prašymai. Administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintos 2 naujos Tarpinstitucinės komandos. Įvyko 6 Tarpinstitucinės komandos posėdžiai, kuriuose sudaryti, koreguojami ir patvirtinti individualūs kompleksinės pagalbos planai vaikui ir šeimai. Kompleksinė pagalba pagal sudarytą individualų planą 2014 m. koordinuotai iš viso buvo teikiama 9 vaikams ir jų tėvams. Vykdyta informacijos sklaida apie Pagalbos prieinamumą: teikta informacija rajono gyventojams rajono spaudoje, savivaldybės internetiniame puslapyje (Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 metų veiklos ataskaita, 2015, p. 61).

2013 ir 2014 metais Jonavos rajono savivaldybės administracijos Švietimo kultūros ir sporto skyrius taip pat analizavo suaugusiųjų neformalaus švietimo ir jaunimo užimtumo situaciją Jonavos rajono savivaldybėje. Iš pateiktos analizės matyti, kad egzistuoja daug veiklų susijusių, su švietimo paslaugų teikimo administravimu, todėl pagrindiniu iššūkiu skyriui išlieka darbuotojų darbo krūvis.

Komunalinių paslaugų (miesto gatvių apšvietimu, priežiūra, remontu, aplinkos valymu, kelių, gatvių remontu ir komunalinių atliekų tvarkymu) teikimo administravimo srityje Jonavos rajono savivaldybėje dirba aplinkosaugos ir civilinės saugos skyrius, kuris vykdo vietos savivaldos institucijoms įstatymais ir kitais norminiais aktais nurodytas funkcijas aplinkos apsaugos bei gamtinių išteklių naudojimo srityse. 2013 ir 2014 metais Aplinkosaugos ir civilinės saugos skyrius įvykdė (aktyviai prisidėjo prie vykdymo) lentelėje Nr. 4 pateiktas veiklas.

4 lentelė 2013-2014 metų Aplinkosaugos ir civilinės saugos veiklos komunalinių paslaugų teikimo ir administravimo srityje.

2013 metai	2014 metai
Pakuotės atliekų surinkimo konteinerių individualioms namų valdoms įsigijimas ir išdalinimas individualių namų valdų savininkams	Vandentiekio/nuotekų tinklų rekonstrukcija Jonavos mieste ir rajone
Nuotekų tinklų plėtra,	Nuotekų tinklų plėtra
Vandentiekio tinklų plėtra,	Vandentiekio tinklų plėtra
Mobilių vaizdo kamerų įsigijimas	Mobilių vaizdo kamerų įsigijimas
Bendro naudojimo antrinių žaliavų surinkimo konteinerių įsigijimas	Pusiau požeminių komunalinių atliekų surinkimo konteinerių įrengimas Jonavos mieste
Nelegalių sąvartynų/šiukšlynų sutvarkymas	Nelegalių sąvartynų/šiukšlynų sutvarkymas
Bešeimininkių padangų surinkimas ir perdavimas galutiniam sutvarkymas	
Medelių apsauga Želdinių apsauga	Želdinių apsauga
Aplinkosauginio visuomenės švietimo ir kvalifikacijos kėlimo aplinkosaugos sektoriuje organizuotų priemonių skaičius,	Aplinkosauginio visuomenės švietimo ir kvalifikacijos kėlimo aplinkosaugos sektoriuje organizuotos priemonės
Projektų „Panoterių pagrindinės mokyklos biokuro katilinės įrengimas“ ir „Bukonių pagrindinės mokyklos biokuro katilinės įrengimas“ dalinis finansavimas, parengtų dokumentų skaičius,	
Didelio gabarito ir kitų specifinių atliekų iš komunalinių atliekų srauto surinkimo aikštelių Rukloje ir Žeimiuose aptvėrimo (tvoros elementų įsigijimo) finansavimas	
Paremtos aplinkosauginę veiklą vykdančios organizacijos	Paremtos aplinkosauginę veiklą vykdančios organizacijos

Parengta pagal Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus ir Jonavos rajono savivaldybės administracijos 2013 metų ataskaitą, 201, p. 23-24 ir Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 metų veiklos ataskaita, 2015, p. 70-72.

Analizuojant komunalinių paslaugų teikimo administravimą būtina paminėti ir tai, kad nemažą dalį šių paslaugų teikimo administravimo atlieka Jonavos rajono savivaldybės seniūnijos.

5 lentelė Darbuotojų skaičius, administruojantis viešųjų paslaugų teikimą

Darbuotojų skaičius	Socialinės paslaugos	Švietimo paslaugos	Komunalinės paslaugos/ aplinkosauga
Meras	1	1	1
Mero pavaduotojas	1	1	1
Administracijos direktorius	1	1	1
Administracijos direktorius pavaduotojas	1	1	1
Administracijos direktoriaus patarėjas	1	1	1
Kontrolierius	1	1	1
Kontrolieriaus pavaduotoja	1	1	1
Kontrolės ir audito tarnybos vyr. specialistė	1	1	1
Socialinės paramos skyrius	21	-	-
Švietimo, kultūros ir sporto skyrius	-	10	-
Aplinkosaugos ir civilinės saugos skyrius	-	-	5

Lentelė sudaryta remiantis Jonavos raj. Sav. administracijos struktūra (<http://www.jonava.lt/administracijos-struktura>)

Antrojoje darbo dalyje analizuojant viešųjų paslaugų teikimo administravimą buvo išskirta svarbiausieji viešųjų paslaugų teikimo subjektai, t.y. institucijos atliekančios viešųjų paslaugų teikimą. Lentelėje Nr. 5 parodyta, kad Jonavos rajono savivaldybėje viešųjų paslaugų teikimo administravimą atliekų dviejų tipų institucijos: vienos atlieka daugybę funkcijų įvairiose administravimo ir valdymo srityse, kaip kad, pavyzdžiui, meras, mero pavaduotojas, administracijos direktorius, administracijos direktoriaus pavaduotojas, administracijos direktoriaus patarėjas, kontrolierius, kontrolieriaus pavaduotoja ir kontrolės bei audito tarnybos vyr. specialistė, tačiau be kita ko, šios institucijos ir jų atstovai, taip pat atlieka ir viešųjų paslaugų teikimo administravimą, kurio detalesnė analizė jau buvo pateikta darbo antrajame skyriuje. Paminėtina ir tai, kad šie asmenys atlieka visų viešųjų paslaugų teikimo administravimą, nors lentelėje ir yra išskirtos tik trys viešųjų paslaugų (socialinės, švietimo ir komunalinės) rūšys.

Administruojant viešųjų paslaugų teikimo administravimą ne mažiau svarbūs yra ir administracijos skyriai, atliekantys tik tam tikros srities viešųjų paslaugų teikimo administravimą. Jonavos rajono savivaldybės administracijos, socialinės paramos skyriuje dirba 21 žmogus, Švietimo, kultūros ir sporto skyriuje dirba 10 specialistų, o civilinės saugos ir apsaugos skyriuje dirba tik 1 specialistai. Iš šios lentelės matyti, kad daugiausiai Jonavos rajono savivaldybės administracijoje dėmesio yra skiriama socialinių paslaugų teikimui ir jų administravimui. Kita vertus, tai yra sietina ir

su tuo, kad socialinės problemos ir socialinių paslaugų poreikis Lietuvoje, o taip pat ir Jonavoje yra problemiškesnis ir reikalaujantis daugiau tiek žmogiškųjų, tiek finansinių išteklių.

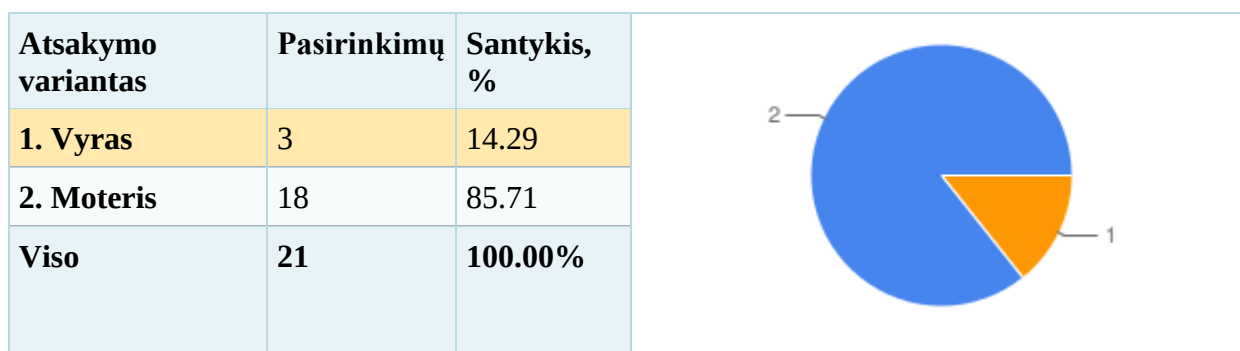
Apibendrinant 3.2 skyriuje atliktą analizę, būtina paminėti, kad visi aptarti skyriai atlieka labai daug ir įvairių administruojamų viešųjų paslaugų teikimo administravimo funkcijų, kurios ir buvo aptartos šiame poskyryje. Visgi svarbiausia problema išlieka riboti žmogiškieji ištekliai, didelis administratorių darbo krūvis ir nepakankamas viešųjų paslaugų teikimo administravimo finansavimas.

3.3 Viešųjų paslaugų teikimo administravimo Jonavos rajono savivaldybėje kiekybinio tyrimo analizė

Šiame darbo poskyryje pristatomos ir analizuojamos dvi anketinės apklausos, kurios buvo atliktos apklausiant Jonavos rajono savivaldybės administracijos darbuotojus ir Jonavos rajono savivaldybės gyventojus.

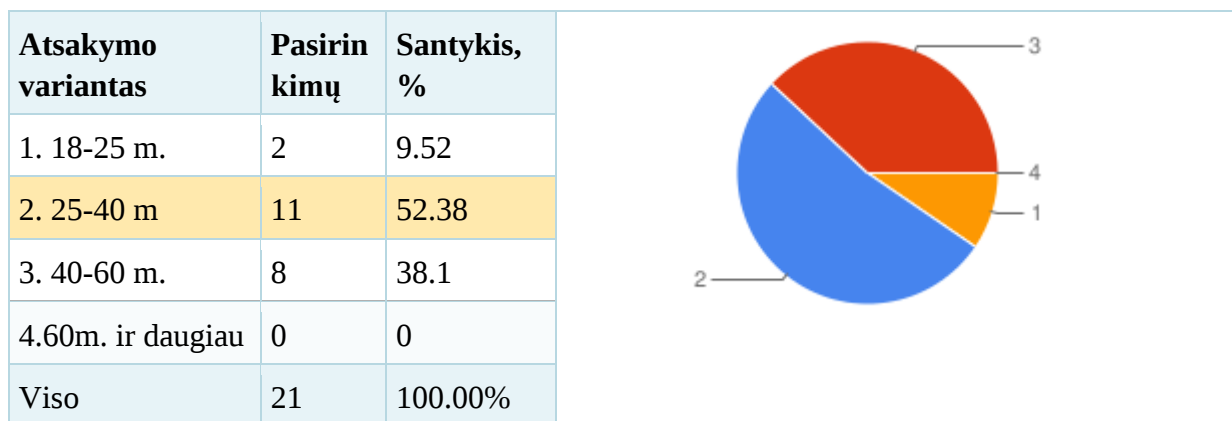
3.3.1 Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų apklausos analizė ir tyrimo rezultatų interpretacija

Atliekant Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų anketinę apklausą, buvo surinkti 21 respondento atsakymai. Nuomonę pareiškė 18 (85.71proc) moterų ir 3(14.29proc) vyrai.



