

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

Ineta Šileikaitė

DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS ADMINISTRAVIMO
ANALIZĖ: KAUNO MIESTO ATVEJIS

Bakalauro darbas

Darbo vadovas

Doc. I. Luobikienė

KAUNAS 2015

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

**DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS ADMINISTRAVIMO
ANALIZĖ: KAUNO MIESTO ATVEJIS**

Viešojo administravimo bakalauro darbas
Studijų programa 612N70001

DARBO VADOVAS
(parašas)

Doc. I. Luobikienė

2015-06 -02

RECENZENTAS
(parašas)

Prof. habil. dr. G.
Merkys

2015-06-

ATLIKO
(parašas)

SHMMF 1/7 gr. stud.

I. Šileikaitė

El. paštas:
inetasileikaite@ktu.edu

2015-06-02

KAUNAS 2015

PATVIRTINIMAS APIE BAKALAURO BAIGIAMOJO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

Patvirtinu, kad parengtas **bakalauro darbas**

Darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo analizė: Kauno miesto atvejis

(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.

Ineta Šileikaitė

Vardas, pavardė

Parašas

2015-06-02

Data

Šileikaitė, I. *Darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo analizė: Kauno miesto atvejis*. Viešojo administravimo bakalauro baigiamasis darbas. Studijų programa 612N70001. Vadovas doc. I. Luobikienė. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas, 2015, 46 psl.

SANTRAUKA

Problema. Kokybiškų socialinių paslaugų teikimui ir organizavimui trūksta efektyvumo, nes įstaigų darbuotojų skaičius lyginant su paslaugų gavėjais Lietuvoje nėra pakankamas, be to, viešųjų paslaugų gavėjai dažnai susiduria su viešųjų paslaugų organizacijų darbuotojų abejingumu, nepagarba ir nemandagumu. Šioms problemoms moksliniuose šaltiniuose skiriama daug dėmesio, tačiau trūksta sisteminio požiūrio, todėl šiame bakalauro baigiamajame darbe nuosekliai gilinimasi į viešųjų paslaugų administravimo problemas Kauno miesto savivaldybėje darbo su socialinės rizikos šeimomis metu. Darbo objektas: socialinės rizikos šeimoms skirtų viešųjų socialinių paslaugų administravimas. Darbo tikslas – atlikti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo analizę Kauno miesto savivaldybės atveju. Darbo uždaviniai: 1) Aptarti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimą teoriniu aspektu. 2) Ištirti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo vertinimą Kauno mieste socialinės rizikos šeimų atstovų požiūriu. Darbo metodai: mokslinės literatūros ir norminių aktų sintezė, kiekybinių duomenų analizė, panaudojant MS Excel programą, anketinė apklausa. Darbo struktūra. Šis bakalauro baigiamasis darbas sudarytas iš dviejų pagrindinių dalių. Pirmoje teorinėje darbo dalyje pateikti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo teoriniai ypatumai. Antroji darbo dalis skirta empiriniam tyrimui: darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo vertinimui Kauno mieste. Šiame tyrimas vertintas socialinės rizikos šeimų atstovų požiūris. Tada darbe pateiktos išvados ir rekomendacijos. Darbo apimtis 48 p. Rezultatų pritaikymo galimybės. Apklausos rezultatai baigiamajame darbe panaudoti numatant Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus administravimo gerinimo galimybes. Atlikto tyrimo rezultatai taikytini ir kitose viešųjų paslaugų teikimo įstaigose, nes gauti rezultatai svarbūs jų administravimui.

Šileikaitė I. *Analysis of Work with Risk Families Administration: Case of Kaunas City*. The bachelor thesis of Public Administration. Study program 612N70001. Supervisor assoc. prof. I. Luobikienė. Kaunas: Kaunas University of Technology, Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, 2015, 46 p.

SUMMARY

Problem. Quality social services and the organization of a lack of efficiency, as the number of prison staff compared with service recipients Lithuania is not sufficient, in addition to public - users are often faced with a public service organization staff indifference, disrespect and discourtesy. These problems scientific sources much attention, but the lack of a systematic approach, so this bachelor thesis is consistently a deeper understanding of the public service administration issues Kaunas municipality work with social risk families time. **Object:** social risk families of public social services administration. **The aim** – to carry out the work with social risk families Administration of Kaunas City Municipality case. **The tasks:** 1) Discuss work with families at social risk management in theoretical terms. 2) Investigate working with disadvantaged families in the administrative assessment of Kaunas in families at social risk approaches. **The method of work:** literature and regulations synthesis of quantitative data analysis using MS Excel, questionnaire. **Structure.** This bachelor thesis consists of two main parts. In the first theoretical part of the present work with social risk families theoretical administration features. The second part is devoted to empirical research: working with families at social risk assessment regarding the administration in Kaunas. This study evaluated social risk families agents. Then the work of the conclusions and recommendations. **Work volume** 46 pages. **Results of applications.** The survey results thesis use providing Kaunas City Municipality Social Services Department administrative efficiency improvement opportunities. The survey results also apply to other public service institutions, as results relevant to their administration.

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	7
IVADAS.....	8
1. DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS ADMINISTRAVIMO TEORINIAI YPATUMAI	10
1.1. Darbas su socialinės rizikos šeimomis: viešojo sektoriaus struktūros aspektas	10
1.2. Viešojo sektoriaus funkcijos	12
1.3. Viešųjų socialinių paslaugų samprata ir klasifikavimas	14
1.4. Viešųjų socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principai.....	17
1.5. Viešųjų socialinių paslaugų efektyvumo, veiksmingumo ir kokybės vertinimo kriterijai	20
2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS	25
2.1. Tyrimo metodika	25
2.2. Įstaigos charakteristika ir veiklos analizė	26
2.3. Tyrimo rezultatai	30
2.4. Viešųjų paslaugų administravimo veiksmingumo gerinimo galimybių identifikavimas	40
IŠVADOS	42
REKOMENDACIJOS	42
LITERATŪRA.....	44
PRIEDAI.....	47

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal rūšis	16
2 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal grupes	17
3 pav. Respondentų amžius, proc.	30
4 pav. Respondentų šeimos struktūra, proc.	31
5 pav. Respondentų turimų vaikų skaičius, proc.	32
6 pav. Respondentų socialinės pašalpos gavimo laikas, proc.	32
7 pav. Problemos, su kuriomis susidūrė respondentai, iki paskiriant socialinę pašalpą, pasiskirstymas proc. pagal socialinės pašalpos gavimo trukmę	33
8 pav. Paslaugos, kurias pradėjo teikti socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai paskyrus socialinę pašalpą, pasiskirstymas proc. pagal socialinės pašalpos gavimo trukmę	35
9 pav. Įsipareigojimų, kurių turėtų laikytis respondentai, siekdami teigiamų pokyčių šeimoje aptarimas su atsakingais specialistais, proc.	36
10 pav. Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų teikiamų paslaugų veiksmingumo vertinimas, aritmetinis vidurkis	37
11 pav. Pokyčių, pradėjus gauti socialines pašalpas, vertinimas, aritmetinis vidurkis	38

IVADAS

Temos aktualumas. Nuolat didėjanti rinkų liberalizacija, valstybių sienas peržengusi konkurencija, socialinė ir ekonominė pasaulio diferenciacija bei vis sparčiau besivystančios informacinės technologijos – XXI amžiaus veiksniai, kurie kelia naujus iššūkius viešajam sektoriui. Todėl pastaruoju metu pasaulyje būdingos aktyvesnės viešojo sektoriaus reformos ir jo efektyvumo didinimas.

Socialinės paslaugos yra teikiamos silpniems bendruomenės nariams ir socialinės rizikos grupės asmenims. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 3 straipsnyje įvardinta, kad „socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene bei padėti įveikti socialinę atskirtį“.

Pagrindiniai paslaugų teikėjai dirbantys socialinį darbą socialinių paslaugų įstaigose yra socialiniai darbuotojai, t. y. socialinio darbo profesinė veikla padeda asmenims, bendruomenėms sustiprinti socialinio funkcionavimo pajėgumą. L. Žalimienė (2003) pažymi, jog „apskritai socialinio darbuotojo vaidmenį teikiant socialines paslaugas galima apibūdinti kaip metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų, sprendžiant problemas. Šią metodinio tarpininkavimo veiklą socialinis darbuotojas atlieka dirbdamas skirtingo tipo institucijose ir su įvairiomis klientų grupėmis, todėl jos turinys yra skirtingas, tačiau pačios funkcijos (jų įvardijimas) yra toks pat“.

Viešojo sektoriaus vaidmens ir įtakos stiprinimas svarbus sėkmingos visuomenės plėtros veiksnys, nes „arčiausiai“ kiekvieno žmogaus esančios organizacijos – viešojo administravimo institucijos, tenkinančios visuomenės poreikius, o valstybinės valdžios vaidmuo ir vieta yra labai svarbūs kiekvieno žmogaus gyvenime ir visiems turi didžiulį poveikį. Dėl šių priežasčių labai svarbu, kad viešojo sektoriaus veikla būtų efektyvi įtakojanti socialinius, kultūrinius, politinius bei ypač ekonominius pokyčius. Labai svarbu pabrėžti, kad viešojo sektoriaus įstaigos yra labiau administraciniu požiūriu reglamentuotos, todėl šio sektoriaus organizacijų vadovai turi mažiau laisvės kuriant organizacijos misiją bei renkantis personalą, o dirbantieji šiame sektoriuje yra mažiau motyvuoti dėl finansinių paskatų ribotumo. Tai rodo, jog keisti padėtį viešajame sektoriuje yra sunku, todėl būtina rasti tinkamiausias ir efektyviausias priemones.

Problema. Viešųjų paslaugų teikimo metu labai svarbu vaidmenį atlieka vietinė valdžia, t.y. savivaldybės, kurių administracinė veikla yra problematiška. Moksliniuose šaltiniuose išskiriamos įvairios problemos: informacijos apie teikiamas viešąsias paslaugas ribotumas, kadangi asmenims, kuriems priklauso šių paslaugų suteikimas, nėra pakankamai informuoti apie savo teises ir realias galimybes. Kokybiškų paslaugų teikimui ir organizavimui trūksta efektyvumo, nes įstaigų

darbuotojų skaičius lyginant su paslaugų gavėjais Lietuvoje nėra pakankamas, be to, viešųjų paslaugų gavėjai dažnai susiduria su viešųjų paslaugų organizacijų darbuotojų abejingumu, nepagarba ir nemandagumu. Šioms problemoms moksliniuose šaltiniuose skiriama daug dėmesio, tačiau trūksta sisteminio požiūrio, todėl šiame bakalauro baigiamajame darbe nuosekliai gilinimasi į viešųjų paslaugų administravimo problemas Kauno miesto savivaldybėje darbo su socialinės rizikos šeimomis metu.

Darbo naujumas. Šiame bakalauro baigiamajame darbe nuosekliai gilinimasi į viešųjų paslaugų administravimo problemas Kauno miesto savivaldybėje darbo su socialinės rizikos šeimomis metu, kurių problemoms moksliniuose šaltiniuose skiriama daug dėmesio, tačiau trūksta sisteminio požiūrio.

Darbo objektas: socialinės rizikos šeimoms skirtų viešųjų socialinių paslaugų administravimas.

Darbo tikslas – atlikti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo analizę Kauno miesto savivaldybės atveju.

Darbo uždaviniai:

1. Aptarti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimą teoriniu aspektu.
2. Ištirti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo vertinimą Kauno mieste socialinės rizikos šeimų atstovų požiūriu.

Darbo metodai: mokslinės literatūros ir norminių aktų sintezė, kiekybinių duomenų analizė, panaudojant MS Excel programą, anketinė apklausa.

Darbo struktūra. Šis bakalauro baigiamasis darbas sudarytas iš dviejų pagrindinių dalių. Pirmoje teorinėje darbo dalyje pateikti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo teoriniai ypatumai. Antroji darbo dalis skirta empiriniam tyrimui: darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo vertinimui Kauno mieste. Šiame tyrimas vertintas socialinės rizikos šeimų atstovų požiūris. Tada darbe pateiktos išvados ir rekomendacijos. Darbo apimtis 46 p.

1. DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS ADMINISTRAVIMO TEORINIAI YPATUMAI

1.1. Darbas su socialinės rizikos šeimomis: viešojo sektoriaus struktūros aspektas

Viešojo sektoriaus sąvoka labai dažnai vartojama, tačiau moksliniuose šaltiniuose šios sąvokos apibrėžimas randamas retai ir būna neinformatyvus dėl naudojamų tapačių ar susijusių kitų sąvokų: viešojo politika, viešojo ir privataus sektoriaus partnerystė ir kt., iš kurių tampa aišku, kas yra viešasis sektorius. Svarbi priežastis, lemianti šios sąvokos išskyrimą – nėra aiškių ribų tarp privataus ir viešojo sektoriaus. Tad viešasis sektorius:

- 1) Valstybė – tai institucijų sistema, per kurią garantuojami suderinti siekiančių bendro tikslo individų veiksmai.
- 2) Institucijas sudaro įstaigos, įmonės, jų veikla ir jai reikalingi finansiniai srautai.
- 3) Demokratinė valstybė ūkininkauja savo piliečių vardu ir pavedimu, todėl valstybinis sektorius vadinamas viešuoju.
- 4) Jei viešasis sektorius funkcionuoja neefektyviai, tai ir privataus sektoriaus funkcijos ir veikla – neefektyvūs.

Lietuvos akademiniuose sluoksniuose ir moksliniuose šaltiniuose nėra konkrečios viešojo sektoriaus veiklos apibrėžimo, jos vertinimo metodologinių nuostatų, todėl J. E. Lane¹ knygos vertimas į lietuvių kalbą turėjo didelės reikšmės².

Remiantis J. E. Lane³ viešasis sektorius - tai institucijos, išlaikomos iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir kurių veikla yra vieša (visuomenė gali gauti informaciją apie ją). Viešasis sektorius teikia viešąsias gėrybes, dėl kurių nėra konkuruojama, kurios prieinamos kiekvienam individui. Efektyvumas - pagrindinis kriterijus, pagal kurį vertinama viešųjų institucijų veikla.

Viešasis sektorius apima įvairias institucijas, per kurias įgyvendinami sprendimai įvairių rūšių interesų atžvilgiu. Valstybės viešosios institucijos daro poveikį tiek interesų traktavimo būdai, tiek politikos įgyvendinimo rezultatams.

Viešojo sektoriaus sąvoka apima viešųjų institucijų veiklos rūšis, sprendimų priėmimą ir įgyvendinimą tose institucijose, kurias pasitelkus daromi ir įgyvendinami sprendimai įvairių rūšių interesų atžvilgiu⁴. Elgesys su įvairių rūšių interesais priklauso nuo interesų prigimties ir nuo institucijų tipo.

Esant liberaliai demokratijai ekonomikoje ir visuomenėje skiriami du sektoriai - viešasis ir privatusis. Viešajame sektoriuje veikia politinės institucijos, vyriausybė bei įstaigos, o privačiajame

¹ Lane J. E. (2005). Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požiūriai. Vilnius: Margi raštai.

² Raipa A. (2002). Apibendrinantys požiūriai į viešąją politiką ir administravimą. Viešojo politika ir administravimas, Nr. 1, 75P.

³ Lane J. E. (2005). Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požiūriai. Vilnius: Margi raštai.

⁴ Rosen E.D. (2007). Viešojo sektoriaus produktyvumo didinimas: sąvokos ir praktika. Vilnius: Knygiai.

- įvairių rinkų institucijos. Demokratinė valstybė ūkininkauja savo piliečių vardu ir pavedimu, todėl valstybinis sektorius vadinamas viešuoju.

Moksliniuose šaltiniuose randami du viešojo sektoriaus vertinimo būdai⁵:

1. Atsargų. Išteklių atsargos arba valstybinės nuosavybės mastas.
2. Srautų. Surenkamų ir išleidžiamų lėšų srautai arba valstybės išlaidų ir pajamų apimtis.

Atsargų ir srautų dydžių tarpusavio priklausomybė privačiame ir valstybiniame sektoriuose yra skirtinga. Skiriasi ir viešojo sektoriaus dalies kiekybiniai įvertinimai atsargų ir srautų būdais.

Valstybė savo išlaidas finansuoja ne tiek iš pajamų nuo kapitalo, kiek iš mokesčių. Išlaidos taip pat skiriamos ne kapitalo atnaujinimui, o einamiesiems uždaviniams, persikirstymui.

Viešojo sektoriaus darbuotojai – tai biudžeto (viešosiomis) lėšomis apmokami darbuotojai – pedagogai, medicinos darbuotojai, statutiniai valstybės tarnautojai (policininkai, ugniagesiai, vidaus reikalų sistemos pareigūnai, muitininkai, kalėjimų departamento pareigūnai), kariai, socialiniai ir kultūros darbuotojai, valstybės tarnautojai, valstybės politikai ir valstybės pareigūnai, teisėjai, savivaldybių valstybės tarnautojai⁶.

Nagrinėjant viešojo sektoriaus sąvoką svarbu išskirti ir viešojo administravimo sampratą, kuri pagal Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo⁷ 3 straipsnio 1 punktą ir 5 straipsnį apibrėžiama kaip: įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms viešosioms paslaugoms administruoti, o pagrindinės viešojo administravimo sritys yra:

- 1) administracinis reglamentavimas, administracinių aktų įgyvendinimo priežiūra ar kontrolė;
- 2) administracinių paslaugų teikimas;
- 3) viešųjų paslaugų teikimo administravimas;
- 4) viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas.

