

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VIEŠOJO VALDYMO IR VERSLO FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

JOLANTA OBRIKIENĖ

**NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ ĮTRAUKIMO
TEIKIANT VIEŠĄSIAS PASLAUGAS
PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖJE ANALIZĖ**

Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas

Vadovas

Dr. Aušra Šukvietienė

VILNIUS

2023

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	3
LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	4
PRIEDŲ SĄRAŠAS.....	5
PRATARMĖ.....	6
1. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TEORINIAI ASPEKTAI	8
1.1. Viešųjų paslaugų sampratos ir teisinio reglamentavimo apžvalga	8
1.2. Viešųjų paslaugų teikimas ir kokybės gerinimas	12
2. NVO GALIMYBIŲ TEIKTI VIEŠĄSIAS PASLAUGAS ANALIZĖ.....	18
2.1. NVO sampratos aiškinimas.....	18
2.2. NVO įsitraukimo teikiant viešąsias paslaugas vertinimas	24
2.3 NVO įtraukimo teikiant viešąsias paslaugas situacijos analizės apžvalga Lietuvoje.....	28
3. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ ĮTRAUKIMO TEIKIANT VIEŠĄSIAS PASLAUGAS PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS.....	38
3.1. NVO įtraukimo teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto situacijos apžvalga	38
3.2. Tyrimo metodologija	40
3.3. Interviu su savivaldybių atstovais rezultatai	43
3.4. Interviu su NVO atstovais rezultatai.....	49
3.5 Tyrimo rezultatų apibendrinimas	55
IŠVADOS	58
REKOMENDACIJOS	60
BIBLIOGRAFIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS.....	62
SANTRAUKA	69
SUMMARY	70
PRIEDAI	71
PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ.....	91

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

<i>1 pav.</i> Viešosios vertės sukūrimas – viešųjų paslaugų teikimo rezultatas.....	9
<i>2 pav.</i> Viešųjų paslaugų teikimo kaita Europos Sąjungos lygmeniu: pagrindiniai principai	16
<i>3 pav.</i> Vietos savivaldos komponentai	24
<i>4 pav.</i> Savivaldybės kaip viešojo administravimo subjekto teikiamų viešųjų paslaugų rūšys.....	26
<i>5 pav.</i> Lietuvos savivaldybių požiūris apie socialinių poreikių užtikrinimą savo teritorijoje, kuris vykdomas pačios savivaldybės ir jos padalinių	31
<i>6 pav.</i> Nevyriausybinių organizacijų ir savivaldybių bendradarbiavimo sritys viešųjų paslaugų teikimo srityse	32
<i>7 pav.</i> Savivaldybių biudžeto švietimui paskirstymas tarp pavaldžių įstaigų ir NVO (proc.)	33
<i>8 pav.</i> NVO įsitraukimo teikiant viešąsias paslaugas vertinimas, piliečių požiūriu.....	36
<i>9 pav.</i> Kaip NVO įtraukimas pagerintų viešųjų paslaugų teikimą	36
<i>10 pav.</i> NVO skaičius Panevėžio miesto savivaldybėje 2022 m.....	38
<i>11 pav.</i> Veiklų, kurios sustiprintų NVO įtrauktumą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste	40
<i>12 pav.</i> Būdai, kurie padidintų NVO veiklos kokybę	41

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Viešosios paslaugos ir jų pobūdis.....	10
2 lentelė. Viešųjų paslaugų turinio kaita perėmus „naujosios viešosios vadybos“ paradigmos pokyčius	13
3 lentelė. NVO sampratos aiškinimai	18
4 lentelė. NVO organizacinis funkcionavimas.....	20
5 lentelė. Nevyriausybinų organizacijų veiklą reglamentuojantys teisės aktai	21
6 lentelė. NVO privalumai teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėse.....	27
7 lentelė. NVO ir savivaldybių bendradarbiavimo būdai	35
8 lentelė. Informantai, dalyvavusieji tyrime.....	42
9 lentelė. Panevėžio miesto savivaldybės bendradarbiavimo su NVO atstovais formos.....	43
10 lentelė. Priemonės, kurių taikymas padidintų NVO įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste.....	44
11 lentelė. Savivaldybės atstovų požiūris apie didesnio NVO įtraukimo įtaką viešųjų paslaugų kokybei.....	45
12 lentelė. Veiksmai, kurių reikėtų imtis siekiant geriau įtraukti NVO į viešųjų paslaugų teikimą.....	48
13 lentelė. NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste.....	49
14 lentelė. Viešųjų paslaugų plėtros galimybių Panevėžio miesto savivaldybėje vertinimas.....	51
15 lentelė. Panevėžio miesto socialinės grupės, kurioms labiausiai aktualus viešųjų paslaugų gavimas iš NVO.....	52
16 lentelė. NVO patiriami sunkumai įtraukiant juos į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste....	53
17 lentelė. NVO patiriamų sunkumų įtraukiant juos į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste mažinimo būdai.....	54

PRIEDŲ SĄRAŠAS

- 1 priedas. Panevėžio miesto savivaldybės nevyriausybinių organizacijų tarybos 2022 metų veiklos ataskaita
- 2 priedas. SSGG analizė, atskleidžianti NVO įsitraukimą teikiant viešąsias paslaugas analizė
- 3 priedas. Interviu klausimai NVO atstovams
- 4 priedas. Interviu klausimai Panevėžio miesto savivaldybės atstovams
- 5 priedas. Panevėžio miesto savivaldybės atstovų atsakymai
- 6 priedas. NVO atstovų atsakymai
- 7 priedas. Patvirtinimas apie atlikto darbo savarankiškumą

PRATARMĖ

Darbo temos aktualumas. Visame pasaulyje nevyriausybinių organizacijos (toliau – NVO) yra įtrauktos į viešųjų paslaugų teikimą. Manoma, kad NVO taip veikiant gerėja viešųjų paslaugų kokybė ir prieinamumas, formuojasi geresni demokratijos pagrindai, didėja pilietinė savimonė (Bel ir Gradus, 2017), kuriasi teigiama savanorsytės praktika (Paplauskienė, 2021), geriau atstovaujamos „paribyje“ atsidūrusios socialinės grupės kaip neįgalieji (Beneševičiūtė, 2021).

Šiuolaikiškai suprantami demokratinės viešųjų paslaugų teikimo sistemos pagrindai susiformavo po Nepriklausomybės atkūrimo (Raipa, Smalskys, Giedraitytė ir Nefas, 2016), kada pradėta vadovautis „Naujosios viešosios vadybos“ idėjomis, suvokiant, kad viešojo administravimo sistema ir teikiamos įvairių valdžios lygmenų institucijų viešosios paslaugos turi būti konkurencingos, o pilietis šioje sistemoje turi būti traktuojamas kaip klientas (Babravičius ir Dzemyda, 2012). Nepaisant tokių idėjų realizavimo ir įgyvendinimo, Lietuvoje daug diskutuota apie viešųjų paslaugų savivaldybėse efektyvumą, pavyzdžiui, jas vertinant kaip nepakankamai įvairias, prieinamas, kokybiškas, keliančias pagrįstų abejonių dėl skaidrumo (Patapas ir Žilionytė, 2016). Manoma, jog taip yra todėl, kad viešojo administravimo sistema savo viduje nepajėgi užtikrinti būtinų ir optimalių viešųjų savybių, o privatus sektorius, jei būtų kalbama apie didesnę jo įtraukimą, pernelyg suinteresuotas pelnu (Urbanovič ir Smalskys, 2017). Taigi pagrindinė viešųjų paslaugų teikimo savivaldybėse gerinimo prielaida yra NVO sektoriaus įtrauktumas (Urvikis, 2016). Deja, dar neilgą demokratinio susikūrimo istoriją turinti viešųjų paslaugų teikimo sistema Lietuvoje šiandien deda tik pirmuosius pagrindus formuojant NVO įtrauktumo praktiką. Be to, vis dar trūksta tyrimų, kurie būtų grindžiami konkrečių Lietuvoje savivaldybių analizės ir praktikų skirtumų pavyzdžiais. Taigi, tai aktuali ir pakankamai nauja tema moksliniame diskurse.

Darbo temos ištirtumas. Užsienio mokslinėje literatūroje ši tema tyrinėta įvairiais aspektais. J. Alford, J. ir Yates, S. (2015) gilinasi į bendrą viešųjų paslaugų kūrimą tarp įvairių valdžios institucijų lygmenų ir NVO Australijos pavyzdžiu. Bendrą viešųjų paslaugų gamybą ir kūrimą išitraukiant skirtingiems sektoriams analizavo ir T. Brandsen, T. Steen ir B. Vercshuere (2018). Kaip nevienodi viešąsias paslaugas teikiantys subjektai lemia tokių paslaugų efektyvumą ir poveikį, nagrinėjo B. Cuadrado-Ballesteros, I. M. Garcia-Sanchez ir J. M. Prado-Lorenzo (2013). R. Gonzalez, J. Lopis ir J. Gasco (2013) išyrškino inovacijų bendruomenėms įvedimą ir naudą, kurie, jų teigimu, padidėjo NVO išitraukiant į viešųjų paslaugų teikimą. H. S Hassan, E. Shehab ir J. Peppard (2010) analizavo viešųjų paslaugų sistemos aplinką besivystančių šalių regionų kontekste. S. Jilke, G. Ryzin ir S. Walle (2015) teigė, kad didesnis NVO išitraukimas galėtų būti pagalba sprendžiant viešųjų paslaugų mažėjimo ir prieinamumo problemas. S. Kishimoto ir O. Petitjen (2017) išreiškė nuomonę, kad viešosios paslaugos neturi būti privatizuotos, o reikia ieškoti galimybių jas teikti skirtingiems subjektams viešojo administravimo sistemoje.

Iš lietuvių mokslininkų darbo temai aktualu I. Aurylaitės (2017) publikacija, kurioje apžvelgiama, kaip vietos valdžia įgalina piliečių įsitraukimą į politinių sprendimų priėmimą per socialinius tinklus. Tyrinėtojos vertinimu, tai yra NVO sektoriaus įsitraukimo į viešųjų paslaugų teikimo procesą prielaida. I. Deviatnikovaitė (2019) domino klausimas, kaip viešosios paslaugos savo turiniu gali geriau įgyvendinti viešąjį interesą. A. V. Raipa, V. Smalskys, V. Giedraitytė ir S. Nefas (2016) pateikė viešųjų paslaugų sistemos Lietuvoje po Nepriklausomybės atkūrimo sampratą ir raidą. A. Šukvietienė (2018) disertacijoje analizuoja, kaip NVO įgalinamos dalyvauti sprendimų priėmime Lietuvos savivaldybėse, ją domina šio proceso modeliavimas. M. Urvikis (2016) aiškina, kaip būtų galima tobulinti vietos savivaldos institucijų organizuojamas viešąsias paslaugas ir kaip vieną iš būdų pateikia didesnę NVO įtrauktumą, ir kt.

Darbo problema: Kokios yra NVO įtraukimo galimybės teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto savivaldybėje.

Darbo objektas: NVO įtraukimas teikiant viešąsias paslaugas.

Darbo tikslas – išanalizuoti, kaip NVO sektorius įtraukiamas teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto savivaldybėje.

Darbo uždaviniai:

1. Atskleisti viešųjų paslaugų teikimo teorinius aspektus ir jų teisinį reglamentavimą;
2. Išnagrinėti esamas NVO galimybes būti įtrauktoms į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėse Lietuvoje;
3. Ištirti NVO įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje situaciją, remiantis šios savivaldybės atstovų požiūriu.
4. Išsiaiškinti, kaip vertinamas NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio miesto savivaldybėje, NVO atstovų požiūriu;

Darbo metodai: mokslinės literatūros ir teisės aktų analizė, dokumentų analizė, interviu.

Darbo struktūra. Šis darbas sudarytas iš trijų dalių. Pirmojoje darbo dalyje pateikiama viešųjų paslaugų koncepcija, jos raida. Antrojoje darbo dalyje gilinamasi į teorinius NVO sampratos ir pilietinio dalyvavimo bei įsitraukimo į savivaldybių veiklą teikiant viešąsias paslaugas aspektus. Trečiojoje darbo dalyje analizuojami atlikto tyrimo rezultatai. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas, priedai.

1. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TEORINIAI ASPEKTAI

1.1 Viešųjų paslaugų sampratos ir teisinio reglamentavimo apžvalga

Mokslinėje literatūroje pastebima, kad vieningos nuomonės ir apibrėžimo, kas yra viešoji paslauga, nėra. Tai dažnai priklauso nuo valstybės tradicijų, pasirinktos ideologijos, šalies ekonominio, socialinio, kultūrinio išsivystymo lygio. A. Stasiukynas (2010) pabrėžia, kad Europos Sąjunga neturi vieno viešųjų paslaugų apibrėžimo ir paslaugų teisinio reglamentavimo, todėl palieka pačioms narėms apsibrėžti šias sritis, tačiau pateikia paslaugų grupes, kurias derėtų priskirti prie viešųjų. Tai privalomojo švietimo, sveikatos ir socialinės apsaugos, kultūros, labdaringos veiklos, socialinės ar solidarumu pagrįstos paslaugos, vaizdo, garso ir vandens paskirstymo bei nuotekų šalinimo paslaugos. Nors viešosios paslaugos apibrėžiamos skirtingai, A. Stasiukynas pateikia (cit. iš Tereščenko, 2010, psl. 295) šiuos „bendrus paslaugos bruožus:

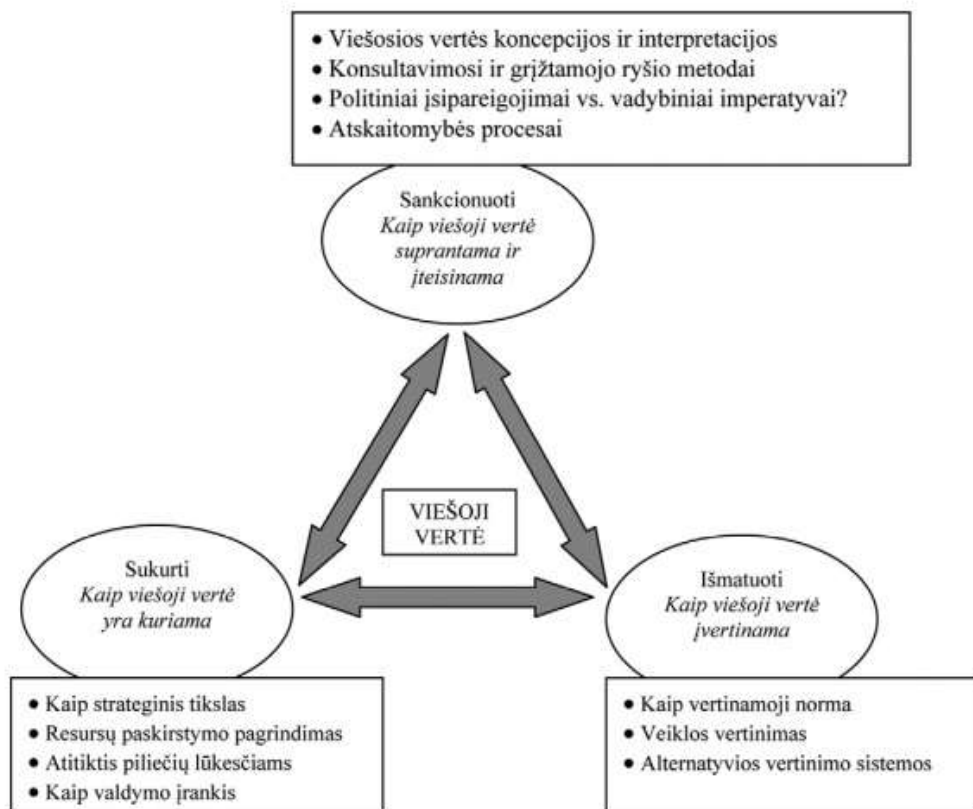
- paslaugos užtikrina visuotinai svarbios veiklos kryptingumą;
- paslaugomis besinaudojančių subjektų skaičius yra neribotas;
- paslaugas teikia arba valstybinės, arba vietos savivaldos institucijos, arba kiti subjektai.
- paslaugos kuriamos tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu”.

Viešųjų paslaugų koncepcija grindžiama visuomenei ar bendruomenėms teikiamu gėriu, viešojo intereso realizavimu. Viena esminių viešųjų paslaugų ypatybių yra tai, kad jos finansuojamos iš valstybės biudžeto, todėl piliečiai turi atitinkamus lūkesčius dėl paslaugų kokybės, skaidrumo, efektyvumo ir kitų įstatymuose nustatytų principų įgyvendinimo. Kaip pastebi M. Urvikis (2016), viešųjų paslaugų sąvoka vartojama valdymo, ekonomikos ir kitose disciplinose, dažnai nesigilinama į pačią viešųjų paslaugų koncepcijos esmę. Sampratos sudėtingumą lemia ir neatsiejamumas nuo viešojo valdymo elementų: viešųjų gėrybių, viešosios vertės ir visuomenės intereso. R. Brazienė, G. Merkys (2015, p.104) apibendrintai teigia, „kad viešoji paslauga – tai valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų ir organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto, poilsio ir rekreacijos, komunalines, viešojo transporto, informacines, administracines ir kitas įstatymu numatytas paslaugas“.

Viešųjų paslaugų aiškinimas plėtojamas per viešojo intereso, viešųjų gėrybių teikimo perspektyvą. Lietuvos Respublikos teisiniame reglamentavime viešoji paslauga apibrėžiama kaip valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant paslaugas socialinėje, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitose įstatymų numatytose srityse (Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 2020). Lietuvos Respublikos Konstitucijos (1992) 46 str. pažymi, kad valstybė turi remti visuomenei naudingą veiklą ir pastangas bei šią veiklą reguliuoti taip, kad būtų tarnaujama visuomenės gerovei. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (1999) 2 str. (Suvestinė redakcija nuo 2023-01-01) viešąją paslaugą aiškina kaip „pagal įstatymų ir (ar) viešojo administravimo subjektų

nustatytus reikalavimus vykdomą šių subjektų prižiūrimą veiklą, kuria sukuriamą valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda“.