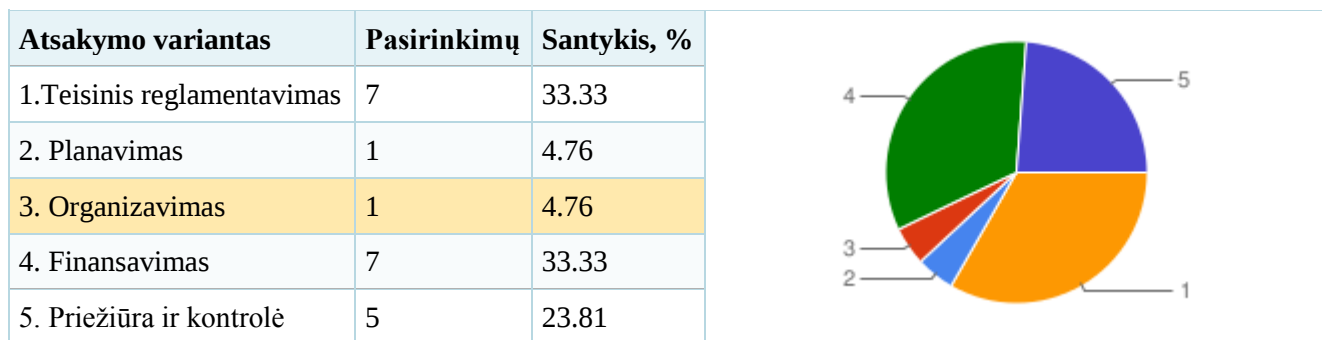
1pav. Respondentų lytis

Antruoju anketos klausimu buvo siekta išsiaiškinti respondentų amžių. Daugiausiai respondentų t.y. 11(52.38proc) buvo 25-40 metų, taip pat 8 (38.1proc) buvo 40-60metų , bei 2(9.52proc) respondentų amžius nuo 18-25metų, o 60 metų ir daugiau neatsirado respondentų 0 (0proc).



2pav. Respondentų amžius

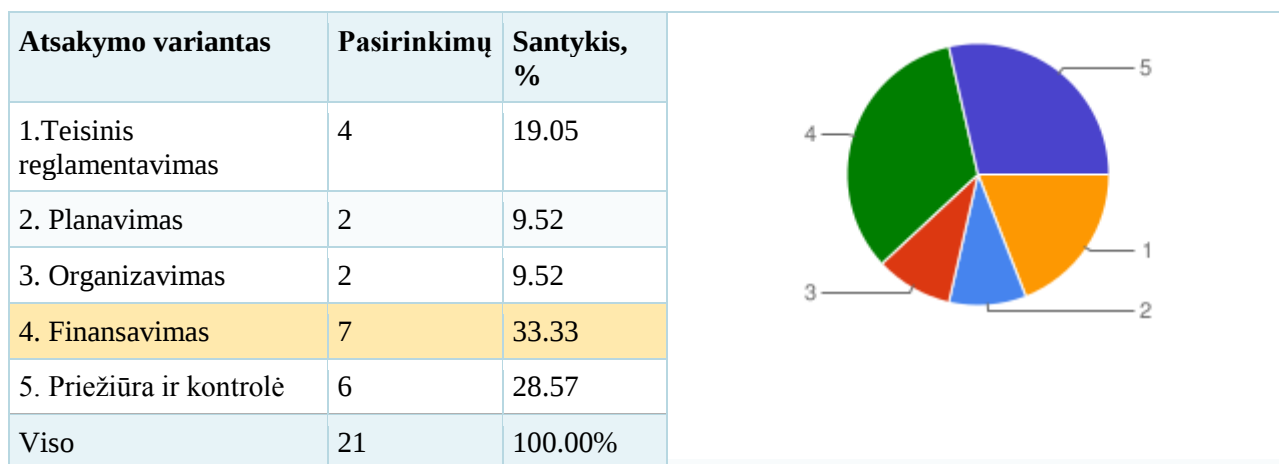
Trečiuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant viešųjų paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje? Respondentų manymų pagrindinės problemos, susijusios su viešųjų paslaugų teikimo administravimu yra teisinis reglamentavimas (tokį atsakymą nurodė 7(33.33proc)) ir finansavimas 7(33.33proc.). Kitos aktualios problemos yra susijusios su priežiūra ir kontrole - tokį atsakymą pažymėjo 5(23.81proc.) respondentai, bei planavimas 1(4.76proc.) ir organizavimas 1(4.76proc), kur po respondentą pažymėjo tai esant didžiausiomis problemomis. pažymėjo po vieną respondentą. Tai rodo, kad pirmiausia reiktų keisti reglamentavimą, kad kiti veiksniai, tokie, kaip planavimas ar organizavimas veiktų efektyviau.



3pav. Respondentų nuomonė su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant viešųjų paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje

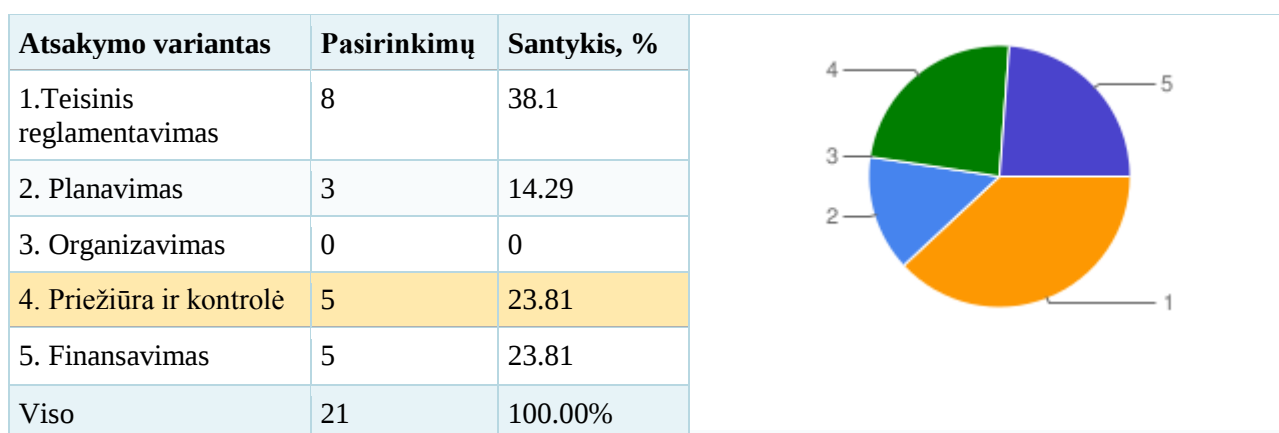
Ketvirtuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant komunalinių paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje. Didžiausia problema dauguma respondentų paminėjo finansavimą 7(33.33proc.), taip pat nemažai buvo galvojančių, kad priežiūra ir kontrolė 6 (28.57proc.) yra esminė problema, bei 4 (19.05proc.) respondentai pažymėjo variantą teisinis reglamentavimas, o likę keturi respondentai savo nuomonę padalino per pusę ir 2(9.52proc.) didžiausia problema įvardijo planavimą, bei organizavimą, t. y. po 2 (9.52proc.) respondentus. Šie rezultatai rodo, kad Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai mano, kad yra nepakankamai

finansuojamas komunalinės paslaugos, todėl ir kyla kitų problemų užtikrinant ir organizuojant bei administruojant komunalines paslaugas.



4 pav. Respondentų nuomonė su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant komunalinių paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje

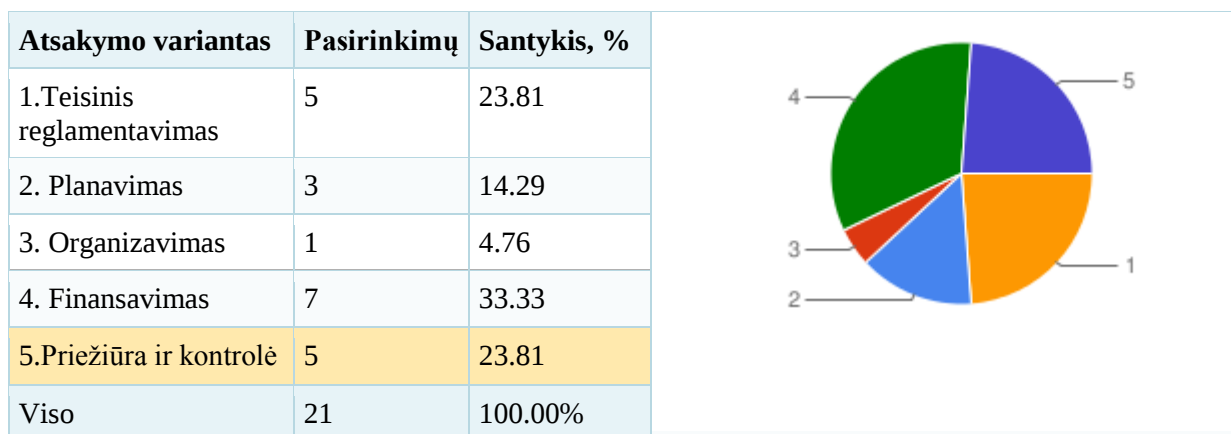
Penktuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant socialinių paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje. Daugiausiai apklaustų darbuotojų pažymėjo variantą teisinis reglamentavimas – 8(38.1proc.), kiti respondentai pažymėjo po lygiai finansavimą 5(23.81proc.) ir priežiūra ir kontrolė 5(23.81proc.), taip pat atsirado manančių, kad planavimas 3(14.29proc.) yra didžiausia problema administruojant socialinių paslaugų teikimą, tačiau nei vienas respondentas nepažymėjo, kad problema šioje srityje yra organizavimas. Iš gautų rezultatų matyti, kad organizavime problemų neiškyla, tik teisinis reglamentavimas didžiausias galvos skausmas Jonavos rajono savivaldybės darbuotojams.



5 pav. Respondentų nuomonė su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant socialinių paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje

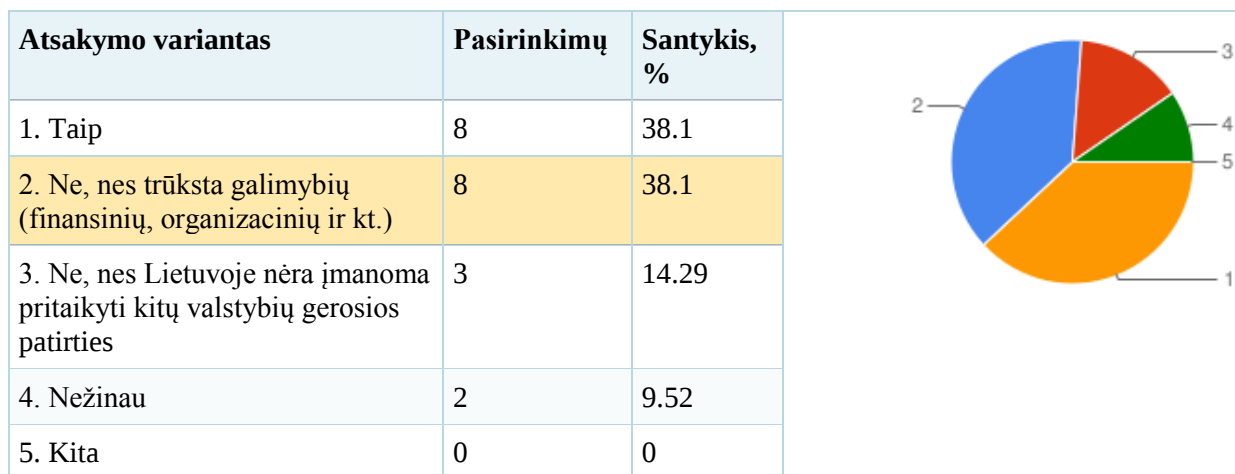
Šeštuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama, administruojant švietimo

paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje. Daugiausiai buvo respondentų manančių, kad didžiausia problema yra finansavimas 7(33.33proc.), po lygiai respondentų pažymėjo variantą teisinis reglamentavimas 5(23.81proc.) ir priežiūra ir kontrolė 5(23.81proc.), o manančių, kad problema yra planavimas buvo 3(14.29proc.), bei tik 1(4.76proc.) pažymėjo, kad šioje srityje problemos susijusios su organizavimu. Pagal pasirinktus atsakymo variantus galima teigti, kad kad mano apklaustuose viešųjų paslaugų skyriuose pagrindinė problema yra finansavimas



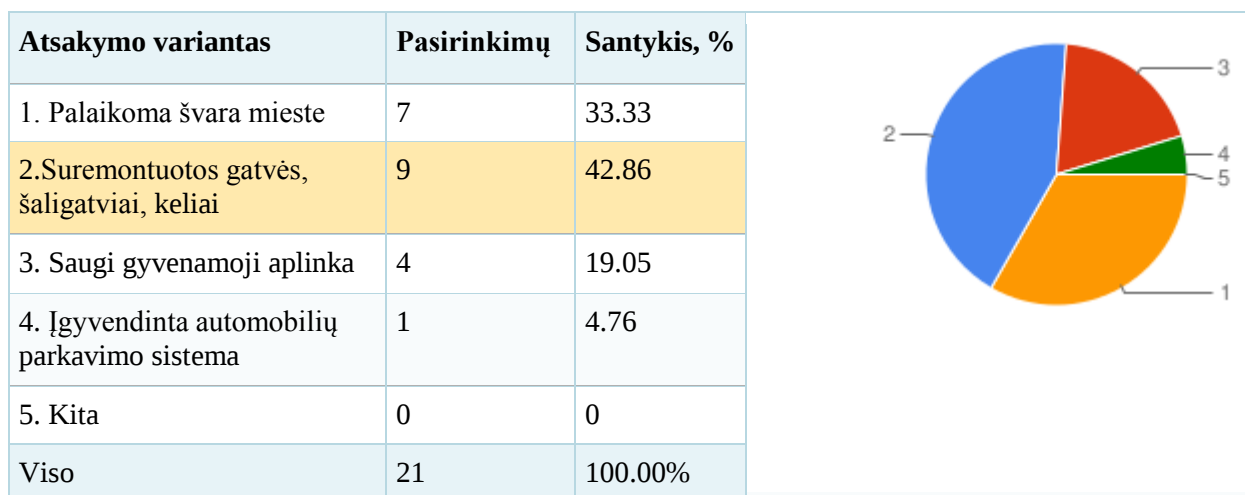
6pav. Respondentų nuomonė su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama, administruojant švietimo paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje.

Septintuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, kaip jie mano ar Jonavos rajono savivaldybė yra pasinaudojusi gerąją užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą. Šituo klausimu nuomonės respondentų išsiskyrė: manančių, kad „taip, pasinaudojo“ buvo 8(38.1proc.), tiek pat buvo ir galvojančių, kad „ne, nes trūksta galimybių (finansinių, organizacinių ir kt.)“ 8(38.1proc.); manančių, kad „ne, nes Lietuvoje nėra įmanoma pritaikyti kitų valstybių gerosios patirties“ buvo 3(14.29proc.) respondentai, o savo nuomonės šiuo klausimu nepateikė arba teigė nežinantys 2(9.52proc.) respondentai. Iš gautų atsakymų matoma, kad Jonavos rajono savivaldybė nepasinaudoja gerąją užsienio valstybių patirtimi tobulinti viešųjų paslaugų teikimo administravimą. Taip pat gaila, kad niekas nepažymėjo *kita* ir neįrašė savo atsakymo.



7pav. Respondentai atsakė kaip jie mano ar Jonavos rajono savivaldybė yra pasinaudojusi gerąją užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą

Aštuntuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, kuo, jų nuomone, yra patraukli Jonavos rajono savivaldybė. Iš gautų atsakymų matyti, kad patraukliausia yra suremontuotos gatvės, šaligatviai, keliai – tą pažymėjo 9 (42.86proc. respondentai), taip pat respondentams patrauklu yra tai, kad palaikoma švara mieste 7(33.33proc.), o 4(19.05proc.) yra svarbi *saugi gyvenamoji aplinka*, ir tik vienas respondentas pažymėjo, kad Jonavos rajono savivaldybė yra patraukti, nes yra įgyvendinta *automobilių parkavimo sistema* 1(4.76proc.). Tai reiškia, kad arba parkavimo sistema yra nepakankamai išspręsta arba ši sistema nėra labai aktuali mieste, kuriame nėra daug gyventojų.

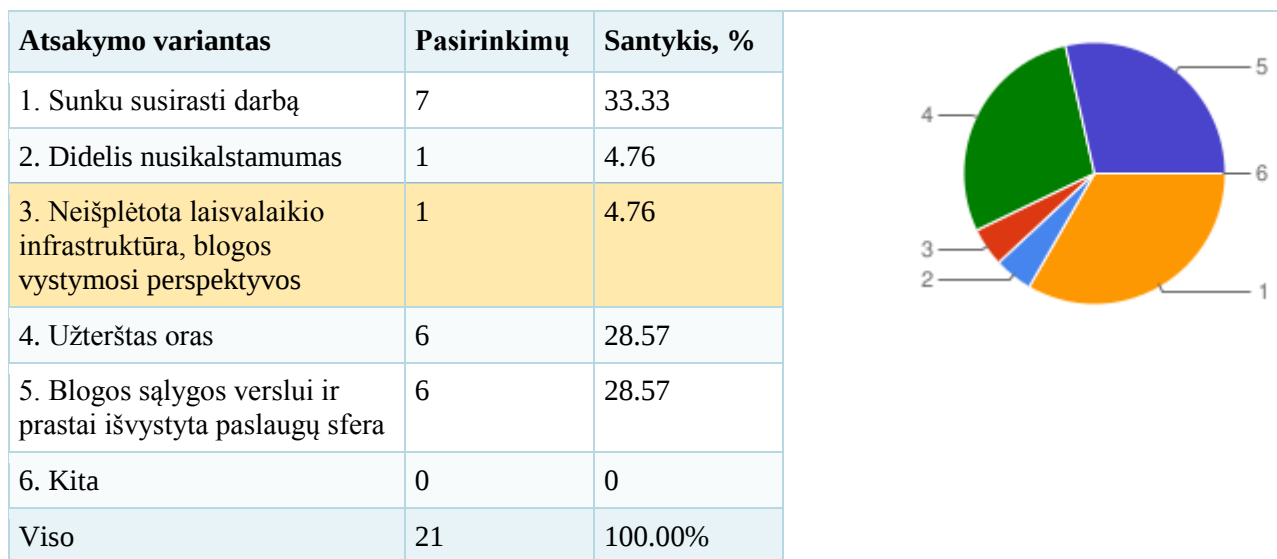


8pav. Respondentai atsakė Kuo yra patraukli Jonavos rajono savivaldybė

Devintuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, kas Jonavos rajono savivaldybėje lemia neigiamus aspektus. Gauti rezultatai rodo, kad Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai mano, kad didžiausia problema yra tai, kad *sunku susirasti darbą* 7(33.33proc.), taip pat buvo po lygiai manančių, jog neigiami aspektai yra užterštas oras 6(28.57proc.) ir blogos sąlygos verslui ir prastai išvystyta paslaugų sfera 6(28.57proc.). Po vieną

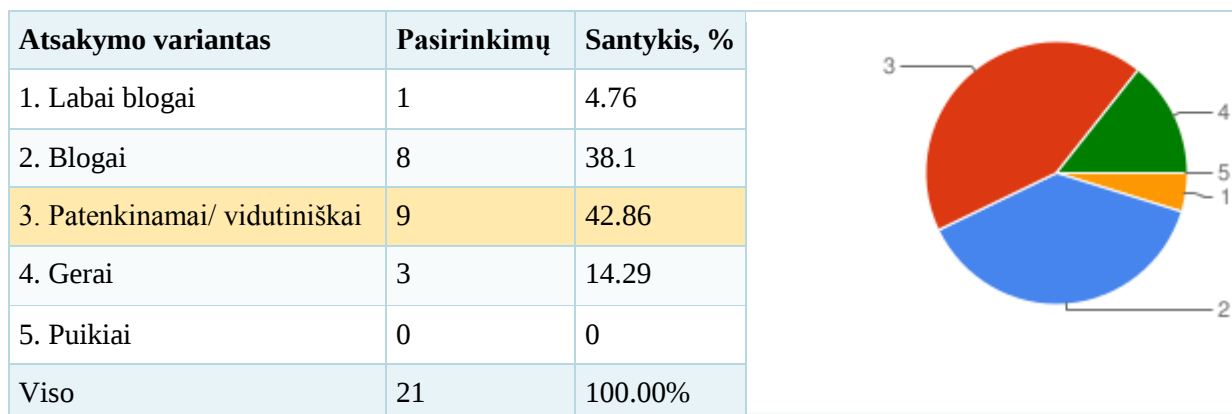
respondentą pažymėjo, kad didžiausia problema yra didelis nusikalstamumas 1(4.76proc.) ir neišplėtotą laisvalaikio infrastruktūrą, bei blogos vystymosi perspektyvos 1 (4.76proc.). Taigi Jonavos rajono savivaldybė galėtų imtis iniciatyvos ir padėti kurti daugiau darbo vietų, kad Jonavos rajono savivaldybė taptų patrauklesnė.

Taip pat reikėtų pažymėti ir tai, kad aštuntuoju ir devintuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kur savivaldybės darbuotojai mato geriausią ir blogiausią situaciją Jonavos rajono savivaldybėje ir atitinkamai, kiek toms problemoms savivaldybėje yra skiriama dėmesio.



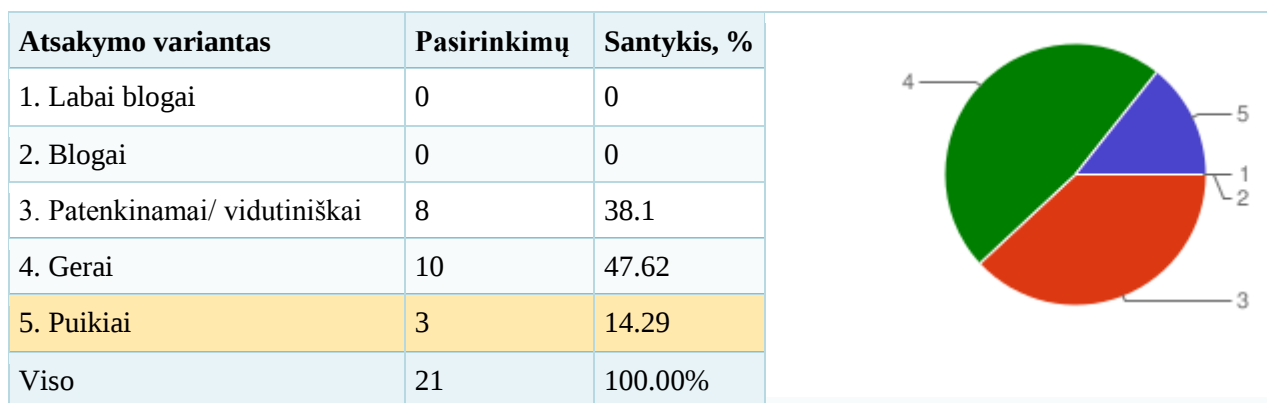
9pav. Respondentų nuomonė pažymėtų kokie veiksniai lemia Jonavos rajono savivaldybėje neigiamus aspektus

Dešimtuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, ar Jonavos rajono savivaldybės oficialioje internetinėje svetainėje informacija apie viešųjų paslaugų teikimą pateikiama aiškiai ir yra lengvai prieinama (5 balų sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai). Daugiausiai respondentų tai įvertino 3 balais, t.y. vidutiniškai t.y. 9(42.86proc.), blogai tai įvertino, t.y. 2 balais yra 8(38.1proc.) respondentai ir tik 3(14.29proc.) respondentai Jonavos rajono savivaldybės puslapyje teikiamą informaciją apie viešąsias paslaugas yra vertino labai gerai, t.y. įvertino 4 balais t.y., o 1(4.76proc.) respondentas tai įvertino, kaip labai blogai, t.y. mažiausiu balu 1. Šio klausimo įtraukimą į anketą iš dalies lėmė ir tai, kad Jonavos rajono savivaldybės interneto puslapyje surasti reikiamą informaciją man buvo labai sudėtinga, o atlikus tyrimą paaiškėjo, kad ne tik mano akimis, bet ir anot darbuotojų, internetinė svetainė nėra pakankamai aiški ir todėl darbuotojai sulaukia vietos gyventojų daugiau klausimų atvykę į savivaldybę.



10pav. Respondentų nuomonė ar Jonavos rajono savivaldybės oficialioje internetinėje svetainėje informacija apie viešųjų paslaugų teikimą pateikiama aiškiai ir yra lengvai prieinama

Vienoliktuju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, kaip jie vertina dabartinę švietimo padėtį Jonavos rajono savivaldybėje (5 balų vertinimo sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai). Tai iš gautu atsakymų matoma, kad beveik pusė respondentų (10(47.62proc.)) švietimo situaciją įvertino gerai, t.y. 4 balais, šiek tiek mažiau respondentų t.y. 8 (38.1proc.) įvertino 3balais arba vidutiniškai. Taip pat paminėtina, kad 3(14.29proc.) respondentai švietimo padėtį įvertino aukščiausiu įvertinimu t.y. 5balais, o blogai ar labai blogai vertinančių švietimo situaciją Jonavos rajono savivaldybėje nebuvo. Tai rodo, kad dabartinę švietimo padėtį Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai yra patenkinti.