Apibendrintai galima teigti, kad viešasis sektorius yra abstrakti sąvoka - tai vyriausybės veikla, bendrieji sprendimai (įstatymų leidyba, valdžia) ir jų pasekmės, valstybės vartojimas, investicijos ir viešoji gamyba. Labai dažnai viešasis sektorius suprantamas kaip valstybės įstaigų ir įmonių visuma, teikianti paslaugas, kurių poreikius nustato ne piliečiai, o politikai. Šio sektoriaus veikla iš esmės susijusi su politikų sprendimų įgyvendinimu administraciniu būdu, t.y. priverčiant visuomenę laikytis tam tikrų taisyklių ir susijusi su viešojo administravimo sąvoka, kuri išreiškia viešojo sektoriaus institucijų veiklą.

⁵ Buckiūnienė O., Meidūnas V., Puzinauskas P. (2003). Lietuvos finansų sistema: mokomoji knyga. Vilnius: VĮ Teisinės informacijos centras.

⁶ Vyriausybė inventorizavo savo 2 metų veiklą: darbo užmokestis, reprezentacinės išlaidos, tarnautojų skaičius. Prieiga per internetą: <http://www.lrv.lt/bylos/Naujienos/Aktualijos/LRV_veikla_2%20metai.pdf>.

⁷ LR Viešojo administravimo įstatymas (1999).// Valstybės žinios, Nr. VIII-1234.

1.2. Viešojo sektoriaus funkcijos

Viešojo sektoriaus struktūra yra savitas valstybės rodiklis, kurį sudaro atitinkami šalies valdymo ir struktūros elementai⁸.

Viešąjį sektorių pagal Lietuvos Respublikos finansų ministerijos internetinėje svetainėje pateiktus duomenis sudaro:

- 1) biudžetinės įstaigos;
- 2) valstybės socialinės apsaugos fondai;
- 3) kitų išteklių fondai;
- 4) mokesčių fondai;
- 5) kontroliuojamos sveikatos priežiūros viešosios įstaigos;
- 6) valstybė;
- 7) savivaldybės.

Viešojo administravimo subjektų sistema – pavaldumo ir koordinaciniais ryšiais tarpusavyje susieti viešojo administravimo subjektai, turintys Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo⁹ nustatyta tvarka jiems suteiktus įgaliojimus atlikti viešąjį administravimą (šaltinis: Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija). Viešojo administravimo subjektų sistemą sudaro:

- 1) valstybinio administravimo subjektai, veikiantys kaip valstybės institucijos ar įstaigos, jų pareigūnai ar valstybės tarnautojai. Valstybinio administravimo subjektai yra centriniai (jų veiklos teritorija yra visa valstybės teritorija) ir teritoriniai (jų veiklos teritorija yra nustatyta valstybės teritorijos dalis);
- 2) savivaldybių administravimo subjektai, veikiantys kaip savivaldybių institucijos ar įstaigos, jų pareigūnai ar valstybės tarnautojai;
- 3) kiti viešojo administravimo subjektai, t.y. fiziniai ar juridiniai asmenys (viešosios įstaigos, valstybės įmonės, nevyriausybinės organizacijos, asociacijos), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą.

Lietuvos autorių mokslinių šaltinių, išskiriančių atskiras pagrindines viešojo sektoriaus funkcijas yra mažai (galima daryti prielaidą, kad turbūt tai lemia, jau šiame darbe minėtas, neaiškus ir neapibrėžtas griežtas skirtumas tarp privataus ir viešojo sektoriaus), todėl derėtų apžvelgti užsienio autorių pateiktas ir apibrėžtas viešojo sektoriaus funkcijas.

Pagal T. Lowi¹⁰, kuris turbūt vienas pirmųjų apibrėžė viešojo sektoriaus ypatumus, išskiriamos šios pagrindinės viešojo sektoriaus funkcijos:

⁸ Lane J. E. (2005). Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požiūriai. Vilnius: Margi raštai.

⁹ LR Viešojo administravimo įstatymas (1999).// Valstybės žinios, Nr. VIII-1234.

¹⁰ Lowi T. (1979). The End of Liberalism: The Second Republic of the United States. New York, W. W. Norton.

- institucijų kūrimas - viešajame sektoriuje kuriamos taisyklės ir normos, kurios reglamentuoja viešojo sektoriaus funkcionavimą ir reprodukciją.
- paskirstymas - viešasis sektorius teikia paslaugas (viešąsias gėrybes), kurių teikti privatus sektorius yra nesuinteresuotas.
- perskirstymas - viešasis sektorius užtikrina socialinį teisingumą, mokesčių pagalba sumažindamas vieno asmens pajamas ir jas perskirstydamas kitiems (užtikrinamas rekomenduotinių gėrybių teikimas).
- reguliavimas - viešasis sektorius sprendžia natūralios monopolijos, eksternalitetų ir netobulos informacijos problemas.
- viešųjų paslaugų teikimas.

O. E. Hughes¹¹ (2003) skirtingai nei T. Lowi išskyrė kitas pagrindines viešojo sektoriaus funkcijas:

- ekonominės infrastruktūros užtikrinimas;
- kolektyvinių gėrybių ir paslaugų teikimas;
- grupinių konfliktų sprendimas;
- konkurencijos užtikrinimas;
- gamtos išteklių apsauga;
- gėrybių ir paslaugų minimumo individams užtikrinimas;
- ekonomikos stabilizavimas.

Apibendrinant šiuos du autorius ir remiantis J. E. Lane¹² išskiriamos dvi pagrindinės ir svarbiausios viešojo sektoriaus funkcijos:

- **Išteklių paskirstymas.** Valstybė bando paveikti išteklių pasiskirstymą siekdama, kad gamybos būdai ir tai kas gaminama būtų parinkta atsižvelgiant į visos visuomenės poreikius. Tai sprendžia rinka ir valstybė, nes vien rinka dėl savo ribotumo nėra pajėgi paskirstyti išteklius efektyviausiu būdu, o efektyvumas viešajame sektoriuje yra be galo svarbus. Vyriausybės vaidmuo tampa labai svarbus aprūpinant vartotojus visuomeninėmis gėrybėmis, kurių rinka pateiktų per mažai arba visai nepateiktų, o taip pat ekonominėmis ir administracinėmis priemonėmis ribojant arba skatinant gėrybių su neigiamais bei teigiamais išorės efektais gamybą ar vartojimą, užkertant kelią gamtos teršimui ir pan. Valdžia nustato galimybes, prekių ir paslaugų prioritetus, teikiančius tiesioginę naudą visuomenei. Netobulos konkurencijos sąlygomis valstybė taip pat veikia efektyvesnį ribotą gamybos išteklių paskirstymą ir panaudojimą. Kai monopolijų ir oligopolijų pelno siekimas bet kokiomis priemonėmis tampa nesuderinamas su

¹¹ Hughes O. E. (2003). Public management and administration. Houndmills: Palgrave Macmillan.

¹² Lane J. E. (2005). Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požūriai. Vilnius: Margi raštai.

visuomenės ekonominiais interesais, valstybė gali priimti įstatymus, ribojančius monopolinę galią, draudžiančius susitarimus tarp oligopolijų, arba net išskaidyti stambias firmas į kelias dalis. Diskriminacijos darbo rinkoje atvejais valstybė kovoja su šiuo reiškiniu pagrindine priemone: įstatymiškai drausdama diskriminuojančius veiksmus ir taip skatindama konkurenciją darbo rinkoje, pagrįstą darbuotojų sugebėjimais bei profesiniais gebėjimais.

- **Pajamų perskirstymas.** Pirminis pajamų pasiskirstymas negali užtikrinti nors minimalaus gyvenimo lygio visiems visuomenės nariams, todėl valstybė atlieka pajamų perskirstymo funkciją ir rūpinasi, kad vaikai nebadautų dėl nesėkmingai susiklosčiusios jų tėvų ekonominės padėties, kad nepasiturintys asmenys, kurių pajamų neužtenka gydymo paslaugoms apmokėti, nebūtų palikti be medicininės priežiūros, kad žmonės, praradę darbingumą dėl sveikatos ar amžiaus, gautų bent minimalias pajamas, tai yra stengiasi, kad visi visuomenės nariai galėtų tenkinti savo esminius poreikius maistui, būstui, sveikatos apsaugai, švietimui.

Tačiau tai, ar vyriausybės vykdoma politika ir viešojo sektoriaus pagrindinės funkcijos yra įgyvendinamos sėkmingai – turbūt populiariausia diskusijų tema, ypač šiuo metu po šalyje buvusio ekonominio nuosmukio metu priimtų sprendimų interpretavimo ir esamos situacijos analizės kontekste.

Socialinė apsauga yra labai svarbi socialinės politikos dalis, nes ji apima pensijų sistemą ir kitas pinigines išmokas, vadinasi, socialinė politika – neatsiejama valstybės gerovės dalis. Viešasis sektorius yra atsakingas už žmonių gyvenimo ir darbo sąlygas, išsilavinimą. Šią atsakomybę lemia priimami valdžios įstatymai, mokesčių kaita ir kitos fiskalinės bei socialinės politikos priemonės, todėl įvairūs socialiniai pokyčiai: emigracija ir imigracija, vartotojų pasitikėjimo indekso kaita, daro įtaką viešajam administravimui.

Socialinės aplinkos įtaka svarbi kiekvieno individo gyvenime. Ji jau pakankamai ilgai yra tapusi pagrindiniu ginklu, naudojamu siekiant įgyti kuo didesnę visuomenės palankumą, ir visada tampa labai aktuali, nagrinėjant valdžios atstovų darbą ir jo kryptį, todėl šiame darbe siekiant atskleisti viešųjų paslaugų teikimo administravimo ypatumus pasirinktos socialinės paslaugos, kurios analizuojamos kitame darbo skyriuje.

1.3. Viešųjų socialinių paslaugų samprata ir klasifikavimas

Socialinės paslaugos yra viena iš pagrindinių valstybės socialinės apsaugos sudedamųjų dalių, todėl pradedant nagrinėti šią temą teoriniu aspektu, svarbu kuo išsamiau išsiaiškinti socialinių paslaugų sąvoką tiek plačiuoju, tiek siauruoju požiūriu. 2006 m. Komisijos komunikate teigiama, „kad socialinės paslaugos užima ypatingą vietą, kadangi tai yra Europos visuomenės ir ekonomikos

pagrindas. Paslaugos padeda užtikrinti didelį užimtumą, aukštą socialinės apsaugos ir sveikatos apsaugos lygį, lyčių lygybę, bei ekonominę, socialinę ir teritorinę sanglaudą. Be to, socialinės paslaugos užima išskirtinę vietą dėl ypatingos jų įgyvendinamų poreikių svarbos ir tokiu būdu užtikrina, kad būtų įgyvendinamos pagrindinės teisės, t.y. orumo ir sąžiningumo principas¹³.

Nagrinėjant mokslinius šaltinius akcentuotina, jog mokslininkai gana įvairiai ir skirtingai apibūdina socialines paslaugas. Pavyzdžiui, H. Anheier teigimu, socialinės paslaugos – tai viešųjų ir pelno nesiekiančių organizacijų socialinių paslaugų teikimas, t.y. „apčiuopiama“ paslauga teikiama tarpusavyje kontaktuojant dviems pusėms (paslaugos teikėjas ir gavėjas)¹⁴. „Socialinės paslaugos plačiąją prasme – tai visos paslaugos, skirtos patenkinti socialinius gyventojų poreikius. Socialinės paslaugos siaurąją prasme – tai paslaugos, skirtos patenkinti konkrečių socialiai pažeidžiamų asmenų poreikius, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę, asmeninę savijautą ir t.t.“¹⁵. L. Žalimienės manymu, „socialinės paslaugos plačiuoju požiūriu yra teikiamos visuomenei (švietimo, socialinės priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, kultūros, laisvalaikio). Siauruoju požiūriu – tai paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, apimanti šias socialines rizikas, t.y. invalidumas, liga, senatvė, našlystė, šeima ir vaikai, nedarbas, būstas, socialinė atskirtis“¹⁶. Šiame darbe, kaip jau ir buvo anksčiau minėta, socialinės paslaugos analizuojamos siaurąją prasme.

Socialinės apsaugos terminų žodyne, socialinės paslaugos įvardijamos kaip „pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) vykdymo būdas ir/arba socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos“¹⁷.

2006 m. sausio 19d. priimtame LR Socialinių paslaugų įstatyme socialinių paslaugų samprata yra apibrėžiama kaip „paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“¹⁸.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų kataloge, kuris buvo patvirtintas Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 1997m. rugsėjo 17d. įsakymu Nr. 112, socialinės paslaugos apibūdinamos kaip „pagalbos silpniems visuomenės nariams suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais. Tai žymia dalimi subsidijuojamos, o atskiriems asmenims ir nemokamos paslaugos“¹⁹.

¹³ Europos bendrijų komisija. (2006). Komisijos komunikatas: Lisabonos strategijos įgyvendinimas. Visuotinės svarbos socialinės paslaugos Europos Sąjungoje. Briuselis. 4 p.

¹⁴ Anheier H. K.. (2003). A Note on the Structure of the Country Chapters Social Services in Europe. Germany. 15 p.

¹⁵ Лановенко О. (2009). Теоретический анализ социальных услуг в рамках социологии социальной работы // Методология, теория та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства. 264 p.

¹⁶ Žalimienė L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija. 11 p.

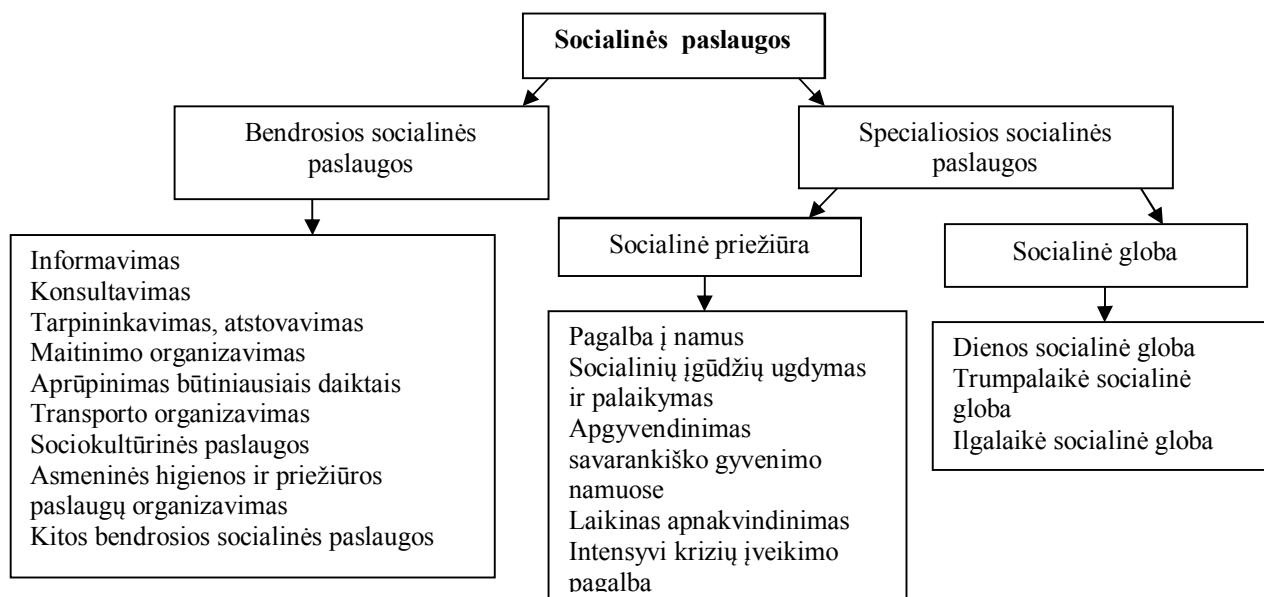
¹⁷ Socialinės apsaugos terminų žodynas. 1999. Vilnius: UAB Sveikatos ekonomikos centras. 78 p.

¹⁸ LR Socialinių paslaugų įstatymas. (2006). Nr. X-493

¹⁹ LR Socialinių paslaugų katalogas. (1997). Nr. 112.

Vadinasi, remiantis šiais apibrėžimais galima teigti, kad socialinės paslaugos yra teikiamos silpniems bendruomenės nariams ir socialinės rizikos grupės asmenims. LR socialinių paslaugų įstatymo 3 straipsnyje įvardinta, kad „socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene bei padėti įveikti socialinę atskirtį“²⁰.

Kadangi yra teikiamos įvairaus pobūdžio ir gana skirtingų rūšių socialinės paslaugos, jos gali būti klasifikuojamos (žr. 1 paveikslą).



1 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal rūšis

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis LR Socialinių paslaugų katalogu²¹

„Bendrosiomis socialinėmis paslaugomis siekiama ugdyti ar kompensuoti asmens (šėimos) gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime be nuolatinės specialistų priežiūros. Minėtos paslaugos yra teikiamos socialinių paslaugų įstaigose ir asmens namuose“²².

„Specialiosiomis socialinėmis paslaugomis siekiama grąžinti asmens (šėimos) gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą teikiamos asmeniui (šėimai), kuris nepajėgia savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Pastarosios paslaugos yra teikiamos socialinių paslaugų įstaigose ir asmens namuose“²³.