B.Cuadrato-Ballestros, I. M. Garcia-Sanchez ir J.M. Prado-Lorenzo (2013) teigia, kad, remiantis tarptautine praktika, viešąsias paslaugas gali teikti viešosios įstaigos, turinčios savo juridinio asmens statusą, savarankišką valdymo sistemą, viešojo verslo subjektai, akcinės bendrovės, valstybinės įmonės, ne pelno siekiančios organizacijos, kurių turtas skirtas visuotiniams interesams ir kurių naudos gavėjai yra žmonių grupės, valstybės įstaigos ir institucijos. Kaip pažymi M. Urvikis (2014), viešosiomis paslaugomis negalima siekti pelno, todėl kyla klausima, kokie teikėjų motyvai turi užtikrinti viešųjų paslaugų efektyvumą, sąžiningą gėrybių paskirstymą. Pasak I. Deviatnikovaitės (2019), viešųjų paslaugų teikimas dar gali būti reguliuojamas administracinėmis sutartimis, ką rodo Čekijos, Prancūzijos ir Vokietijos atvejai. Pagal šias sutartis viešųjų paslaugų teikimo veikla gali užsiimti ir juridiniai, ir privatūs asmenys, kurie nebūtinai turi atlikti kokią nors viešą veiklą.



1 pav. Viešosios vertės sukūrimas – viešųjų paslaugų teikimo rezultatas

Šaltinis: Urvikis, 2016 , p. 26

Daugelis mokslininkų diskutuoja apie tai, kad kurios konkrečios veiklos yra priskiriamos, o kai kurios nepriskiriamos viešosioms paslaugoms, tačiau Urvikis (2016, p.17) pažymi, kad „pačios viešosios vertės, viešojo intereso ir visuomenės gerovės sampratos yra painios ir diskutuotinos, todėl iki

šiول nėra sutarta dėl vieningo viešųjų paslaugų klasifikavimo, kaip nėra ir visuotinai pripažinto viešųjų paslaugų apibrėžimo. Toks neapibrėžtumas daro viešųjų paslaugų sampratą dar painesnę“.

S. P. Osborne, Z. Radnor ir K. Strokosch (2016) žodžiais tariant, bendras vertės kūrimas tenkina individualius socialinius poreikius, vykdo gamybą tokiu būdu, kuris prisideda prie visuomenės poreikių patenkinimo, suteikia galimybę neįgaliesiems pagerinti savo gyvenimą, atkuria bendruomenių tarpusavio ryšius ir pasitikėjimą savimi, formuoja individualią gerovę, kuria socialinį kapitalą ir kt. Traktuojant taip viešąsias paslaugas, galima teigti, kad jos nuolat tobulintinos orientuojantis į naudą vartotojui, nes viešoji vertė yra strateginis tokių paslaugų teikimo tikslas. Sekant šiuo procesu, galimos skirtingos viešųjų paslaugų teikimo koncepcijos ir interpretacijos, taip pat svarbu ir tai, kaip vertinama viešoji vertė, kokius jos elementus išryškina vertinimo procedūros.

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje (2010) akcentuojama, kad „vieningos ir oficialios viešųjų paslaugų klasifikacijos nėra ir klasifikuoja dviem būdais, tai „iš viršaus į apačią“ pagal jų pobūdį, kai paslaugos teikiamos pagal institucijų funkcijas ir „iš apačios į viršų“, nežiūrint į tai, kad paslaugos teikiamos skirtingose institucijose“.

1 lentelė. Viešosios paslaugos ir jų pobūdis

Viešosios paslaugos	Viešųjų paslaugų pobūdis
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos	Atliekų tvarkymo, vandens, dujų, elektros, šilumostiekimo ir nuotekų valymo, būsto ir pastatų ūkio administravimo, viešosios aplinkos tvarkymo ir priežiūros paslaugos.
Mokesčių administratoriaus paslaugos	Pajamų deklaravimo, mokesčių deklaracijų tvarkymo, konsultavimo mokesčių klausimais paslaugos.
Paslaugos verslui	Licencijų ir leidimų išdavimas, paramos suteikimas, paslaugos, susijusios su smulkiojo ir vidutinio verslo skatinimu ir plėtra, mokymai ir konsultacijos.
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos	Materialiojo turto ir aplinkos apsauga ekstremalių situacijų atvejais (gaisrų gesinimas, žmonių gelbėjimas, pagalba automobilių autoavarijų metu, pagalba gyventojams nelaimėse buityje, evakuacija ir pan.).
Nekilnojamo turto tvarkymo paslaugos	Nuosavybės registravimo, kadastrinių matavimų, nekilnojamojo turto vertinimo paslaugos, leidimų išdavimas.
Socialinės paslaugos	Pagalba asmeniui (šeimai) dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimu, galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.
Susisiekimo ir ryšių paslaugos	Viešojo transporto paslaugos, automobilių parkavimo ir pašto teikiamos paslaugos.
Turizmo informacijos paslaugos	Turizmo informacijos sklaida ir konsultacijos, informacinių leidinių

	sklaida, stendų priežiūra.
Teisėsaugos institucijų ir įstaigų paslaugos	Teisėsaugos institucijų ir įstaigų (policijos, teismų, prokuratūros ir kt.) teikiamos paslaugos.
Kultūros ir sporto paslaugos	Kultūros ir sporto renginiai, infrastruktūra sporto ir kultūros renginiams teikti.
Teisinės paslaugos	Pirminės ir antrinės teisinės pagalbos paslaugos, notarų, antrstolių paslaugos.
Švietimo paslaugos	Formalaus ir neformalaus švietimo įstaigų teikiamos paslaugos; informacinės, psichologinės, socialinės pedagogika, specialioji pagalba, informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo, pagalba mokytojui.
Sveikatos apsaugos paslaugos	Valstybės sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos paslaugos (greitosios pagalbos, pirminės sveikatos priežiūros, reabilitacijos paslaugos ir kt.).

Šaltinis: Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2010, p.11). Vidaus reikalų ministerija.

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme numatomi viešųjų paslaugų teikimo principai:

- Atsakomybės. Šis principas reiškia, kad subjektas prisiima atsakomybę už administracinių sprendimų pasekmes;
- Non reformatio in peius. Asmens, kuriam suteikta viešoji paslauga, padėtis negali pablogėti;
- Efektyvumo. Tikslas pasiekiamas naudojant kuo geriausius išteklius kuo mažesnėmis sąnaudomis;
- Įstatymo viršenybės. Visi sprendimai, teisės ir pareigos realizuojami laikantis teisės aktų. Į paslaugos prašymą ar skundą atsakoma aiškiai ir argumentuotai;
- Lygiateisiškumo. Viešosios paslaugos suteikiamos visiems vienodai, laikantis svarbiausių tarptautinių žmogaus teisių normų;
- Naujovių ir atvirumo permainoms. Ieškoma naujų ir veiksmingų paslaugos suteikimo būdų, taikant naujausius paslaugų teikimo būdus, modelius;
- Nepiktnaudžiavimo valdžia. Sprendimai negali būti priimami siekiant kitų tikslų, negu kad numatyta įstatymuose;
- Objektyvumo. Objektyvumas reiškia nešališkumą visais požiūriais;
- Proporciningumo. Visi sprendimai turi būti pagrįsti, proporcingi, atitinkantys teisės aktų reikalavimus;
- Skaidrumo. Šis principas nurodo, kad viešojo administravimo veikla turi būti prieinama viešai;
- Subsidiarumo. Žemiausiu viešojo administravimo institucijų sistemos lygmeniu gali būti užtikrinami sprendimai;
- Vieno langelio. Klausimai, atsakymai, skundai priimami vienoje vietoje.

Taigi viešosiomis paslaugomis yra įgyvendinami teisiniai viešojo administravimo pagrindai. Juos taip pat turi atlikti tos institucijos, organizacijos, kurios turi viešojo administravimo įgaliojimus. Visi įvardyti principai siekia atliepti viešosiomis paslaugomis suteikiamos naudos poreikį ir tos naudos teikimo teisėtumą.

Atitinkant tokius formalius kriterijus, pagrindžiamas viešosios paslaugos finansavimo tikslingumas, efektyvumas, laukiamas rezultatas, realizuojant viešojo intereso patenkinimo lūkesčius, tam tikra forma „atsiskaitant“ visuomenei už viešųjų paslaugų suteikimą.

Apibendrinant, galima teigti, kad viešosios paslaugos yra nauda gavėjams kaip visuomenės nariams grindžiamos paslaugos, kurių teikimo procese akcentuojamas visuomenės interesas bei su juo susijusių teisės aktų įgyvendinimas.

1.2. Viešųjų paslaugų teikimas ir kokybės gerinimas

Viešųjų paslaugų teikimas, jų samprata ir pobūdis yra smarkiai pakitę. Galima teigti, kad viešosios paslaugos yra atsidūrusios tam tikrame kokybės procesų formavimo ir apmąstymo kelyje, plėtojamos lankstesnių ir atviresnių visuomenei viešųjų paslaugų teikimo diskursų, tikintis dar didesnės naudos paslaugos gavėjui. Taip pat ekonominis efektyvumas, taupumas atsiduria viešųjų paslaugų fokuso lauke.

M. Urvikis (2016) viešųjų paslaugų aiškinimo teorijų kaitą skirsto į tris etapus:

- 1- asis etapas – klasikinė XX a. pr. samprata, anot kurios viešasis interesas realizuojamas tik veikiant valstybiniais subjektams;
- 2- asis etapas, būdingas Tarpukariui. Šis etapas, veikiamas naujų socialinių ir ekonominių sanklodų, akcentavo išskirtinį valstybės vaidmenį kontroliuojant tokių paslaugų teikimą. Pastarajame etape išryškėjo biurokratinis, hierarchinis viešųjų paslaugų teikimo modeliai, kuriuose buvo laikyta, kad viešosios institucijos gerai dirba, kai jų veikla mažiausiai ribojama aplinkos, o valstybės tarnautojai yra valdomi hierarchiniu pavaldumo principu bei kontroliuojami. Tai uždarytų viešojo valdymo sistemų etapas.
- 3- iasis etapas. Jis susiformavo XX a. 8 deš. pab. („Naujosios viešosios vadybos“ idėjų veikimo aplinkoje) dėl valstybės atskaitomybės poreikio piliečiams, demokratijos plėtros ir raidos, pilietinių teisių akcentų. Šis etapas siejamas su NVO sektoriaus sklaida. Manoma, kad šis etapas atsirado dėl poreikio sumažinti valstybės reikšmę teikiant viešąsias paslaugas. Pradėtos vykdyti viešųjų institucijų, informacinių technologijų diegimo reformos lėmė, kad elektroninių paslaugų teikimu siekta didinti valstybės konkurencingumą, bendradarbiavimą su įvairiomis organizacijomis, rūpintis valstybės įvaizdžio patrauklumu.

Plačiau aptartinas 3-iasis etapas ir moderni viešųjų paslaugų traktuotė, kuri šiandien neatsiejama ir nuo technologinio požiūrio į modernų viešųjų paslaugų teikimo procesą ir struktūrą. XX a. antroji pusė pasižymėjo kaip permmainų metas viešųjų paslaugų teikimo procese, jai buvo būdinga viešojo administravimo paradigmos kaita. V. Lapuente ir S. Van der Walle (2020) teigimu, tradicinę, hierarchinę, legalistinę viešąją administraciją pakeitė į rezultatus orientuotos viešosios organizacijos, taip pat pelno

siekiančios privačios įmonės ar NVO. Pirmosios viešojo administravimo reformos buvo įgyvendintos D. Britanijoje, N. Zelandijoje, per kurias, taikant „naujosios viešosios vadybos“ idėjas viešasis administravimas daug praktikos perėmė iš privataus sektoriaus. Pagrindinė prielaida buvo ta, kad verslo praktika padidins viešųjų organizacijų efektyvumą (Lapuente ir Van der Walle, 2020). Ši prielaida tampa aktuali, kai viešųjų išlaidų mažinimas yra vienas svarbiausių darbotvarkės klausimų apmąstant deficito ir valstybės skolos klausimus. Naujoji viešojo vadyba viešųjų paslaugų teikimo procese įgyvendina esminius pokyčius, pateiktoje 2 lentelėje.

2 lentelė. Viešųjų paslaugų turinio kaita perėmus „naujosios viešosios vadybos“ paradigmos pokyčius

Pokytis	Turinys
Didesnis veikimas per rinkodarą ar konkurenciją	Vidaus rinkose arba sudarant sutartis su privačiu sektoriumi ir NVO
Decentralizacijos procesai	Hierarchijos mažinimas, balansavimas tarp centrinų nurodymų ir vietos politikos, atsakomybės delegavimas, atskirų agentūrų sudarymas iš viešųjų organizacijų
Privatizacijos procesai	Išlaidų optimizavimas ir funkcijų perdavimas
Dalyvavimas	Didesnis piliečių įtrauktumas į valdymą, paslaugų teikimą įvairiuose valdymo lygmenyse
Paslaugų teikimo išskaidymas	Pavyzdžiui: valstybės sveikatos priežiūra ir gamyba, departamentų padalinių agentavimas sudarant sutartis su NVO
Didesnė veiksmų laisvė vadovams	Veiklos turinys nebėra vien „biurokratinis“, galima taikyti kūrybiškesnes vadybos idėjas
Kitokia viešojo sektoriaus darbuotojų orientacija	Galima motyvuoti ne tik moralinėmis intencijomis, bet ir didesniu atlygiu
Didesnis išorinių darbuotojų motyvavimo priemonių akcentas	Išorinėmis paskatomis valstybės tarnautojai turėjo būti skatinami dirbti kuo geriau. Jei atlyginimai ir darbo saugumas priklausytų nuo darbo rezultatų, valstybės darbuotojai norėtų prisiimti tą riziką, kurios vengdavo pagal tradicinį biurokratinį modelį.
Nebėra didelių vadybinių atstumų tarp viešojo ir privataus sektoriaus	Viešojo ir privataus valdymo sektoriaus praktika supanašėjusi. Viešosios paslaugos nebėra monopolinės, jos tampa laisvesnėmis. Į viešąjį sektorių lengviau gali ateiti vadovai iš privataus sektoriaus ir atvirkščiai

Šaltinis: sudaryta autorės pagal Lapuente ir Van der Walle, 2020; Staponkiene, 2005

Neoklasikinė viešųjų paslaugų teikimo konkurencijos sąlygomis perspektyva traktuoja, kad didinant paslaugų teikėjų, iš kurių galima rinktis, skaičių, bus optimaliai paskirstyti turimi ištekliai (Jilke, Ryzin ir Walle, 2016). Remdamiesi tokia teorine samprata, mokslininkai S. S. Iyengar ir M. R. Lepper (2000) atliko lauko eksperimentą, kurio metu jie paskyrė JAV bakalėjos parduotuvės klientus paragauti pirmiausia iš 6, tada iš 24 skirtingų gurmaniškų uogienių. Šis eksperimentas parodė, kad nepaisant didesnio didesnio uogienių pavyzdžio patrauklumo, žmonės, susidūrę su plataus pasirinkimo sąlyga, buvo mažiau linkę įsigyti vieną iš uogienių. Kitaip tariant, didėjantis pasirinkimas sumažino žmonių tikimybę priimti sprendimą. Minimas eksperimentas atskleidė, kad viešųjų paslaugų teikimo atveju esant

ribotam pasirinkimui viešosiomis paslaugomis labiau konkuruojama dėl klientų, kas yra geros kokybės prielaida. Antra vertus, siekiant kokybės reikia užtikrinti konkurencijos sąlygas, kad paslaugų teikimas būtų padalintas skirtingiems sektoriams, nes teikiant viename sektoriuje konkurencinė aplinka gali būti nesukurta. S. Jilke, G. Van Ryzin ir S. Van de Walle (2016) pažymi, kad daugelyje Vakarų valstybių rinkų dabar yra keli viešųjų ir privačiųjų paslaugų teikėjai, kurie konkuruoja, pavyzdžiui, dėl elektros vartotojų, o Niujorko valstijoje žmonės gali rinktis iš vidutiniškai 41 elektros energijos.

Esminis pakitusios viešųjų paslaugų sampratos teikimo elementas yra didesnė orientacija į vartotoją, biurokratinio modelio ir pernelyg biurokratizuotų procedūrų atsisakymas. Čia vertinamas laisvumas, paprastumas, ieškoma kokybės ir naudos konkrečioms individams, apmąstomas resursų taupymo kelias. Viešosios paslaugos yra teikamos asmenims, kurie gauna ir tai, kas svarbu jiems asmeniškai, ir tai kas susitarimo pagrindu svarbu visai visuomenei, bendruomenei. Viešųjų paslaugų vartotoją galima apibūdinti kaip „kolektyvinį vartotoją“, kuris gauna ir tai, kas yra vertinga kolektyviniams piliečiams ir kas visiškai skiriasi nuo individualių paslaugų vartotojų pageidavimų, ir tai, kas apibendrina individų norus, išryškina jų vertybes, interesus (Alford ir Yates, 2015). Tai, kas vertinga visuomenei, traktuojama kaip kolektyvinė valia, kuri yra politinio atstovavimo ir svarstymo procesų rezultatas, o demokratinė valdžia sukuria pagrindinį šių norų įgyvendinimo kelią. „Kolektyviniam vartotojui“ aktualu tai, kas yra viešoji paslaugų teikimo vertė, kuris suprantama kaip dalijimasis viešosiomis gėrybėmis, o individams reikalinga tai, ko norima privačiai sferai. Iš esmės galima teigti, kad teikiant šiuolaikines viešąsias paslaugas orientuojamasi į tai, „kas yra piliečiai ir klientai kartu“ (Alford ir Yates, 2015, p. 161).