11pav. Respondentai įvertino dabartinę švietimo padėtį Jonavos rajono savivaldybėje

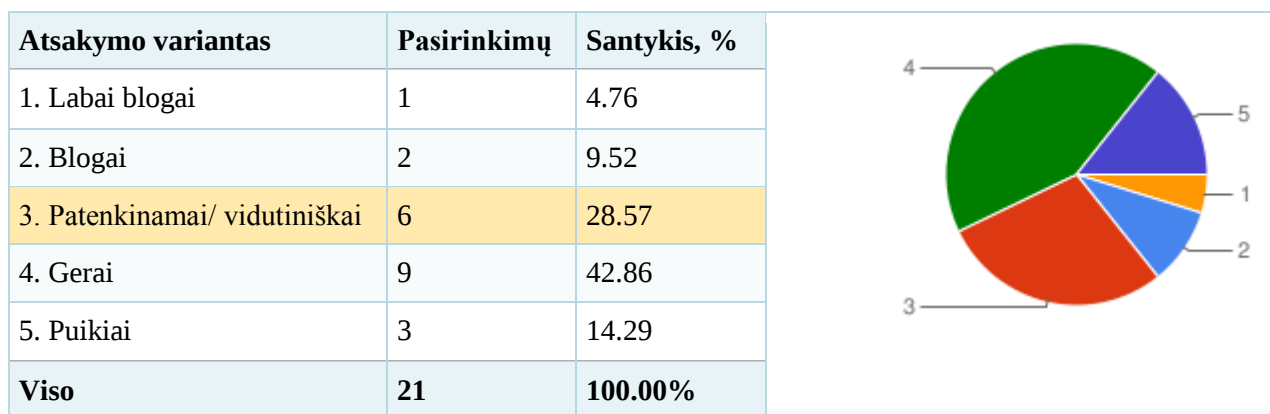
Dvyliktuju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, ar, jų nuomone, ar užtenka Jonavos rajono savivaldybėje švietimo įstaigų. Du trečdaliai respondentų mano, kad *taip* užtenka gimnazijų 14(66.67proc.) ir vienas trečdalis, t.y.7 (33.33proc.) respondentų teigia, kad neužtenka. Iš gautų rezultatų paaiškėjo kurių švietimo įstaigų Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai galvoja, kad neužtenka t.y. 12(57.14proc.) pažymėjo, kad neužtenka vidurinių mokyklų, ir net 15(71.43proc.) mano, kad neužtenka ikimokyklinio ugdymo įstaigų. Taipogi ne vieningos nuomonės respondentai sprendžiant Suaugusių mokymo centrų skaičių, nes 11 (52.38proc.) mano, kad suaugusiųjų mokymo centrų užtenka, atvirkščiai galvoja

6(28.57proc.) respondentai ir 4 (19.05proc.) respondentai savo nuomonės šiuo klausimu pateikti negalėjo. Ankstesniame klausime respondentai įvertinę aukštu balu dabartinę švietimo padėtį Jonavos rajono savivaldybėje, šiuo atveju vieningos nuomonės beveik nerado, ir nusprendė, kad Jonavos rajono savivaldybėje užtenka gimnazijų ir suaugusiųjų mokymo centrų, tačiau mano, kad neužtenka Vidurinių mokyklų ir ikimokyklinio ugdymo įstaigų.

	Taip		Ne		Nežinau		Viso
1. Gimnazijų	14	66.67%	7	33.33%	0	0%	21
2. Vidurinių mokyklų	9	42.86%	12	57.14%	0	0%	21
3. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų	6	28.57%	15	71.43%	0	0%	21
4. Suaugusiųjų mokymo centrų	11	52.38%	6	28.57%	4	19.05%	21
Viso	40	47.62%	40	47.62%	4	4.76%	

12pav. Respondentų nuomonė, ar užtenka Jonavos rajono savivaldybėje švietimo įstaigų

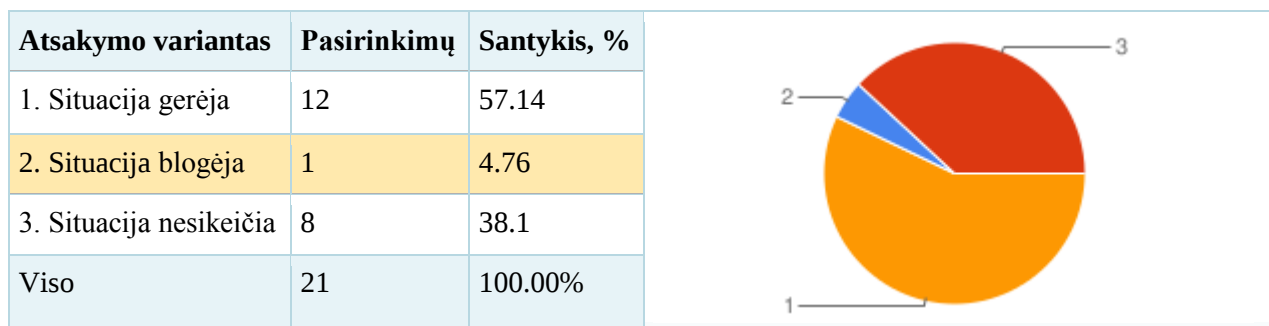
Tryliktu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą (5balų sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai). Daugiausiai respondentų sveikatos priežiūros teikiamas paslaugas vertino gerai – 4 balais t.y. 9 (42.86proc.), vidutiniškai įvertino 6 (28.57proc.) respondentai, taip pat puikiai paslaugų kokybę ir prieinamumą įvertino 3 (14.29proc.) respondentai. Iš gautų rezultatų matoma, kad gana aukštu balu yra vertinamas gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir prieinamumas.



13pav. Respondentai įvertino gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą

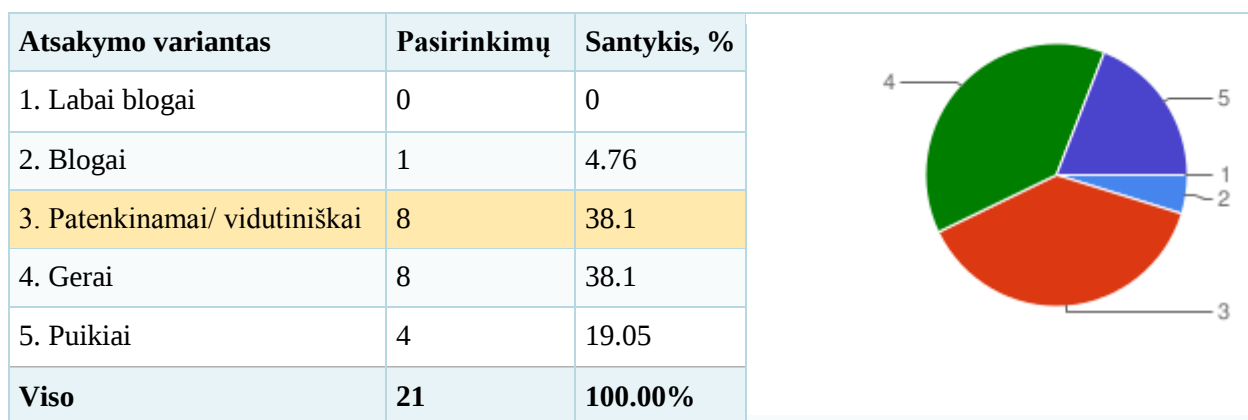
Keturioliktuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10 metų Jonavos rajono savivaldybėje. Iš trijų galimų variantų daugiausiai 12(57.14proc.) respondentų pažymėjo, kad situacija gerėja, bei 8 (38.1proc.)respondentai pažymėjo, kad situacija nesikeičia ir tik 1(4.76proc.)

respondentas įžvelgia situacijos blogėjimą. Iš gautų rezultatų galime daryti išvadą, kad Socialinės apsauga tobulėja, o ne stovi vietoje.



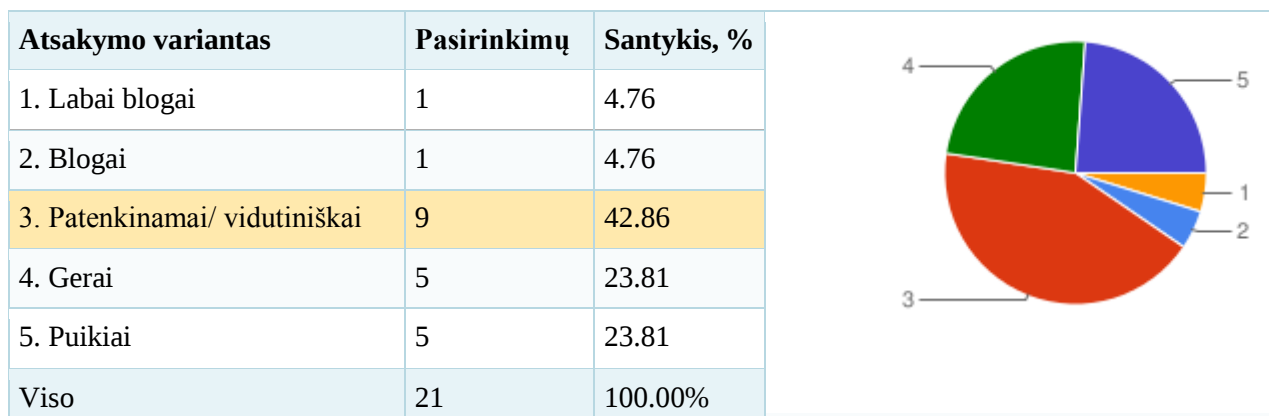
14pav. Respondentai įvertino Socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10 metų Jonavos rajono savivaldybėje

Penkioliktu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie Jonavos rajono savivaldybėje teikiamas komunalines paslaugas (5 balų vertinimo sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai). Po lygiai buvo vertinančių situaciją vidutiniškai ir gerai t.y. po 8 (38.1proc.) respondentus ir taip pat 4 (19.05proc.) respondentai teikiamas komunalines paslaugas įvertino labai gerai. Tai rodo, kad situacija Jonavos rajono savivaldybėje nėra bloga, jei nei vienas respondentas neįvertino mažiausiu balu vertinimo skalėje.



15pav. Respondentų nuomonė apie Jonavos raj. savivaldybėje teikiamas komunalines paslaugas

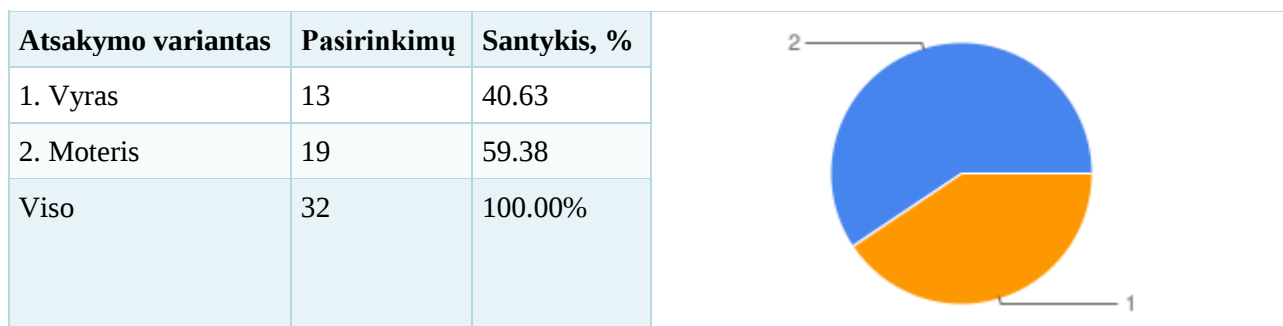
Šešioliuku klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų nuomonę apie tai, kaip Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai vertina komunalinių atliekų tvarkymą Jonavos rajono savivaldybėje. Daugiausiai atsakymo variantų pažymėjo vidutiniškai t.y. 9(42.86proc.), po lygiai atsakymo variantų pažymėjo gerai 5(23.81proc.) ir labai gerai, t.y. po 5(23.81proc.) respondentus. Po vieną respondentą komunalinių atliekų tvarkymo situaciją įvertino blogai ir labai blogai. Galima daryti išvadas kad atliekų tvarkymas nėra stipriausia sfera komunalinėse paslaugose ir tikrai reikia gerinti kokybę.