²⁰LR Socialinių paslaugų įstatymas. (2006). Nr. X-493

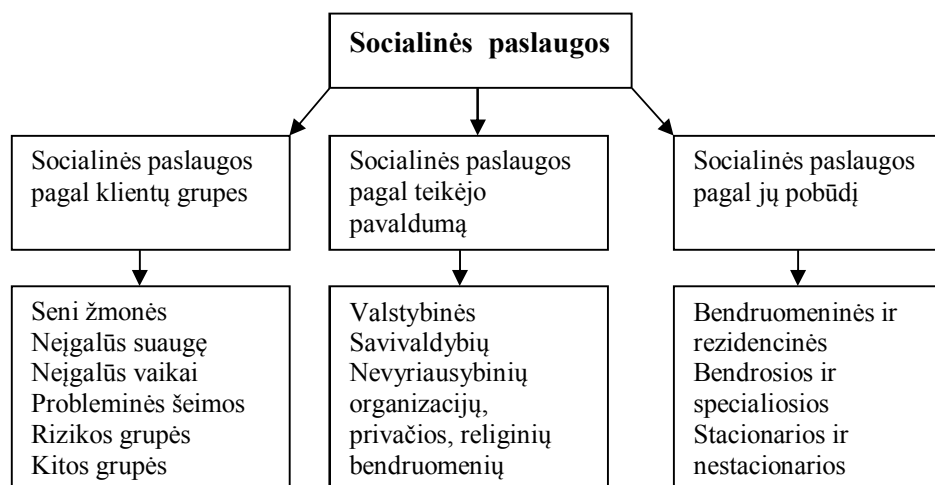
²¹LR Socialinių paslaugų katalogas. (2006). Nr. A1-93.

²²Ten pat.

²³LR Socialinių paslaugų katalogas. (2006). Nr. A1-93.

2011 m. pagalbos į namus ir socialinės globos asmens namuose paslaugos buvo suteiktos 15 tūkst. žmonių, arba 17% daugiau nei 2010m.. Kaip ir ankstesniais metais, 81% socialinių paslaugų namuose gavėjų buvo senyvo (pensinio) amžiaus asmenys, apie 18% - darbingo amžiaus asmenys su negalia, 1% - vaikai su negalia. 292 senyvo amžiaus neįgalūs žmonės 2011 m. gavo pagalbos pinigų ir patys organizavosi socialinių paslaugų teikimą namuose. Palyginus su 2010 m. šios išmokos gavėjų sumažėjo 12%. Dienos centrus lankė ir įvairias socialines paslaugas juose gavo ~25,7 tūkst. senyvo (pensinio) amžiaus asmenys, 15,7 tūkst. darbingo amžiaus asmenys su negalia ir 2,6 tūkst. vaikų su negalia. 2011 m. pabaigoje šalyje veikė 36 globos staigos suaugusiems asmenims su negalia, kuriose buvo 6,1 tūkst. vietų, senelių globos įstaigose gyveno 4,4 tūkst. gyventojų²⁴.

L. Žalimienė socialines paslaugas klasifikuoja į tris paslaugų grupes (žr. 2 paveikslą):



2 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal grupes

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Žalimienė L. 2003. „Socialinės paslaugos”²⁵

Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal grupes, iš tiesų, apibrėžia kokioms pagrindinėms asmenų grupėms reikalingas paslaugų teikimas, kokio pavaldumo įstaigos teikia paslaugas ir kokios paslaugos gali būti pagal savo pobūdį.

Apibendrinant galima teigti, jog aiškiai apibrėžtas socialinių paslaugų klasifikavimas padeda užtikrinti taiklų (adresinį) šių paslaugų teikimą tiems asmenims, kuriems jos būtinos ir reikalingos.

1.4. Viešųjų socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principai

Visuomenę galima apibūdinti kaip organizaciją, kurioje vyksta įvairūs procesai: politiniai, demografiniai, ekonominiai, socialiniai, kultūriniai, o šių procesų valdymas yra svarbus kuriant

²⁴Lietuvos Statistikos departamentas. (2012). Socialinės paslaugos 2011.

²⁵Žalimienė L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija. 22 p.

valstybės strategiją bei siekiant užtikrinti šalies gyventojų gerovę. Organizuojant ir teikiant socialines paslaugas siekiama užtikrinti ir patenkinti paslaugų gavėjų ir bendruomenės socialinius poreikius, todėl dėl socialinių paslaugų vartotojų socialinio pažeidžiamumo bei visuomenėje kylančių socialinių problemų, svarbu identifikuoti kokie yra pagrindiniai organizavimo ir teikimo principai.

„Pagrindinė socialinių paslaugų organizatorė yra savivaldybė. Ji analizuoja įvairių visuomenės grupių poreikius ir planuoja lėšas, reikalingas socialinėms paslaugoms finansuoti. Savivaldybė atsakinga už socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje nuolat gyvenantiems asmenims, ji yra ir socialines paslaugas teikiančių įstaigų steigėja”²⁶. A. Bitinas ir kiti mokslininkai pažymi, jog „organizuodama socialines paslaugas, savivaldybė bendradarbiauja su kitomis socialines paslaugas administruojančiomis institucijomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniais bei juridiniais asmenimis. Savivaldybių veikla turi būti administruojama taip, kad būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga bei kokybiška teikiamų paslaugų struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija. Taigi, socialinės paslaugos savivaldybėse turi būti plėtojamose ir kiekybiniu, ir kokybiniu požiūriu”²⁷. Tačiau kyla klausimas: ar savivaldybės pajėgios aprėpti tokį platų socialinių paslaugų ratą? Deja, dėl finansavimo apimtį trūkumo, socialinių darbuotojų stokos bei socialinių paslaugų gavėjų skaičiaus augimo, savivaldybės negali pakankamai užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybės, efektyvumo ir prieinamumo. Be to, vertinant visas savivaldybes kartu yra sunku apibrėžti pastarųjų pajėgumą teikiamų socialinių paslaugų atžvilgiu, pavyzdžiui, vienos savivaldybės pajėgumas gali būti gana didelis, tuo tarpu, kitos savivaldybės – pakankamai mažas.

Savivaldybėse socialines paslaugas teikia viešasis (valstybinis), visuomeninis (ne pelno), privatusis (pelno) ir „neformalusis”, apimantis šeimą, draugus, kaimynus. „Nuo XXa. pabaigos socialinėje ir ekonominėje politikoje atsiradusios sąvokos „mišri globos ekonomika”, „mišri gerovės ekonomika” rodo socialinės globos teikėjų įvairovės didėjimą”²⁸.

„Didėjant socialinių paslaugų poreikiui, socialinių paslaugų sistemą bendruomenėse dar reikia plėtoti, tačiau atsižvelgiant į tai, kad didėjantis socialinių paslaugų poreikis kartais viršija esamus išteklius, nepakankamai dėmesio skiriama socialinių paslaugų kokybei, iškyla būtinybė ieškoti efektyvesnių ir veiksmingesnių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo būdų”²⁹.

²⁶Guogis A., Gudelis D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. 78 p.

²⁷Bitinas A. ir kt. (2010). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai // Socialinis darbas: mokslo darbai. 19 p.

²⁸Zalimienė L., Lazutka R. (2009). Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišriosios globos ekonomikos modelio // Ekonomikos teorija ir praktika. 25 p.

²⁹Rakauskienė O. G. (2006). Valstybės ekonominė politika. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. 605 p.

Plėtojantis socialinių paslaugų sistemai, B. Munday išskiria šiuos pagrindinius principus: viešosios ir privačios partnerystės plėtra, deinstitutionalizavimas ir socialinių paslaugų poreikioaugimas bendruomenėje, vietos ir regioninės valdžios decentralizacija, socialinių darbuotojų profesinis apmokymas, tarptautinė parama³⁰.

Galima išskirti šiuos pagrindinius socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principus³¹:

- Decentralizacijos. Tai pagrindinis socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principas. Teikiant socialines paslaugas siekiama kuo daugiau funkcijų deleguoti žemesnėms valdymo grandims, priartinant socialines paslaugas prie žmogaus gyvenamosios vietos.

- Planavimo. Socialinės paslaugos turi būti planuojamos, įvertinant bendruomenės narių poreikius ir apibrėžiant socialinių paslaugų teikimo prioritetus.

- Deinstitutionalizacijos. Stacionarių globos įstaigų laipsniškas restruktūrizavimas ir institucinei globai alternatyvių socialinių programų rengimas bei įgyvendinimas bendruomenėje.

- Bendradarbiavimo. Socialinių paslaugų teikėjai turi bendradarbiauti su socialinių paslaugų gavėjais; kitais socialinių paslaugų teikėjais: kitomis bendruomenės institucijomis – sveikatos priežiūros, vaikų teisių apsaugos, teisėsaugos, švietimo ir kt. įstaigomis; kitais specialistais, nevyriausybėmis organizacijomis, savanoriais bei neformaliais paslaugų teikėjais.

- Atvirumo bendruomenei. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi būti atviros bendruomenės gyventojams. Bendruomenėje turi būti skleidžiama informacija apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas.

- Prieinamumo. Socialinės paslaugos turi būti prieinamos tiems žmonėms, kuriems jų reikia. Kiekvienas bendruomenės narys turi teisę kreiptis dėl paslaugų teikimo ir poreikio paslaugoms įvertinimo.

- Adekvatumo. Turi būti teikiamos tokios socialinių paslaugų rūšys, kokios labiausiai atitinka socialinių paslaugų gavėjo poreikius. Teikiant socialines paslaugas, turi būti užtikrinamas paslaugų tęstinumas.

- Pokyčių žmoguje skatinimo. Teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savipagalbą.

Akcentuotina, kad decentralizacija yra vienas svarbiausių principų, kuriuo remiantis siekiama kuo daugiau funkcijų perduoti vietos savivaldai. Ypač, tai aktualu pokomunistinėms šalims, kuriose sovietmečiu vyravo centralizuota politinė ir administracinė valdymo sistema ir tik pastaraisiais dešimtmečiais vis labiau pradėjo ryškėti decentralizacijos bruožai. Deinstitutionalizacijos principu remiantis klientui yra sudaromos sąlygos kuo ilgiau būti ir gyventi savo namuose. Prieinamumo principas svarbus tuo, kad siekiant patenkinti klientų gavėjų socialinius poreikius, paslaugos

³⁰Munday B. (2003). European social services: A map of characteristics and trends. Council of Europe. 8 p.

³¹Išoraitė M. (2007). Socialinių paslaugų administravimas. Vilnius: Saulelė. 32 p.

organizuojamos arčiau gyventojų, jų gyvenamosios vietos, taip pat paslaugos turi būti vienodai prieinamos visiems bendruomenės nariams.

Pagrindiniai paslaugų teikėjai dirbantys socialinį darbą socialinių paslaugų įstaigose yra socialiniai darbuotojai, t.y. „socialinio darbo profesinė veikla padeda asmenims, bendruomenėms sustiprinti socialinio funkcionavimo pajėgumą“³². Žalimienė pažymi, jog „apskritai socialinio darbuotojo vaidmenį teikiant socialines paslaugas galima apibūdinti kaip metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų, sprendžiant problemas. Šią metodinio tarpininkavimo veiklą socialinis darbuotojas atlieka dirbdamas skirtingo tipo institucijose ir su įvairiomis klientų grupėmis, todėl jos turinys yra skirtingas, tačiau pačios funkcijos (jų įvardijimas) yra toks pat“³³.

Apibendrinant galima teigti, kad organizuojant ir teikiant socialines paslaugas vienas iš svarbiausių vaidmenų atitenka decentralizacijai, kuria remiantis siekiama suteikti kuo daugiau galių savivaldybei, pastaroji yra pagrindinė socialinių paslaugų organizatorė, pavedanti paslaugų teikimo funkcijas įsteigtoms, savivaldybės teritorijoje, socialinių paslaugų įstaigoms. Šiose įstaigose socialines paslaugas teikia socialiniai darbuotojai, kurie dirba su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, neįgaliais suaugusiais ir vaikais, pagyvenusiais žmonėmis, su asmenimis priklausančiais vienai kuriai socialinės rizikos grupei.

1.5. Viešųjų socialinių paslaugų efektyvumo, veiksmingumo ir kokybės vertinimo kriterijai

Vykstant įvairiems globalizacijos procesams, socialinės sferos reformoms, didėjant socialinių paslaugų poreikiui ir apimčiai, keičiantis paslaugų struktūrai būtina ieškoti efektyvių ir veiksmingų priemonių, padedančių įgyvendinti vis dar sunkiai įveikiamus socialinius uždavinius teikiant socialines paslaugas. Socialinės veiklos efektyvumas ir veiksmingumas apibrėžiamas kaip santykis tarp organizacijos veiklos išeigos (sukurtų produktų, suteiktų paslaugų) ir sąnaudų (sunaudotų žmogiškųjų, finansinių ir laiko išteklių). Kuo santykis yra didesnis, t.y. kuo daugiau produkto sukuria organizacija su kuo mažesnėmis sąnaudomis, tuo organizacijos veikla yra efektyvesnė ir veiksmingesnė. Pasak mokslininkų, socialinių paslaugų efektyvumas pasireiškia kaip: socialinių paslaugų sistemos efektyvumas, socialinių paslaugų įstaigos efektyvumas, socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų efektyvumas. Tuo tarpu veiksmingumas yra susijęs su veiklos pasekmėmis³⁴. Vadinasi, socialinių paslaugų veiklos efektyvumą galima apibūdinti kaip maksimalų paslaugų pasirinkimą panaudojant kuo mažiau lėšų.

³²Kirst-Ashman K. (2010). Introduction to social work and social welfare: critical thinking perspectives. Belmont CA: Brooks/Cole Cengage Wadsworth. 5 p.

³³Žalimienė L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija. 103 p.

³⁴Guogis A., Gudelis D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. 79 p.

Lietuvoje 2012 metais socialinei apsaugai lėšų skirta 40.3% visų valstybės išlaidų, t.y. 14 mlrd. 220 mln. litų nacionalinių ir beveik 390 mln. litų Europos Sąjungos paramos lėšų. Socialinių išlaidų dalis bendrose išlaidose didėja lėčiau, palyginus su išlaidomis kitose srityse. Pavyzdžiui, pastaraisiais metais visų investicijų į žmogiškąjį kapitalą lyginamasis svoris valstybės biudžete vėl mažėja. Teigtina, jog Lietuvos fiskalinė politika labiau remiasi išlaidų skirstymo prioritetu, o ne valstybės pajamų didinimo svertais. Svarstant biudžetą, daugiau vadovaujamasi ne strateginiais tikslais (prioritetais), o asignavimų valdytojų poreikiais. Siekiant valstybės finansų efektyvumo, reikėtų didinti visuomenės dalyvavimą planuojant valstybės biudžetą. Europos Sąjungoje Lietuva kartu su Rumunija per biudžetą perskirsto mažiausiai lėšų ir mažiausiai jų skiria socialinei apsaugai bei kitoms gerovės paslaugoms ir gerovės sektoriaus reformoms. Nedidelis valstybės pajamų lygis yra problema, turinti neigiamų socialinių, ekonominių pasekmių. Problema - ne tik menkas valstybės lėšų perskirstymas per biudžetą, tačiau ir menkas efektyvumas. Visuomenės gerovė priklauso ne tik nuo pajamų dydžio, bet ir nuo to, kaip tos reformos naudojamos³⁵.

Siekiant gerinti žmogiškąjį kapitalą, efektyvi ir veiksminga valstybės politika turėtų apimti ekonominio augimo skatinimą, tikslingą gerovės (turto) paskirstymą, garantijų suteikimą švietimo, medicinos ir socialinėje srityje, minimalių pajamų užgarantavimą. Netgi, atsižvelgiant į turimas biudžeto lėšas, nepakankamos investicijos į žmogaus kapitalą traktuojamos kaip neteisingas taupymas, kuris palaipsniui gali privesti prie visuomenės socialinio nestabilumo³⁶, todėl siekiant įveikti XXI amžiaus globalizacinio pasaulio iššūkius, pirmiausiai reikia pradėti nuo finansinės sistemos reformavimo³⁷. Būtina pažymėti ir tai, jog globalizacija yra glaudžiai susijusi su glokalizacija, pavyzdžiui, R. Robertson apibrėždamas globalizaciją kaip „suskaidymo universalumo vienalaikiškumą ir universalumo suskaidymą“, iš tiesų akcentuoja globalizacijos ir glokalizacijos vienalaikiškumą³⁸. Anot A. Guogio, „teigiama“ globalizacija vystosi kartu su savo priešybe - „neigiama“ glokalizacija, kuri apriboja daugelio gyventojų saviraišką ir išteklius, savotiškai įkalindama juos „socialiniuose getuose“, „skurdo kišenėse“ tiek atskirose ištisose nedidelėse gyvenamosiose vietovėse, tiek ir labiau išsivysčiusiuose didmiesčiuose. Svarbiausias šių dienų, globalizacijos epochos, uždavinys likviduojant socialinę atskirtį yra – kaip socialinę apsaugą iš pasyviosios, vien tik „duodančios“ įvairių išmokų ir lengvatų, padaryti ją aktyviąja socialine apsauga, kuri vėl „įdarbina“, „atstato“ ar „suteikia naujų, platesnių galimybių“, t.y. duoda apčiuopiamų socialinių, ekonominių ir kultūrinių rezultatų“³⁹.

³⁵Kovaliov R. ir kt. (2011). Lietuvos socialinės politikos modelio įtaka ĮSA plėtrai Lietuvoje // *Ekonomika ir vadyba*. 555 p.

³⁶Морова А. П. (1998). Инвестиции в человеческий капитал и социальную инфраструктуру. 74 p.

³⁷Осадчая И. (2009). Постиндустриальная экономика меняется ли роль государства // *Мировая экономика и международные отношения*. 6 p.