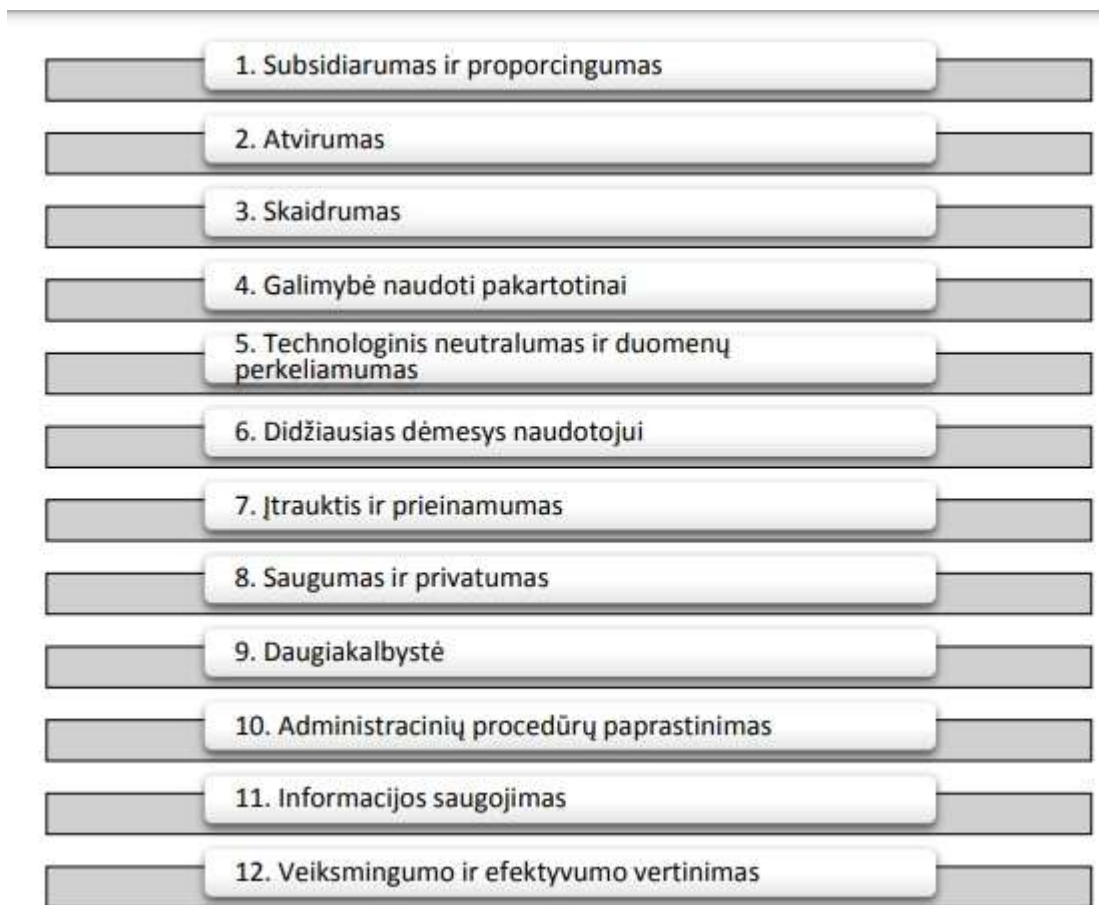
Atnaujintos struktūros viešosios paslaugos grindžiamos galutiniu tikslu, kurio siekiama ir kuris įgyvendinus reformas bei pokyčius suprantamas kaip būsima padėtis. Realizuojant ją, labai svarbu technologiniai pokyčiai, inovacijos. Demokratiškesnė viešųjų paslaugų teikimo orientacija lėmė inovacijų diegimą viešosiose paslaugose, kas padėtų piliečius labiau įtraukti į sprendimų priėmimo procedūras.

E. Butkevičienė ir A. Vaicekauskaitė (2013) nurodo, kad informacinių technologijų raida dabar dar labiau keičia viešųjų paslaugų teikimo formas ir santykius tarp viešųjų paslaugų teikėjų ir gavėjų, kuomet realius kontaktus ima keisti virtualūs kontaktai, didelė dalis paslaugų perkeliama į elektroninę erdvę. Svarbu ir tai, kad elektroninis viešųjų paslaugų teikimo pobūdis padeda palaikyti tarpsektorinius ryšius.

Siekiant atitinkamų pokyčių, svarbu surasti tam tinkamus kelius, tinkamus viešųjų paslaugų teikimo subjektus ir tinkamai paskirstyti tokių paslaugų teikimą. S. Fernandez ir T. Moldogaziev (2011) viešosios vadybos idėjų perėmimą vertina nevienareikšmiškai. Jų teigimu, naujoji paradigma atnešė daug teigiamų pokyčių į viešųjų paslaugų teikimą, tačiau kartu jas ir komplikavo. Įprastas motyvacinis modelis, anot jų, viešojo administravimo institucijose buvo M. Weberio arba vadinamasis biurokratinis

modelis, teikiantis pirmenybę nuspėjumui, paklusnumui ir nešališkumui, o ne efektyvumui ir naujovių paieškai. Visuomeninių organizacijų prioritetas, įsitraukiant į viešųjų paslaugų teikimą, turėjo būti buvo atitiktis, o ne naujovės ar spontaniškumas. Idealoje biurokratinėje organizacijoje valstybės tarnautojai buvo konstitucinių, teisinių principų ir profesinių normų prižiūrėtojai, o ne tie, kurie garantavo efektyvumą ar viešųjų gėrybių naudą. Pasitelkus neformalias normas konkurencijos didinimas tiek dėl darbo vietų, tiek dėl išmokų tapo viešųjų paslaugų teikimo prerogatyva, kas, manoma, gerino viešųjų paslaugų kokybę. Tačiau kartu pastebima, kad dėl padidėjusios konkurencijos viešojo sektoriaus padaliniuose tapo sunkiau koordinuoti paslaugų teikimo procesą ir bendradarbiauti (Fernandez ir Moldogaziev, 2011). Yra manoma, kad pakitusią viešųjų paslaugų teikimo paradigmą įgalino ir vadovų išsilavinimas, kuris vis dažniau buvo įgyjamas viešajame sektoriuje ir kuris atnešė pagrindines valdymo vertybes į viešąjį sektorių kaip: orientaciją darbo rezultatus, efektyvumo siekį, atvirumą naujovėms. Vis dėl to yra baiminamasi, kad tokia vadovų patirtis prisidės prie pagrindinių nusistovėjusių viešojo sektoriaus vertybių kaip nešališkumas ir teisingumas erozijos (Lapuente ir Van der Walle, 2020). Taigi pagrindinis „viešosios vadybos“ keliamas pavojus viešųjų paslaugų teikimo procese yra tai, kad jos gali būti pradėtos teikti savanaudiškais konkečių interesų grupių tikslais, motyvuojant nauda bendrajam gėriui, kad tai taps dar viena „verslo“ rūšimi. S. Kishimoto ir O. Petitjean (2017) išryškina tokias problemas kaip kad nebuvimas konkurencingų alternatyvių paslaugų tiekėjų savivaldybių lygmenyje, smulkių sutarčių, turinčių didelių sandorių sąnaudų, sudarymas, privataus sektoriaus piktnaudžiavimas, išteklių ir vietos ekonomikos kontrolės stoka, noras suteikti žmonėms prieinamas paslaugas, įgyvendinti ambicingas klimato kaitos strategijas.

Pagrindinis viešųjų paslaugų teikimo bruožas, kurį siekiama įgyvendinti, yra didesnis piliečių įtraukimas į valstybės valdymą ir viešųjų paslaugų teikimą. Galima teigti, kad taip įgyvendinamas tam tikras savivaldos elementas. Europos Sąjungos tarptautiniuose dokumentuose akcentuojamas didesnis viešųjų paslaugų teikimo sąveikumas. Sąveikumą suprantant kaip viešųjų paslaugų teikimą „iš apačios į viršų“ ir „iš viršaus į apačią“ visais nacionalinių valstybių viešojo administravimo lygmenimis, tai reiškia didesnę nevyriausybinių organizacijų įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą (2 pav.)



2 pav. Viešųjų paslaugų teikimo kaita Europos Sąjungos lygmeniu: pagrindiniai principai

Šaltinis: Europos Komisijos komunikato 2017 03 23 COM 134 priedas, 2017, p. 9

Remiantis S. Nambisan ir P. Nambisan (2013), galima pateikti tokius praktinius pavyzdžius, kuriais įgyvendinant viešųjų paslaugų teikimo „reformą“ į valdymo procesus buvo labiau įtraukti piliečiai: Danijos vyriausybės iniciatyva kartu su piliečiais kurti klimato kaitos mažinimo strategiją, Švedijos federalinių geležinkelių bendradarbiavimas su piliečiais iš naujo apibrėžiant viešąjį transportą ir viešojo transporto paslaugas, Suomijos vietos valdžios partnerystė su vyresnio amžiaus piliečiais perdarant pagyvenusiems žmonėms reikalingą infrastruktūrą, Pietų Korėjos vyriausybės iniciatyva „e-People“, skirta remti internetines civilines peticijas.

Lietuvos Respublikos 2012-2020 m. Nacionalinėje pažangos programoje (2012) buvo nurodomi viešųjų paslaugų kokybės gerinimo ir prieinamumo visuomenei didinimo siekiai, subsidiarumo principo įgyvendinimas, bendruomenių, privataus sektoriaus ir NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą. Analizuojant prioritetus, matyti, kad viešųjų paslaugumą teikimą siekta padaryti atviresniu visuomenei ir skirtingiems paslaugų teikėjams. Valstybės pažangos strategijoje „Lietuvos pažangos strategija 2021 – 2030“ ir „Lietuva 2030“ (2012) įpareigoja „savivaldybes imtis veiksmų tokia apimtimi, kiek reikalinga užsibrėžtų tikslų įgyvendinimui“. Šiuose dokumentuose numatytas tikslas iki „2030 metų perduoti 30 proc. viešųjų paslaugų trečiajam sektoriui“ (Lietuvos pažangos strategija 2021 – 2030“ ir „Lietuva 2030“

(2012). Savivaldybės šio tikslo įgyvendinimui turi peržiūrėti priimtus teisės aktus ir kitus dokumentus ir jei yra poreikis juos pakeisti, patobulinti, norint pasiekti numatytus tikslus.

Apibendrinant galima teigti, kad per pastarąjį amžių viešųjų paslaugų teikimas gerokai pakito. Tokį pokytį galima pavadinti perėjimu nuo biurokratinio modelio į demokratinį, atviresnį visuomenei tiek tikėtinu paslaugų teikimo rezultatu, tiek pobūdžiu, formomis, struktūra. Šis pokytis nėra nediskutuotinas, tačiau jo privalumas tas, kad yra grindžiamas rinkos sąlygų konkurencija, yra labiau prieinamas skirtingiems paslaugų teikėjams ir lankstesnis. Pastarajame modelyje perspinant skirtingų sektorių sąsajoms, piliečiai aktyviau įtraukiami į viešąjį valdymą, tampa jo dalyviais ir prisiima už jį atsakomybę.

2. NVO GALIMYBIŲ TEIKTI VIEŠĄSIAS PASLAUGAS ANALIZĖ

2.1. NVO sampratos aiškinimas

Analizuojant NVO, jos laikomos dariniu, padedančiu funkcionuoti demokratinei visuomenei, atstovauti piliečių teises, būti piliečiams išgirstiems, įgyvendinti atskirų grupių interesus. Kaip rašo W. H. Voorberg, V. J. J. M. Bekkers ir L. G. Tummers (2014), pilietinės visuomenės dalyvavimo priimant valdžios sprendimus formos yra visuomenės dalyvavimas, bendradarbiavimo valdymas ir bendruomenės dalyvavimas. Piliečių dalyvavimas laikomas būtina socialinių inovacijų viešajame sektoriuje sąlyga, kas reiškia, kad piliečių dalyvavimas sukuria sąlygas viešojo sektoriaus atsinaujinimui ir vystymuisi. Visa tai siekia įgalinti NVO, kurių apibrėžimas traktuotinas per pilietinių interesų ir galios įgijimo juos įgyvendinant prizmę.

Jungtinių Tautų organizacija kalbėjo apie galimybę suteikti patariamąjį vaidmenį valdžiai nepriklausančioms struktūroms, kurios savo veikloje siekia socialinių uždavinių įgyvendinimo (Mikolaitytė ir Mejerė, 2012). NVO imta sieti su „trečiojo sektoriaus“ organizacijomis. D. Lewis (2011) pastebėjimu, NVO gali turėti keletą sinonimų: antai JAV jos daugiau vadinamos ne pelno, savanoriškomis, pilietinės visuomenės organizacijomis, D. Britanijoje labdaros ar paramos teikimo organizacijomis, Vokietijoje – pilietinėmis organizacijomis. Taigi NVO yra kartu ir skėtinis terminas, apibūdinantis tokių organizacijų raišką ir įvairovę.

A. Šukvietienė (2018), išnagrinėjusi NVO apibrėžimus, juos sugrupuoja pagal keletą NVO sampratą analizuojančių požiūrių – teisinį, finansinį, funkcinį, struktūrinį, veiklos. Remiantis, jos pateikta ir susisteminta literatūros analize, aptinkamos keturios NVO sąvokos aiškinimo grupės. Kiekvienai jų galima rasti po apibrėžimą.

3 lentelė. NVO sampratos aiškinimai

Apibrėžimas	Apibūdinimas
Teisinis požiūris	Nepolitinis, nereliginis, pelno nesiekiantis darinys. Tai juridiniai asmenys, nesantys NVO ar bendrijomis, religinėmis bendruomenėmis ir turintys iki 1/3 balsų visuotiniame dalyvių susirinkime, politinės partijos, profesinės sąjungos ir susivienijimai / darbdavių organizacijos, organizacijos su privaloma naryste konkrečios profesijos atstovams, tokios pat organizacijos su neprivaloma naryste, sodininkų bendrijos, šeimos, nuolatinės arbitražo institucijos (Lietuvos Respublikos nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymas, 2019)
Ekonominis požiūris	Sektorius, sutelkiantis išteklius pirkti žmonėms reikalingoms paslaugoms ar prekėms (Lewis, 2011). Nesiekiančios pelno ir

	neperskirstančios finansinės naudos teikėjams, savininkams (Žalimienė ir Rimšaitė, 2005)
Funkcinis požiūris	Savivaldos, savanoriško dalyvavimo principus įgyvendinančios organizacijos, siekiant suformuoti decentralizuotą saugumą, suartinti tinklus tarp žmonių ir organizacijų (A.Šukvietienė, 2017)
Struktūrinis-veiklos požiūris	Pilietinės visuomenės sudedamoji dalis, sprendžiant socialines problemas, įgyvendinant socialinius „eksperimentus“. Tikslai yra skatinti visuomenėje pliuralizmą ir įvairovę, užuot siekus įtikti valdžiai, sudaryti galimybes žmogaus teisių užtikrinimui ir nuomonės raiškai, atkreipti dėmesį į mažiau matomų socialinių grupių lūkesčius, saugoti kultūrinį identitetą, išplėtoti rinkos ir valdžios atsakingumo prieš visuomenę mechanizmus, išryškinti moralinį aspektą (Žalimienė ir Rimšaitė, 2005)

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis lentelėje nurodytais autoriais

Kaip matyti 3 lentelėje, NVO leidžia apibrėžti kaip daugialypį darinį, kuris gali būti finansuojamas, subsidijuojamas valstybės lėšomis, įgyvendinti piliečiams reikalingas savo interesų atstovavimo funkcijas ir teikti jiems naudingas veiklas, užtikrinant demokratinio valdymo įvairovę ir lankstumą.

NVO viešųjų paslaugų teikimo turinys kyla iš supratimo, kad bendra viešųjų paslaugų gamyba apima tam tikrus abipusius santykius tarp atitinkamos nevyriausybinės organizacijos ir piliečių ar klientų, skiriančių tam savo laiką ir pastangas. Šio bendradarbiavimo ir sąveikos formos gali būti nuo labai paprastų iki labai sudėtingų kaip šiukšliadėžių išstatymas viešose vietose ar infrastruktūros įrengimas (Alford ir Yates, 2022). Visos jos yra vertingos piliečiams nepriklausomai nuo to, ar gaunama materialinė nauda, ar socialinė priklausomybė, ar tai būtų piliečių vertybių realizavimas, ar kasdienės veiklos supaprastinimas (Alford ir Yates, 2022). L. Žalimienė ir J. Rimšaitė (2005) nusako, kad NVO esmę sudaro: organizuotumas tam tikru mastu (institucionalizacija), privatumo laipsnis (nepriklausomumas nuo valstybės), savarankiškumas (galia kontroliuojant savo veiklą), savanoriškumas (savanorystės aspektas, piliečių įtrauktumas). NVO charakteristiką apibūdina tokie bruožai kaip institucionalizavimas, pelno neskirstymas, institucinė nepriklausomybė, savivaldos elementai, neprivalomumas ir savanoriškumas, vidinė kontrolė, orientacija į socialinės atskirties grupes.

NVO gali būti trijų tipų atsižvelgiant į veikimo mastą: nacionalinės / tarptautinės, skėtinės, pavienės / vietos savivaldos. NVO valdymas gali būti skirtingas ir sudėtingas. Pavyzdžiui, remiantis JAV ir Europos patirtimi, pasak H. Millar (2013, p. 259 cit. iš Šukvietienė, 2018, p. 22), galima skirti antireprentišką (centralizuotą / decentralizuotą) ir tinklinį valdymą (bendras sprendimų priėmimas su vyriausybinio sektoriumi, decentralizuotas veikimas), taip pat nevienodus atskaitomybės elementus (fiskalinį, ataskaitas, veiklos auditą, viešą auditą, lyginamąjį NVO analizę). NVO organizacinis funkcionavimas priklauso nuo NVO tipo, veiklos orientacijos, kuris apibrėžiamas 4 lentelėje.

4 lentelė. NVO organizacinis funkcionavimas

NVO	Sąveikos lygmuo	Tikslinis veiklos segmentas
Nacionalinės / tarptautinės NVO	Sąveikauja su centrine valdžia	Siekia veikti atskiras politines šakas, kurios funkcionuoja nacionaliniu ar regiono lygmenimis
Skėtinės organizacijos	Sąveikauja su centrine valdžia	
	Sąveikauja su savivaldybėmis, seniūnijomis, seniūnaitijomis	Funkcionavimas grindžiamas lokalumu
Vietos savivaldos lygmens / pavienės NVO	Sąveikauja su savivaldybėmis, seniūnijomis, seniūnaitijomis	

Šaltinis: Šukvietienė, 2018, p. 40

Pastebima, kad NVO įtaką konkrečiam sektoriui, valdžios lygmeniui ir paslaugų gavėjų segmentui siekia daryti pagal savo veikimo lygmenį. Ši įtaka daroma savo veikimo srityje kaip kad švietimas socialinės paslaugos, visuomenės sveikata, gyventojų ekonominė padėtis ir kt. Skėtinės organizacijos labiau orientuotos į poveikio darymą priimant sprendimus žemesnio (vietinio) veikimo lygmens organizacijoms. Lietuvoje, pasak R. Mikalaukaitės ir V. Vitkevičiaus (2018), NVO funkcionuoja daugiausiai kaip asociacijos, labdaros fondai ir viešosios įstaigos, kurios yra nepriklausomos nuo valstybės, savivaldybių ir jų tikslų, nesiekia politinės valdžios ar religinių interesų. Naujosios viešosios vadybos idėjų aplinka yra, A. Raipos, V. Smalskio, V. Giedraitytės ir S. Nefo (2016), vertinimu, yra tam tikro neišbaigtumo ir nuolatinės kaitos aplinka. Šioje aplinkoje ir NVO tampa dviprasmiškos, nes jas veikia dviprasmiškumo dimensijos kaip misijos, tikslų, direktyvų vertinimo, veiklos ir prioritetų dviprasmiškumo suvokimas. Infomacinė sklaida, žinių valdymas, formos ir metodai tampa NVO kaitos procesų priežastimi kuriant viešąją vertę, nustatant partnerystės formas. Pastarieji autoriai rašo, kad dabartinių NVO ypatybė – matricos tipo struktūra, kurioje sprendimai priimamai vadovaujantis dialogu, alternatyvų įvertinimu, konsensusu, tinklaveikos procedūromis, viešojo ir NVO sektoriaus integracijos procesais.