16 pav. Respondentai įvertino komunalinių atliekų tvarkymą Jonavos rajono savivaldybėje

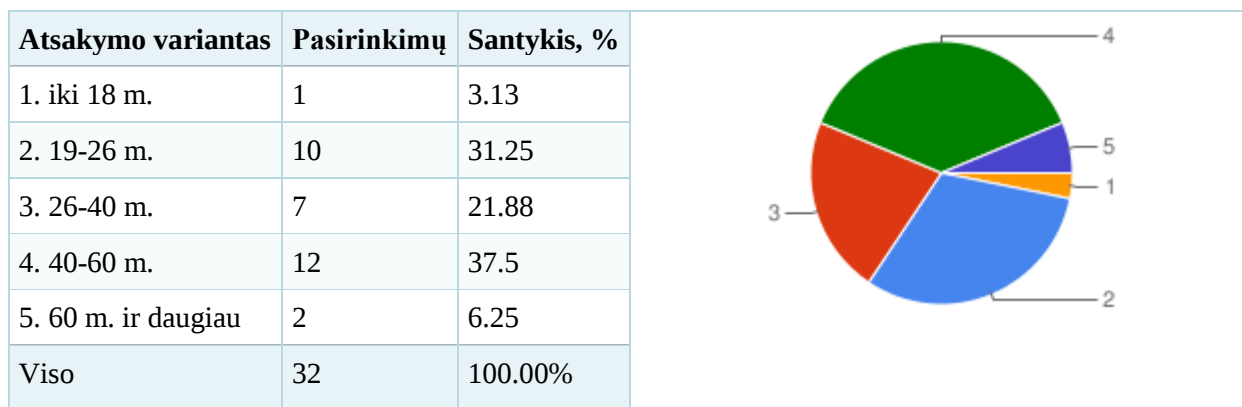
3.3.2 Jonavos rajono savivaldybės gyventojų apklausos analizė ir tyrimo rezultatų interpretacija

Atliekant empirinį tyrimą tema „Viešųjų paslaugų administravimas ir iššūkiai Jonavos rajono savivaldybėje“ buvo apklausti Jonavos rajono savivaldybės gyventojai apie Jonavos raj. savivaldybės administruojamas ir teikiamas viešąsias paslaugas. Atliekant Jonavos gyventojų anketinę apklausą, 32 respondentų atsakymai, iš kurių 13 (40.63proc.) buvo vyrai ir 19 (59.38proc) moterų.



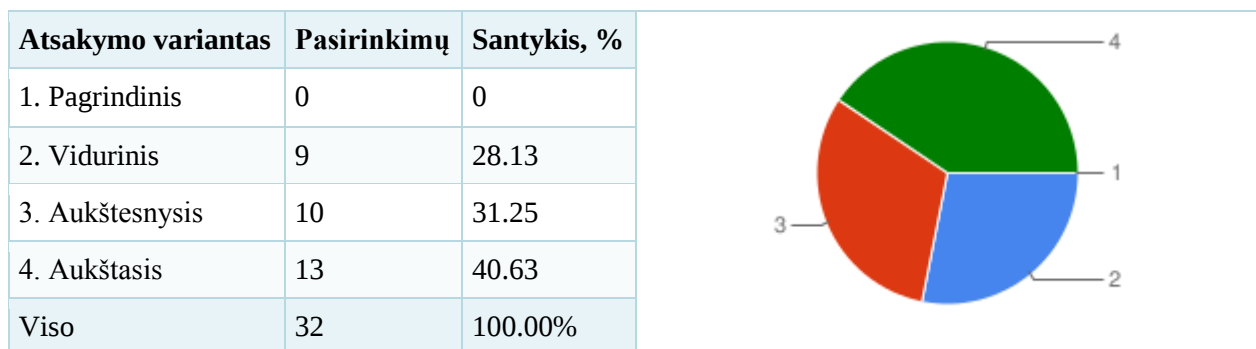
17 pav. Respondentų lytis

Antruoju klausimu buvo siekta išsiaiškinti kokio amžiaus respondentai atsakinėjo į klausimus. 40-60 metų respondentų buvo daugiausiai - 12 (37.5proc), 19-26 metų respondentų buvo 10(31.25proc), o 26-40 metų respondentų buvo 7 (21.88proc), galiausiai iki 18 metų buvo tik 1 (3.13proc) respondentas.



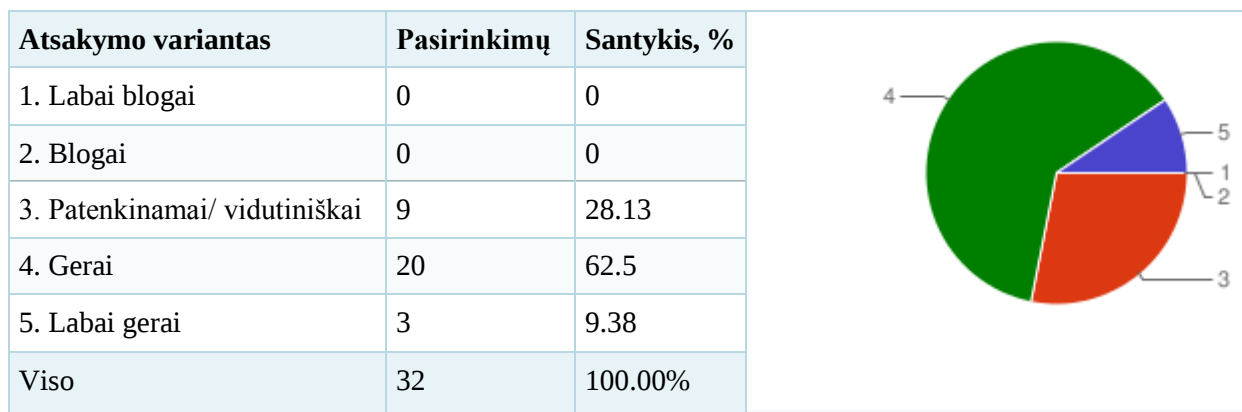
18 pav. Respondentų amžius

Trečiuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono gyventojų nuomonę apie tai, kokio išsilavinimo respondentai atsakinėjo į klausimus. Pagal tyrimo rezultatus matoma, kad daugiausiai buvo aukštojo išsilavinimą turintys respondentai t.y. 13 (40.63proc), toliau išsilavinimas dažniausias buvo aukštesnysis, kurį turintys respondentai sudarė 10 (31.25proc), o vidurinio išsilavinimo respondentų buvo 9 (28.13proc) respondentai.



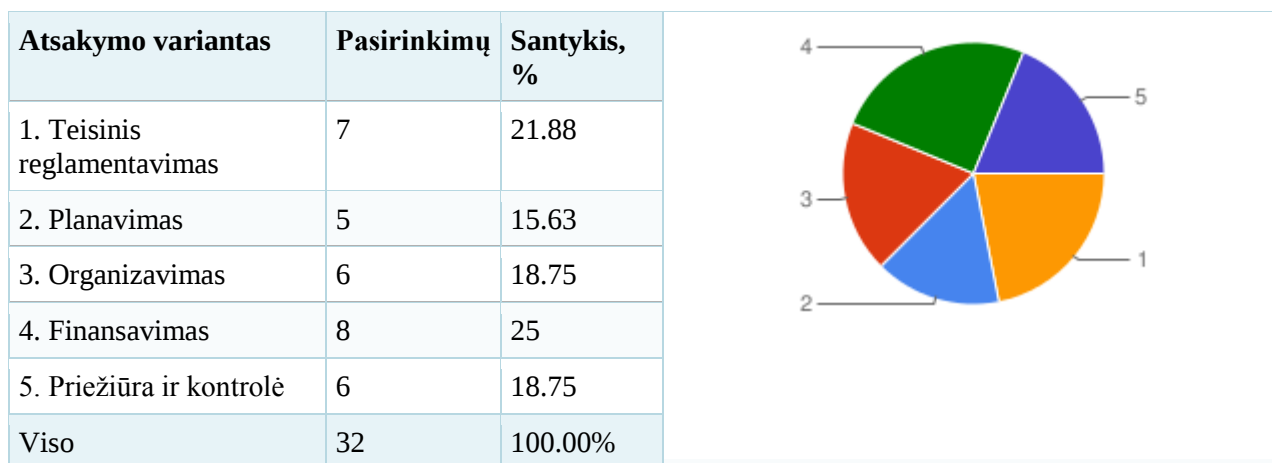
19 pav. Respondentų išsilavinimas

Ketvirtuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono gyventojų nuomonę apie tai, kaip jie vertina viešųjų paslaugų teikimo administravimo kokybę Jonavos rajono savivaldybėje pagal penkiabalę vertinimo skalę (1- Labai Blogai 2- Blogai 3-Patenkinamai 4-Gerai 5-Labai gerai). Daugiau nei pusė, t.y. net 20 (62.5proc) respondentų įvertino gerai, toliau 9 (28.13proc) respondentai vertina patenkinamai, o tik 3(9.38proc) įvertino Puikiai, o labai blogai ir blogai vertinančių viešųjų paslaugų teikimo administravimą nebuvo. Tai rodo, kad Jonavos rajono savivaldybės darbuotojams yra kur tobulėti, tačiau džiugu, kad apskritai respondentų, vertinančių viešųjų paslaugų teikimo administravimą Jonavos rajono savivaldybėje nebuvo.



20 pav. Respondentai vertino 5balų vertinimo skalėje viešųjų paslaugų teikimo administravimo kokybę

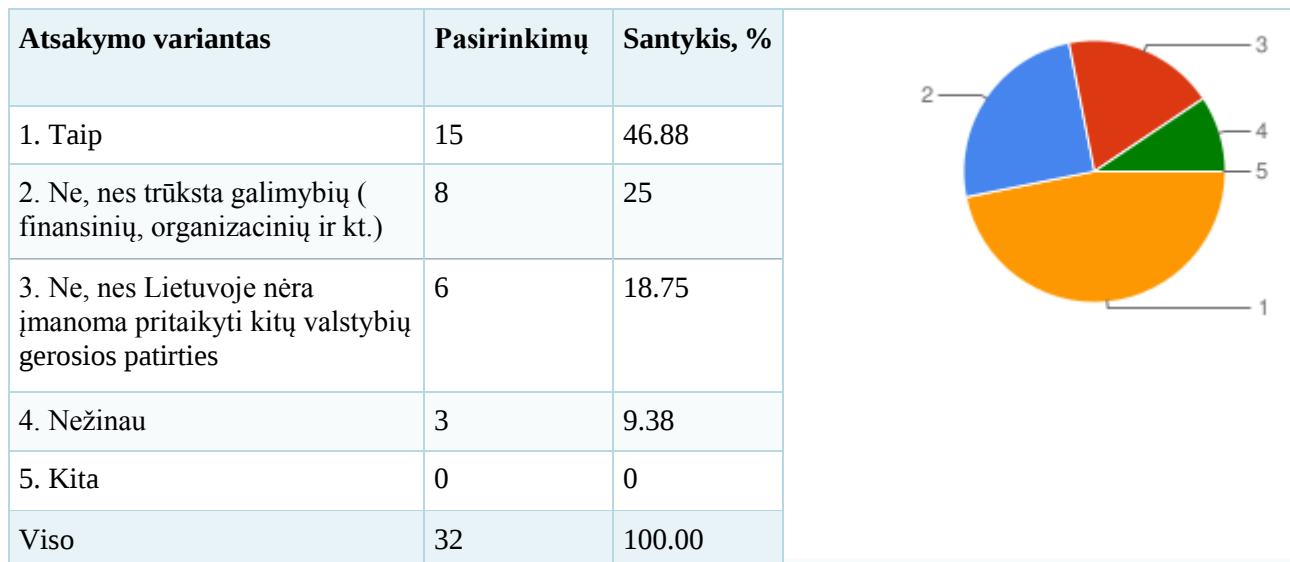
Penktuoju klausimu buvo siekiama sužinoti Jonavos raj. savivaldybės gyventojų nuomonę apie tai, kurioje srityje kyla daugiausiai problemų administruojant viešųjų paslaugų teikimą. Daugiausiai respondentų pažymėjo variantą finansavimas t.y. 8(25proc), taip pat net 7 (21.88proc) respondentai mato teisinį reglamentavimą didžiausia problema, po lygiai respondentų t.y. po 6(18.75proc) pažymėjo organizavimą bei priežiūra ir kontrolę, o 5(15.63proc) respondentų nuomone, daugiausiai problemų kyla planuojant veiklą. Visgi remiantis šiais tyrimo duomenimis lieka tik spėlioti, ar padidėjus finansavimui liktu tiek pat skirtingų nuomonių.