³⁸Dulupu M. A., Demirel O. (2008). Globalizacija ir internacionalizacija // *EcoLab*. 16 p.

³⁹Guogis A. (2007). Dėl globalizacijos ir glokalizacijos santykio. Prieiga per internetą: <<http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2007-07-03-arvydas-guogis-del-globalizacijos-ir-glokalizacijos-santykio/4462>>.

Institucijos vidinio administravimo efektyvumas yra būtina sąlyga siekiant institucijos veiklos efektyvumo. Norint nustatyti ar socialinių paslaugų administravimas yra efektyvus, reikia remtis šiais efektyvumo elementais: strateginiu planavimu, racionalių išteklių panaudojimu, tarnautojų profesionalumu, etinėmis normomis ir vertybėmis, organizacijų pokyčių valdymu, tarpinstituciniu bendradarbiavimu, informacinėmis technologijomis⁴⁰. Tuo tarpu, Žalimienė socialinių paslaugų efektyvumą analizuoja pagal efektyvumo rūšis: socialinį efektyvumą, teritorinio išdėstymo efektyvumą ir ekonominį efektyvumą. Socialinis efektyvumas matuojamas kliento poreikių tenkinimo lygiu. Teritorinio išdėstymo efektyvumas vertinamas pagal tai, kaip esantis teritorinis paslaugų institucijų išsidėstymas tenkina klientų socialinių paslaugų poreikius, ir pagal tai, ar paslaugų įstaigų teritorinis išsidėstymas garantuoja racionalių visų susijusių su paslaugų organizavimu ir teikimu institucijų ryšius. Ekonominis efektyvumas – tai gamybos veiksmų panaudojimo rezultatyvumas: sąnaudų efektyvumas (daugiau ar geresnės kokybės paslaugos) ir išlaidų efektyvumas (rezultato pasiekimas mažesnėmis sąnaudomis)⁴¹. Susiformuoja nuomonė, kad pasitelkus socialinių paslaugų teikimo efektyvumo ir veiksmingumo elementus galima įvertinti ir/ar išmatuoti teikiamos socialinės paslaugos pasiekto tikslo rezultatą.

Tačiau A. Guogis akcentuoja, kad „dėl didesnio socialinių paslaugų teikimo efektyvumo ir veiksmingumo, reikėtų atsisakyti lėšų planavimo būdo, kadangi ankstesniųjų metų išlaidų lygio ekstrapoliacija į ateitį yra iš esmės netinkamas metodas lėšoms ir socialinių paslaugų poreikiams vertinti. Autoriaus nuomone, lėšas reikėtų skirti tiesiogiai socialinėms paslaugoms arba paslaugų krepšeliui, o ne socialinės globos įstaigoms finansuoti. Minimalių socialinių paslaugų teikimo vienodų principų, standartų, tarifų ir normatyvų įvedimas ten, kur ši vienovė yra įmanoma. Be to, įvairių socialinių paslaugų (arba visų socialinės apsaugos institucijų) „sujungimas po vienu stogu“, t.y. šie argumentai susiję ne tik su administravimo sąnaudomis, bet ir su didesniu paslaugų patogumu bei prieinamumu klientams“⁴².

Siekiant užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir efektyvumą, didelė atsakomybė tenka ir socialines paslaugas teikiantiems socialiniams darbuotojams. Pagal 1998m. išleistą Lietuvos socialinių darbuotojų elgesio kodekso pirmąjį straipsnį „socialiniai darbuotojai privalo turėti gerą profesinį išsilavinimą, nuolat kelti savo kvalifikaciją, atnaujinti ir išnaudoti savo profesines žinias, siekti įgyvendinti kliento interesus, prisiimti atsakomybę už teikiamų paslaugų kokybę, nepiknaudžiauti tarnybine padėtimi ir neišnaudoti kliento“⁴³.

Akcentuojant socialinių paslaugų kokybės vertinimo kriterijus, teigiama, jog organizacija, turinti susiformavusias tradicijas ir pažiūras į klientą, vertybių skalę ir elgesio normas yra ir

⁴⁰Petrauskienė R. 2005. Lietuvos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimas // Viešoji politika ir administravimas. 66-69p.

⁴¹Žalimienė L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija. 129-130p.

⁴²Guogis A. (2005). Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas. 70 p.

⁴³LR Socialinių darbuotojų etikos kodeksas. (1998). Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija.

neabejotinas teikiamų paslaugų kokybės garantas⁴⁴, todėl organizuojant ir teikiant socialines paslaugas bendruomenei ar asmeniui svarbu yra teikiamų paslaugų kokybė. Parengtoje 2010 metais Lietuvos ir Norvegijos savivaldybių socialinės srities specialistų bendradarbiavimo strategijoje, paslaugų kokybė apibūdinama kaip „atitinkami reikalavimai (nusistatyti standartai), kurių, norėdama pasiekti atitinkamą kokybę, paslaugų įstaiga privalo griežtai laikytis. Tai garantija, jog prekė ar paslauga yra tinkama vartoti, t.y. kokybė vartotojo akimis“⁴⁵. Tuo tarpu, V. Indrašienė ir kiti autoriai teigia, kad „kokybiškos paslaugos teikimas yra sudėtingas reiškinys, todėl objektyvi paslaugos kokybė yra susijusi su apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti praktiškai, faktais. Transcendentinis, į vartotoją ir vertę orientuoti požiūriai atspindi subjektyvų kokybės vertinimą, nes jais vadovaujantis pagrindinis vaidmuo matuojant kokybę tenka vartotojui. Subjektyviam kokybės vertinimui svarbūs tokie aspektai kaip vartotojo lūkesčiai, požiūris, asmeniniai išgyvenimai, vaizduotė ir kt.“⁴⁶

Socialinių paslaugų kokybei būdinga: teikiamos paslaugos ypatumai, paslaugos kokybės dimensijos, kokybiškų socialinių paslaugų organizavimas bei įgyvendinimas, aktyvus vietos bendruomenės įtraukimas į paslaugų teikimą. Galutinis paslaugos kokybės rezultatas atsiduria vartotojo rankose, kadangi tik kokybiška paslauga gali patenkinti paslaugos kliento poreikius bei užtikrinti vartotojo saugumą ir pasitikėjimą. „Taigi, kokybiškų paslaugų samprata apima ne tik technologinius, techninius dalykus, tokius kaip pakankamas maitinimas ar normalios buitinės sąlygos, bet ir gyvenimo kokybės dimensijas, tokias kaip žmogaus orumas, teisės, privatumo užtikrinimas ir pan.“⁴⁷.

Socialinių paslaugų vertinimas suteikia galimybę įvertinti pasiektus tikslus, identifikuoti socialinių paslaugų teigiamus ir neigiamus bruožus, be to vertinant socialines paslaugas atsiskleidžia paslaugų klientų ir vartotojų nuomonė bei poreikiai. Vertinant socialinių paslaugų kokybę M. Išoraitė išskiria tokius vertinimo lygius⁴⁸: 1) individo – paslaugų gavėjo lygmuo – subjektyvus kliento požiūris, įvertintų poreikių pagal specialias metodikas patenkinimas. 2) socialinių paslaugų įstaigos lygmuo – įstaigos veiklos organizavimas, garantuojant socialinį – ekonominį įstaigos efektyvumą. 3) savivaldybės lygmuo – paslaugų gavėjų pagrįstas poreikių įvertinimas ir adekvačių paslaugų plėtojimas. Pažangios patirties taikymo skatinimas. Paslaugų prieinamumo užtikrinimas. 4) valstybės lygmuo – paslaugų plėtojimo strategijos parengimas.

⁴⁴Kaziliūnas A. (2004). Visuomenei teikiamų paslaugų kokybės ir organizacinės kultūros sąveika // Viešoji politika ir administravimas. 73 p.

⁴⁵Lietuvos savivaldybių asociacija. (2010). Lietuvos ir Norvegijos savivaldybių socialinės srities specialistų bendradarbiavimo strategija. Vilnius. 9 p.

⁴⁶Indrašienė V., Katkonienė A. (2011). Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas.//Socialinis darbas: mokslo darbai. 269 p.

⁴⁷Zalimienė L. (2007). Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis // Gerontologija. 45 p.

⁴⁸Išoraitė M. (2007). Socialinių paslaugų administravimas. Vilnius: Saulėlė. 38 p.

Socialines paslaugas reglamentuojančių įstatymų, standartų parengimas bei jų vykdymo kontrolės būdo numatymas. L. Žalimienė akcentuoja, jog paslaugų kokybė turi būti vertinama keliais aspektais⁴⁹:

- paslaugos, kaip tam tikros technologijos kokybė, t.y. koks personalas teikia, kokiomis sąlygomis, kokioje aplinkoje, kokia naudojama technika, metodai ir t.t. Aprėpiama visa tos paslaugų srities technologija pagal šiuolaikinius techninius standartus (pvz., organizacijos techniniai parametrai – ekonominis efektyvumas, pažangios technologijos, personalo formavimo novacijos ir t.t.). Tačiau tai tik dalis paslaugų kokybės – technologijos įvertinimo.

- subjektyvus kokybės pojūtis, t.y. kaip tą paslaugą vertina klientas. Ta pati technologiniu požiūriu paslauga vienam klientui atrodys kokybiška, kitas ja bus nepatenkintas.

Remiantis šiais aspektais, galima įvertinti kaip paslauga buvo teikiama (teikimo eiga), įvertinti pačią paslaugą bei išryškinti paslaugos gavėjo nuomonę apie suteiktą paslaugą. Teigtina, jog paslauga gali būti vertinama tiek kiekybiniais, tiek ir kokybiniais rodikliais, tačiau šiuo atveju paslauga yra vertinama labiau kokybiniu, nei kiekybiniu požiūriu, kadangi svarbiausia – teikiamos paslaugos kokybiškumas.

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų efektyvumui ir veiksmingumui galima priskirti ir institucijos veiklos administravimo efektyvumą, racionalų išteklių panaudojimą, paslaugų gavėjų optimalų socialinių poreikių patenkinimą, socialinių paslaugų kokybės užtikrinimą. Svarbu tai, jog negalima socialinių paslaugų sistemoje iškilusių problemų spręsti tik iš paslaugų finansavimo pusės. Pirmiausia, būtina atsižvelgti ir įvertinti biudžeto išlaidas bei išteklių pasiskirstymo efektyvumą. Galima pabrėžti, nors ir sudėtinga nustatyti teikiamų paslaugų efektyvumą, tačiau svarbu įvertinti ar teikiamų paslaugų gautas rezultatas panaudojus kuo mažesnes lėšas, pasiekė užsibrėžtus tikslus.

⁴⁹Žalimienė L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija. 87 p.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodika

Tyrimo objektas: Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus socialinės rizikos šeimoms teikiamų viešųjų paslaugų administravimo veiksmingumas.

Tyrimo tikslas: ištirti darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo veiksmingumą Kauno miesto savivaldybėje.

Tyrimo metodai: Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus dokumentų analizė, kiekybinis metodas – anketinė apklausa, analizės rezultatų apdorojimas, panaudojant MS „Excel“ programą.

Analizė apima du pagrindinius etapus:

1. Veiklos administravimo analizę – įstaigos charakteristiką, veiklos dokumentų ir SSGG analizes.
2. Įstaigos viešųjų paslaugų administravimo analizę socialinės rizikos šeimų atžvilgiu.
3. Vartotojų elgsenos ir teikiamų viešųjų paslaugų administravimo analizę įstaigos klientų atžvilgiu.

Atlikus šias tyrimo analizes identifikuojamos ir konkretizuojamos Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbo su socialinės rizikos šeimomis viešųjų paslaugų administravimo veiksmingumo didinimo galimybės.

Tyrimui atlikti pasirinktas kiekybinis tyrimas, metodas – anketinė apklausa. Anketa respondentams pateikta apsilankymo pas socialinės rizikos šeimas metu. Tokiu būdu siekta respondentų savanoriško, neskubaus ir atviro atsakymo, respondentams garantuotas anoniminio anketavimo slaptumas ir padėkota už skirtą laiką. Sudarius palankias sąlygas gaunami atsakymai išsamesni ir tiksliau nurodo nagrinėjamą problematiką.

Tyrimui atlikti pasirinkta generalinė aibė – Kauno miesto savivaldybės socialinės rizikos šeimos, kurių skaičius 2015 metų duomenimis siekia 508 šeimas.

Tyrimo imčiai nustatyti naudota Factus Dominus respondent skaičiuoklė (Factus Dominus. Respondentų skaičiuoklė. Prieiga per internetą: <http://www.factus.lt/main-calculator>). Pasirinkus 3 proc. paklaidą, apskaičiuotas reikiamas imties dydis – 344 rizikos grupei priskirtinos šeimos visose 11-jose Kauno miesto seniūnijų, kiekvienoje iš seniūnijų apklausiant vidutiniškai po 31-32 šios kategorijos šeimų atstovus. Apklaustos seniūnijos metu užpildytos 188 anketos, iš jų 3 užpildytos nepilnai, todėl tyrimo rezultatai formuojami remiantis 185 anketų atsakymais.

Anketos struktūra. Kauno miesto savivaldybės socialinės rizikos šeimos atstovų požiūriu tyrimo anketa sudaryta iš 11 klausimų (1 priedas). Klausimai suformuoti siekiant detalizuoti

teikiamų socialinių paslaugų ypatumus, prieinamumą ir reikalingumą socialinės rizikos šeimoms, problemas, kurios kyla jų atžvilgiu. Anketos pabaigoje respondentų paprašyta pateikti sociodemografinius duomenis apie save;

- kiek vaikų yra šeimoje;
- šeimos sudėtis;
- amžius.

Tyrimo procesas. Apklausa buvo vykdoma 2015 metų vasario ir kovo mėn. Pagrindinė problema, kilusi atliekant empirinį tyrimą – respondentų nenoras pildyti klausimyną ir nebendravimas su tyrimo atlikėja. Dėl šių priežasčių surinkti reikiamus tyrimo duomenis paprašyta pagalbos iš Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų, kurios anketą respondentams pateikdavo apsilankymo šeimose metu. Tyrime dalyvavo 36,4 proc. Kauno miesto savivaldybės socialinės rizikos šeimų atstovų.

2.2. Įstaigos charakteristika ir veiklos analizė

Kauno miesto savivaldybė įsteigta 1995 metais, kuri pavaldi Kauno apskričiai, o 2000 metais įsteigtos seniūnijos⁵⁰.

Pabrėžtina tai, kad Kauno miesto savivaldybė labai aktyviai ir novatoriškai įgyvendina socialines iniciatyvas - vieną iš efektyviausių priemonių, konsoliduojančių bendruomenę bei skatinančių viešosios valdžios bei piliečių sąveiką. Šiomis priemonėmis galima įvardinti⁵¹:

- glaudų bendradarbiavimą su švietimo įstaigomis: kasmet geriausiems miesto pedagogams skiriamos „Metų mokytojo“ nominacijos, organizuojama tradicinė mokytojų pagerbimo šventė, pedagogai apdovanojami už conceptualius darbus švietimo srityje, veiksmingą pedagoginę veiklą ir patirties sklaidą, aktyvų ir kūrybišką darbą bei pagalbos teikimą kolegoms mieste ir šalyje ir kt.;
- paramą socialiniams projektams: „Kviečiu į svečius“ projekto įgyvendinimo metu organizuojami labdariniai pusryčiai, pietūs ar vakarienės, kurių metu už paruoštas vaišes svečiai atsidėkoja dosniais arbatpinigiais, kurie atitenka „Maisto banko“ remiamoms šeimoms;
- visuomenės užimtumo didinimą: nemokamas sporto klubas po atviru dangumi Santakos parke, kuriame piliečiai nepriklausomai nuo jų amžiaus turi galimybę pasimankštinti, vaikams – nemokamos plaukimo pamokos ir kt.;

⁵⁰ Kauno miesto savivaldybė. Veikla. Nuostatai. Prieiga per internetą: <http://www.kaunas.lt/index.php?3079722047>

⁵¹ Kauno miesto savivaldybė. Veikla. Prieiga per internetą: <http://www.kaunas.lt/index.php?3079722047>

- verslo skatinimo programų kūrimą ir įgyvendinimą: originaliausios verslo idėjos sulaukia Kauno savivaldybės paramos, skiriami daliniai finansavimai originaliausių ir novatoriškiausių verslo idėjų autoriams, vykdoma Smulkiojo ir vidutinio verslo subjektų verslo idėjų įgyvendinimo subsidijavimo programa, kuria Kaune dirbantys smulkieji ir vidutinieji verslininkai skatinami kurti ir įgyvendinti savo originalias, novatoriškas, perspektyvias ir rinkos poreikius atitinkančias idėjas;
- elektroninės demokratijos plėtrą: Kauno miesto savivaldybės administracija baigė įgyvendinti projektą „Kauno miesto viešojo administravimo sektoriaus veiklos skaidrumo didinimas informacinių ir ryšių technologijų priemonėmis įtraukiant savivaldybės bendruomenę“, kurio uždavinys - plėtoti elektroninius sprendimus, didinant viešojo sektoriaus institucijų efektyvumą ir skatinant elektroninio verslo iniciatyvas šalyje, o pagrindinis tikslas - stiprinti miesto bendruomenės ir viešojo administravimo sektoriaus sąveiką, įtraukti bendruomenę į viešųjų klausimų svarstymą, didinant Savivaldybės veiklos skaidrumą;
- įvairių teisių garantavimą: įsteigta gyvūnų priežiūros taryba, kuri svarsto įvairius klausimus susijusius su gyvūnų priežiūra, skatina beglobių gyvūnų priežiūrą, didelį dėmesį skiria gyvūnų teisėms apginti;
- nusikalstamumo mažinimo prevenciją: Kauno miesto gatvėmis važinėjantys 24 suspaustomis gamtinėmis dujomis varomi autobusai „Soliaris Urbino“ išsiskiria ekologiskumu, juose sumontuotos didelės raiškos vaizdo kameros, nuolat filmuojančios ne tik keleivių vežimo skyrių, bet ir autobuso aplinką išorėje.