Lietuvos Respublikos nevyriausybinų organizacijų plėtros įstatymo (2020) 3 str. aptaria pagrindinius NVO politikos principus – paritero, dalyvavimo ir įtraukimo, tarpinstitucinio dalyvavimo ir įtraukimo, informavimo, savanoriškumo, lygybės. Šie principai suponuoja, kad nevyriausybinų organizacijų veikla visų valdžios lygmenų (valstybės, savivaldybių, NVO) interesus atstovauja lygiavertiškai, yra vykdoma nešališkai, grindžiama tarpinstituciniu bendradarbiavimu, ryšių, bendradarbiavimo tinklų paieška ir mezgimu, informacijos ataskaitingumu visuomenei. NVO lygiomis teisėmis su vyriausybinio sektoriumi dalyvauja formuojant ir įgyvendinant politiką.

NVO veikloje yra labai aktualus teisinis reglamentavimas, kuris daro įtaką veiklos organizavimui. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. kovo 24 d. nutarimu Nr. 330 „Dėl ministrams pavedamų valdymo sričių“ (Suvestinė redakcija nuo 2023-01-04), numatyta, kad „Socialinės apsaugos ir darbo ministerija atsakinga už nevyriausybinų organizacijų plėtrą, kurios tikslas yra

formuoti bendruomeninių ir nevyriausybinių organizacijų plėtros politiką, organizuoti, įgyvendinti ir kontroliuoti jos įgyvendinimą“.

NVO veiklą Lietuvoje reglamentuoja nemažai teisės aktų, kurie pateikti 5 lentelėje. Kiekvienas teisės aktas yra aktualus ir svarbus. NVO veiklos reglamentavimą galima matyti minėtuose įstatymuose.

5 lentelė. Nevyriausybinių organizacijų veiklą reglamentuojantys teisės aktai

METAI	TEISĖS AKTO DOKUMENTAS	AKTUALUMAS
1992 m.	Lietuvos Respublikos Konstitucija	•Konstitucija užtikrina galimybę kurtis į nevyriausybines organizacijas ir jas įteisinti.
2013 m. gruodžio 19 d. Nr. XII-717 (Suvestinė redakcija nuo 2022-05-01)	LR Nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymas https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.463439/asr	•Įstatyme apibrėžiama NVO sąvoka; •Nustatyti bendradarbiavimo tarp valstybinio sektoriaus ir NVO principai; •Nustatyta NVO plėtros politikos formavimas;
2011 m. birželio 22 d. Nr. XI-1500	LR savanoriškos veiklos įstatymas https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.402802	•Įstatyme numatyti veiklos organizavimo reikalavimai, kuriuos turi vykdyti NVO ar savanoris; •NVO gali būti savanoriškos veiklos organizatorėmis; •Įstatymas nustato savanoriškos veiklos sąvoką.
1993 m. birželio 4 d. Nr. I-172 (redakcija nuo 2022-09-01 iki 2024-12-31)	LR labdaros ir paramos įstatymas https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.5483/asr	•Įstatymas nustato labdaros ir paramos teikimą ir gavimą, jų tikslus; •Nustato labdaros ir paramos gavėjus ir teikėjus; •Nustato paramos gavimo bei paramos ar labdaros teikimo ir atsiskaitymo procedūrą, kontrolę ir apskaitą; •Nustato NVO, kaip paramos gavėjo, išipareigojimus.
2004 m. sausio 22 d. Nr. IX-1969 (Suvestinė redakcija nuo 2022-05-01)	LR asociacijų įstatymas https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.226938	•Įstatymas reglamentuoja asociacijų sampratą, veiklos pagrindą; •Numato steigimo, valdymo, reorganizavimo ypatumus. •Numato finansinių ir veiklos ataskaitų parengimo, pateikimo, paskelbimo nuostatas.
1996 m. liepos 3 d. Nr. I-1428 (Suvestinė redakcija nuo 2023-01-01)	LR viešųjų įstaigų įstatymas https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.29578/asr	•Įstatymas reglamentuoja viešųjų įstaigų steigimą, valdymą, veiklą, reorganizavimą, likvidavimą. •Įstatymas nustato finansinių ataskaitų rinkinio ir veiklos ataskaitų parengimo, pateikimo, paskelbimo tvarką,
2018 m. gruodžio 13 d. Nr. XIII-1774 (Suvestinė redakcija nuo 2020-09-01)	LR bendruomeninių organizacijų plėtros įstatymas https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/a6b2f57002d011e9a017f05dde6559c6/asr	•Įstatymas numato aplinkos kūrimo, veiklos ir bendruomeninių organizacijų plėtros sąlygas; •Nustato bendruomeninių organizacijų plėtros politikos formavimo ir įgyvendinimo principus;

		• Nustato valstybės, savivaldybių institucijų ir įstaigų bendradarbiavimo su bendruomeninėmis organizacijomis galimybes.
2020 m. birželio 26 d. Nr. XIII-3170	Lietuvos Respublikos lobistinės veiklos įstatymas https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/ed96d333bad011ea9a12d0dada3ca61b	• Įstatymo tikslas – užtikrinti lobistinės veiklos viešumą ir skaidrumą, užkirsti kelią neteisėtai lobistinei veiklai; • Šis įstatymas reglamentuoja lobistinę veiklą, jos priežiūrą ir atsakomybę už šio įstatymo pažeidimus; • Lobistine veikla nelaikoma viešosios naudos nevyriausybinų organizacijų veikla.
1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1232 (Suvestinė redakcija nuo 2022-05-01)	LR labdaros ir paramos fondų įstatymas https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.26243/asr	• Įstatymas reglamentuoja juridinių asmenų, kurių teisinė forma yra labdaros ir paramos fondas, steigimą, valdymą, veiklą, reorganizavimo ir likvidavimo ypatumus.
2019 m.	LR socialinio verslo plėtros įstatymas https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAP/1ec626406a6e11e99684a7f33a9827ac?jfwid=sagd0oojm	• Įstatymas nustato socialinio verslo subjekto sampratą; • Nustato veiklos kriterijus, siekiamo socialinio poveikio sritis, socialinio verslo subjekto statuso suteikimo ir netekimo pagrindus; • Nustato taikomas valstybės ir savivaldybių skatinimo formas.
2017 m. gegužės 2 d. Nr. XIII-327 (Suvestinė redakcija nuo 2022-12-30)	LR viešųjų pirkimų įstatymas https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/b63962122fcb11e79f4996496b137f39/asr	• Įstatymas siekia užtikrinti efektyvių ir skaidrių viešųjų pirkimų ir projekto konkursų atlikimą; • Reglamentuoja viešųjų pirkimų valdymo ir atlikimo tvarką; • Nustato viešųjų pirkimų subjektų teises, pareigas ir atsakomybę.

Sudaryta autorės, remiantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, nurodytais lentelėje

Aštuonioliktos Vyriausybės programoje (2020) taip pat numatyta, kad bus „siekiama kurti modernesnę ir prieinamesnę viešąjį sektorių, labiau atveriant duomenis, skatinant institucijų veiklos skaidrumą ir didinant atsakomybę, nustatant viešųjų paslaugų kokybės standartus, viešųjų paslaugų tolesnį skaitmenizavimą ir didinant jų prieinamumą, suteikiant platesnes galimybes inovacijoms diegti“. Tai pat numatoma, kad bus siekiama peržiūrėti ir kartu su savivaldybėmis ir nevyriausybiniu sektoriaus atstovais sutarti, kokias viešąsias paslaugas ir kokios apimties gali teikti nevyriausybiniis ir (ar) privatusis sektorius. Numatyta iniciatyva susitarti „dėl bazinių viešųjų paslaugų apimties ir kokybės standartų“. Programoje pastebima, kad viešosios paslaugos sąvoka nevienodai suprantama ir trūksta sutarimo, kokias bazines viešąsias paslaugas turėtų teikti viešasis sektorius ir kokie turėtų būti šių paslaugų kokybės standartai. Numatoma peržiūrėti švietimo, sporto, sveikatos, kultūros tinklą ir turinį, kartu su savivaldybėmis ir nevyriausybiniu sektoriaus atstovais susitarti, kokias viešąsias paslaugas turėtų teikti

tik valstybės institucijos, o kokiais atvejais naudinga įtraukti ir kitus paslaugų teikėjus (pvz., nevyriausybines organizacijas, privatųjį sektorių).

Pasikliaujant tik viešojo administravimo keitimu nepakaks suprasti viešųjų paslaugų kūrimo ir gamybos naudos ir rizikos, atliepti žmonių, kurie kenčia nuo neefektyvaus viešųjų paslaugų teikimo poreikių. Piliečių įtraukimas į viešųjų paslaugų kūrimą ir teikimą yra viena iš pagrindinių dabartinių viešojo administravimo ir viešojo valdymo prielaidų. Kaip teigia T. Brandsen, T. Steen ir A. Verschuere (2018), bendras kūrimas ir bendra gamyba veikiant NVO skiriasi nuo klasikinio piliečių dalyvavimo formuojant politiką, nes sutelkia dėmesį į politikos ciklo rezultatus kaip kad viešųjų paslaugų teikimą su įvairaus apčiuopiamumo laipsniu (nuo konkrečios paslaugos sukūrimo prie abstraktesnių produktų, tokių kaip „sveikata“ ar „saugumas“). Skirtumas nuo valdžios ir pilietinės visuomenės partnerystės yra tas, kad bendra kūryba ir bendros gamybos dėmesys sutelkiamas į atskirų piliečių (grupių) indėlį, o ne į organizacijas. NVO įgalina tai, ko ilgą laiką nepavyko vyriausybėms dėl piliečių nesidomėjimo, riboto atstovavimo, abipusio nusivylimo (Brandsen, Steen ir Verschuere, 2018). Nors piliečiai gali turėti nerealių lūkesčių dėl to, ką vyriausybės gali pasiekti, jų dalyvavimo viešajame valdyme formos per NVO lemia tokio dalyvavimo efektyvumą. Ar dalyvauti NVO, piliečiai patys pasirenka: būtinos demokratinio valdymo kultūros neturinčių piliečių kapitalas gali būti neįtrauktas (Brandsen, Steen ir Verschuere, 2018). Tik daugiadisciplininis ir tarpdisciplininis bendradarbiavimas įsitraukus NVO gali padėti valstybėje plėtoti bendrą kūrybą net ir specifiniais atvejais.

Apibendrintai NVO galima apibūdinti kaip nepelno organizacijas, kurios siekia dalyvauti viešajame valdyme, išreikšti ir atstovauti piliečių ir mažiau girdimų socialinių grupių interesus. NVO gali būti traktuojamos kaip neatskiriamos nuo demokratinio valdymo, nes NVO samprata aiškinama per pilietinių interesų ir galios įgijimo juos įgyvendinant prizmę. Per NVO veikimą ir funkcionavimą skirtingais lygmenimis socialinės grupės įgyvendina savo interesus. Visas šiuolaikinis viešasis valdymas, įskaitant NVO, tampa tam tikru visa apimančiu valdymu, kuris turi hibridinį pobūdį, yra grindžiamas skirtingų sektorių partneryste, valdymo kūrybiškumu.

2.2 NVO įsitraukimo teikiant viešąsias paslaugas vertinimas

Teikdama viešąsias paslaugas savivaldybė rūpinasi savo administruojamoje teritorijoje gyvenančių bendruomenių ir asmenų interesais. Įgyvendindamos pagrindinius savivaldos sampratos elementus, savivaldybės siekia sukurti prieinamą viešųjų paslaugų įvairovę. Įsitraukiant NVO, viešųjų paslaugų teikimas savivaldybėse praturtina viešąjį administravimą naujomis galimybėmis ir formomis ir sukuria prielaidas bendruomenėms būti labiau patenkintomis viešųjų paslaugų rezultatu.

Savivaldybės samprata neatsiejama nuo savivaldos sąvokos. Piliečių teisę į savivaldą užtikrina LR Konstitucijos (1992) 119 str. 1 dalis, kurioje skelbiama, kad „savivaldos teisė laiduojama įstatymo numatytiems valstybės teritorijos administraciniais vienetams“. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo (1995) 3 str. savivaldybę apibrėžia kaip viešą juridinį asmenį, valstybės teritorijos administracinį vienetą, per kurį bendruomenė užtikrina Konstitucijoje laiduotą savivaldos teisę, kuri realizuojama suteikiant įgaliojimus to miestelio bendruomenės išrinktai savivaldybės tarybai. Ši taryba, kaip minima pastarajame įstatyme, sudaro atsakingas vykdomąją ir kitas įstatymuose nurodytas institucijas. Taigi savivaldybės yra teritoriniai administraciniai vienetai, per kuriuos užtikrinama piliečių-savivaldybių gyventojų teisė valdyti save. Kaip įvardija A. Astrauskas (2014), savivaldybė yra vietos savivaldos teisės subjektas.

Analizuojant ir gilinantį į savivaldybės sampratą, galima pateikti tokius vietos savivaldos koncepcijos elementus, kaip rodo 3 pav., kurie susiję su savo tapatumu, savasties suvokimu, teisių užtikrinimu, dalyvavimu valdyme per atitinkamą įsitraukimą į lygmenis, kuriuose priimami sprendimai.



3 pav. Vietos savivaldos komponentai

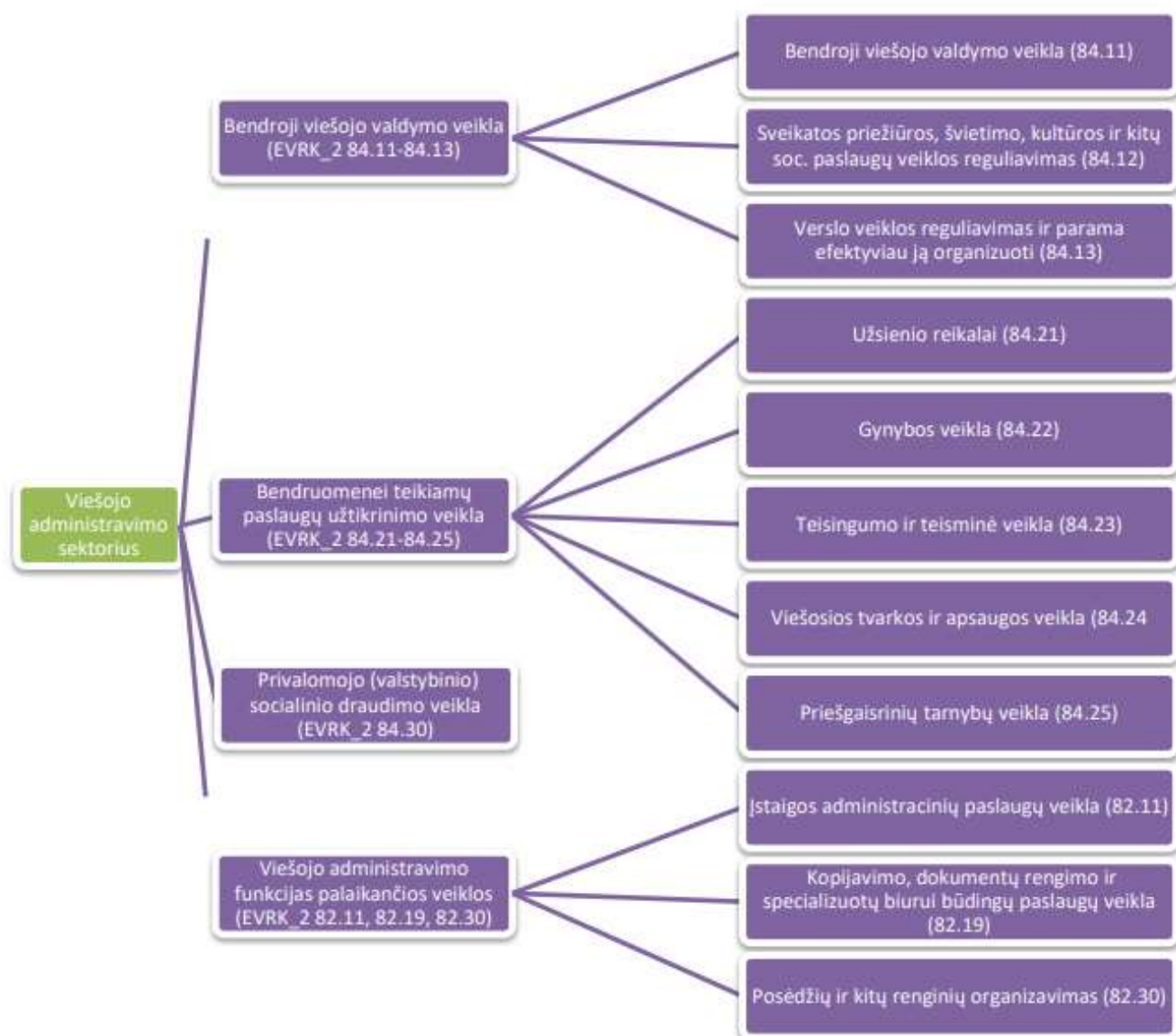
Šaltinis: Urvikis, 2016, p.32

Savivaldybės yra priklausomos ir nuo savo geografinės padėties bei vietos, juos supančių išteklių, o tai riboja besąlygišką bendruomenių interesų užtikrinimą. Savivaldybės, formuodamos valdymo praktiką, turi siekti, kad būtų kiek įmanoma geresnė paslaugų kokybė naudojant faktinius resursus ir kuo taupesnėmis sąlygomis.