21 pav. Respondentai atsakė kurioje srityje kyla daugiausiai administruojant viešųjų paslaugų teikimą

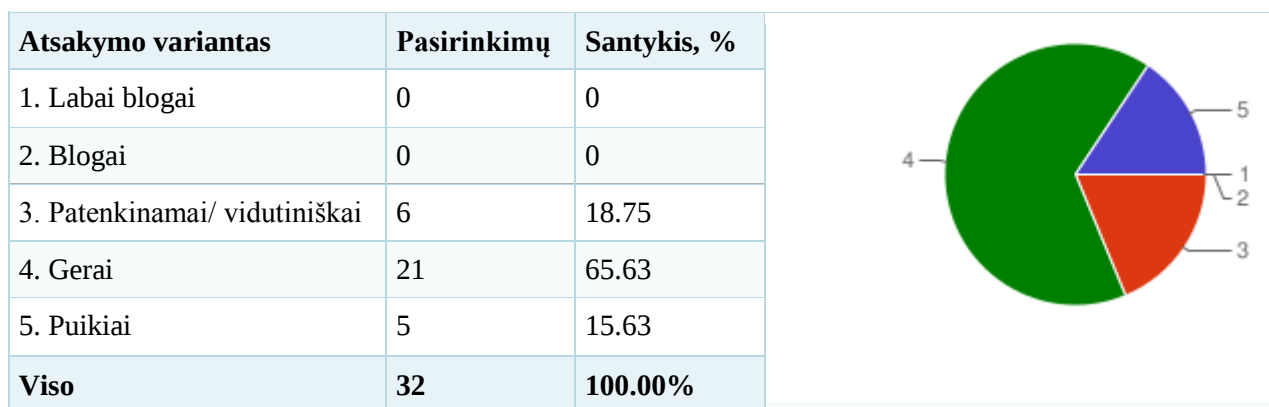
Šeštuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono gyventojų nuomonę apie tai, ar Jonavos rajono savivaldybė yra pasinaudojusi gerąja užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą. Daugiausiai respondentų, t.y. net t.y. 15 (46.88proc) atsakė, kad taip, kiti respondentai iš kurių 8(25proc) pažymėjo variantą ne, nes Lietuvoje trūksta galimybių (finansinių, organizacinių ir kt.) taip pat 6(18.75proc) respondentai galvoja, kad Ne, nes Lietuvoje nėra įmanoma pritaikyti kitų valstybių gerosios patirties. Galiausiai 3 (9.38proc) Jonavos rajono savivaldybės gyventojai pažymėjo, kad nežino, bei neatsirado nei vieno respondento kuris pažymėtų

variantą kitas. Tyrimo rezultatai rodo, kad šiuo klausimu Jonavos rajono savivaldybės gyventojai yra užtikrinti, kad Jonavos rajono savivaldybė pasinaudoja gerąją užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą.



22 pav. Respondentų nuomonė ar Jonavos raj. sav. yra pasinaudojus gerąją užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą.

Septintuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono gyventojų nuomonę apie tai, kaip jie vertina dabartinę švietimo padėtį Jonavos rajone penkiabalėje vertinimo skalėje (kur 1 reiškia labai blogai, o 5 labai gerai). Iš pateiktų variantų net 21 (65.63proc) respondentas įvertino gerai, o 6 (18.75proc) respondentai įvertino vidutiniškai, bei 5 (15.63proc) respondentai įvertino aukščiausiu balu t.y. 5. Paminėtina, kad nė vienas Jonavos rajono savivaldybės gyventojas neįvertino blogai ar labai blogai. Tai rodo, kad Jonavos raj. savivaldybėje švietimo sistema yra puikiai sutvarkyta ir sistemingai veikia.



23 pav. Respondentų įvertinimas Jonavos raj. sav. dabartinę švietimo padėtį 5balų skalėje

Aštuntuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono gyventojų nuomonę apie tai ar, užtenka Jonavos rajono savivaldybėje švietimo įstaigų. Visi respondentai beveik vienodai sutarė, kad Jonavos raj. savivaldybėje užtenka gimnazijų, t.y. taip teigė net 23 (71.88proc) respondentai. Tik

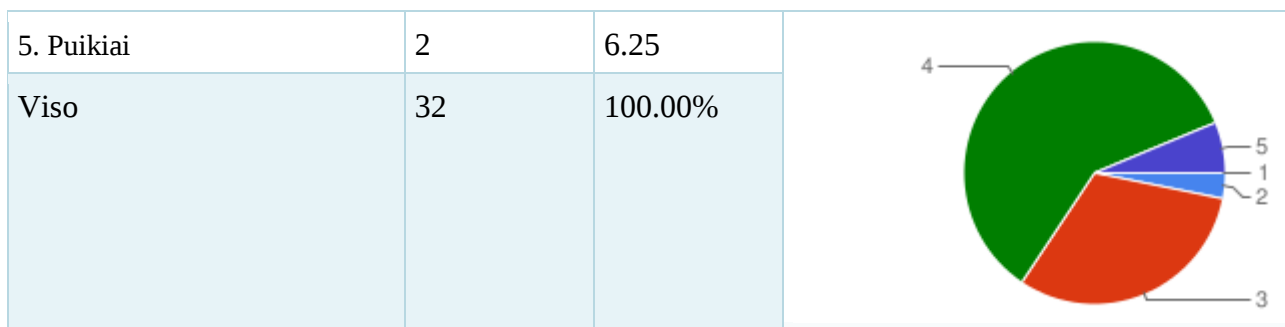
9 (28.13proc) respondentai atsakė, kad ne užtenka Jonavos raj. savivaldybėje gimnazijų. Taip pat respondentai pritarė, kad užtenka vidurinių mokyklų iš kurių taip atsakė net 21(65.63proc) respondentas, o ne pasirinko 11(34.38proc). Tarp pasirinkimo ar užtenka ikimokyklinio ugdymo įstaigų nuomonės buvo labai panašios, tačiau daugiau respondentų pasisakė už Taip t.y. 18 (56.25proc) teigė, kad užtenka, tačiau ne užtenka pažymėjo mažiau nei pusė 14(43.75proc) respondentų. Kiek aiškesnė situacija dėl suaugusiųjų mokymo centrų – kad jų užtenka pažymėjo 23 (71.88proc) respondentai ir tik keli (2(6.25)) respondentai nepritarė ir pasirinko variantą ne, bei atsirado ir tokių Jonavos rajono savivaldybės gyventojų, kurie nežino 7(21.88). Matome, kad visų išvardintų švietimo įstaigų Jonavos raj. savivaldybėje užtenka, todėl neverta statyti ar atnaujinti senas nenaudojamas švietimo įstaigas .

	Taip		Ne		Nežinau		Viso
1. Gimnazijų	23	71.88%	9	28.13%	0	0%	32
2. Vidurinių mokyklų	21	65.63%	11	34.38%	0	0%	32
3. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų	18	56.25%	14	43.75%	0	0%	32
4. Suaugusiųjų mokymo centrų	23	71.88%	2	6.25%	7	21.88%	32
Viso	85	66.41%	36	28.13%	7	5.47%	

24 pav. Respondentų nuomonė, ar užtenka Jonavos rajono savivaldybėje švietimo įstaigų

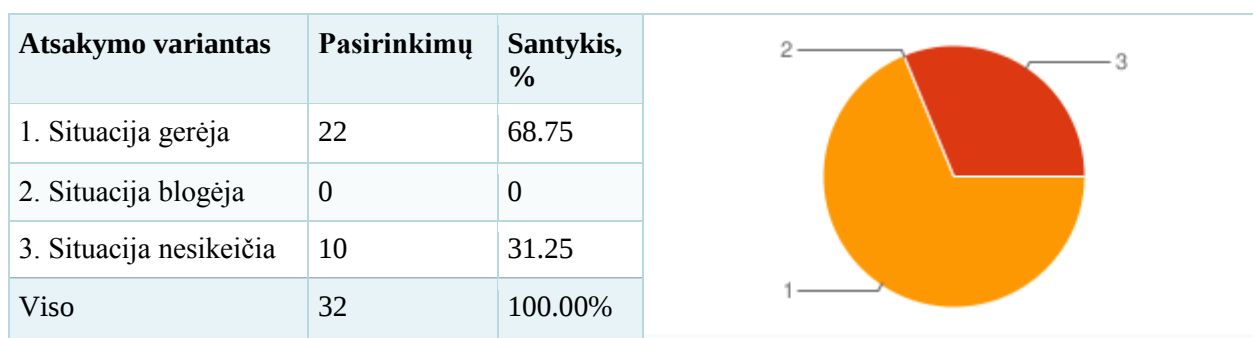
Devintame klausime respondentai vertino penkiabalėje vertinimo skalėje (kur 1 reiškia labai blogai, o 5 labai gerai) gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą. Daugiau nei pusė (19(59.38proc)) Jonavos rajono savivaldybės gyventojų įvertino gerai, t.y. 4 balais. Dalis respondentų (10(31.25proc)) įvertino vidutiniškai, t.y. 3 balais. Taip pat dalis gyventojų yra ir labai patenkinti gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybės prieinamumu t.y. 2(6.25proc) įvertino 5balais, kas reiškia puikiai, tačiau atsirado ir 1 (3.13proc) respondentas kuris tik 2balais įvertino, ir neatsirado nei vieno kuris įvertintu mažiausiu balu t.y. 1(0proc). Apibendrinant galima sakyti, kad jei ne vieno respondento kritiška nuomonė, būtų galima įvertinti puikiai, tačiau dabar situacija yra tokia, kad yra dar kur tobulėti, kad neliktų abejojančių gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumu.

Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1. Labai blogai	0	0
2. Blogai	1	3.13
3. Patenkinamai/ vidutiniškai	10	31.25
4. Gerai	19	59.38



25 pav. Respondentai įvertino gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą 5 balų skalėje

Dešimtuojų klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono gyventojų nuomonę apie socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10 metų Jonavos rajono savivaldybėje. Iš trijų galimų variantų respondentai išvēlgė situacijos gerėjimą, kurį pažymėjo net 22(68.75proc) respondentai, tačiau yra ir 10(31.25proc) respondentų, kurie mano, kad situacija nesikeičia, tačiau nei vienas respondentas nepažymėjo Situacijos blogėjimo – 0(0proc). Vietos gyventojai mato perspektyvą ir išvēlgė situacijos gerėjimą (22(68.75proc)), tad galima džiaugtis, kad socialinės apsaugos sistema juda į priekį, o ne atgal, nes neatsirado nei vieno respondento kuris galvotų, jog situacija blogėja.



26 pav. Respondentai įvertino Socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10 metų Jonavos rajono savivaldybėje

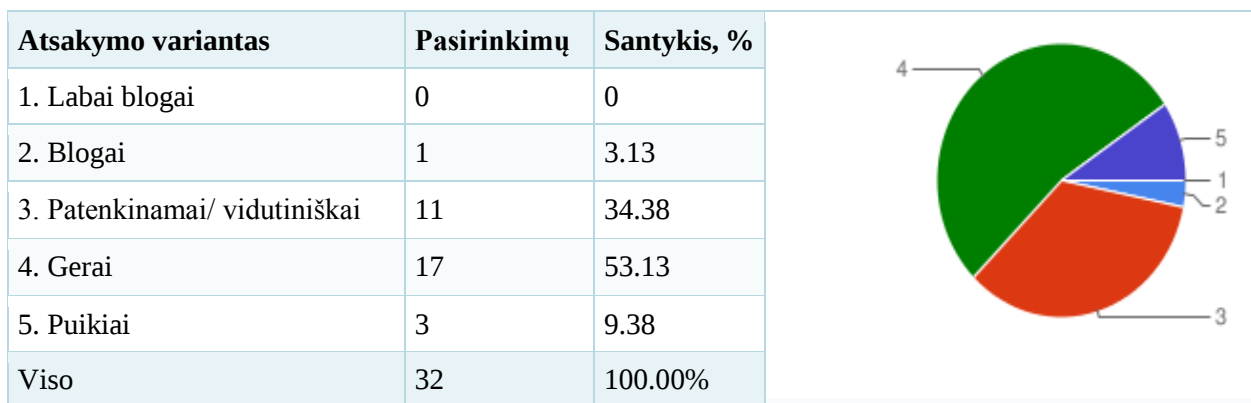
Vienuoliktame klausime buvo prašoma respondentų, kad jie patys įrašytų savo nuomonę į duotą tuščią laukelį, ką jie mano apie Jonavos rajono savivaldybėje gyventojams prieinamas komunalines paslaugas. Atsakymų buvo įvairių, tačiau dauguma rašė, kad šių paslaugų teikimas ir jų organizavimas yra pakankamai kokybiški, paslaugos teikiamos laiku ir tik keli respondentai yra nepatenkinti kurie rašė, kad yra per brangios ir reikia permainų. Visi atsakymai yra pateikti lentelėje 6.