Kauno miesto savivaldybė – viešojo administravimo organizacija, savivaldybės biudžetinė įstaiga, įgyvendinanti vietos valdžios atsakomybės funkcijas, o jos svarbiausias vaidmuo ir veikla piliečių atžvilgiu yra garantuojama vykdant viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų (švietimo, socialinių, kultūrinių, transporto, komunalinių) teikimą savivaldybės gyventojams.

Kauno miesto savivaldybės veiklos misija - savivaldybės teritorijoje organizuoti ir įgyvendinti savivaldybės institucijų priimtus sprendimus, administruoti viešųjų paslaugų teikimą savivaldybės gyventojams⁵². Kauno miesto savivaldybė savo veikloje siekia darbuotojų potencialo plėtros, todėl joje dirba įvairaus amžiaus ir specialybių darbuotojai, kurių skirtumus ir profesines bei charakterio savybes galima įvardinti kaip pagrindinius privalumus, įgalinančius sėkmingai valdyti projektus dirbant komandose.

Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus reglamentuoja veiklos nuostatai. Veikla finansuojama iš savivaldybės biudžeto, tam skiriami reikiami asignavimai. Socialinių

⁵² Kauno miesto savivaldybė. Veikla. Nuostatai. Prieiga per internetą: <http://www.kaunas.lt/index.php?3079722047>

paslaugų skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, norminiais aktais ir veiklos nuostatais, įgyvendina šias funkcijas⁵³:

- prireikus įvertina atskirų šeimų (asmenų) gyvenimo sąlygas ir pateikia savivaldybės administracijai siūlymus dėl socialinės paramos toms šeimoms (asmenims) reikalingumo bei paramos būdų;
- renka ir savivaldybės administracijos direktoriui teikia duomenis, reikalingus socialinės rizikos šeimų apskaitai;
- nustatyta tvarka gali organizuoti socialinės paramos teikimą ir pašalpų mokėjimą;
- organizuoja veiklos nuostatuose priskirtas socialinio būsto paslaugas ir kt.

Teigtina, kad šis Kauno miesto savivaldybės struktūrinis dalinys atlieka įvairiapusę administracinę veiklą, kuri apima bendrą teritorijos veiklos valdymą: nuo planavimo iki kontrolės.

Kauno miesto savivaldybės ir jos socialinių paslaugų skyrius yra viešojo sektoriaus įstaiga. Šiai įstaigai nereikalingas rėmimo kompleksas, nes jis naudojamas tuo atveju, jeigu yra vykdomas koks nors projektas arba stengiamasi pavišinti. Pagrindinė įstaigos naudojama rėmimo komplekso priemonė – tai visuomenės informavimo priemonė, interneto svetainė. Šioje interneto svetainėje yra pateikiama vartotojams aktuali informacija:

- įstaigos pristatymas ir veiklos charakteristika;
- istorija;
- teikiamos paslaugos;
- kontaktai;
- naujienos.

Šioje interneto svetainėje pateikiama informacija yra nuolat atnaujinama, todėl ji yra palanki vartotojams bei atitinka esamą situaciją Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriuje.

Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyrius – tai absoliučiai vieningas organizacijos vienetas, kurio sudedamosios dalys yra nuolat tobulėjantis vadovas – vedėja Marija Vyšniauskienė. Kiti darbuotojai – vedėjos pavaduotoja, vyriausiosios specialistės, kurios turi sukauptą didelę darbo patirtį, didžiulį kūrybinį potencialą, atsakomybę organizacijai bei visišką atsidavimą savivaldybės veiklos idėjoms ir tikslams. Joje dirbantys asmenys nebijo sudėtingų užduočių, nes, jų manymu, su kiekvienu jiems mestu iššūkiu vyksta tobulėjimo procesas.

Pagal socialinių paslaugų skyriaus veiklos dokumentus administravimo procesas yra aukščiausios vadovybės procesas. Įstaigos administravimo ir valdymo vieningą procesą sudaro:

1. Strateginis valdymas:

- kokybės politikos ir tikslų nustatymas;

⁵³ Kauno miesto savivaldybės vidaus dokumentai.

- kokybės uždavinių nustatymas;
- sisteminio ir procesinio požiūrio įgyvendinimas;
- vadovybinės vertinamosios analizės pravedimas;
- marketingas;
- išteklių valdymas.

2. Kokybės vadybos sistemos valdymas:

- kokybės valdymo sistemos planavimas;
- dokumentų priežiūros valdymas;
- vidaus auditų pravedimas;
- koregavimo ir prevencinių veiksmų įgyvendinimas ir priežiūra.

3. Finansinis valdymas: apskaitos politikos sukūrimas ir priežiūra.

Įstaigos veikloje yra skiriamas didelis dėmesys veiklos kokybei bei jos gerinimui. Tai vertinama labai palankiai, nes kokybės administravimo valdymo procesas yra neatskiriama socialinių paslaugų skyriaus veiklos dalis, būtina siekiant veiklos skaidrumo, informacijos pateikimo garantavimo suinteresuotoms šalims

Kauno miesto savivaldybėje naudojama administracinė sistema sukurta panaudojant informacines technologijas, t.y. veikia interneto plotmėje. Duomenų valdymas – labai sudėtinga veikla, apimanti ilgai trunkantį vertinimo procesą, ko pasėkoje, remiantis gautais rezultatais yra formuojamos rekomendacijos įstaigos veiklos pakeitimams, sudaromas pakeitimų planas, jų kaštai, pateikiami kiti būtini ištekliai.

Įdiegta administracinė sistema Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriuje padėjo pasiekti šių veiklos rezultatų:

- tikslesnio rezultatų planavimo;
- gyventojų pasitikėjimo jos darbuotojais;
- įstaigos veiklos organizavimo efektyvumo;
- darbų terminų laikymosi;
- darbuotojams palankesnio organizacijos klimato kūrimo pradėjimo.

Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriuje kasdien yra vykdoma duomenų apskaita, kurią galima įvardinti ūkinių operacijų ir įvykių registravimo, grupavimo ir apibendrinimo sistema. Įvykiams ir operacijoms registruoti, sisteminti ir apibendrinti taikomi įvairūs būdai:

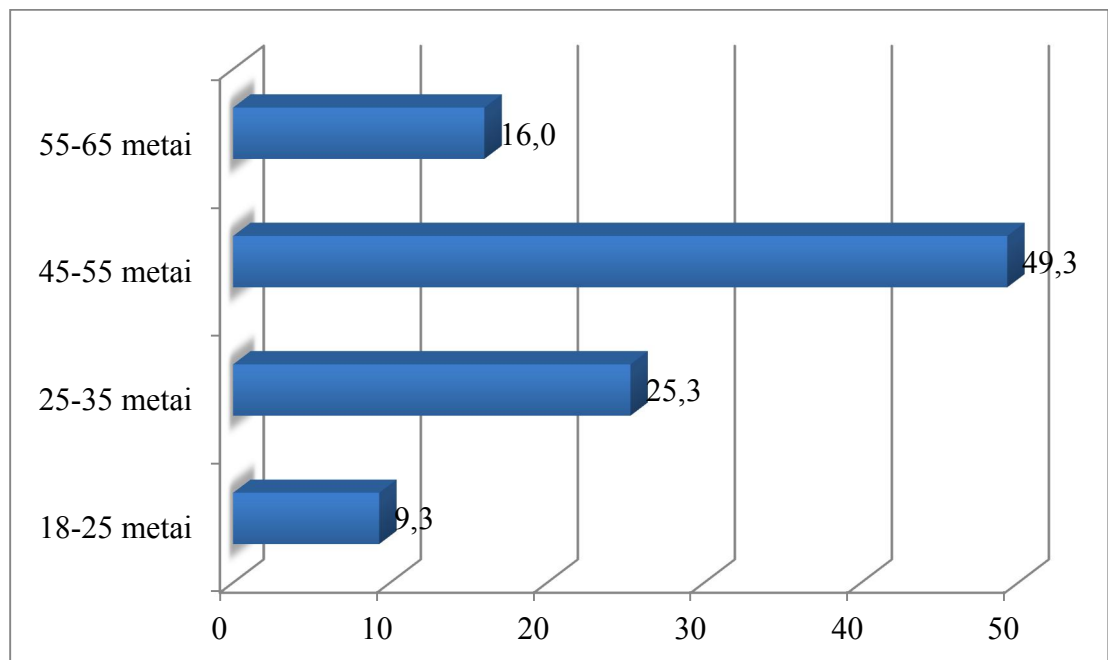
- dokumentavimas;
- inventorizavimas;
- sąskaitos;
- dvejetainis įrašas;

- kalkuliavimas;
- atskaitomybė;
- kiti būdai.

Apibendrinant teigtina, kad pagal įstaigos veiklos dokumentus administravimas ir valdymas yra vieningas procesas, kurio metu vadovaujant socialinių paslaugų skyriaus vadovei ir skyriaus nuostatomis yra įgyvendinamos numatytos užduotys, laikantis jų įgyvendinimo terminų bei prižiūrint savivaldybės vidaus audito grupei, t.y. vykdomas veiklos koordinavimas ir derinimas tarpusavyje, kad būtų įgyvendinamas veiklos tikslas, skiriant ypatingą dėmesį kokybės valdymui. Veiklos dokumentų parengimas vertinamas labai palankiai, nes teikiamas ypatingas dėmesys veiklos kokybei bei parinkta tradicinė centralizuota valdymo sistema. Tyrimo metu atlikta socialinės rizikos šeimų anketinė apklausa, kuria siekiama įvertinti šio proceso realizavimą jų atžvilgiu.

2.3. Tyrimo rezultatai

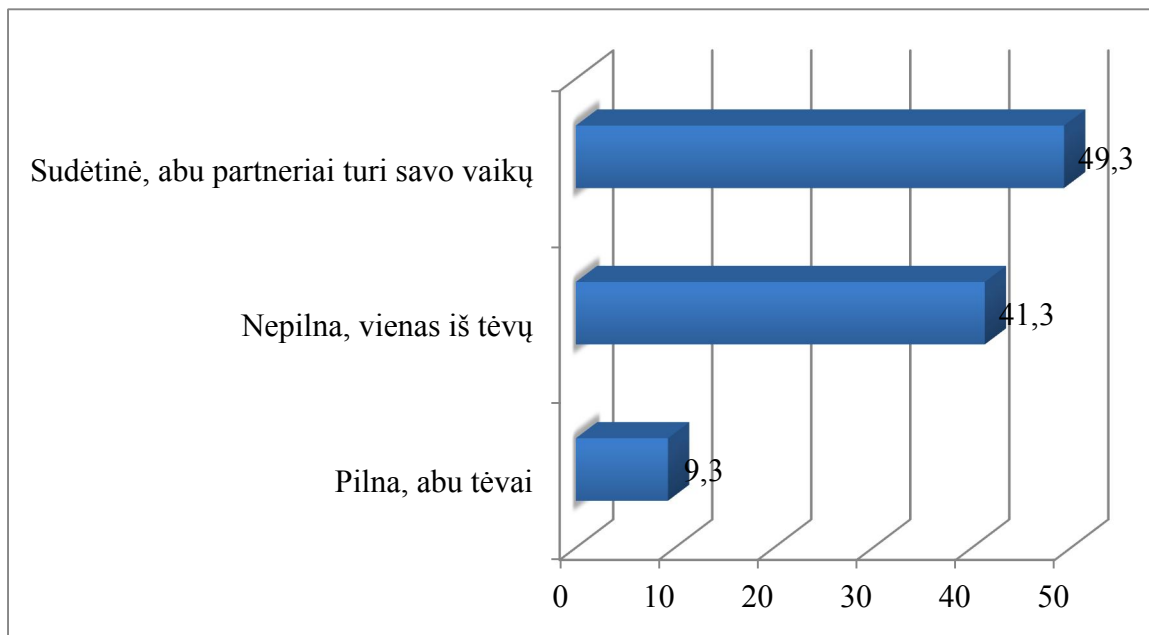
Tyrimo metu iš viso dalyvavo 185 Kauno miesto savivaldybės socialinės rizikos šeimų atstovai, kurių amžius pateiktas 3 pav.



3 pav. Respondentų amžius, proc.

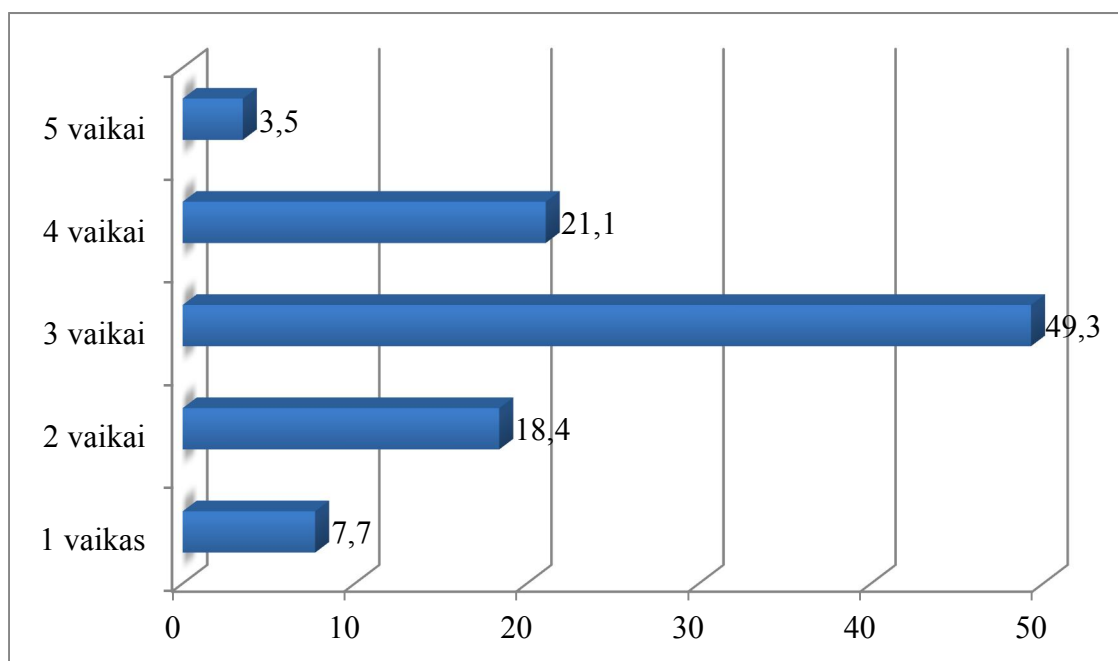
Pagal 3 pav. duomenis matoma, kad daugiausiai Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai dirba su 45-55 metų amžiaus socialinės rizikos šeimų asmenimis, kurių apklausta 49,3 proc. Apklausta 25,3 proc. socialinės rizikos šeimų atstovų, kuriems 25-35 metai, 16,0 proc. – 55-65 metai ir 9,3 proc. – 18-25 metų amžiaus. Pagal šiuos rezultatus galima

teigti, kad tyrimo metu apklausta socialinės rizikos šeimų atstovų daugiausiai vidutinio amžiaus, tačiau tarp jų yra nemažai ir jaunų, kurie jau susiduria su įvairiomis socialinėmis problemomis, todėl teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumas yra būtinas. Jauni socialinės rizikos šeimos atstovai efektyviau gali būti nukreipiami teigiama linkme ir palankiau bendrauti su socialinių paslaugų skyriaus darbuotojais.



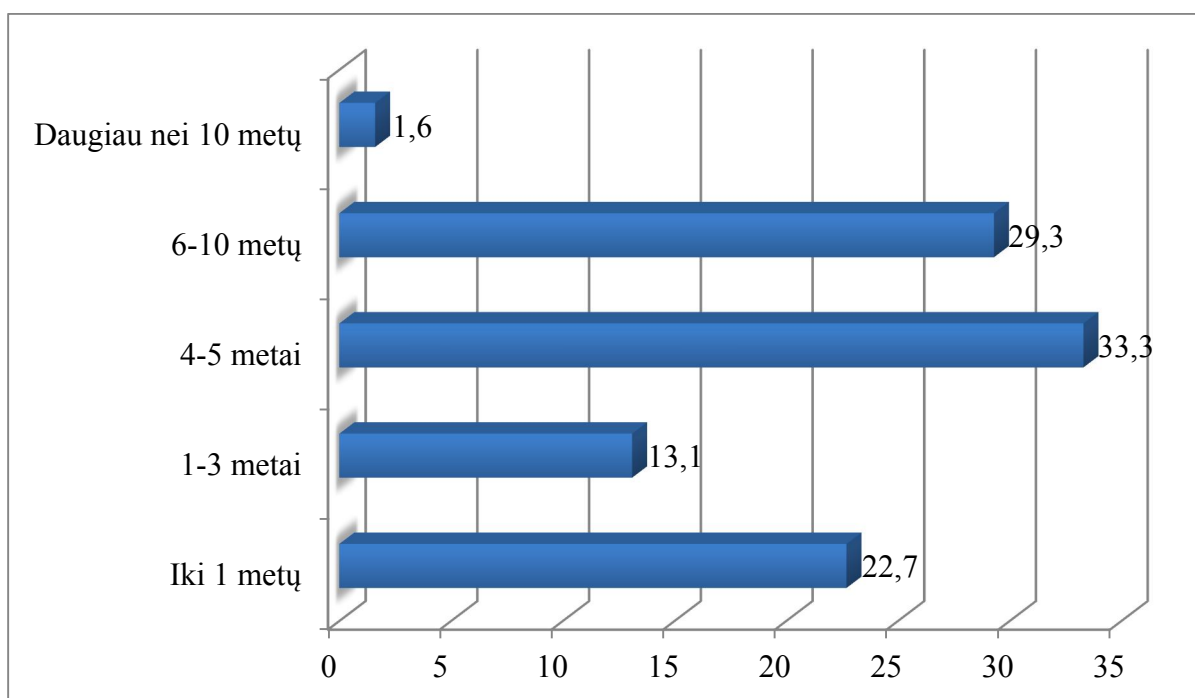
4 pav. Respondentų šeimos struktūra, proc.