Savivaldybei siekiant įgyvendinti vieną iš pagrindinių demokratijos sąlygų – piliečių dalyvavimą savivaldoje, to formos ir būdai gali būti labai skirtingi. Pavyzdžiui, I. Aurylaitė (2017) analizuoja piliečių savivaldos teisės įgyvendinimo per socialinį tinklą „Facebook“ galimybes. Taigi šiuolaikinė savivaldybė yra atvira pokyčiams, veiklos formų kaitai, neprisirišant vien prie įprastų biurokratinių funkcionavimo modelių.

Visame pasaulyje šiuolaikinės savivaldybės turi prisitaikyti prie globalios ekonomikos reikalavimų, o tai lemia NVO įtraukimo poreikį. Anot C. de Magalhaes ir S. F. Trigo (2017), savivaldybės, deleguodamos „valdžios perdavimą“ kitoms organizacijoms siekiant viešųjų gėrybių (nuo vyriausybės iki regioninės, vietos valdžios ir pilietinės visuomenės), ieško alternatyvių veikimo ir finansavimo būdų. Kaip rašo pastarieji autoriai, vietos valdžios institucijos pasinaudoja valdžios perdavimo sistema, kad dalį arba visą vietos viešųjų paslaugų perduotų suinteresuotoms pilietinės visuomenės šalims, įgyvendintų „sutartinį valdymą“. Antai D. Britanijoje daugėja ilgalaikių su savivaldybėmis sudaromų nuomos sutarčių, leidžiančių viešąją žemę, kurioje yra parkai ir žaliosios erdvės, perduoti pelno nesiekiantiems fondams. Taip pat vis dažniau naudojamos teisės valdyti teisiniais aktais, kuriais savivaldybių gyvenamųjų namų kvartalų ir jų teritorijų valdymas perduodamas gyventojų vadovaujamiems valdymo organams (Magalhaes ir Trigo, 2017). Viešojo ir privačiojo sektorių partnerystės ir privačių finansų iniciatyvos mechanizmai vis dažniau naudojami kuriant statybos-eksploatavimo-perdavimo sutartis, kad būtų pertvarkytos ir tvarkomos viešosios erdvės, ypač kai kyla problemų dėl kapitalo investicijų į jas, visos arba kai kurios viešosios erdvės valdymo pareigos perduodamos rangovui, daugėja mažiau formalių susitarimų, į kuriuos įtraukiamos suinteresuotosios šalys priimant valdymo sprendimus. Dar vienas plataus NVO bendradarbiavimo su vietos savivaldos institucijomis pavyzdys, aptariamasis P. Z. Ngema, M. Sibanda ir L. Musemwa (2018), yra Afrikos žemynas. Čia vyriausybės ir visuomenės vystymosi NVO agentūros daug bendradarbiauja didinant aprūpinimą maistu, kuriant maisto saugumo intervencines programas, remiant žemės ūkių infrastruktūrą, smulkų ūkininkavimą, kuriant ūkio drėkinimo sistemas.

Lietuvos savivaldybės teikia šias viešajam sektoriui priskiriamas paslaugas (4 pav.).



4 pav. Savivaldybės kaip viešojo administravimo subjekto teikiamų viešųjų paslaugų rūšys

Šaltinis: Mykolo Romerio universitetas ir Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras, 2019, p. 10

Bendruomenei būdingų paslaugų veikla pagal Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių (1995, aktuali red. 2014) skirstoma į keturias kategorijas – užsienio reikalų, gynybos, teisingumo ir teisminę, viešosios tvarkos ir apsaugos, priešgaisrinių tarnybų veiklą (5 pav.). Taigi, remiantis tokiu traktavimu, savivaldybės viešąsias paslaugas gali teikti visose šiose kategorijose. Lietuvos savivaldybės rūpinasi įvairaus pobūdžio viešųjų paslaugų teikimu, o jos teikiamas paslaugas sudaro platus spektras: šiukšlių išvežimas, komunalinės ir vandens nuotėkų tvarkymo, keleivių vežimo, socialinės rūpybos, medicinos ir visuomenės sveikatos palaikymo, švietimo ir kt. paslaugos.

Viešųjų paslaugų teikimo procese savivaldybė įpareigota užtikrinti, kad visi jos gyventojai galėtų naudotis viešosiomis paslaugomis ir tai daryti nuolat (prieinamumo principas). Teikdama paslaugas savivaldybė užtikrina visas viešųjų paslaugų teikimo procedūras, jų skaidrumą ir laikymąsi, galimybę skirtingiems paslaugų teikėjams konkuruoti. Kaip minima Lietuvos Respublikos vietos savivaldos

įstatymo (1995) 9 str., administruodama viešųjų paslaugų teikimą, savivaldybė pati parenka viešųjų paslaugų teikėjus, kurie gali būti biudžetinės ar viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės ir NVO subjektai, parenkant jiems paslaugų teikimo režimą ir kontrolės būdą. Remiantis Lietuvos Respublikos teisiniu reglamentavimu, savivaldybės įstaigos viešąsias paslaugas gali teikti trimis būdais: per savivaldybių viešąsias programas, per viešuosius pirkimus, per koncesijas (Urvikis, 2016). Pabrėžtina, kad Lietuvoje savivaldybė gali arba finansuoti, arba pirkti viešąsias paslaugas iš konkrečių institucijų ar įstaigų, skirdama joms lėšas ir įgyvendindama viešųjų paslaugų pirkimo procesą.

Socialinių inovacijų instituto (2020) atliktas tyrimas parodė, kad Lietuvos savivaldybėse NVO įsitraukimas teikiant socialines paslaugas vertinamas teigiamai. Jis padeda kurti „pokyčių kultūrą“. Tokį vertinimą atskleidžia keletas tyrime išryškėjusių NVO privalumų viešųjų paslaugų teikimo procese, palyginus su vyriausybinių sektoriaus paslaugų teikėjais:

6 lentelė. NVO privalumai teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėse

Ypatybės charakteristika	Aprašymas
Didesnės paslaugų įvairovės sukūrimas	Didesnė paslaugų pasiūla tiksliniam gavėjui ir kompleksiskumas, užtikrinantis galimybę pasirinkti, taip pat daugiau galimybių pasirinkti paslaugų teikimo būdą, daugiau nestacionarių paslaugų, savalaikiškumo
Paslaugų prieinamumas	Mažesnė kaina, atsižvelgiant į pajamas įvertinamos paslaugos gavėjų fiskalinės galimybės
Bendradarbiavimas	Kokybiškesnis ir lankstesnis bendradarbiavimas tarpinstituciniu lygmeniu. Tikslinio sektoriaus NVO vidinis bendradarbiavimas, dialogas
Galimybė koreguoti paslaugos apimtį individualiu atveju	Paslaugos plečiamos atsižvelgiant į poreikį, taip pat jos pritaikomos prie asmens turimo savarankiškumo lygio
Naujumas	Savivaldybė, atlikdama tyrimus, kasmet ieško naujų paslaugų galimybių ir jas skatina

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis Socialinių inovacijų institutas, 2020

6 lentelė perteikia esminius bruožus, atskleidžiančius, kad NVO aktyvus įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimo procesą įvairiose Lietuvos savivaldybėse suteikia daugiau galimybių paslaugos gavėjui ir skatina daugiau iniciatyvos, kūrybiškumo. Paslaugų gavėjas gali rinktis iš didesnės paslaugų pasiūlos, labiau atsižvelgiama į individualią situaciją, galima kiekvienu atveju koreguoti paslaugos teikimo pobūdį, taip pat užtikrinamas konkurencingumas, nes paslaugos gavėjas kartais gali pasirinkti kitą paslaugos teikėją, kuomet netenkina vienas. Savivaldybių administracinė struktūra, bendradarbiaujant su NVO, tampa dinamiškesnė ir lankstesnė, formuojama savanorystės praktika.

Naujų pokyčių poreikis ne visada reiškia, kad savivaldybėms paprasta juos įgyvendinti. Socialinių inovacijų instituto (2020) atliktame tyrime pažymimi galimi pavojai NVO teikiant paslaugas Lietuvos savivaldybėse: savivaldybėms gali pritrūkti finansinių resursų apmokėti už norimas paslaugas, ne visose savivaldybėse veikia stiprios NVO, o mažesnėse savivaldybėse gali būti jaučiama NVO stoka, stinga kvalifikuotų NVO sektoriuje dirbančių specialistų, tarpininkaujant su kitų savivaldybių NVO gali kilti infrastruktūros problemų.

Išnagrinėjus mokslinę literatūrą, galima įžvelgti, kad NVO sektoriaus įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą iš esmės pagerina viešųjų paslaugų kokybę, naudą gavėjams ir skatina kitokią viešojo administravimo kultūrą. Tačiau visi NVO sektoriaus privalumai kelia diskusiją ir apie NVO įsitraukimo trūkumus, kurie atsiranda dėl nepakankamų kai kurių Lietuvos savivaldybių tuimų resursų plėtoti NVO veiklą viešajame valdyme. Tai skatina giliau tyrinėti NVO galimybes ir ribotumus bei jų įveikimo priemones gerinant prieinamumą prie Lietuvos viešųjų paslaugų teikimo proceso.

2.3. NVO įtraukimo teikiant viešąsias paslaugas Lietuvoje analizė

Šiame poskyryje bus apžvelgiama NVO įsitraukimo teikiant Lietuvos savivaldybėse viešąsias paslaugas situacija ir jos galimybių analizė. Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ yra numatyta, kad įgyvendinant sumanų, visuomenės poreikius atitinkantį valdymą, bent „30 proc. viešųjų paslaugų (sporto, kultūros, švietimo, socialinių ir kitų) bus perduota nevyriausybinėms organizacijoms ir bendruomenėms“. Atsižvelgiant į Lietuvos strateginius tikslus, gilinamasi į įvairius NVO ir savivaldybių bendradarbiavimo sektorius apžvelgiant tuos, kuriuose bendradarbiavimas daugiausiai vyksta.

Priimta ir patvirtinta „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ akcentuoja, kad viešasis sektorius turėtų teikti tik tas paslaugas, kurių negali teikti NVO. Čia kalbama apie tokią sąvoką kaip „sumanus valdymas“, kurią aptariant minima, kad turi keistis valdymo kultūra ir reikia pereiti prie bendru sutarimu grindžiamų sprendimų (Lietuvos pažangos strategija, 2012, 7.2 punktas). Štai kokia rekomendacija „Lietuvos pažangos strategijoje“ pateikiama 7.3 punkte: „Atitinkamai turi keistis ir valdžios vaidmuo pereinant nuo įgyvendintojo prie organizatoriaus ir koordinatoriaus, o viešosios paslaugos turi būti teikiamos įtraukiant piliečius, privatų sektorių, vietos bendruomenes ir nevyriausybines organizacijas“. Taigi strateginiu lygmeniu pripažįstama, kad viešųjų paslaugų perdavimas savivaldybėms būtų svarbus ir naudingas.

Įgyvendindama Lietuvos pažangos strategiją „Lietuva 2030“, Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2020 m. rugsėjo 9 d. Nr. 998 nutarimu (Nauja redakcija nuo 2021-10-09) patvirtino 2021–2030 metų nacionalinį pažangos planą (toliau - Planas), kuriame numatyta užtikrinti aukštą gyvenimo kokybę visiems šalies gyventojams. Plane akcentuojama, kad būtina ne tik užtikrinti viešųjų paslaugų prieinamumą ir pasiekiamumą, bet ir optimizuoti tam tikrų viešųjų paslaugų tinklą. Numatyta, kad norint

užtikrinti paslaugų prieinamumą ir pasiekiamumą, svarbus savivaldybių ir kitų paslaugų teikėjų bendradarbiavimas. Atsižvelgiant į paslaugos pobūdį ir tais atvejais, kai visapusiškai kokybišką paslaugą galima suteikti elektroniniu būdu, turi būti plečiamas ir elektroninės paslaugos prieinamumas arba paslaugų teikimas nuotoliniu būdu, taip gali būti užtikrintos gyventojų galimybės ir gebėjimai tokiomis paslaugomis pasinaudoti. Siekiant įgyvendinti numatytus tikslus ir uždavinius, numatyta didinti visuomenės socialinį, pilietinį aktyvumą, dalyvavimą savanoriškoje, bendruomeninėje veikloje, tarpusavio pasitikėjimą, visuomenės socialinę atsakomybę. Tai pasiekti galima stiprinant pilietinės visuomenės organizacijas, gerinant aplinką veikti nevyriausybinėms organizacijoms, sudarant galimybes visuomenei įsitraukti ir aktyviai dalyvauti sprendžiant visuomenei aktualius klausimus, per įtraukimą į bendras socialines, kūrybines ir kitas veiklas prisidėti prie socialinės atskirties mažinimo. Pažangos plane akcentuojama pasinaudoti vietos plėtros, bendruomeniniu pagrindu kylančiomis iniciatyvomis, įtraukti nevyriausybinių sektorių į paslaugų teikimą. Įgyvendinant Plano septintąją strateginę tikslą siekiama paskatinti vietinę bei regioninę plėtrą ir padidinti teritorinę socialinę ir ekonominę sanglaudą, nes tolygi, tvari ir skirtumams mažinti skirta šalies regionų plėtra laiduos tvarų visos valstybės vystymąsi ilgalaikėje perspektyvoje.

Vadovaujantis 2021-2030 metų Nacionaliniu pažangos planu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. rugsėjo 9 d. nutarimu Nr. 998 (su vėlesniais pakeitimais), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. spalio 8 d. įsakymu Nr. A1-950 „Dėl nevyriausybinių organizacijų ir bendruomeninės veiklos stiprinimo 2021 metų veiksmų plano patvirtinimo” (Suvestinė redakcija nuo 2021-10-21) patvirtino „Nevyriausybinių organizacijų ir bendruomeninės veiklos stiprinimo 2021 metų veiksmų planą“, kuriame numatytas tikslas – „sudaryti ilgalaikės nevyriausybinių organizacijų sektoriaus plėtros sąlygas, skatinant nevyriausybinių organizacijų vienijimąsi ir jų bendradarbiavimą su viešuoju sektoriumi, NVO finansinį savarankiškumą, verslumą, savanoriškos veiklos plėtrą, užtikrinant informacijos apie NVO sektorių sklaidą, stiprinant bendruomeninę veiklą“. Šiam tikslui pasiekti numatyta gerinti NVO ir bendruomeninių organizacijų, jas vienijančių asociacijų plėtros sąlygas, stiprinti jų institucinius gebėjimus, bendruomeninę veiklą. Vienas iš uždavinių numatyta tobulinti NVO veiklos teisinį reguliavimą, sukuriant palankią aplinką NVO sektoriui, skatinti viešojo ir NVO sektorių bendradarbiavimą, teikiant viešąsias paslaugas, didinti visuomenės informuotumą apie NVO sektorių ir savanorišką veiklą. Veiksmų planui įgyvendinti, numatytos priemonės: finansuoti konkurso būdu atrinktus NVO vienijančių asociacijų institucinio stiprinimo projektus; įgyvendinti Nevyriausybinių organizacijų fondo veiklą; stiprinti bendruomeninę veiklą savivaldybėse; efektyvinti bendruomeninės veiklos stiprinimo savivaldybėse priemonės administravimą; padidinti paramą vyresnio amžiaus žmonėms atstovaujančių NVO veiklai; organizuoti tikslinių grupių diskusijas, forumus, mokymus ir kitus renginius, skirtus NVO įtraukimui į viešųjų paslaugų teikimą didinti, NVO bendradarbiavimui ir plėtrai aptarti, NVO gerajai patirčiai skleisti, NVO problemoms bei aktualijoms

viešinti; atlikti gyventojų apklausą apie įsitraukimą į savanorišką ir bendruomeninę veiklą; stebėti, rinkti, vertinti ir sisteminti duomenis apie NVO sektoriaus padėtį, teikti rekomendacijas valstybės institucijoms ir NVO sektoriui; organizuoti kampanijas ir priemones, skatinančias įsitraukti į savanorišką ir bendruomeninę veiklą, ją koordinuoti, vykdyti gerųjų pavyzdžių sklaidą.

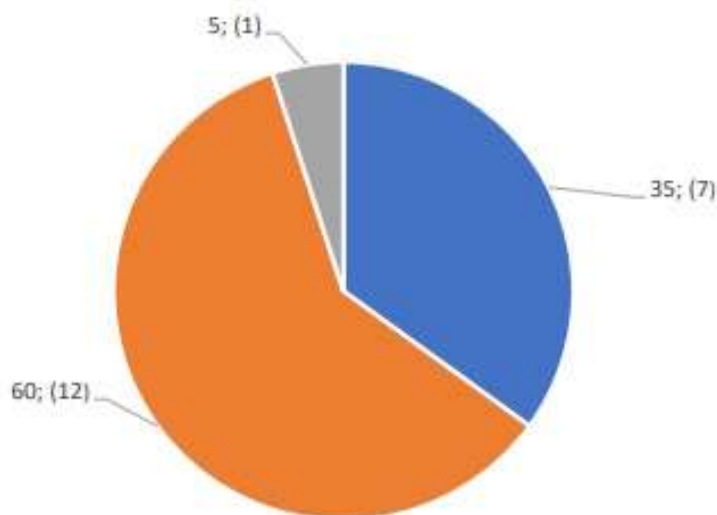
Atsižvelgiant į strateginiuose dokumentuose numatytus tikslus, Lietuvos savivaldybėse vis labiau strateginiu lygmeniu perduodamas viešųjų paslaugų teikimas NVO ir NVO įtraukiama į socialinių paslaugų teikimo procesą. Kaip atkreipiamas dėmesys Socialinių inovacijų instituto (2020) pateiktoje ataskaitoje apie Lietuvos savivaldybių požiūrį į NVO galimybes teikti socialines paslaugas, tai vyksta įvairiais būdais ir formomis – nuo patalpų suteikimo NVO atstovams iki švietimo sektoriaus plėtros, neformalaus švietimo ir kitų panašaus pobūdžio paslaugų, tradiciškai teikiamų savivaldybės, perėmimo. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 167, viešųjų paslaugų teikimas ir perdavimas NVO kuo daugiau įtraukiant NVO į pačią tokių paslaugų teikimo specifiką lėmė Rekomendacijų parengimą dėl laipsniško viešųjų paslaugų perdavimo socialinio verslo subjektams pavadinimu „Laipsniškas viešųjų paslaugų perdavimas socialinio verslo subjektams, pritaikant individualias partnerystės priemones: viešieji pirkimai; koncesija; viešojo ir privataus subjektų partnerystė“ (Socialinių inovacijų institutas, 2020). Jose valstybės ir savivaldybių institucijoms siūlomos priemonėmis, kuriomis remianti viešąsias paslaugas geriausia perduoti socialiniam verslui.