6 lentelė Jonavos rajono savivaldybės gyventojų nuomonė apie komunalinių paslaugų teikimą

Teigiamos nuomonės	Neigiamos nuomonės
Kokybiškos paslaugos	Brangu
Gerai	Teikiamos nekokybiškai
Puikiai	Nieko gero
Man tinka	Reikėtų dažnesnio šiukšlių išvežimo
Esu patenkinta	Galėtų būti gėriau
Visiškai tenkina	Norėtusi pigesnių komunalinių paslaugų
Atliekų tvarkymas atliekamas laiku	Bloga situacija nesikeičia daug metų
Į gerąją pusę	
Matosi perspektyva	
Švaru, tvarkinga	
Pakankamai gerai	
Neturiu nusiskundimų	
Situacija gerėja	

Sudaryta darbo autoriaus

Dvyliktuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti Jonavos rajono gyventojų nuomonę apie komunalinių atliekų tvarkymą Jonavos rajono savivaldybėje. Daugiau nei pusė respondentų pažymėjo, kaip tai vertina gerai t.y. 17(53.13proc) respondentų. Nemažai respondentų įvertino tik kaip Vidutiniškai t.y. 11(34.38proc) , bei buvo 3(9.38proc) kurie vertino labai gerai, tačiau yra ir vienas respondentas iš 32 kuriam atrodo, kad blogai(3.13proc) atliekamas komunalinis tvarkymas Jonavos rajono savivaldybėje. Taigi galime daryti išvadas, kad komunalinių atliekų tvarkymas yra kokybiškas.



27 pav. Respondentai įvertino Komunalinių atliekų tvarkymą Jonavos raj. sav. 5balų skalėje

Atlikus tyrimą „Viešųjų paslaugų administravimas ir iššūkiai Jonavos rajono savivaldybėje“ pastebėta, kad daugiausiai vietos gyventojų vertina teigiamai viešųjų paslaugų teikimo administravimą nei neigiamai. Jonavos rajono savivaldybės gyventojų ir darbuotojų nuomonės sutinka, kad pagrindinė spraga administruojant viešąsias paslaugas yra finansavimo nepakankamumas. Nors socialinių paslaugų administravimą Jonavos rajono savivaldybės gyventojai neįvertino aukščiausiu balu, bet kas liečia socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10

metų Jonavos rajono savivaldybėje, tai vietos gyventojai mato perspektyvą ir įžvelgė situacijos gerėjimą. Šio tyrimo metu, paaiškėjo, kuris skyrius Jonavos rajono savivaldybėje turi didesni vietos gyventojų pasitikėjimą, o kuris mažesnis. Paaiškėjo kuris skyrius turi dar kur tobulėti, o kuris ir toliau administruoti kokybiškas paslaugas taip neprarasdamas gyventojų pasitikėjimo.

Šioje darbo dalyje buvo siekiama ištirti viešųjų paslaugų teikimo administravimo problematiką Jonavos rajono savivaldybėje. Iš gautų rezultatų galima matyti, kuris skyrius gyventojų akimis geriau administruoja viešąsias paslaugas ir kurio skyriaus administruojamų viešųjų paslaugų kokybę mažiau tenkina vartotojus t.y. vietos gyventojus. Jonavos rajono savivaldybės gyventojai geriausia vertina švietimo paslaugų kokybę, prasčiau komunalines paslaugas bei socialines paslaugas. Atlikus Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų apklausa, paaiškėjo jų nuomonė su kokiais iššūkiais susiduria darbuotojai administruojant viešąsias paslaugas, tai visuose skyriuose jų nuomonė yra finansavimo stoka ir įžvelgia trūkumus teisiniame reglamentavime.

IŠVADOS

1. Baigiamajame bakalauriniame darbe buvo aptarta viešųjų paslaugų samprata, jų pobūdis, skirstymas. Verta pažymėti, kad yra daug viešojo administravimo apibrėžimų, tačiau daugelio jų autoriai sutinka, kad viešasis administravimas apima: 1) administracinio personalo elgseną ir motyvacijas; 2) organizacinius susitarimus, įgyvendinant svarbias, valstybinės reikšmės viešąsias programas; 3) administracinę aplinką, kurią sukuria administracinės sistemos ryšiai su politine sistema ir su visuomene.
2. Išanalizavus viešųjų paslaugų teikimo administravimo teisinį reguliavimą matoma, kad pagrindinis viešąjį administravimą reglamentuojantis teisės aktas - Viešojo administravimo įstatymas. Vienas iš svarbiausių jo tikslų – sudaryti būtinas teisinės prielaidas įgyvendinant Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, jog visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms. Gyventojų poreikių žinojimas padeda vietos institucijai tinkamai paskirstyti materialinius ir finansinius resursus. Taip pat verta pažymėti, kad viešąsias paslaugas teikia ne vietos savivaldybės, o savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal su savivaldybėmis sudarytas sutartis - kiti fiziniai bei juridiniai asmenys.
3. Išanalizavus, kaip viešojo administravimo subjektai įgyvendina viešųjų paslaugų teikimo administravimą, išaiškėjo, kad savivaldybės skyriai, įgyvendinantys šių paslaugų teikimo administravimą atlieka labai daug įvairių su tuo susijusių funkcijų, o pagrindinė problema yra susijusi su nepakankamu finansavimu ir dideliu viešųjų paslaugų teikimo administravimą atliekančių darbuotojų darbo krūviu.
4. Išanalizavus viešųjų paslaugų teikimo administravimo iššūkius ir problematiką Jonavos rajono savivaldybėje, bendrai viešųjų paslaugų teikimo administravimą vietos gyventojai vertina teigiamai. Tik skiriasi įvertinimai 5 balų sistemoje analizuojant kiekvieną skyrių atskirai kuris administruoja viešąsias paslaugas. Geriausiai vertinamas švietimo, kultūros ir sporto skyrius.
5. Iš atliktos analizės paaiškėjo, kad tiek vietos gyventojai tiek darbuotojai mano, kad viešųjų paslaugų kokybė labiausiai priklauso nuo finansavimo, kai yra finansavimo trūkumas, tai ir viešųjų paslaugų administravimo kokybė yra prastesnė.

REKOMENDACIJOS

1. Atlikus teisės aktų analizę, paaiškėjo, kad reikėtų patikslinti ir papildyti Lietuvos savivaldybių viešųjų paslaugų teikimo administravimą reglamentuojančius teisės aktus, nes su nusistovėjusia sistema sunku tobulėti, tai varžo seni ir ne visada aktualūs teisės aktai.
2. Atlikus tyrimą Jonavos rajono savivaldybėje, gauti rezultatai parodė, kuriame sektoriuje kyla daugiausiai iššūkių administruojant viešąsias paslaugas, iš gautų rezultatų matoma, kad labiausiai reikėtų pasistengti administruojant socialines paslaugas bei komunalines paslaugas, nes respondentai būtent šias paslaugas įvertino mažesniu balu nei švietimą.
3. Nors ir atlikto tyrimo paaiškėjo, kad daugiausiai iššūkių administruojant viešąsias paslaugas susiję finansavimo stoka, tačiau verta paminėti, kad net 90% savivaldybių biudžetų reguliuoja centrinės valdžios institucijos. Todėl jeigu kitos savivaldybės sugeba kokybiškai administruoti viešąsias paslaugas, tai Jonavos savivaldybei reikėtų irgi su turimu ribotu biudžetu sugebėti geriau administruoti viešąsias paslaugas.
4. Jonavos rajono savivaldybėje būtina rengti konferencijas, su pavyzdžiais ir mokymo veikla, kaip pasinaudoti gerąja užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą, nes patys Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai iš analizės matyti kad yra pesimistai nes galvoja, kad Lietuvoje neįmanoma pritaikyti kitų valstybių gerosios patirties, nes trūksta finansinių, organizacinių galimybių.
5. Jonavos rajono savivaldybėje reikia sutvarkyti oficialią Jonavos rajono savivaldybės internetinę svetainę, nes analizuojat Jonavos rajono savivaldybėje administruojamas viešąsias paslaugas informacija yra arba sena, kuri neatitinka dabartinės realybės, arba išvis jos trūksta. Net patys Jonavos rajono savivaldybės darbuotojai iš gautų rezultatų mano, kad Jonavos rajono savivaldybės oficialioje svetainėje informacija apie viešųjų paslaugų teikimą pateikiama neaiški ir sunkiai prieinama.

LITERATŪRA

1. Astrauskas, A. (2003) Vietos savivaldos samprata ir savivaldybės institucinė struktūra. Pirma dalis. Vilnius.
2. Astrauskas, A., Galinienė, B. (2003) Vietos savivalda Lietuvoje: teoriniai ir istoriniai aspektai. Vilnius.
3. Astrauskas, A. (2006). Vietos savivaldos institucijų vieta viešojo valdymo sistemoje ir valdymo problemos Lietuvoje. Savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas. Vilnius. Mykolo Romerio universitetas.
4. Bakaveckas A., Dziegoraitis A., Dziegoraitienė A., Gyls A., Kalesnikas R., Pranevičienė B, Rusinas E., Šedbaras S., Urmonas A., Žilinskas D., (2005) Lietuvos administracinė teisė. Bendroji dalis. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras.
5. Bakaveckas A., (2007) Lietuvos vykdomoji valdžia : [monografija]. Vilnius.
6. Davulis, G., (2006) Vietinių mokesčių koncepcija Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. Vilnius/
7. Dulskis, D. (2008) Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimas Lietuvoje: ką reikia žinoti planuojant vartotojų pasitenkinimo tyrimus? Viešasis administravimas Lietuvoje: 2008 metų apžvalga. Vidaus reikalų ministerija. Žiūrėta [2015 05 02]. Prieiga per internetą : < <http://www.vakokybe.lt/lt/viesasis-administravimas-lietuvoje-2008-metu-apzvalga>>.
8. Gaivenytė-Butler J., Keinys St., Noreikaitė A. (2008) *Lietuvių kalbos terminų žodynai: anotuota 1900–2005 m. bibliografijos rodyklė*. Vilnius: Lietuvių kalbos institutas.
9. Gronroos, C. (1990). Service management and marketing: managing the moment of truth in service competition. Toronto: Lexington Books, D.C. Health and Company.
10. Hill, T. P. (1977) On Goods and Services, The Review of Income and Wealth.
11. Hosein, A., H. (2003). A Framework for Monitoring and Evaluation in a Public Sector. Trinidad: Project Management Institute, Southern Caribbean Chapter
12. Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus gyvenimo aprašymas [žiūrėta 2015 04 29]. Prieiga per internetą: <<https://www.jonava.lt/direktorius-gyvenimo-aprasymas>>
13. Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus pavaduotojo gyvenimo aprašymas [žiūrėta 2015 04 29]. Prieiga per internetą: <https://www.jonava.lt/direktorius-pavaduotojas>
14. Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus ir Jonavos rajono savivaldybės administracijos 2013 metų veiklos ataskaita [žiūrėta 2015 04 29]. Prieiga per internetą: < <http://www.jonava.lt/documents/10156/152582/Direktorius+ataskaita+2013.pdf?version=1.0>>
15. Jonavos rajono savivaldybės tarybos veiklos reglamentas [žiūrėta 2015 04 29]. Prieiga per internetą: < <http://www.jonava.lt/tarybos-veiklos-reglamentas3>>
16. Jonavos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 metų veiklos ataskaita [žiūrėta 2015 04 28]. Prieiga per internetą: < <http://www.jonava.lt/direktorius-veiklos-ataskaita>>