Pagal 4 pav. pateiktus respondentų šeimos struktūros duomenis matoma, kad beveik pusės respondentų, t.y. 49,3 proc., šeima yra sudėtinė, abu partneriai turi savo vaikų bei yra nepilna, vienas iš tėvų – 41,3 proc. Mažiausia dalis tyrime dalyvavusių respondentų, t.y. 9,3 proc., yra pilnos šeimos sudėties, kuriose yra abu tėvai. Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad tarp apklaustųjų socialinės rizikos šeimų dominuoja asmenys, kurių šeimos struktūra yra problemiška – nėra abiejų tėvų arba šeima yra sudėtinė. Taipogi pabrėžtina ir tai, kad tarp apklaustųjų respondentų dominuoja daugiavaikės šeimos, kuriose yra 3 ir daugiau vaikų (5 pav.): 3 vaikus turi beveik pusė respondentų, t.y. 49,3 proc., 4 vaikus – 21,1 proc., 5 vaikus – 3,5 proc. 1 vaiką turi 7,7 proc. tyrime dalyvavusių respondentų, o 2 vaikus – 18,4 proc. Tai rodo, kad tarp apklaustųjų socialinės rizikos šeimų dominuoja daugiavaikės šeimos, kuriose auga didelis skaičius nepilnamečių vaikų, todėl socialinio skyriaus darbuotojų teikiamos paslaugos yra labai svarbios ir turi didelę reikšmę jų problemų sprendimui.



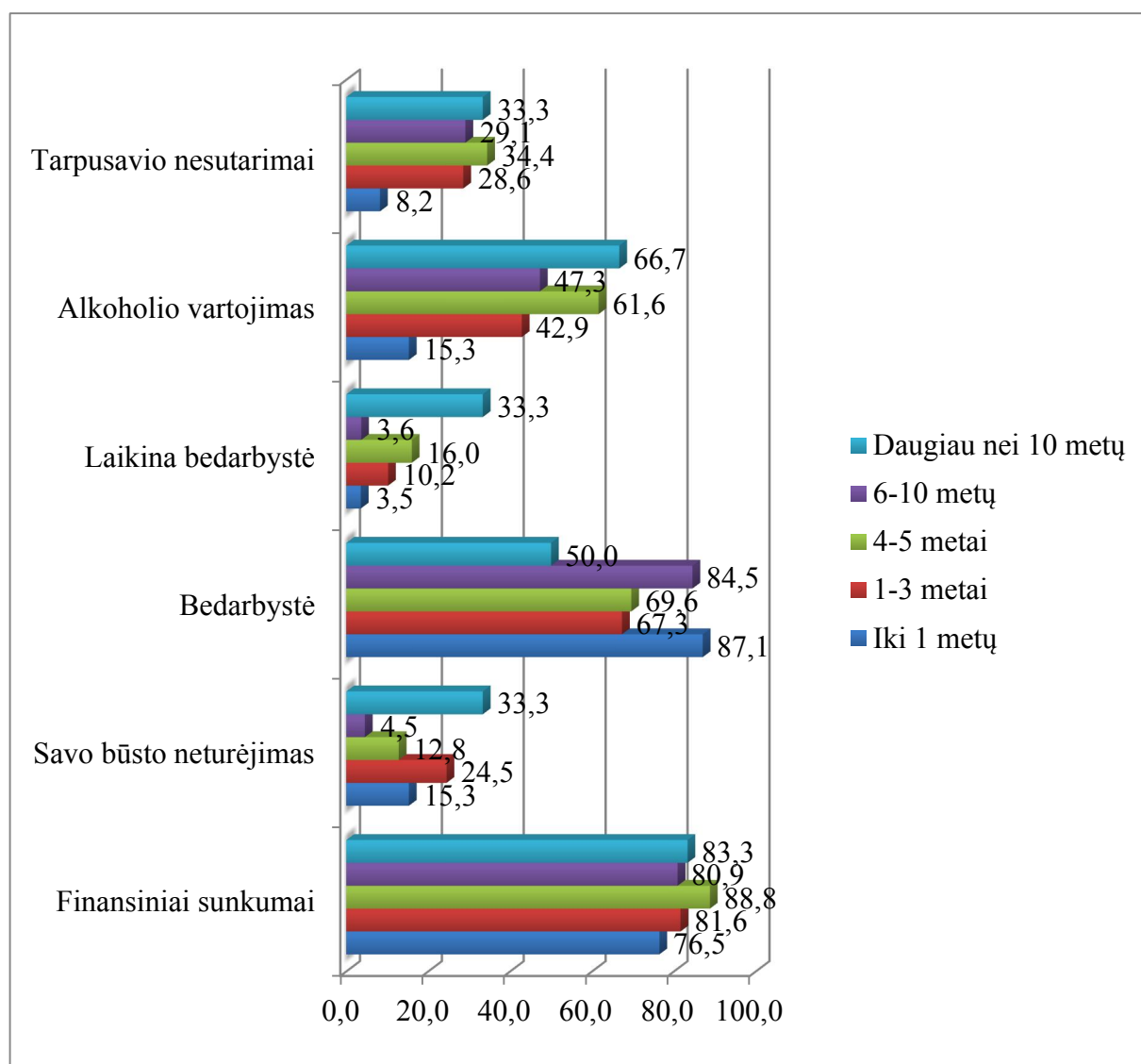
5 pav. Respondentų turimų vaikų skaičius, proc.

Pirmuoju anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, ar respondentai jau senai gauna socialinę pašalpą ir toku būdu bendrauja su Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojais. Gauti tyrimo rezultatai pateikti 6 pav.



6 pav. Respondentų socialinės pašalpos gavimo laikas, proc.

33,3 proc. respondentų socialinę pašalpą gauna 4-5 metus. Tai didžiausia visų tyrime dalyvavusių socialinės rizikos šeimos asmenų grupė. 29,3 proc. respondentų socialinę pašalpą gauna jau 6-10 metų, 22,7 proc. respondentų - iki 1 metų, 13,1 proc. respondentų – 1-3 metus, o 1,6 proc. respondentų gauna socialinę pašalpą daugiau nei 10 metų. Remiantis gautais rezultatais teigtina, jog tarp apklaustų respondentų yra tikrai sudėtingos socialinės padėties asmenų, kurie socialinę pašalpą gauna ilgą laiką, vadinasi, nesprenžia turimų problemų ir socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų teikiamos paslaugos jiems yra labai svarbios, o vertinant jų administravimo veiksmingumą svarbu apžvelgti jų nuomonę.



7 pav. **Problemos, su kuriomis susidūrė respondentai, iki paskiriant socialinę pašalpą, pasiskirstymas proc. pagal socialinės pašalpos gavimo trukmę**

Tyrimo metu nustatyta, kad pagrindinės problemos, su kuriomis susidūrė apklaustieji respondentai, iki paskiriant socialinę pašalpą buvo finansiniai sunkumai ir bedarbystė (7 pav.). Su

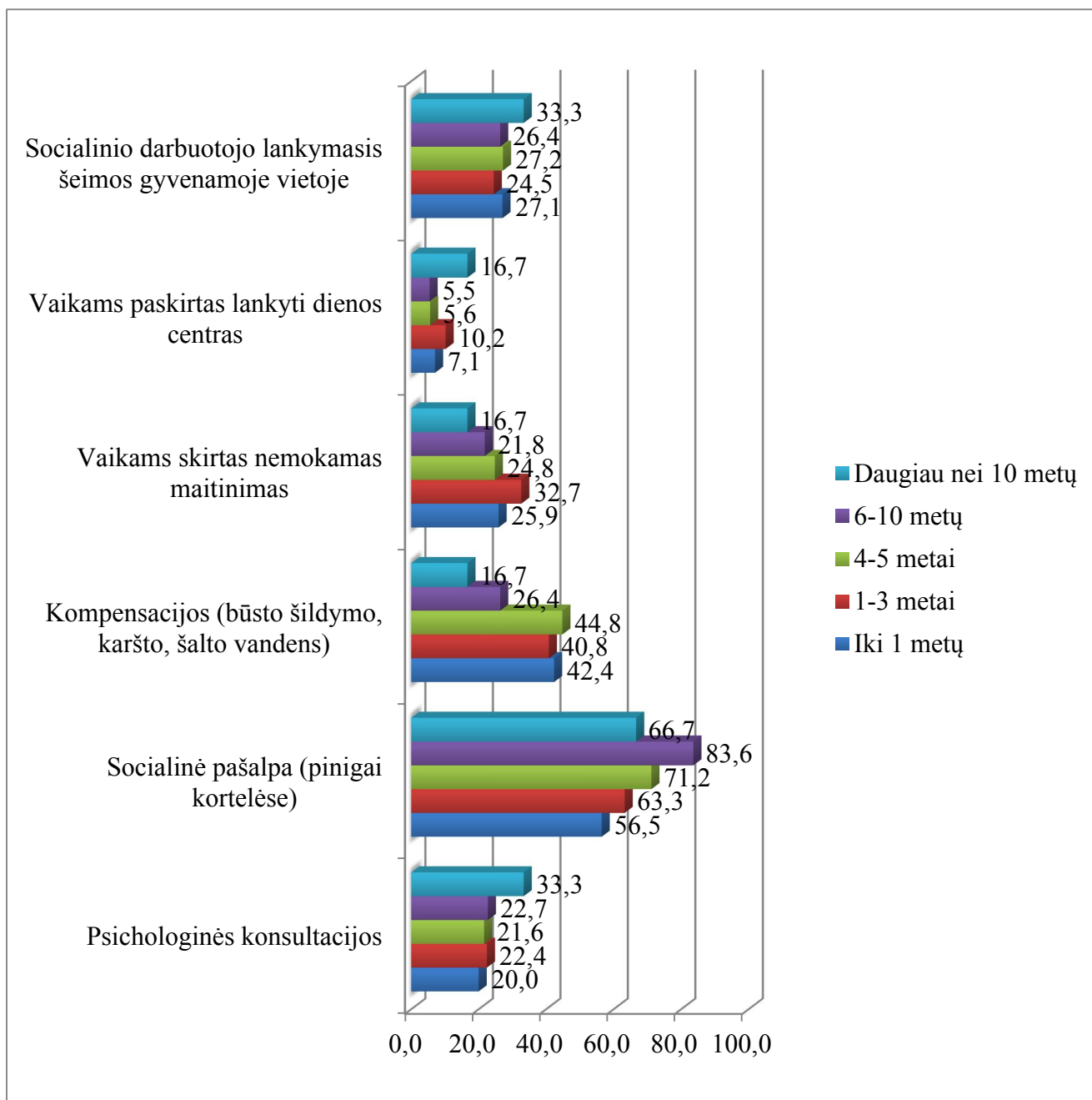
finansiniais sunkumais susidūrė daugiau nei 75 proc. Respondentų nepriklausomai nuo socialinės pašalpos gavimo trukmės. Didžiausia dalis, t.y. 88,8 proc., respondentų finansinius sunkumus įvardijo problema, su kuria susidūrė iki socialinės pašalpos paskyrimo, šią paramą gauna jau 4-5 metus. Vadinasi, galima teigti, kad pakankamai ilgą laikotarpį gaunantys socialinę pašalpą respondentai susiduria su finansiniais sunkumais, kurie net ir suteikus socialinę paramą, nėra išsprendžiami. Tam įtakos turi ir respondentų įvardinta bedarbystės problema, kuri dominuoja tarp iki 1 metų gaunančių socialinę paramą respondentų (87,1 proc.) ir 6-10 metų gaunančių socialinę paramą respondentų (84,5 proc.). Kita opi problema tarp Kauno miesto savivaldybės socialinės rizikos šeimų – alkoholio vartojimas, kuris yra opi problema tarp daugiau nei 10 metų gaunančių socialinę paramą apklaustų respondentų (66,7 proc.) ir 4-5 metus gaunančių socialinę paramą (61,6 proc.). Mažiausios problemos tarp apklaustųjų Kauno miesto savivaldybės socialinės rizikos šeimos yra nuosavo būsto neturėjimas ir laikina bedarbystė.

Remiantis šiais gautais tyrimo rezultatais galima teigti, kad socialinės rizikos šeimos susiduria su problemomis, kurios daugiausiai yra susijusios su finansais, t.y. finansų trūkumas ir bedarbystė, socialinio užimtumo trūkumas. Pabrėžtina ir tai, kad esant menkam socialiniam užimtumui labai dažnai žmonės susiduria ir su kitomis problemomis: alkoholio vartojimu, smurtavimu artimoje aplinkoje, vadinasi, viena problema iššaukia kitą, todėl socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai savo veikloje turi skirti dėmesio šios socialinės rizikos grupės poreikių nuolatiniam vertinimui ir jų teikiamų paslaugų administravimui, nuo kurio priklauso minėtų problemų sprendimas, prisidėjimas prie esamos situacijos keitimo. Svarbu, kad kiekvienas socialinių paslaugų skyriaus darbuotojas suvoktų savo teikiamų paslaugų socialinės rizikos šeimoms svarbą, kadangi pagrindinės paslaugos, kurias jie pradėjo teikti socialinės rizikos šeimoms, paskyrus socialinę pašalpą yra (8 pav.):

- Socialinė pašalpa (pinigai kortelėse);
- Kompensacijos (būsto šildymo, karšto, šalto vandens);
- Socialinio darbuotojo lankymasis šeimos gyvenamojoje vietoje.

Nustatyta, kad nepriklausomai nuo socialinės pašalpos gavimo trukmės daugiausiai apklaustųjų socialinės rizikos šeimų su socialinių paslaugų skyriaus darbuotojais bendrauja socialinės pašalpos paslaugos teikimo metu. Tai sietina su respondentų išskirta pagrindine problema, po kurios buvo paskirta socialinė parama. Akcentuojant tai, jog socialinės pašalpos teikimas, kompensacijų paskyrimas ir administravimas yra paslaugos, kurios teikiamos atitinkant konkrečius keliamus reikalavimus socialinės rizikos šeimoms, todėl socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai nuolat privalo teikti dėmesį dokumentų analizei ir ruošimui, socialinės rizikos šeimų vertinimui, bendrauti su jomis tiesiogiai. Įvertinant tai, kad socialinės rizikos šeimoms labai svarbios finansinės problemos, socialinių pašalpų paskyrimas ir administravimas nuolat privalo būti vykdomas nuosekliai, sklandžiai ir siekiant šių paslaugų teikimo veiksmingumo, tačiau ne visada tai

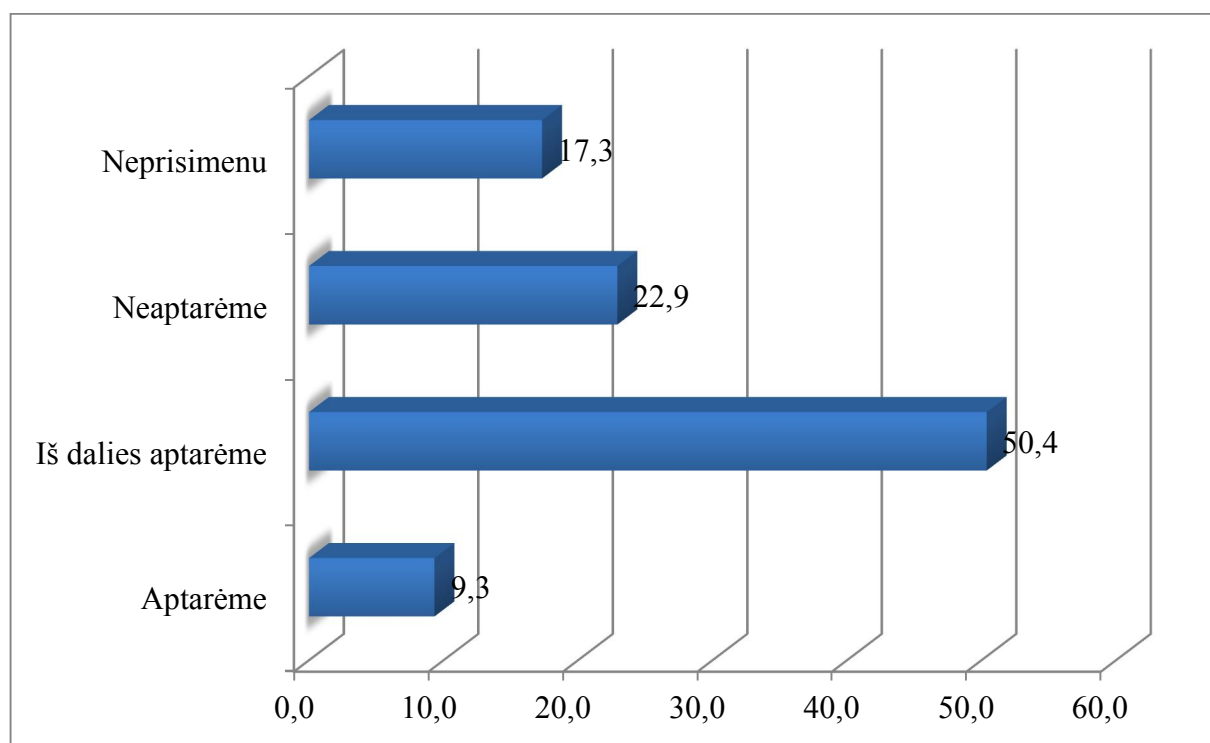
priklauso vien nuo socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų, tačiau ir nuo pačių socialinės rizikos šeimos narių nusiteikimo spręsti problemas. Dėl šių priežasčių tyrimo metu respondentų teirautasi, ar jie su socialinių paslaugų skyriaus darbuotojais buvo aptarę įsipareigojimus, kurių jiems būtina laikytis. Gauti tyrimo rezultatai pateikti 9 pav.