Nepaisant rekomendacijų valstybiniu lygmeniu, kol kas šia linkme judama lėtai. Kaip pateikiama Socialinių inovacijų instituto (2020) sudarytoje ataskaitoje savivaldybėse skirtingas skaičius viešųjų paslaugų perduodamas NVO. Nurodoma, kad, pavyzdžiui, 2017 m., 27 savivaldybės NVO nesuteikė jokios savo biudžeto dalies, taigi NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą nebuvo vykdomas. Vadovaujantis 2019-2020 m. socialinių paslaugų planų (Socialinių inovacijų institutas, 2020) tikslinėse savivaldybėse analize, pastebima, kad 2018 m. net 50 proc. tikslinių savivaldybių savo paslaugų planuose buvo nenumačiusios pirkti viešųjų paslaugų. Kai kurių savivaldybių perkamų socialinių paslaugų dalis nuo visų biudžeto išlaidų socialinėms paslaugoms buvo labai maža. Pavyzdžiui, Druskininkuose 0,7 proc., Šiauliuose 0,3 proc., Zarasuose 0,7 proc., Raseiniuose 0,1 proc. (Socialinių inovacijų institutas, 2020). Nepaisant to, Lietuvoje vyksta NVO įtraukimas savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų organizavimą ir teikimą.

Pastebėtina, kad NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą vyksta skirtingais būdais ir formomis. Kai kurios savivaldybės iš NVO viešųjų paslaugų neperka, o kitos savivaldybės yra sukūrusios atskirų fondų struktūras, skirtas NVO projektams finansuoti (Socialinių inovacijų institutas, 2020). Kaip pažymima tyrimo ataskaitoje (Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras, 2020), numatytą viešųjų paslaugų perdavimo NVO ir NVO įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą rodiklį, būdingą 2020 m. kalendoriniams metams, dalinai buvo pasiekusios šios savivaldybės: Kėdainių (11, 98 proc.), Klaipėdos (14,74 proc.), 3. Klaipėdos (12, 52 proc.), Kretingos (10, 31 proc.), Panevėžio

(11, 10 proc.), Prienų (13,60 proc.), Tauragės (13,86 proc.). Utenos 10, 23 (proc.). Kokybiniai ir kiekybiniai rodikliai leidžia pastebėti, kad Lietuvos savivaldybėse šiuo metu vyrauja skirtinga NVO įtraukimo į socialinių paslaugų teikimą praktika.

Nors NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Lietuvoje vykdomas skirtingai, daugelis savivaldybių pripažįsta, jog vien savo galimybėmis nepavyksta pilnai patenkinti gyventojų socialinių poreikių savivaldybės teritorijų ribose. Kaip matyti iš NVO įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Lietuvos savivaldybėse vaizduojančios diagramos, taip mano didžioji dalis apklaustų savivaldybių:

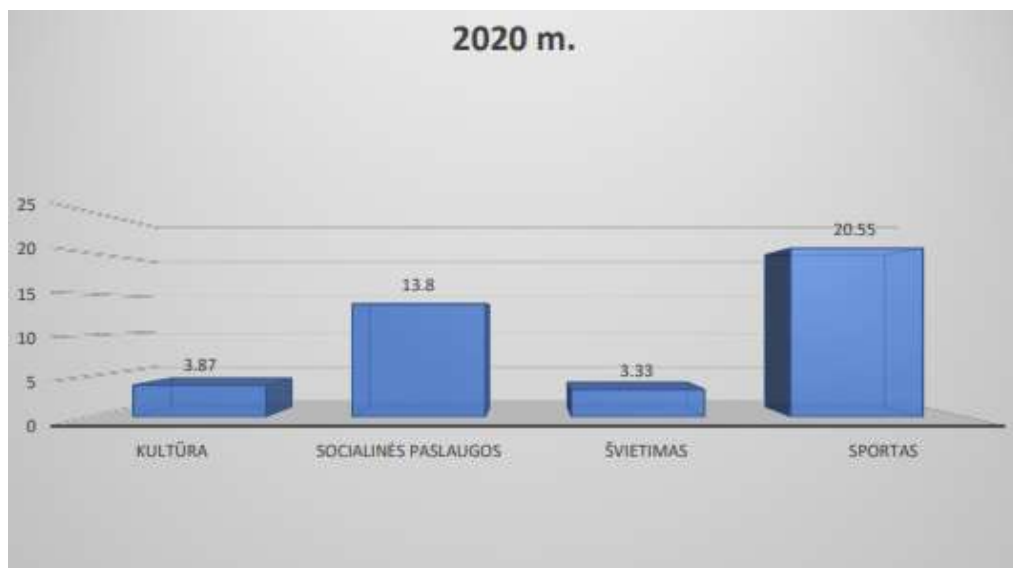


5 pav. Lietuvos savivaldybių požiūris apie socialinių poreikių užtikrinimą savo teritorijoje, kuris vykdomas pačios savivaldybės ir jos padalinių

Šaltinis: Socialinių inovacijų institutas, 2020

Kaip išryškina 5 pav., daugiau negu pusė, tai yra 60 proc. Lietuvos savivaldybių, yra linkusios abejoti gyventojų socialinių poreikių savo teritorijos ribose užtikrinimu. Kitaip tariant, jos suvokia, kad sudėtinga vien savo jėgomis teikti pilnavertes socialines paslaugas. Kaip matyti 6 pav., tik 5 proc., tai yra 1 tyrimo dalyvis, nurodo, kad savivaldybės teikiamų paslaugų pilnai pakanka. Taigi šis tyrimas atskleidžia, kad reikia aktyvesnio NVO įtrauktumo teikiant viešąsias paslaugas.

Lietuvos savivaldybės į viešąsias paslaugas daugiausiai įtraukia NVO, veikiančias sporto ir socialinių paslaugų srityje, taip pat atlikti tyrimai liudija, kad savivaldybės tyrinėja, kaip NVO perduoti daugiau švietimo paslaugų. Akivaizdu, kad šiose srityse Lietuvos savivaldybėms įtraukti NVO yra naudinga. Šis procesas daugiausiai plėtojamas skatinant nevyriausybinių sektoriaus įsitraukimą, kaip pateikiama 6 pav.



6 pav. Nevvyriausybinų organizacijų ir savivaldybių bendradarbiavimas viešų paslaugų teikimo srityse

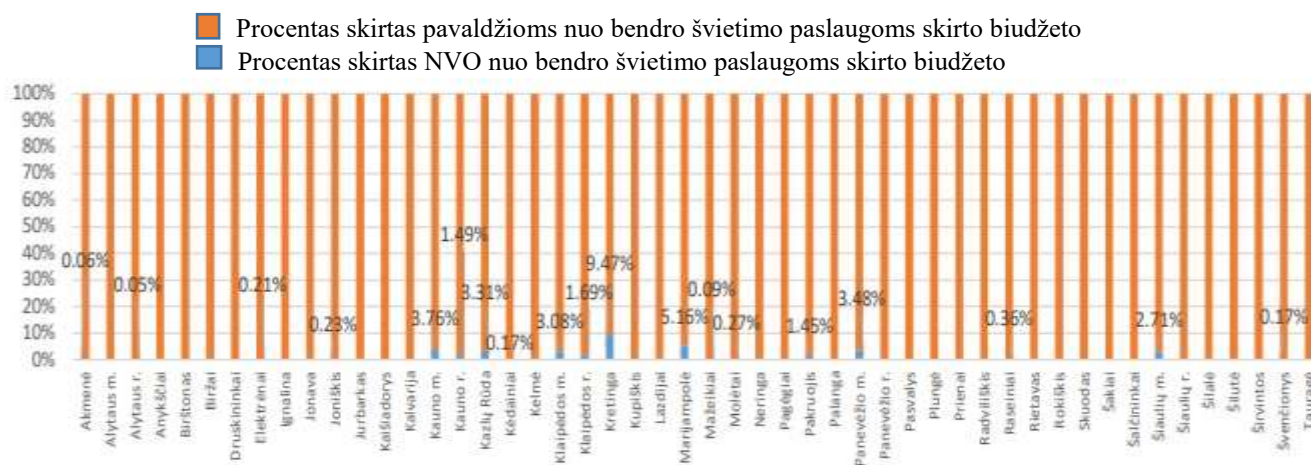
Šaltinis: Nevvyriausybinų organizacijų informacijos ir paramos centras, 2020, p.7

Nevvyriausybinų organizacijų informacijos ir paramos centro (2020) atliktu tyrimu apie NVO įtraukimą į viešų paslaugų teikimą 2019-2020 m. pastebima, kad viešų paslaugų teikėjų įtraukimas daugiausiai aktualizuojamas srityse, kuriomis labiausiai domisi bendruomenės bei formuoja savo tapatybę kitose savivaldybėse, pavyzdžiui, sporte, taip pat tose, kur reikia patenkinti pačius būtiniausius gyventojų socialinius poreikius, įgyvendinti edukavimo, bendruomenės sutelkimo (pavyzdžiui, per kultūrą) funkcijas ir veiklos formas. Kitame tyrime, atliktame Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2020), nagrinėjama, kaip Lietuvos savivaldybės NVO įtraukia į švietimo ir kultūros paslaugų organizavimo, formavimo ir teikimo procesus. Čia išryškina, kad, pavyzdžiui, Šiaulių savivaldybėje NVO aktyviai bendradarbiauja su savivaldybe ir yra jos įtraukiama teikiant neformaliojo vaikų ir suaugusiųjų švietimo funkcijas, o tokio pobūdžio programoms 2019 m. savivaldybė papildomais skyrė 48 tūkst. EUR ugdymo lėšų. Išanalizusi situaciją, savivaldybė nusprendė, kad viešąsias paslaugas, susijusias su neformaliojo švietimo ir ugdymu, perduoti NVO bus pigiau (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020). Panaši viešų paslaugų perdavimo NVO situacija yra ir Alytuje: šioje savivaldybėje nustatyta, kad lyginant su neformaliojo vaikų švietimo tiksliniu finansavimu, kurį sudaro 15 EUR per mėnesį vienam vaikui, neformaliojo švietimo kaina lyginant su NVO yra brangi, taigi Alytaus savivaldybėje, skatinant moksleivių užimtumą vasarą ir turiningą laisvalaikį, per metus įvykdyta 20 projektų, skatinančių mokinių turiningą laiko leidimą vasaros metu ir užimtumą (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020). Panašaus pobūdžio paslaugos Alytaus mieste suteiktos ir senjorams per „trečiojo amžiaus universitetų“ sistemą (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020). Tai leidžia teigti, kad savivaldybėse vystomos ir vis labiau didinamos iniciatyvos sprendžiant konkrečias viešojo

valdymo praktikos problemas, tokias kaip biudžeto lėšų efektyvus ir skaidrus paskirstymas, ekonomiškumas ir išteklių taupymas, viešųjų paslaugų prieinamumo didinimas įvairaus amžiaus asmenims ir kt. Anot Nevvyriausybinų organizacijų ir informacijos paramos centro (2015) pateikiamos informacijos, tokiu būdu viešasis valdymas kinta gerąja prasme: hierarchinį valdymo modelį ima keista tinklaveika, mezgasi aktyvesni ryšiai viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimo srityse, kuris keičia šių ryšių atskirumą ir priešpriešą, įsakymai ir kontrolė virsta derybomis, vadybinės kompetencijos tampa nebe vadovavimo, bet įgalinimo kompetencijomis.

Analizuojant pagrindines viešųjų paslaugų sritis, į kurias daugiausiai Lietuvos savivaldybės įtraukia NVO, - sportas, socialinės paslaugos, kultūra, švietimas, Panevėžio miesto savivaldybė lėšų tam visai neskiria arba skiria mažai, tad atsiduria prie žemesnių pozicijų vertinant pagal lėšų skyrimą NVO teikiant viešąsias paslaugas. Ji ne pirmąja tarp Lietuvos savivaldybių NVO įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą, kaip, pavyzdžiui, Klaipėdos miesto, Akmenės, Tauragės savivaldybės kultūros srityje, ar Rietavo, Utenos, Kėdainių savivaldybės – sporto srityje (Nevvyriausybinų organizacijų informacijos ir paramos centras, 2019). Apskritai galima matyti tendenciją, kad NVO teikiamų viešųjų paslaugų finansavimo proporcijos koreliuoja su savivaldybių dydžiu (Nevvyriausybinų organizacijų informacijos ir paramos centras, 2019). Panevėžio miesto savivaldybė, vertinant visos Lietuvos savivaldybių kontekste daugiau lėšų, orientuotų į NVO paslaugų teikimą, skiria švietimui ir šiuo požiūriu švietimo sritis dominuoja jos dėmesio lauke, kaip matyti 7 pav.

Atsižvelgiant į 7 pav. pateikiamą informaciją, Panevėžio miesto savivaldybė, skirdama lėšas švietimo srityje, galima teigti, užima tarpinę padėtį. NVO švietimo paslaugoms teikti ji skiria mažiau lėšų negu kad Kretingos, Marijampolės savivaldybės, bet daugiau negu kad kaimyninė Šiaulių savivaldybė ir daugelis kitų. Deja, kitose srityse lėšų viešosioms paslaugoms čia neskiriama visai (Nevvyriausybinų organizacijų informacijos ir paramos centras, 2019).



7 pav. Savivaldybių biudžeto švietimui paskirstymas tarp pavaldžių įstaigų ir NVO (proc.)

Šaltinis: Nevvyriausybinų organizacijų informacijos ir paramos centras, 2019, p. 5

Tai gali lemti vidinės ir išorinės kliūtys, liudijančios savivaldybės nepasiruošimą ar iniciatyvos stoką: savivaldybėms pavaldžių įstaigų programų dubliavimasis, politinės valios trūkumas skirti daugiau savivaldybės biudžeto lėšų, susitelkimas į pavaldžių įstaigų kontrolę, o ne į teikiamų paslaugų kokybę, stiprinimo mechanizmų, padedančių ateiti naujiems teikėjams, nebuvimas, pasyvi NVO sistema, trūkstama veiklos profilio įvairovė, kaštų-naudos analizės ir jų efektyvumo vertinimo trūkumas (Švietimo tinklas, 2019). Šios problemos skatina atkreipti dėmesį į didesnę NVO viešųjų paslaugų teikimo įgalinimo Panevėžio miesto savivaldybėje klausimą.

Aptariant NVO įtraukimo į viešąsias paslaugas Lietuvoje tendencijas, remiantis praktinės patirties pavyzdžiais, reikia pastebėti, kad NVO įgalinimas šiose srityse lėtai, bet vykdomas įvairiose Lietuvos savivaldybėse, kurios turi nusimačiusios prioritetus pagal tai, kur NVO paslaugos turėtų būti labiausiai orientuojamos. NVO įtraukiama savivaldybei juntant abipusę naudą, kas jai padeda įgyvendinti modernaus viešojo valdymo principus. Panevėžio miesto savivaldybėje šiuo klausimu prioritetas teikiamas švietimui, tačiau NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ir jų teikimo skatinimą Panevėžio miesto savivaldybėje – dar tobulintina ir tolesnių diskusijų bei praktikos plėtros reikalaujanti tyrinėjimų sfera.

NVO bendradarbiauja su savivaldybėmis įvairiais būdais, kas užtikrina didesnę piliečių įsitraukimą į demokratinės visuomenės valdymo procesus. Galimos įvairios bendradarbiavimo su NVO formos, kurios pateiktos 7 lentelėje.

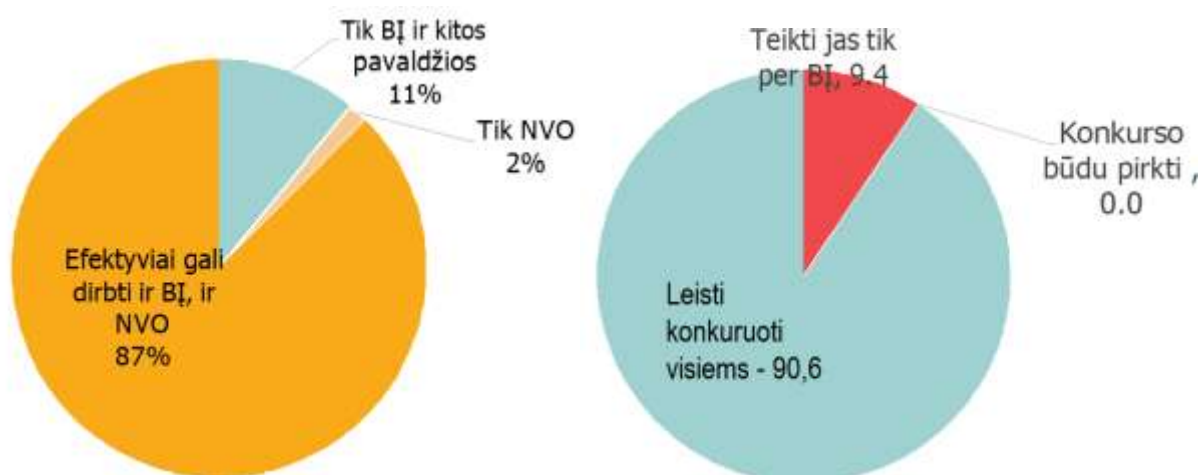
Gilinantis į 7 lentelę, pastebima, kad bendradarbiavimo būdai padeda geriau atsižvelgti į piliečių poreikius teikiant viešąsias paslaugas ir įgyvendinti bendrą tikslą – užtikrinti galimybes visuomenei gauti viešąsias paslaugas, kurios atitiktų bendruomenės poreikius. Šiame procese yra labai svarbi informacija apie poreikius viešosioms paslaugoms, kuria remiantis galima nustatyti, kas yra reikalinga siekiant užtikrinti kokybišką viešųjų paslaugų teikimą.