17. Jonavos rajono savivaldybės administracijos nuostatai [žiūrėta 2015 04 28]. Prieiga per internetą: < <https://www.jonava.lt/istaigos-nuostatai>>
18. Jonavos rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus nuostatai [žiūrėta 2015 04 27]. Prieiga per internetą: < <https://www.jonava.lt/socialines-paramos-skyrius>>
19. Jonavos rajono savivaldybės administracijos aplinkosaugos ir civilinės saugos skyriaus nuostatai [žiūrėta 2015 04 27]. Prieiga per internetą: < <https://www.jonava.lt/aplinkosaugos-ir-civilines-saugos-skyrius>>
20. Jonavos rajono savivaldybės administracijos švietimo, kultūros ir sporto skyriaus nuostatai [žiūrėta 2015 04 27]. Prieiga per internetą: < <https://www.jonava.lt/svietimo-kulturos-ir-sporto-skyrius>>
21. Jonavos rajono savivaldybės ilgalaikis strateginis plėtros planas iki 2021m [žiūrėta 2015 05 06]. Prieiga per internetą: < <https://www.jonava.lt/strateginis-planas>>
22. Jonavos rajono savivaldybės veiklos planas 2012-2014m. [žiūrėta 2015 04 29]. Prieiga per internetą: < <https://www.jonava.lt/veiklos-planas>>
23. Jokantas, K. (1995). Lotynų – lietuvių kalbos žodynas. Vilnius.
24. Jucevičienė, P. (1996) Organizacijos elgsena. Kaunas.
25. Kotler, P., Keller, K. L. (2007). Marketingo valdymo pagrindai. Klaipėda: Logitema
26. Kuncevičius, G., Kosmačaitė, V. (2014) Viešasis administravimas kaip Lietuvos administracinės teisės reguliavimo dalykas: kai kurie probleminiai aspektai [žiūrėta 2015 04 25]. Prieiga per internetą: < <https://www.mruni.eu/upload/iblock/ab7/JUR-14-21-1-07.pdf>>
27. Kusek, J. Z., Rist, R. C. (2004). Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System: A Handbook for Development Practitioners. Washington, DC: World Bank.
28. Lazdynas, R. (2005) Savivalda: filosofija, teorija, praktika. Šiauliai: Saulės delta.
29. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. *Žin.* 1999, Nr. 60-1945.
30. Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas. *Žin.* 2009, Nr.153-6901.
31. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. *Žin.* 1994, Nr. 55-1049.
32. Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Žin.* 1992, Nr.33-1014.
33. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo , įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. *Žin.*2000. Nr. [74-2262](#)
34. Mankevičiūtė, A. Politikas- viešas asmuo. O kur privatumo riba? [žiūrėta 2015 04 27]. Prieiga per internetą: < <http://www.universitetozurnalistas.kf.vu.lt/2012/01/politikas-%E2%80%93-viesas-asmuo-o-kur-privatumo-riba/>>
35. Mckinney, J. B; Howard, L. C. (1998) Public administration, Balansing Power and Accountability. Second Edition.
36. OECD (2002) Glossary of Key Terms in Evaluation and Results-Based Management. Paris: Development Assistance Committee.
37. Puškorius, S. (2006). Savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas. Vilnius: MRU.

38. Raipa, A. (1998). Strateginis planavimas viešajame administravime. Viešasis administravimas. Kaunas: Technologija.
39. RAIPA, A.(2002). Viešojo politika ir viešasis administravimas: raida, struktūra ir sąveika. Viešojo politika ir administravimas.
40. Results-Based Management Handbook (2010). United Nations Development Group [žiūrėta 2015 04 24] . Prieiga per internetą: <<http://www.un.org/files/UNDG%20RBM%20Handbook.pdf>>
41. Segalovičienė ,I. (2006). Viešojo administravimo stebėsenos ir vertinimo sistemos indikatorių charakteristikų apžvalga [žiūrėta 2015 04 24]. Prieiga per internetą: <http://internet.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/vpa/z18/Nr18_9_Segaloviciene.pdf>
42. Segalovičienė, I., Šnapštienė, R. (2011). Viešojo administravimo stebėsenos ir vertinimo sistema į rezultatus orientuotame valdyme// Naujoji viešojo vadyba. Kaunas: Technologija
43. Staponkienė, J. Strateginis valdymas privataus ir viešojo sektoriaus organizacijose: panašumai ir skirtumai [žiūrėta 2015 04 27]. Prieiga per internetą: <<http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2004~1367181213484/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>>
44. Stasiukynas, A.(2010). Viešųjų paslaugų teikimo administravimas // Viešasis valdymas. Vilnius: MRU.
45. Šakočius, A. (2002). Teisinio reguliavimo pagrindai viešajame administravime. Viešasis administravimas: monografija . Kaunas: Technologija.
46. Šlekys, G. (2005). Vietos savivaldos teisės įgyvendinimas: problemos ir sprendimai. Magistro baigiamasis darbas. Socialiniai mokslai (teisė). Vilnius: MRU.
47. Vietos savivaldos raida Lietuvoje [žiūrėta 2015 04 25]. Prieiga per internetą: <<http://www.savivaldybes.lt/savivaldybes/index.php?lang=lt&gr=savivaldosraida&id=117>>
48. Vitkienė, E. (2004). Paslaugų marketingas. Klaipėda: Klaipėdos Universitetas.
49. Žilinskas G. Vietos savivalda.// Krupavičius A., Lukošaitis A.(2004) *Lietuvos politinė sistema: sąranga ir raida*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.

PRIEDAI

1 priedas. Anketa Jonavos rajono savivaldybės darbuotojams

Gerb. respondente,

Šią anketą sukūrė Kauno technologijos universiteto 4 kurso studentas Aurimas Paulauskis savo baigiamajam bakalauro darbui, kurio tikslas išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų, dirbančių su viešųjų paslaugų teikimo administravimu, nuomonę ir išsiaiškinti esminius iššūkius sutinkamus administruojant viešųjų paslaugų teikimą.

Anketa yra anoniminė. Anketos duomenys bus naudojami tik apibendrinti ir tik moksliniams tikslams.

Ačiū už jūsų laiką!

Pasirinktą atsakymą pabraukite

1. Jūsų lytis: Vyras; Moteris;
2. Jūsų amžius: 18-25 m. 25-40 m. 40-60 m. 60m. ir daugiau
3. Jūsų nuomone, su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant viešųjų paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje?
Teisinis reglamentavimas;
Planavimas;
Organizavimas;
Finansavimas;
Priežiūra ir kontrolė
4. Jūsų nuomone, su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant komunalinių paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje?
Teisinis reglamentavimas;
Planavimas;
Organizavimas;
Finansavimas;
Priežiūra ir kontrolė
5. Jūsų nuomone, su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama administruojant socialinių paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje?
Teisinis reglamentavimas;
Planavimas;
Organizavimas;
Finansavimas;
Priežiūra ir kontrolė
6. Jūsų nuomone, su kokiomis problemomis dažniausiai susiduriama, administruojant švietimo paslaugų teikimą Jonavos rajono savivaldybėje?
Teisinis reglamentavimas;
Planavimas;
Organizavimas;

Finansavimas;
Priežiūra ir kontrolė

7. Kaip manote, ar Jonavos rajono savivaldybė yra pasinaudojusi gerąja užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą?

Taip;

Ne, nes trūksta galimybių (finansinių, organizacinių ir kt.);

Ne, nes Lietuvoje nėra įmanoma pritaikyti kitų valstybių gerosios patirties;

Nežinau;

Kita (paaiškinkite plačiau)

8. Kuo Jums patraukli Jonavos raj. Sav. : Palaikoma švara mieste Suremontuotos gatvės, šaligatviai, keliai Saugi gyvenamoji aplinka Išspręsta automobilių parkavimo sistema Kita

9. Kokie veiksniai lemia Jonavos raj. Sav. neigiamus aspektus: Sunku susirasti darbą Didelis nusikalstamumas Neišplėtotą laisvalaikio infrastruktūra, blogos vystymosi perspektyvos Užterštas oras Blogos sąlygos verslui ir prastai išvystyta paslaugų sfera Kita

10. Jūsų nuomone, (5 balų vertinimo sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai), ar Jonavos raj. savivaldybės oficialioje internetinėje svetainėje informacija apie viešųjų paslaugų teikimą pateikiama aiškiai ir yra lengvai prieinama: 1 2 3 4 5

11. Kaip vertinate dabartinę švietimo padėtį Jonavos rajone ? (5 balų vertinimo sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai) 1 2 3 4 5

12. Jūsų nuomone, ar užtenka Jonavos rajono savivaldybėje švietimo įstaigų?

Gimnazijų ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nežinau

Vidurinių mokyklų ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nežinau

Ikimokyklinio ugdymo įstaigų ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nežinau

Suaugusiųjų mokymo centrų ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nežinau

13. Kaip Jūs vertinate gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą? (5 balų vertinimo sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai): 1 2 3 4 5

14. Kaip Jūs vertinat Socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10 metų Jonavos raj. savivaldybėje. : Situacija gerėja Situacija blogėja Situacija nesikeičia

15. Kokia Jūsų nuomonė apie Jonavos raj. savivaldybėje teikiamas komunalines paslaugas ? (5 balų vertinimo sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai) 1 2 3 4 5

16. Kaip vertinate komunalinių atliekų tvarkymą Jonavos raj. savivaldybėje. : Labai Blogai Blogai Vidutiniškai Gerai Labai gerai

2 priedas. Anketa Jonavos rajono savivaldybės gyventojams

Gerb. respondente,

Šią anketą sukūrė Kauno technologijos universiteto 4 kurso studentas Aurimas Paulauskis savo baigiamajam bakalauro darbui, kurio tikslas išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės darbuotojų, dirbančių su viešųjų paslaugų teikimo administravimu, nuomonę ir išsiaiškinti esminius iššūkius sutinkamus administruojant viešųjų paslaugų teikimą.

Anketa yra anoniminė. Anketos duomenys bus naudojami tik apibendrinti ir tik moksliniams tikslams.

Ačiū už jūsų laiką!

Pasirinktą atsakymą pabraukite

17. Jūsų lytis: Vyras; Moteris;

18. Jūsų amžius: 18-25 m. 25-40 m. 40-60 m. 60m. ir daugiau

19. Jūsų išsilavinimas: Pagrindinis Vidurinis Aukštesnysis Aukštasis

20. Kaip vertinate viešųjų paslaugų teikimo administravimo kokybę (5 balų vertinimo sistemoje) :

1 (labai blogai)

2 (blogai)

3 (patenkinamai)

4 (gerai)

5 (puikiai)

21. Jūsų nuomone, kurioje srityje kyla daugiausia problemų administruojant viešųjų paslaugų teikimą?

Teisinis reglamentavimas;

Planavimas;

Organizavimas;

Finansavimas;

Priežiūra ir kontrolė;

22. Kaip manote ar savivaldybė yra pasinaudojusi gerąja užsienio valstybių patirtimi tobulinant viešųjų paslaugų teikimo administravimą?

Taip;

Ne, nes trūksta galimybių (finansinių, organizacinių ir kt.);

Ne, nes Lietuvoje nėra įmanoma pritaikyti kitų valstybių gerosios patirties;

Nežinau;

Kita (paaiškinkite plačiau)

23. Kaip vertinate dabartinę švietimo padėtį Jonavos rajone ? (5 balų vertinimo sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai) 1 2 3 4 5

24. Jūsų nuomone, ar užtenka Jonavos rajono savivaldybėje švietimo įstaigų?

Gimnazijų	☐ Taip	☐ Ne	☐ Nežinau
Vidurinių mokyklų	☐ Taip	☐ Ne	☐ Nežinau
Ikimokyklinio ugdymo įstaigų	☐ Taip	☐ Ne	☐ Nežinau
Suaugusiųjų mokymo centrų	☐ Taip	☐ Ne	☐ Nežinau

25. Kaip Jūs vertinate gydymo bei sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą? (5 balų vertinimo sistemoje, kur 1 reiškia labai blogai, o 5 puikiai): 1 2 3 4 5

26. Kaip Jūs vertinate Socialinės apsaugos sistemos pokyčius per pastaruosius 10 metų Jonavos raj. savivaldybėje : Situacija gerėja Situacija blogėja Situacija nesikeičia

27. Kokia Jūsų nuomonė apie Jonavos raj. savivaldybėje teikiamas komunalines paslaugas ? (parašykite po klausimu)

.....
28. Kaip vertinate Komunalinių atliekų tvarkymą Jonavos raj. savivaldybėje. : Labai Blogai Blogai Vidutiniškai Gerai Labai gerai