8 pav. Paslaugos, kurias pradėjo teikti socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai paskyrus socialinę pašalpą, pasiskirstymas proc. pagal socialinės pašalpos gavimo trukmę

Pagal 9 pav. pateiktus tyrimo metu gautus duomenis matoma, kad pusė respondentų (50,4 proc.) įvardijo, jog jie kartu su socialinių paslaugų skyriaus darbuotojais iš dalies aptarė įsipareigojimus, kurių turėtų laikytis respondentai, siekdami teigiamų pokyčių. 22,9 proc.

respondentų įvardijo, kad jie šių įsipareigojimų neaptarė, 17,3 proc. teigė neprisimenantys šių aptarimų ir tik 9,3 proc. įvardijo, kad aptarė. Tai rodo, kad socialinės rizikos šeimos iš tiesų yra problematiškos ir linkusios nedetalizuoti esamos situacijos bei glaudžiai bendradarbiauti su socialinių paslaugų skyriaus darbuotojais. Tam įtako turi tai, jog socialinės rizikos šeimos nėra linkusios spręsti savo problemų, tačiau gaudamos finansinę socialinę paramą tiesiog stengiasi išgyventi ir tokiu būdu gauti finansinių lėšų būtiniausiems poreikiams, kurie dažnai būna ne tokie ir būtini (alkoholio įsigijimas, cigarečių įsigijimas ir kt.). Pabrėžtina, kad ne visos socialinės rizikos šeimos yra linkusios į tai. Tačiau įvardijimas, kad neaptariamais įsipareigojimais leidžia formuoti šią prielaidą.



9 pav. Įsipareigojimų, kurių turėtų laikytis respondentai, siekdami teigiamų pokyčių šeimoje aptarimas su atsakingais specialistais, proc.

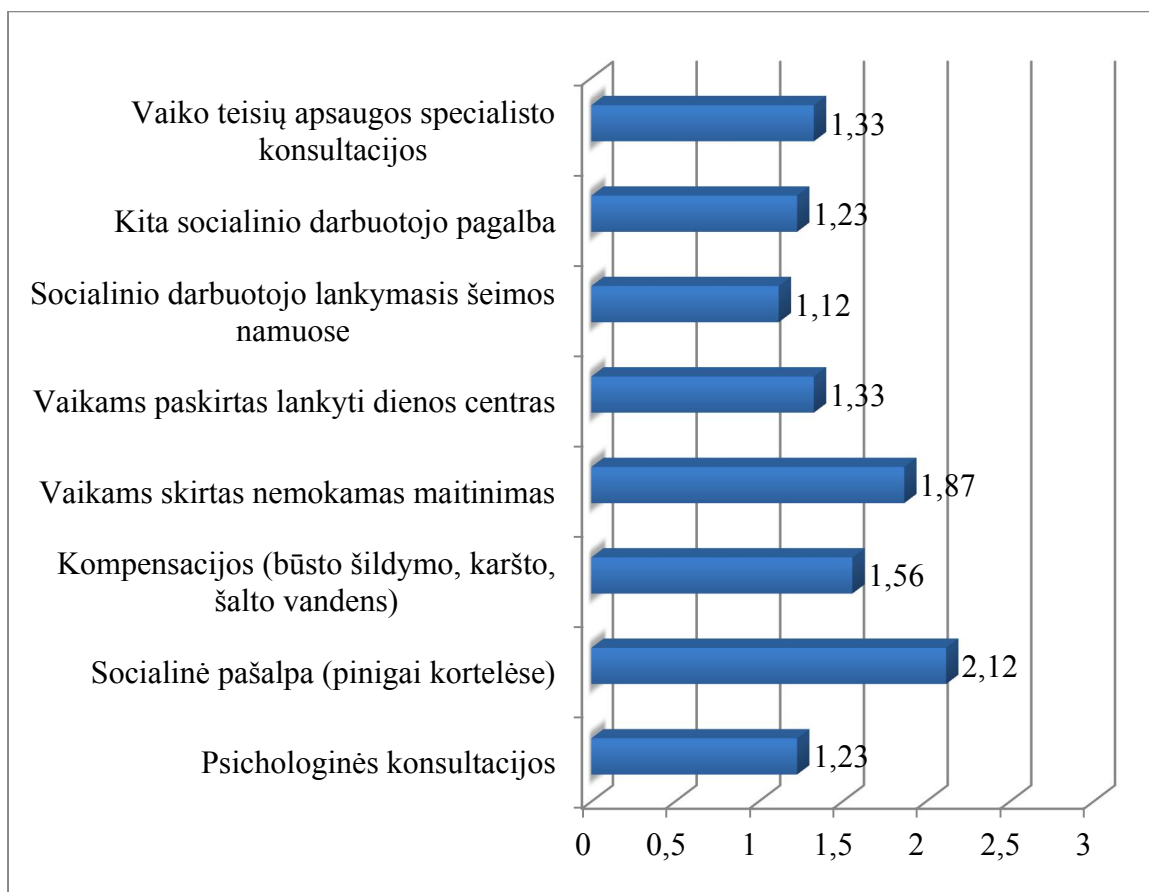
Siekiant įvertinti Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų teikiamų paslaugų veiksmingumą respondentams tyrimo anketoje buvo pateiktas klausimas, kuriame paprašyta įvertinti pagal Likerto skalę (nuo 3 – labai naudinga iki 1 - visi) įvardintas Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriuje teikiamas paslaugas. Gauti tyrimo rezultatai – aritmetiniai vidurkiai kiekvienai įvardintai paslaugai pateikti 10 pav.

Tyrimo metu apklausti respondentai iš socialinės rizikos šeimų veiksmingiausiomis Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus teikiamomis paslaugomis įvardijo:

- Socialinė pašalpa (pinigai kortelėse) – aritmetinis vertinimo vidurkis 2,12;

- Vaikams skirtas nemokamas maitinimas - aritmetinis vertinimo vidurkis 1,87;
- Kompensacijos (būsto, šildymo, karšto šalto vandens) - aritmetinis vertinimo vidurkis 1,56.

Kaip matoma, veiksmingiausiomis paslaugomis respondentai įvardijo tas socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų teikiamas paslaugas, kurios susijusios būtent su finansais. Tai vertinama labai palankiai, nes tai yra priežastys, sąlygojančios dažniausią tarpusavio bendravimą tarp šio skyriaus darbuotojų ir socialinės rizikos šeimų. Todėl siekiant įvertinti, ar socialinės rizikos šeimų atžvilgiu paslaugų teikimas ir administravimas davė naudos, t.y. gauti teigiami pokyčiai šeimoje, anketoje pateiktas klausimas, į kurį gauti rezultatai pateikti 11 pav.



10 pav. **Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų teikiamų paslaugų veiksmingumo vertinimas, aritmetinis vidurkis**

Pagrindiniai teigiami pokyčiai, kurie buvo realizuoti respondentams paskyrus socialinę pašalpą ir pradėjus bendrauti su Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojais, yra:

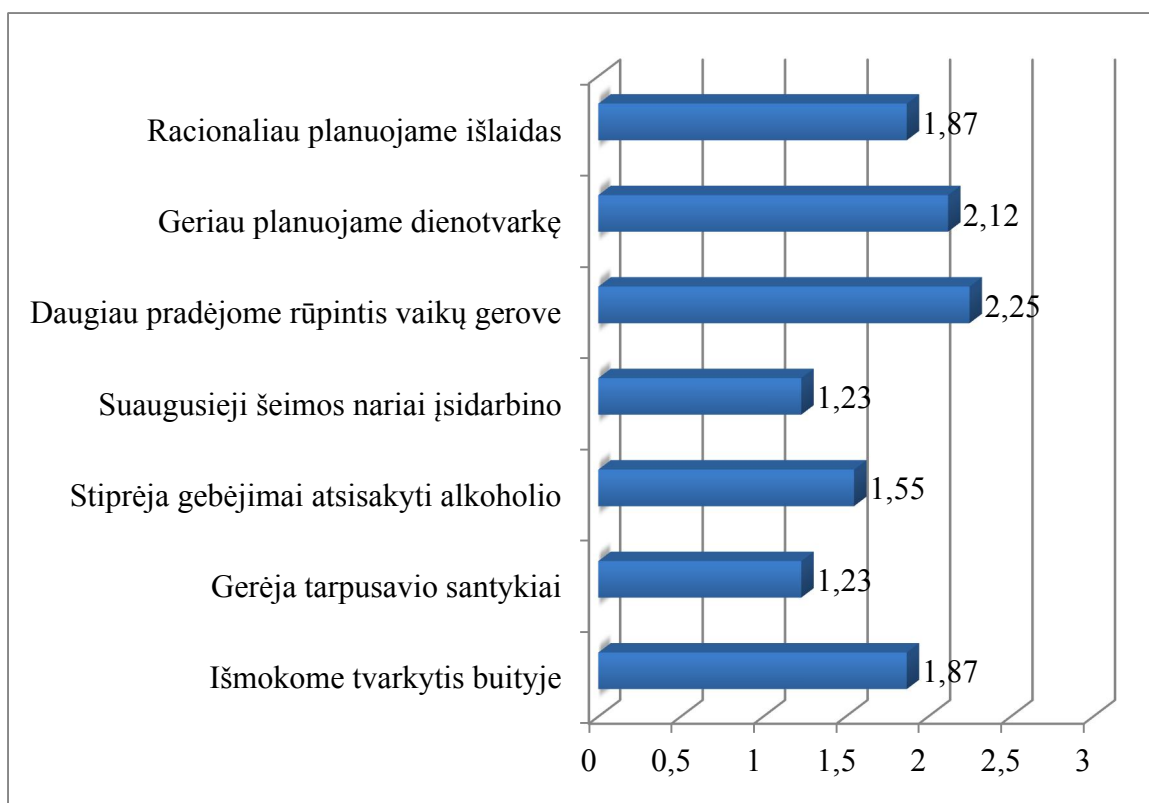
- Daugiau pradėta rūpintis vaikų gerove - aritmetinis vertinimo vidurkis 2,25;
- Geriau planuojama šeimos dienotvarkė - aritmetinis vertinimo vidurkis 2,12;

- Racionaliau planuojamos išlaidos ir išmokta tvarkytis buityje - aritmetinis vertinimo vidurkis po 1,87.

Tai rodo, kad socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų teikiamos paslaugos yra veiksmingos ir pasiekiami teigiami pokyčiai, tačiau ne visi galimi. Respondentų manymu, mažiausiai įgyti šie pokyčiai:

- Pagerėjo tarpusavio santykiai ir įsidarbino suaugę šeimos nariai - aritmetinis vertinimo vidurkis po 1,23;
- Sustiprėjo gebėjimai atsisakyti alkoholio - aritmetinis vertinimo vidurkis 1,55.

Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad, respondentų manymu, mažiausiai yra veiksmingos tos paslaugos, kurios siejasi su socialiniais pokyčiais šeimoje – įsidarbinimu, alkoholio vartojimu. Būtent tai ir yra vienos opiausių problemų po finansinių sunkumų, todėl šių paslaugų teikimo administravimo veiksmingumui būtina skirti didelį dėmesį.



11 pav. Pokyčių, pradėjus gauti socialines pašalpas, vertinimas, aritmetinis vidurkis

Tyrimo anketoje respondentų atviro klausimo metu paprašius apibūdinti situaciją, kurioje jiems iškilo problemų bendraujant su tam tikrais socialinių paslaugų skyriaus darbuotojais nebuvo gauta išsamių atsakymų. Formuojama prielaida, kad respondentai bijo pateikti konkrečias situacijas siekdami konfidencialumo, o gauti atsakymų variantai – “aprėkė, apšaukė, nepaskyrė reikiamų

kompensacijų” ir kt. baigiamajame darbe neanalizuojami. Dėl šių priežasčių pateikiama praktinė situacija iš praktikos atlikimo Kauno miesto savivaldybėje socialinių paslaugų skyriuje.

Praktikos metu teko priimti dokumentus socialinei paramai gauti iš Kauno miesto savivaldybės socialinės rizikos šeimos asmenų bei įvertinti jų tinkamumą. Kovo 9 dieną į seniūniją atvyko vieniša motina Nijolė (vardas pakeistas). Ji pristatė dokumentus, jog viena augina 3 mažamečius vaikus, todėl prašo socialinės paramos. Tėvas vaikus pripažįsta ir moka alimentus. Išnagrinėjus jos prašymą kovo 12 dieną buvo pateiktas atsakymas, kad suma, per mėnesį tenkanti vienam šeimos nariui 6 eurai viršija minimalų dydį, todėl parama negali būti suteikta. Tą pačią dieną į seniūniją atvyko ponė Nijolė, kuri buvo nusiteikusi konfliktiškai, tad teko atsakyti į visus jos klausimus ir priekaištus. Aš stengiausi ramiai jai paaiškinti, kad toks yra įstatymas ir nieko negaliu padaryti, tačiau ji vistiek plūdo necenzūriniais žodžiais, jog aš esu korumpuota ir negaliu sutvarkyti dokumentų tinkamai. Aš suprantu, kad viršijimo suma yra minimali ir iš žmogiškosios pusės man tikrai buvo gaila ponios Nijolės mamos, tačiau aš, atliekanti praktiką viešojo sektoriaus įstaigoje, kurios veikla yra reglamentuota norminių aktų, nieko negalėjau pakeisti ir padėti. Teko tik mandagiai atsakyti į klausimus, išklausti priekaištus ir nenusižengti etikos normoms. Šioje situacijoje vadovausi profesinės etikos standartais, apibrėžtomis tinkamo elgesio taisyklėmis ir normatyvais, profesiniais įsipareigojimais. Suvokiau, jog demokratinėje šalyje viešojo sektoriaus institucijų veikla pasitikėjimą skatina viešojo jų darbuotojų patikima veikla, korupcijos nebuvimas, rūpinimasis darbo metu ne asmeniniais, o visuomenės poreikiais ir reikalavimais, tinkamas ir tikėtinas etiškas elgesys. Savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai mokė, jog privalau dirbti visuomenės interesams, pripažinti ir vertinti visuomenėje pripažįstamas vertybes, gerbti visuomenės narių teises ir paisyti jų lūkesčių, nes sąžiningumas vertinimas labiau nei kompetencija ar kitos savybės, tad šioje situacijoje ir vadovausi sąžiningumo principu.

Bendravimo su ponė Nijole metu turėjau paisyti visų šių atsakomybių: politinės, nes savivaldybės veikla yra reglamentuota, o pagalba visuomenės nariams turi būti teikiama remiantis reglamentu, profesinės, nes situacijos metu turėjau vadovautis profesiniais reikalavimais ir nenusižengti etikos normoms ar net pakoreguoti dokumentus, jog būtų padėta gauti paramą, asmeninės – turėjau paaiškinti ponė Nijolei taip, kad nenusižengčiau asmeninėms vertybėms ir padėčiau suvokti, jog iš tikrųjų aš suprantu jos šeimos situaciją ir man yra labai gaila, tačiau aš esu ne tas asmuo, kuris priima sprendimus, todėl nieko negaliu pakeisti.

Pabrėžtina ir tai, kad Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus kiekvienas darbuotojas yra supažindinamas su strateginiais ir operatyviniais planais, žino organizacijos tikslus bei taisykles ir normas. Įstaigos darbuotojai pripažįsta ir remiasi savo veikloje esminėmis organizacijos vertybėmis, ko pasėkoje organizacijoje labai vertinamas socialinių darbuotojų aptarnavimas, teikiamų paslaugų kokybė, profesionalumas ir darbuotojų atsakomybė, todėl

bendravimas su socialinės rizikos šeimomis tampa sklandesnis, nors iš visų 508 socialinės rizikos šeimų tikrai yra problematiškų. Didelę reikšmę teikiamų paslaugų administravimo veiksmingumui turi būtent socialinių paslaugų skyriaus veiklos nuostatai, darbuotojų nusiteikimas ir vykdoma administracinė veikla.

Įvertinus tyrimo metu gautus rezultatus ir praktikos atlikimo metu įgytas žinias galima teigti, kad Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriuje darbo su socialinės rizikos šeimomis metu yra organizavimo trūkumų:

- Trūksta laiko dokumentų suruošimui;
- Socialinės rizikos šeimų lankymas yra problematiškas;
- Nepakanka laiko, kuris yra skiriamas socialinės rizikos šeimoms.