2022 m. rugsėjo mėn. atliktas tyrimas, kuriame dalyvavo 60 savivaldybių atstovai, parodė, kad viešųjų paslaugų teikimas yra savivaldybei priimtinausia, kai efektyviai gali dirbti tiek biudžetinės, tiek ir nevyriausybinės organizacijos, palaikydamos įvairias bendradarbiavimo formas (7 lentelė).

7 lentelė. NVO ir savivaldybių bendradarbiavimo būdai

NVO IR SAVIVALDYBIŲ BENDRADARBIAVIMO BŪDAI	
GALIMYBĖS	SUNKUMAI
• Patenkinti piliečių poreikius ir padėti spręsti problemas; • Decentralizuoti valdymą ir sumažinti išlaidas; • Galimybė pasidalinti su visuomene atsakomybės našta; • Greičiau ir sėkmingiau sukurti ir puoselėti demokratišką visuomenę; • Išvengiama tikslų dubliavimosi; • Gerinama viešųjų paslaugų kokybė, mažėja išlaidos, didėja efektyvumas; • Vietos bendruomenės nariai įtraukiami į paslaugų teikimą – kaip savanoriai • Bendruomenės problemos sprendžiamos naujais, novatoriškais, efektyviais būdais; • Leidžia lanksčiau ir operatyviau reaguoti į naujai kylančias problemas; • Suteikia galimybę sulaukti didesnio vykdomų projektų atgarsio; • Lengviau gaunamas visuomenės pritarimas konkrečioms uždaviniais; • Vietos valdžios institucijos tampa kontroliuojamos; • NVO padeda savivaldybėms kurti teisinius pilietinės visuomenės pamatus; • Stiprinama demokratija (viešumas, teisingumas, visuomeninė kontrolė, piliečių dalyvavimas ir kt.); • NVO nėra taip patys susijusios su savivaldybe, todėl per jas žmonės gali įvardinti savo poreikius ir argumentuoti pokyčių būtinybę; • Galimybė lengviau pritraukti žmogiškuosius ir finansinius išteklius, disponuoti laiku; • Leidžia geriau atsižvelgti į vartotojo poreikius;	• Skirstant savivaldybės lėšas, sudėtinga pasirinkti iš kelių NVO projektų; • Patiria savivaldybė sunkumų formuluodama užduotį, detalizuodama su NVO būtinas paslaugų teikimo sąlygas; • Nėra nustatytų objektyvių ir matematinių vertinimo kriterijų, eliminuojant žmogaus subjektyvų vertinimą; • NVO įsipareigojimų laikymosi ir išlaidų efektyvumo kontrolės vykdymas; • NVO įsitraukimas į savivaldybių funkcijų vykdymą, apsunkina valdžios galimybes operatyviai koreguoti vykdomą politiką, perskirstyti finansavimą • Nevyriausybiniėje organizacijoje pasigendama aktyvių lyderių; • NVO bendraujant tarpusavyje toje pačioje srityje, nesilaiko sutarčių vykdymo.

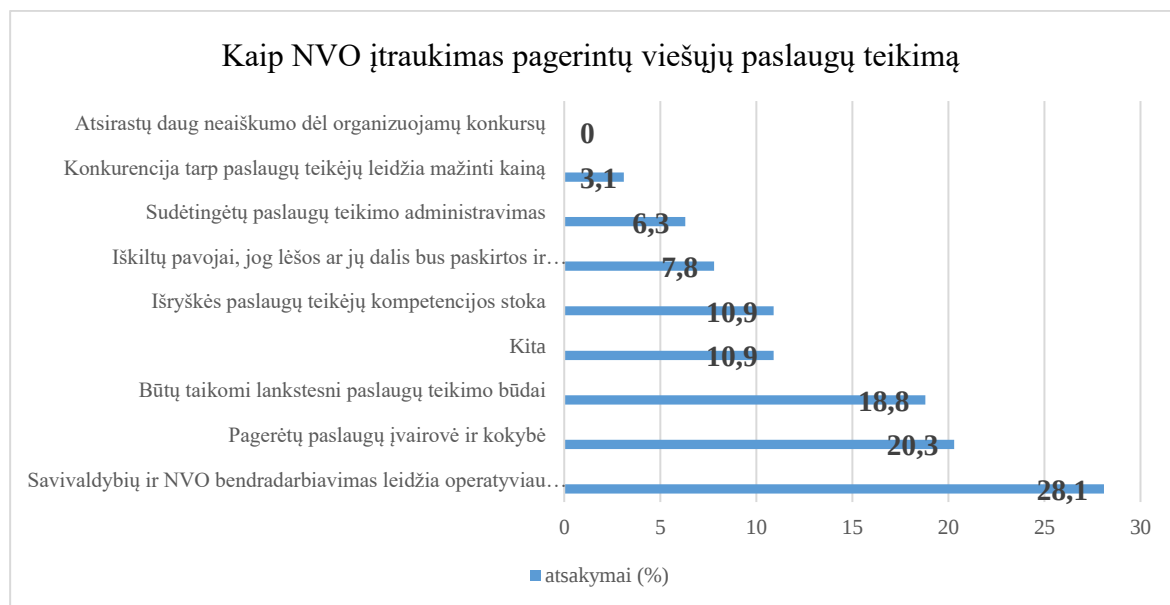
Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis Mažyliu L., Vazgelavičiumi D. (2004)



8 pav. NVO įsitraukimo teikiant viešąsias paslaugas vertinimas, piliečių požiūriu

Šaltinis: Nevyriausbinių organizacijų informacijos ir paramos centras (2022).
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija.

Atliktas tyrimas atskleidė, kad daugelis visuomenės narių, dalyvavusių šiame tyrime, yra įsitikinę, kad jiems būtų naudingas didesnis NVO įtraukimas į savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų procesą. Respondentai sutinka, kad NVO atstovai gali dirbti taip efektyviai kaip valstybės ar savivaldybės atstovai viešųjų paslaugų teikimo procese. Pažymėtina, kad absoliuti dauguma tyrimo dalyvių mano, jog būtų naudinga visiems viešųjų paslaugų teikėjams suteikti vienodas konkurencijos sąlygas.



9 pav. Kaip NVO įtraukimas pagerintų viešųjų paslaugų teikimą

Šaltinis: Nevyriausbinių organizacijų informacijos ir paramos centras (2022),
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija

Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centro (2022) atliktu tyrimo apžvalgoje matyti, kad savivaldybių ir NVO bendradarbiavimas leidžia teikti viešąsias paslaugas, kurias pagerintų

paslaugų įvairovė ir kokybė, siekiama, kad būtų taikomi lankstesni paslaugų teikimo būdai. Tačiau įvertinus situaciją, galima pastebėti, kad gali kilti ir rizikos faktorių dėl paslaugų teikėjų kompetencijos stokos, paslaugų administravimo, lėšų panaudojimo, todėl reikalinga sukurti sistemą, kuri veiktų efektyviai ir padėtų užtikrinti viešųjų paslaugų profesionalumą ir skaidrumą.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje kol kas sukurtos prielaidos viešųjų paslaugų teikimui įtraukiant NVO, tačiau tai dar vystytina ir patobulinimų reikalaujantis sritis. Skatinant NVO įtrauktumą, reikalinga orientuotis į sąžiningų viešųjų paslaugų teikimo principų įgyvendinimą ir piliečių poreikių atliepimą.

3. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ ĮTRAUKIMO TEIKIANT VIEŠĄSIAS PASLAUGAS PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS

3.1. NVO įtraukimo, teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio mieste, situacijos apžvalga

Panevėžio miesto strateginiame plėtros 2021–2027 metų plane (2021) akcentuojama, kad Nevyriausybinių organizacijų sektorius šiuolaikinėje visuomenėje yra plačiai paplitęs, yra tarpinės tarp valstybinių institucijų bei privataus sektoriaus ir dažniausiai yra laikomos trečiojo sektoriaus atstovėmis ir dažniausiai „NVO veikla Panevėžio mieste svarbi tokiose srityse, kaip švietimas, sveikatos apsauga, kultūra, aplinkosauga, socialinės paslaugos“.

Panevėžio mieste veikia 60 įvairių sričių NVO, kaip matyti 10 pav.

PANEVĖŽIO MIESTO NEVYRIAUSYBINĖS ORGANIZACIJOS	
SRITIS	SKAIČIUS
Socialinė	15
Kultūros	8
Pagyvenusių žmonių	2
Sporto ir sveikatinimo	3
Jaunimo	13
Švietimo ir mokslo	3
Tautiškumą puoselėjanti	3
Neįgaliųjų žmonių ir jų šeimos nasrų	10
Verslo	1
Moterų	1
Tautinių mažumų	1

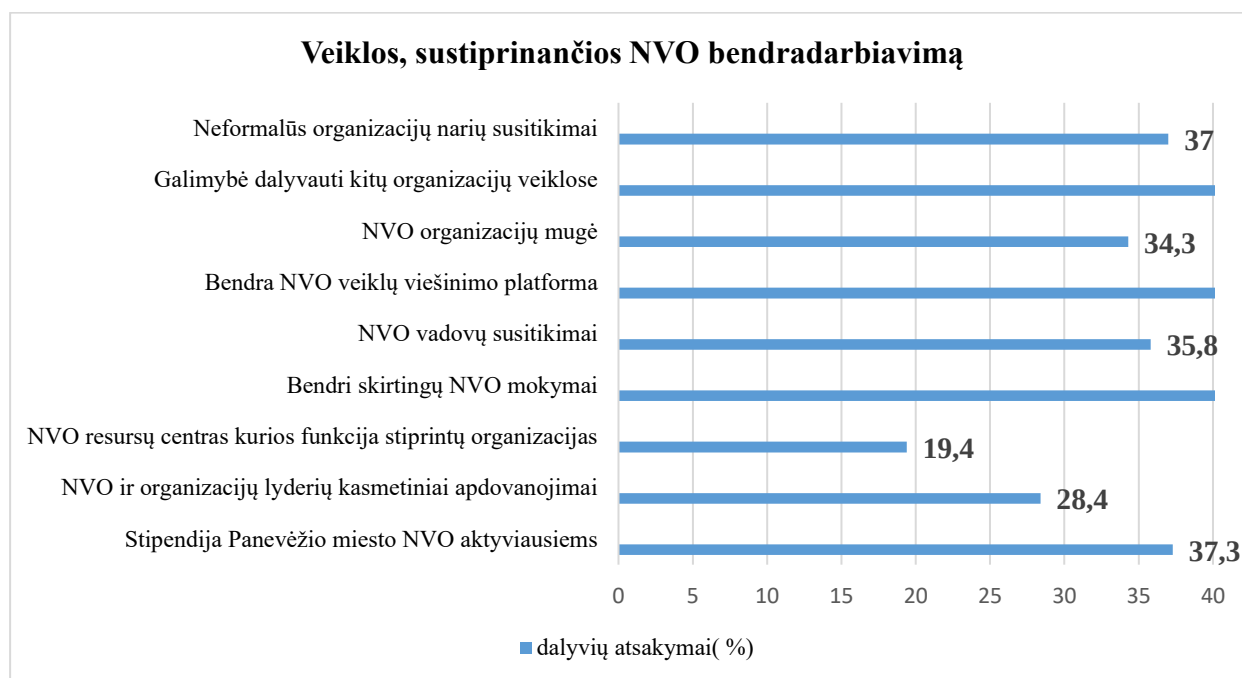
10 pav. NVO skaičius Panevėžio miesto savivaldybėje

Šaltinis: Panevėžio strateginis plėtros 2021-2027m. planas (2021, p. 93)

Analizuojant Panevėžio miesto savivaldybės strateginį plėtros 2021-2027 m. planą (2021), galima teigti, kad „NVO siekia visuomenei naudingų tikslų, skatinamas įsitraukimas į valdžios priimamus sprendimus, stiprinamas NVO vaidmuo valstybėje“, pastebima, kad „Nevyriausybinių organizacijos kyla iš pilietinės iniciatyvos ir siekio spręsti iškilusias problemas, patenkinti tuos poreikius, kurių nepajėgia aprępti valdžios ir verslo sektoriai“.

Aptariant NVO įtraukimo į viešąsias paslaugas Lietuvoje tendencijas, remiantis praktinės patirties pavyzdžiais, reikia pastebėti, kad NVO įgalinimas šiose srityse lėtai, bet vykdomas įvairiose Lietuvos savivaldybėse, kurios turi nusimačiusios prioritetus pagal tai, kur NVO paslaugos turėtų būti labiausiai orientuojamos. Pažymima, NVO įtraukiama savivaldybei juntant abipusę naudą, kas jai padeda įgyvendinti modernaus viešojo valdymo principus. Panevėžio miesto savivaldybėje šiuo klausimu prioritetas teikiamas švietimui, tačiau NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ir jų teikimo skatinimą Panevėžio miesto savivaldybėje – dar tobulintina ir tolesnių diskusijų bei praktikos plėtros reikalaujanti tyrinėjimų sfera.

Žvalgomojo taikomojo tyrimo „Panevėžio nevyriausybinų organizacijų iššūkiai ir problematika“ (VšĮ Politikos tyrimų ir analizės institutas, 2022) įgyvendinimo metu pastebima, kad viešųjų paslaugų pirkimas iš NVO sektoriaus Panevėžio mieste siekia tik 3 proc. Galima teigti, kad stokojama kultūros, sporto paslaugų pirkimų. Akcentuojama, kad bandomi nauji mechanizmai, kaip akreditavimas, krepšelis. Neabejotinai pažymima, kad savivaldybės ir NVO bendravimas ir bendradarbiavimas pagerintų viešųjų paslaugų teikimą mieste.

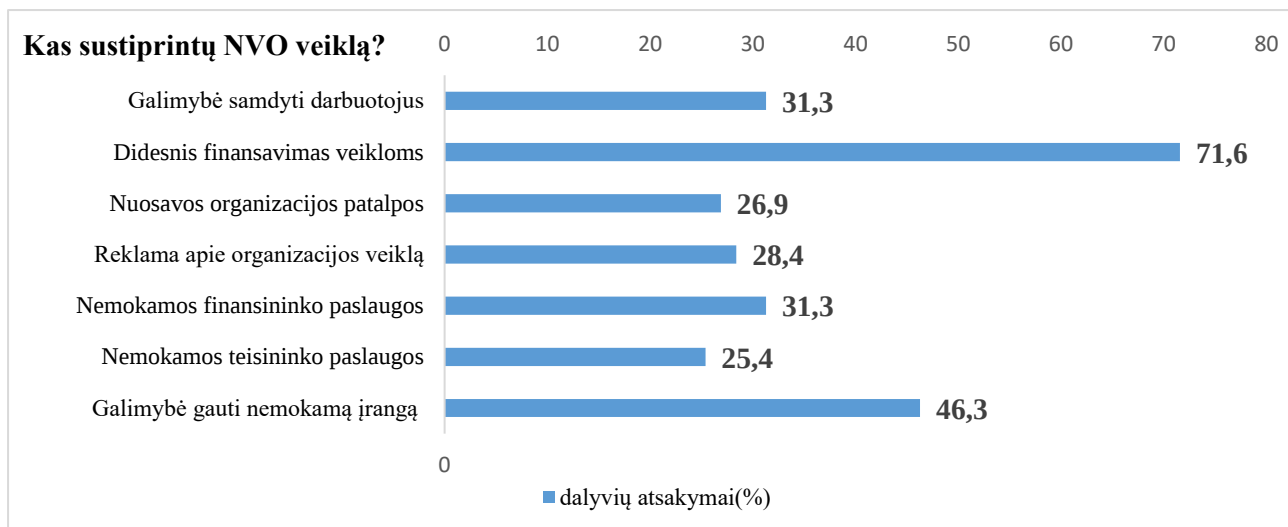


11 pav. Veiklos, kurios sustiprintų NVO įtrauktumą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste

Šaltinis: Panevėžio nevyriausybinų organizacijų iššūkiai ir problematika. Žvalgomojo taikomojo tyrimo atsakaita 2022 m. Tyrimą parengė VšĮ Politikos tyrimų ir analizės institutas

Neabejotina, kad bendradarbiavimą gali sustiprinti neformalus organizacijų narių susitikimai, bendra NVO veiklų viešinimo platforma, skirtingų NVO atstovų mokymai, galimybė dalyvauti kitų organizacijų veiklose ir kt. Taip pat gali būti taikomos tokios priemonės kaip stipendijos Panevėžio miesto NVO aktyviausiems atstovams, NVO vadovų susitikimai. Pastarasis tyrimas atskleidžia, kad didesnė vietinės valdžios atstovų komunikaciją su NVO, NVO paskatinimas aktyviau įsitraukti,

pavyzdžiui, materialinio ir nematerialinio pobūdžio priemonėmis padėtų didinti šio sektoriaus įtrauktumą į viešųjų paslaugų teikimą.



12 pav. Būdai, kurie padidintų NVO veiklos kokybę

Šaltinis: Panevėžio nevyriausybinių organizacijų iššūkiai ir problematika. Žvalgomojo taikomojo tyrimo atsakaita 2022 m. Tyrimą parengė VŠĮ Politikos tyrimų ir analizės institutas

Apibendrintai pažymėtina, kad Panevėžio mieste veikiančios NVO, vertinant pagal savo skaičių ir įvairovę, gali veiksmingai būti įtrauktos į viešųjų paslaugų teikimą. Tačiau siekiant, kad NVO įsijungtų į viešųjų paslaugų teikimą, taikytini NVO sustiprinimo ir motyvavimo tai daryti mechanizmai. NVO galėtų įsitraukti į viešųjų paslaugų teikimą kultūros, meno, sporto, sveikatos ir kitose socialinio gyvenimo srityse. Norėdamas tai daryti, NVO turi stiprinti savo statusą, į savo veiklą įtraukti kompetentingų žmoniškųjų išteklių, įdarbinti juos, bendradarbiauti su ekspertais, taip pat Panevėžio mieste veikiančias įstaigas ir kitas organizacijas bei gyventojus šviesti apie savo veiklą, kad jie būtų supažindinti su NVO galimybėmis organizuoti viešųjų paslaugų teikimą ir patiems būti tokių paslaugų teikėjais.

3.2. Tyrimo metodologija

Norint išanalizuoti savivaldybių institucijų ir kitų įstaigų teikiamų viešųjų paslaugų teikimą, siekiant išsiaiškinti, kokios NVO galimybės teikti viešąsias paslaugas ir kaip būtų galima pagerinti NVO įtraukimą teikiant viešąsias paslaugas, buvo atliktas empirinis tyrimas. Tyrimo tikslas – ištirti NVO įtraukimo teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio mieste situaciją. Taip pat išsiaiškinti sunkumus, kuriuos patiria savivaldybė NVO įsitraukiant į viešųjų paslaugų teikimo procesą Panevėžio mieste, ir kas galėtų padidinti NVO įsitraukimo galimybes į viešųjų paslaugų teikimo procesą Panevėžio mieste.