Dėl šių priežasčių rekomenduojama įstaigos veikloje sudaryti darbo grupes, kurių narių išsilavinimas, asmeninės savybės ir kiti ypatumai atitiktų, arba sudaryti galimybes įstaigos darbuotojams formuoti darbo grupes asmeniškai, pasirenkant grupės narius savanoriškai. Tokiu būdu būtų galima pasiskirstyti socialinės rizikos šeimų lankymą, bendravimo laiką su jomis.

Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriuje teikiamos paslaugos socialinės rizikos šeimų atstovų lūkesčius patenkina iš dalies, todėl galima daryti išvadą, kad respondentų atžvilgiu Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriuje teikiamos paslaugos turi trūkumų, todėl tikslinga jas nustatyti ir numatyti tobulinimo kryptis siekiant veiklos administravimo veiksmingumo.

2.4. Viešųjų paslaugų administravimo veiksmingumo gerinimo galimybių identifikavimas

Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai savo veikla padeda socialinės rizikos šeimoms, teikia aukštos kokybės viešąsias socialines paslaugas. Įstaigos veikloje skiriamas didelis dėmesys kokybės politikai, tačiau tyrimo metu nustatyta, kad įstaigos veikla ir jos teikiamų viešųjų paslaugų administravimo veiksmingumas turi ryškių trūkumų, todėl juos būtina spręsti siekiant gerinimo bei rizikos šeimų pasitenkinimo ir veiklos tęstinumo.

Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai yra kompetetingi, tinkamo išsilavinimo, apmokymų įgūdžių ir patirties požiūriu. Visi valdymo ir administravimo procesai joje yra vykdomi. Nustatytas demokratinis valdymas, organizacinės kultūros charakteristikų egzistavimas - konkretūs tikslai, nustatytos taisyklės ir normos, bendrų tikslų turėjimas, liudija apie lengvai pastebimą stiprią kultūrą tiriamoje įstaigoje. Įstaiga pasižymi profesionaliu valdymu, aukšto lygio tarpusavio bendradarbiavimu tarp darbuotojų. Daug dėmesio skiriama darbuotojams, lanksčiai sprendžiamos iškilusios problemos. Vidaus taisyklių aiški svarba bei neabejotinas būtinumas puikiai demonstruoja savitą šios įstaigos vidinę tvarką, pagal kurią

kiekvieną dieną yra dirbama šioje organizacijoje. Tai kolegialus valdymo modelis, kuris remiasi grupine veikla.

Atlikus analizę, Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbo su socialinės rizikos šeimomis administravimo veikloje sudaryti darbo grupes, kurių narių išsilavinimas, asmeninės savybės ir kiti ypatumai atitiktų, arba sudaryti galimybes darbuotojams formuoti darbo grupes asmeniškai, pasirenkant grupės narius savanoriškai. Taip pat dažniau organizuoti darbuotojų susirinkimus ir veiklos rezultatų aptarimus.

Socialinės rizikos šeimų apklausos metu nustatyta, kad respondentai nėra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Teikiamos konsultacijos turi trūkumų ir neatitinka šiek tiek daugiau nei pusės respondentų lūkesčių, todėl teikiamas konsultacijas būtina tobulinti.

Pagrindinė priežastis sąlygojanti respondentų Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus paslaugų pasirinkimą yra objektyvi – socialinės pašalpos gavimas.

Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriui rekomenduotina skirti dėmesį teikiamų paslaugų kokybei bei socialinės rizikos šeimų aptarnavimo veiklai. Taip pat tikslinga praplėsti teikiamų paslaugų spektrą, kuris skatina sparčiau spręsti jų problemas.

IŠVADOS

1. Organizuojant ir teikiant socialines paslaugas vienas iš svarbiausių vaidmenų atitenka decentralizacijai, kuria remiantis siekiama suteikti kuo daugiau galių savivaldybei, nes pastaroji yra pagrindinė socialinių paslaugų organizatorė, pavedanti paslaugų teikimo funkcijas įsteigtoms, savivaldybės teritorijoje, socialinių paslaugų įstaigoms. Šiose įstaigose socialines paslaugas teikia socialiniai darbuotojai, kurie dirba su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, neįgaliais suaugusiais ir vaikais, pagyvenusiais žmonėmis, su asmenimis priklausančiais vienai kuriai socialinės rizikos grupei. Socialinių paslaugų kokybė – tai paslaugos vartotojo lūkesčių ir poreikių atitikimas. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas apima paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo abipusį bendradarbiavimą. Todėl siekiant aukštos socialinių paslaugų kokybės būtinas nuolatinis paslaugų gerinimas.
2. Empirinio tyrimo metu apklaustos 185 Kauno miesto savivaldybės socialinės rizikos šeimos. Tarp apklaustųjų dominuoja 3 ir daugiau vaikų turinčios šeimos, socialinę paramą gaunančios pakankamai ilgą laiką, kurioms pagrindinės išskylančios problemos, dėl kurių bendraujama su socialinio skyriaus darbuotojais, yra finansinės – socialinės paramos ir kompensacijų gavimas. Socialinės rizikos šeimos susiduria su problemomis, kurios daugiausiai yra susijusios su finansais, t.y. finansų trūkumas ir bedarbiystė, socialinio užimtumo trūkumas. Pabrėžtina ir tai, kad esant menkam socialiniam užimtumui labai dažnai žmonės susiduria ir su kitomis problemomis: alkoholio vartojimu, smurtavimu artimoje aplinkoje, vadinasi, viena problema iššaukia kitą, todėl socialinių paslaugų skyriaus darbuotojai savo veikloje turi skirti dėmesio šios socialinės rizikos grupės poreikių nuolatiniam vertinimui ir jų teikiamų paslaugų administravimui, nuo kurio priklauso minėtų problemų sprendimas, prisidėjimas prie esamos situacijos keitimo. Tyrimo respondentai dalyvavo nenoriai ir į atvirus klausimus neatsakinėjo, tačiau iš gautų rezultatų nustatyta, jog respondentai nėra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Teikiamos konsultacijos turi trūkumų ir neatitinka šiek tiek daugiau nei pusės respondentų lūkesčių, todėl teikiamas konsultacijas būtina tobulinti. Pagrindinė priežastis, sąlygojanti respondentų Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus paslaugų pasirinkimą, yra siejama su socialinės pašalpos gavimu.

REKOMENDACIJOS

1. Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriui siūloma veiklą orientuoti į nuolatinį tobulėjimą ir inovacijų diegimą. Vertinant socialinių paslaugų svarbą nereiktų pamiršti administravimo efektyvumo didinimo siekių. Tik nuolatinis inovacijų diegimas gali garantuoti

įstaigoje teikiamų paslaugų kokybės garantą ir dinamiškų socialinės rizikos šeimų poreikių patenkinimą.

2. Rekomenduojama Kauno miesto savivaldybės socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų veikloje sudaryti darbo grupes, kurių narių išsilavinimas, asmeninės savybės ir kiti ypatumai atitiktų, arba sudaryti galimybes įstaigos darbuotojams formuoti darbo grupes asmeniškai, pasirenkant grupės narius savanoriškai. Taip pat dažniau organizuoti darbuotojų susirinkimus ir veiklos rezultatų aptarimus. Tokiu būdu būtų lengviau pasiskirstoma socialinės rizikos šeimų lankymui, skiriama daugiau dėmesio bendravimui su jomis ir efektyviau sprendžiamos esamos problemos.
3. Darbuotojai privalo teikti didžiausią dėmesį ir savo veikloje visų pirma orientotis į klientus, t.y. socialinės rizikos šeimas. Rekomenduojama skirti dėmesį teikiamų paslaugų kokybei bei socialinės rizikos šeimų aptarnavimo veiklai. Taip pat tikslinga praplėsti teikiamų paslaugų spektrą, kuris sprendžia šių šeimų problemas.

LITERATŪRA

1. Anheier H. K. 2003. *A Note on the Structure of the Country Chapters Social Services in Europe*. Germany.
2. Bitinas A. ir kt. 2010. Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai. *Socialinis darbas: mokslo darbai*, Nr. 4.
3. Buckiūnienė O., Meidūnas V., Puzinauskas P. 2003. *Lietuvos finansų sistema: mokomoji knyga*. Vilnius: VĮ Teisinės informacijos centras.
4. Dulupu M. A., Demirel O. 2008. *Globalizacija ir internacionalizacija*. Vilnius.
5. Europos bendrijų komisija. 2006. *Komisijos komunikatas: Lisabonos strategijos įgyvendinimas. Visuotinės svarbos socialinės paslaugos Europos Sąjungoje*. Briuselis.
6. Factus Dominus. *Respondentų skaičiuoklė*. Prieiga per internetą: <http://www.factus.lt/main-calculator>
7. Guogis A. 2007. *Dėl globalizacijos ir glokalizacijos santykio*. Prieiga per internetą: <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2007-07-03-arvydas-guogis-del-globalizacijos-ir-glokalizacijos-santykio/4462>
8. Guogis A. 2005. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse. *Socialinis darbas*, Nr. 6.
9. Guogis A., Gudelis D. 2005. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešojo politika ir administravimas*, Nr. 2.
10. Hughes O. E. 2003. *Public management and administration*. Houndmills: Palgrave Macmillan.
11. Indrašienė V., Katkonienė A. 2011. Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas. *Socialinis darbas: mokslo darbai*, Nr. 3.
12. Išoraitė M. 2007. Socialinių paslaugų administravimas. Vilnius: Saulelė.
13. Kauno miesto savivaldybės vidaus dokumentai.
14. Kauno miesto savivaldybė. *Veikla. Nuostatai*. Prieiga per internetą: <http://www.kaunas.lt/index.php?3079722047>
15. Kauno miesto savivaldybė. *Veikla*. Prieiga per internetą: <http://www.kaunas.lt/index.php?3079722047>
16. Kaziliūnas A. 2004. Visuomenei teikiamų paslaugų kokybės ir organizacinės kultūros sąveika. *Viešojo politika ir administravimas*, Nr. 4.
17. Kirst-Ashman K. 2010. *Introduction to social work and social welfare: critical thinking perspectives*. Belmont CA: Brooks/Cole Cengage Wadsworth.

18. Kovaliov R. ir kt. 2011. Lietuvos socialinės politikos modelio įtaka ĮSA plėtrai Lietuvoje. *Ekonomika ir vadyba*, Nr. 2.
19. Lane J. E. 2005. *Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požiūriai*. Vilnius: Margi raštai.
20. Lietuvos savivaldybių asociacija. 2010. *Lietuvos ir Norvegijos savivaldybių socialinės srities specialistų bendradarbiavimo strategija*. Vilnius.
21. Lowi T. 1979. *The End of Liberalism: The Second Republic of the United States*. New York, W. W. Norton.
22. LR Socialinių darbuotojų etikos kodeksas. 1998. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija.
23. LR Socialinių paslaugų įstatymas. 2006. *Valstybės žinios*, Nr. X-493.
24. LR Socialinių paslaugų katalogas. 1997. *Valstybės žinios*, Nr. 112.
25. LR Socialinių paslaugų katalogas. 2006. *Valstybės žinios*, Nr. A1-93.
26. LR Sveikatos draudimo įstatymas. 1996. *Valstybės žinios*, Nr. 55-1287.
27. LR Viešojo administravimo įstatymas. 1999. *Valstybės žinios*, Nr. VIII-1234.
28. Lietuvos Statistikos departamentas. 2012. *Socialinės paslaugos 2011*.
29. Munday B. 2003. *European social services: A map of characteristics and trends*. Council of Europe.
30. Petrauskienė R. 2005. Lietuvos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimas. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 4.
31. Raipa A. 2002. Apibendrinantys požiūriai į viešąją politiką ir administravimą. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 1.
32. Rakauskienė O. G. 2006. *Valstybės ekonominė politika*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
33. Rosen E. D. 2007. *Viešojo sektoriaus produktyvumo didinimas: sąvokos ir praktika*. Vilnius: Knygiai.
34. Socialinės apsaugos terminų žodynas. 1999. Vilnius: UAB Sveikatos ekonomikos centras.
35. Vyriausybė inventorizavo savo 2 metų veiklą: darbo užmokestis, reprezentacinės išlaidos, tarnautojų skaičius. Prieiga per internetą: http://www.lrv.lt/bylos/Naujienos/Aktualijos/LRV_veikla_2%20metai.pdf
36. Žalimienė L. 2007. Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis. *Gerontologija*, Nr. 2.
37. Žalimienė L. 2003. *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
38. Žalimienė L., Lazutka R. 2009. Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišriosios globos ekonomikos modelio. *Ekonomikos teorija ir praktika*, Nr. 5.

39. Лановенко О. 2009. *Теоретический анализ социальных услуг в рамках социологии социальной работы.* Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства.
40. Морова А. П. 1998. *Инвестиции в человеческий капитал и социальную инфраструктуру.*
41. Осадчая И. 2009. Постиндустриальная экономика меняется ли роль государства? *Мировая экономика и международные отношения.*

PRIEDAI

1 priedas

Anketa socialinės rizikos šeimoms

Gerbiamieji,

Šią apklausą atlieka KTU SHMMF Viešosios politikos ir administravimo instituto viešojo administravimo studijų programos studentė Ineta Šileikaitė.

Apklausos tikslas – ištirti socialines pašalpas gaunančių šeimų atstovų nuomonę apie šios veiklos administravimo veiksmingumą. Apklausą anoniminę, nereikia nurodyti anketa pildančio asmens vardo ir pavardės, apibendrinti tyrimo duomenys bus panaudoti tik bakalauro baigiamojo darbo analizei ir išvadoms. Pasirinktus atsakymus pažymėkite X bei nurodytoje vietoje įrašykite reikiamą informaciją ar savo nuomonę.

Tikiuosi Jūsų aktyvumo ir bendradarbiavimo!

1. **Nuo kada Jūsų šeima gauna socialinę pašalpą . Įrašykite.....**
2. **Su kokiomis problemomis susidūrė Jūsų šeima, iki paskiriant socialinę pašalpą? (Tinkamus variantus pažymėkite X).**
 - ☐ finansiniai sunkumai;
 - ☐ savo būsto neturėjimas;
 - ☐ bedarbystė;
 - ☐ laikina bedarbystė;
 - ☐ alkoholio vartojimas;
 - ☐ tarpusavio nesutarimai;
 - ☐ Kita (įrašykite).....
3. **Kokias paslaugas jums pradėjo teikti, paskyrus socialinę pašalpą? Pažymėkite tinkamus variantus X.**
 - ☐ Psichologinės konsultacijos;
 - ☐ Socialinė pašalpa (pinigai kortelėse);
 - ☐ Kompensacijos (būsto šildymo, karšto, šalto vandens);
 - ☐ Vaikams skirtas nemokamas maitinimas;
 - ☐ Vaikams paskirtas lankyti dienos centras;
 - ☐ Socialinio darbuotojo lankymasis šeimos gyvenamoje vietoje;
 - ☐ Kita socialinio darbuotojo pagalba;
 - ☐ Vaiko teisių apsaugos specialisto konsultacijos;
 - ☐ Kita (įrašykite).....
4. **Ar Jūs aptarėte su atsakingais specialistais (Vaiko teisių apsaugos, socialiniais darbuotojais ir kt.) išpareigojimus, kurių turėtumėte laikytis, siekdami teigiamų pokyčių šeimoje?**
 - ☐ Aptarėme;
 - ☐ Iš dalies aptarėme;
 - ☐ Neaptarėme;
 - ☐ Neprisimenu.

5. Kurios paslaugos, Jūsų nuomone, buvo veiksmingiausios? Kiekvieną lentelėje pateiktą paslaugą įvertinkite, pažymint ją X.

Paslaugos	Labai	Šiek tiek	Nenaudinga
Psichologinės konsultacijos			
Socialinė pašalpa (pinigai kortelėse).			
Kompensacijos (būsto šildymo, karšto, šalto vandens)			
Vaikams skirtas nemokamas maitinimas			
Vaikams paskirtas lankyti dienos centras			
Socialinio darbuotojo lankymasis šeimos namuose			
Kita socialinio darbuotojo pagalba			
Vaiko teisių apsaugos specialisto konsultacijos			

6. Įvertinkite, kaip pasikeitė Jūsų šeimos situacija, pradėjus gauti socialines pašalpas.
Kiekvienos pozicijos tinkamiausią atsakymą pažymėkite X.

Pasikeitimai	Tikrai pasikeitė	Šiek tiek pasikeitė	Nepasikeitė
Išmokome tvarkytis buityje			
Gerėja tarpusavio santykiai			
Stiprėja gebėjimai atsisakyti alkoholio			
Suaugusieji šeimos nariai įsidarbino			
Daugiau pradėjome rūpintis vaikų gerove			
Geriau planuojame dienos tvarką			
Racionaliau planuojame išlaidas			
Kita (įrašykite).....			

7. Aprašykite situaciją, kurioje jums iškilo problemų bendraujant su tam tikrais specialistais.
Jūsų manymu, kaip tokias problemas reikėtų spręsti?

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

8. Jūsų lytis (pažymėkite X):

☐ Vyras

☐ moteris

9. Kiek jūsų šeimoje vaikų? Įrašykite.....

10. Jūsų šeima (pažymėkite X):

☐ Pilna, abu tėvai;

☐ Nepilna, vienas iš tėvų;

☐ Sudėtinė, abu partneriai turi savo vaikų.

☐ Kita (įrašykite).....

11. Jūsų amžius (pažymėkite X):

☐ 18-25 m.

☐ 25-35 m.

☐ 35-45 m.

☐ 45-55 m.

☐ 55-65 m.

☐ daugiau nei 65 m.

Ačiū už sugaištą laiką!