Tyrimo metodai. Tyrime naudotas pusiau struktūruoto interviu metodas. Tai kokybinio tyrimo metodas, kuris socialiniuose tyrimuose taikomas siekiant įsigilinti į žmonių patirtis ir jų tikrovės

suvokimą tiriamo reiškinių pagrindu. Pažymima, kad tyrėjas, atliekantis kokybinį interviu, per kalbą ir jos vartojimo būdą siekia suprasti, kaip žmonės reprezentuoja ir kuria savo tikrovę, atliekant interviu vedamas pokalbis, aktyviai įsiklausant į tai, ką sako tiriamieji (Skukauskaitė, 2017). Interviu kokybinio proceso savitumas grindžiamas tarpusavyje susijusiais ir vienas kitą veikiančiais etapais. Kaip teigia I. Gaižauskaitė ir S. Mikėnė (2017), interviu kokybinį tyrimą sudaro šie proceso etapai: bendrųjų tyrimo klausimų suformulavimas, tyrimo situacijų ir dalyvių parinkimas, duomenų surinkimas, duomenų interpretavimas, konceptualus teorinis darbas, rezultatų analizė ir išvados. Pusiaus struktūruotas interviu apibrėžiamas kaip pokalbis pagal iš anksto parengtus klausimus, tačiau aptariamos temos interviu metu gali būti labiau išplėtojamoms, o tyrėjas, pokalbio metu užduodamas klausimus, gali daugiau improvizuoti negu kad, pavyzdžiui, taikant struktūruoto interviu tipą (Melnikova, 2016). Interviu duomenys interpretuojami atsižvelgiant į interviu metu atsiskleidusias tyrimo dalyvių patirtis, išgyventą tikrovę ir šiai tikrovei suteikiamas reikšmės (Evans, 2018). Taigi interviu yra tyrimo metodas, kurį taikydamas tyrėjas gilinasi į konkrečių asmenų patirtis, jas suvokia ir interpretuoja platesniame socialinių reiškinių kontekste ir jai suteikia kokias nors prasmes, idėjas ar prielaidas.

Tyrimo duomenims analizuoti naudota kokybinė turinio analizė, kuri buvo atliekama tyrimo metu gautus duomenis suskirsčius pagal į kategorijas ir subkategorijas. Kokybinė turinio analizė pasižymi daugkartiniu teksto skaitymu, prasminių pasikartojančių elementų (vadinamųjų teksto vienetų) išskyrimu ir jų sugrupavimu į kategorijas ir subkategorijas, apskaičiuojant pasikartojimo dažnį (Drabavičius, 2019). Taikant kokybinę turinio analizę, tyrimo duomenys nagrinėjami siekiant įžvelgti pasikartojančias prasmes, prasminius ryšius ir sąsajas tarp skirtingų tyrimo dalyvių atsakymų.

Tyrimo instrumentas. Šiame darbe taikytas tyrimo instrumentas yra klausimynai. Klausimynas NVO atstovams sudarytas iš šių teminių grupių (3 priedas):

- Klausimas, orientuotas į asmeninės patirties informantų atskleidimą įsitraukiant į savivaldybės teikiamas viešąsias paslaugas (1 kl.);
- Klausimai, kuriais siekiama įvertinti Panevėžio mieste sudaromas sąlygas NVO įsitraukimui į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje (2-3 kl.);
- Klausimas, kuriuo nagrinėjama, kokioms socialinėms grupėms didžiausią naudą teiktų viešosios paslaugos, padedant jas organizuoti NVO, Panevėžio mieste (4 kl.);
- Klausimai, kuriais analizuojami ištekliai, būdai ir galimybės, siekiant pagerinti NVO įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste (5-9 kl.).

Klausimynas savivaldybės atstovams sudarytas iš šių teminių grupių (4 priedas):

- Klausimas, kuriuo siekiama įvertinti kaip šiuo metu vyksta Panevėžio miesto savivaldybės bendradarbiavimas su NVO atstovais teikiant viešąsias paslaugas (1 kl.);
- Klausimai, kuriais aptariama didesnio NVO įsitraukimo perspektyva teikiant viešąsias paslaugas ir jos nauda socialinėms grupėms (2-3 kl.);

- Klausimas, kuriuo siekiama atskleisti, kiek savivaldybės atstovams atrodo svarbus NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą (4-5 kl.);
- Klausimai, kuriais siekiama išanalizuoti, kaip būtų galima išspręsti sunkumus, ribojančius kokybišką NVO įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste (6-8 kl.).

Tiriamieji. Šiame tyrime dalyvavo 5 savivaldybės atstovai ir 5 nevyriausybinių organizacijų atstovai. Savivaldybės atstovai yra Panevėžio miesto savivaldybės administracijos darbuotojai, turintys aukštąjį išsilavinimą vadybos arba politikos mokslų srityje bei ne mažesnę negu penkerių metų darbo patirtį. Kalbinti NVO sektoriaus atstovais yra asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą įvairiose profesinėse srityse ir ne mažesnę negu penkerių metų veiklos NVO sektoriuje patirtį. Ši tyrimo imtis pasirinkta siekiant sužinoti tiek savivaldybės, tiek NVO poziciją dėl NVO įtraukimo teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio mieste.

Interviu su informantais atlikti tiesioginiu būdu, jiems patogiu laiku ir vietoje. Informantų, kurie atsakymus pateikė pokalbio metu per susitikimą, atsakymai įrašyti į diktofoną (gavus jų sutikimą), vėliau duomenys transkribuoti. Kiekvieno informato atsakymai į pateiktus klausimus buvo koduojami (8 lentelė).

8 lentelė. Informantai, dalyvavusieji tyrime

EIL. NR.	INFORMANTAS, ATSTOVAUJANTIS SEKTORIŲ (SAVIVALDYBĖS ATSTOVAS/NVO ATSTOVAS)	KODAS
1.	Savivaldybės atstovas	1 IV
2.	Savivaldybės atstovas	2 IV
3.	Savivaldybės atstovas	3 IV
4.	Savivaldybės atstovas	4 IV
5.	Savivaldybės atstovas	5 IV
6.	NVO atstovas	6 IN
7.	NVO atstovas	7 IN
8.	NVO atstovas	8 IN
9.	NVO atstovas	9 IN
10.	NVO atstovas	10 IN

Kodo pirmas skaičius nurodo, kurio informanto atsakymai pateikiami. I raide žymimas informantas, antra raidė padeda identifikuoti atstovaujamą sektorių (V - valdžios sektorius, N – nevyriausybinių organizacijų sektorius).

Tyrimo etika. Atliekant tyrimą, laikytasi visų tyrimo etikos ir konfidencialumo reikalavimų. Interviu atliktas tik su interviu duoti sutikusiais asmenimis iš anksto suderintu laiku. Visiems tyrimo dalyviams užtikrintas jų atsakymų anonimiškumas, asmeniniai tiriamųjų duomenys neminimi, atsakinėję asmenys buvo koduojami. Informantams paaiškinta, kad interviu metu gauti duomenys bus naudojami tik šio darbo tikslais ir be jų sutikimo neteikiami kituose šaltiniuose.

3.3. Interviu su savivaldybių atstovais rezultatai

Atliekant interviu su savivaldybių atstovais, pirmiausiai siekta išsiaiškinti, kaip šiuo metu vyksta savivaldybės ir NVO atstovų bendradarbiavimas, kokios yra būdingiausios jo formos. Sprendžiant iš tyrimo metu išryškėjusių subkategorijų kategorijoje „Savivaldybės bendradarbiavimo su NVO raiška“, vietos valdžia su NVO daugiausiai bendradarbiauja per pokalbius ir įvairaus pobūdžio renginius:

9 lentelė. Panevėžio miesto savivaldybės bendradarbiavimo su NVO atstovais formos

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
Savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo raiška	Įtraukimas į sprendimų priėmimą	„...yra kviečiamos dalyvauti posėdžiuose“ (1 IV)
	Projektai	„Pagrindinis bendradarbiavimo būdas būtų tai projektinė veikla“ (1IV), „...kviečiame dalyvauti projektuose“ (2IV), „Bendradarbiaujame dažniausiai per projektų finansavimą, mes skiriame finansavimą, o jos tokiu būdu vykdo veiklą“ (3IV)
	Susitikimai	„...organizuojame susitikimus...“ (2IV)
	Motyvavimas veiklai skiriant patalpas	„Taip pat skiriame patalpas, tačiau jos gali būti skiriamos pagal panaudą. Bendradarbiavimo su NVO nauda gal būtų ta, kad jie gali dirbti švenčių dienomis, savaitgaliais, po darbo“ (2IV)
	Renginiai	„Daugiausiai mes bendradarbiaujame per kultūrinę prizmę, kultūrines veiklas, būtinai įtraukiame NVO atstovus kaip dalyvius renginių arba kaip padėjėjus. Šiaip organizuojam renginius...“ (5IV)
	Diskusijos	„...kviečiam į diskusijas“ (5IV)

Išanalizavus tyrimo metu gautus duomenis, kategorijoje „Savivaldybės bendradarbiavimo su NVO raiška“ nustatytos 5 subkategorijos: *įtraukimas į sprendimų priėmimą, projektai, susitikimai, motyvavimas veiklai skiriant patalpas, renginiai, diskusijos*. Daugiausiai buvo tyrimo dalyvių, kurių atsakymai priskirti prie subkategorijos *projektai* (3 iš 10). Informantai, kurių atsakymai priskirti prie šių subkategorijų, nurodė, kad sulaukia projektų paraiškų iš NVO. Tokia bendradarbiavimo forma ženklinama, kad NVO ir vietos valdžios atstovų bendradarbiavimas vyksta, o NVO teikia pasiūlymus, kuriais nori prisidėti prie viešųjų gėrybių Panevėžio teritorijoje sklaidos. Kiti tyrimo dalyvių atsakymai buvo labai skirtingi – remiantis jais sudaryta net keletas skirtingų subkategorijų, akcentuojančių, kad NVO su savivaldybe bendradarbiauja per pokalbius, renginius, diskusijas ir kt. Taigi aptinkama, kad bendradarbiavimas tarp NVO ir Panevėžio miesto vietos valdžios atstovų vyksta.

Nepaisant vykstančio bendradarbiavimo, kai kurie informantai kritiškai vertino NVO galimybes teikti viešąsias paslaugas. Taip, pavyzdžiui, jas vertino tyrimo dalyvis 1IV: „NVO atstovai pakankamai aktyvūs ir iniciatyvūs, tačiau dažnai neįvertina savo kompetencijos, galimybių, neturėdami žinių, o kartais ir tam tikrų gebėjimų. Džiugu, kad yra pasitikėjimas, tačiau norime užtikrinti kokybiškai teikiamas paslaugas“. Informantas 4 IV atkreipia dėmesį į problemą, kad NVO per mažai dėmesio skiria

savo teikiamų paslaugų kokybei: „NVO turėtų dirbti su vizija padėti tam, kam labiausiai reikia, o ne iš savanaudiškų tikslų. Taip dažnai atsitinka, kad sunku paskatinti tą organizaciją dirbti“. Tokia šio tyrimo dalyvio išreikšta pozicija parodo, kad reikalingi instrumentai ir priemonės, kurios padėtų atrinkti kokybiškas paslaugas teikiančius NVO.

Atliekant interviu, tyrimo dalyviams buvo užduotas klausimas apie viešųjų paslaugų plėtros galimybes savivaldybėje ir svarbą, įsitraukus NVO. Prieš subkategorijos *mokymai* priskirti 2 iš 5 informantų atsakymai. Anot informanto 1IV: „Manau, kad plėtros galimybes padidintų bendro mokymai, kuriuose būtų kalbama, kaip parengti tinkamus, inovatyvius projektus“. Jam pritariantis informantas 2IV pabrėžė, kad mokymai viešųjų paslaugų teikėjams padėtų įsigilinti į konkrečių socialinių grupių, kurioms viešosios paslaugos reikalingiausios – jaunimo, socialinę riziką patiriančių asmenų, - poreikius. Pasak jo, teikti šioms grupėms viešąsias paslaugas – tai galimybė pradėti socialinį verslą, o toks „sandoris“ būtų naudingas tiek savivaldybei, tiek pačiai NVO. Tyrimo dalyvis 5IV kaip svarbią efektyvių viešųjų paslaugų plėtros prielaidą išskyrė inovacijų panaudojimą, o tam reikėtų mokymų ir atitinkamo pasiruošimo.

Pagrindinės socialinės grupės, kurias kaip turinčias didžiausią viešųjų paslaugų poreikį išskyrė informantai buvo jaunimas ir socialinę riziką patiriantys asmenys (paminėjo 2 iš 5 tyrimo dalyvių). Kiti konkrečių socialinių grupių neįvardijo ir buvo įsitikinę, kad viešosios paslaugos vienodai reikalingos visai Panevėžio miesto bendruomenei. Nusakant informantų požiūrį į tai, koks yra viešųjų paslaugų aktualumas įvairioms Panevėžio miesto socialinėms grupėms, kaip socialinės grupės, kurioms aktualus NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą, nustatyta jaunimas ir socialinę riziką patiriantys asmenys, tačiau neišskiriant jų kaip vienintelių visos bendruomenės kontekste.

Toliau, susisteminus interviu duomenis, išskirti būdai kurie atsiskleidė kaip galintys pagerinti aktyvesnį NVO įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste (10 lentelė).

10 lentelė. Priemonės, kurių taikymas padidintų NVO įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
NVO įtraukimas teikiant viešąsias paslaugas	Bendradarbiavimo	„Bet visos problemos prasideda nuo nesusikalbėjimo...“ (1IV), „...jei daugiau bendrausime, žinosime kasdiens problemas, galima tikslingiau paskirstyti lėšas“ (3IV)
	Finansavimo	„...finansų trūkumo“ (1IV)
	NVO didesnis profesionalumas viešųjų paslaugų teikimo srityje	„...šiai, manau, NVO veikla tikrai yra tobulintina“ (2IV), „...riboja NVO žinių stoka...“ (5IV)
	Savivaldybėje paskirtas atsakingas asmuo už bendradarbiavimą su NVO	„Turėtume daugiau žinoti apie vienas kitą. Galbūt savivaldybė turėtų turėti daugiau žmoniškųjų išteklių kasdieniam darbui su NVO“ (3IV)
	Didesnis pasitikėjimas NVO	„...pačios savivaldybės paskatinimas NVO įsitraukti į veiklą. Didelę įtaką turi neigiamas vietos savivaldos

		atstovų požiūris į NVO, nepasitikėjimas NVO bei jų vykdoma veikla“ (5IV)
--	--	--

Išnagrinėjus tyrimo metu gautus duomenis, kategorijoje „NVO įtraukimas teikiant viešąsias paslaugas“ identifikuotos 5 subkategorijos: daugiau bendravimo, daugiau finansavimo, NVO didesnis profesionalumas viešųjų paslaugų teikimo srityje, savivaldybėje paskirtas atsakingas asmuo už bendradarbiavimą su NVO, didesnis pasitikėjimas NVO. Atsakymų pasikartojimo dažnis aptinkamas subkategorijose daugiau bendravimo, NVO didesnis profesionalumas viešųjų paslaugų teikimo srityje. Prie šių subkategorijų priskirti 2 iš 5 informantų atsakymai. Pasak informanto 3IV, didesnis bendravimas lemtų aiškesnį viešųjų paslaugų problemų įvardijimą, supratimą apie tai, pagal kokius prioritetus paskirstyti lėšas viešosioms paslaugoms. Informantas 1IV įvardijo nesusikalbėjimo problemą tarp vietos valdžios ir NVO atstovų, kas reiškia, kad bendravimas turėtų būti efektyvesnis, grindžiamas bendros vizijos kūrimu.

Antras būdas, kuris padidintų NVO įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą, yra didesnis NVO profesionalumas. Kaip nurodė 2 iš 10 tyrimo dalyvių, NVO turėtų būti labai gerai pasirengusi, kad būtų lygiavertis valdžios sektoriuje dirbantiems specialistams. Anot informanto 2IV: „Nors tikėtina, kad NVO atstovai turi nedaug galimybių teikti viešąsias paslaugas, konkrečiai socialines, kokias teikia tam paruošti, turintys kvalifikaciją socialiniai darbuotojai ir šiaip, manau, NVO veikla tikrai yra tobulintina“. Taip pat akivaizdu, kad NVO įtrauktumą į šią sritį paskatintų paskirtas už bendradarbiavimą su NVO atsakingas asmuo, kuris, kaip minėjo informantas 3IV (kurio atsakymas priskirtas prie subkategorijos *Savivaldybėje paskirtas atsakingas asmuo už bendradarbiavimą su NVO*), padėtų apsikeisti abipusiškai naudinga informacija.

Tyrimo metu analizuojamas klausimas, kaip, apklaustų valdžios atstovų vertinimu, ar NVO įtrauktumas į viešųjų paslaugų teikimą padidintų viešųjų paslaugų kokybę.

11 lentelė. Savivaldybės atstovų požiūris apie didesnio NVO įtraukimo įtaką viešųjų paslaugų kokybei

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
NVO įtraukimo poveikio viešųjų paslaugų kokybei vertinimas	Labai pagerintų	„Manau, kad tikrai pagerintų“ (1IV), „Kuo daugiau organizacijų, tuo didesnė tikimybė kad ir paslaugų daugiau“ (4IV)
	Pagerintų, jei padidintų pridėtinę vertę	„Šiaip NVO pagerintų tiek, kad yra sukurama pridėtinė vertė...“ (2IV)
	Sunku įvertinti	„Nemanau. Manau, kad viešosios paslaugos mieste tikrai yra kokybiškos. Papildyti galima nebent paslaugas, ypač jeigu kam reikalingi individuali pagalba namuose“ (3IV). „Viešosios paslaugos taptų pigesnės. O ar kokybiškesnės?“ (5IV)

Susisteminus tyrimo metu gautus duomenis pagal išryškėjusius prasminius teksto elementus atsakant į šį klausimą, išskirta kategorija „NVO įtraukimo poveikio viešųjų paslaugų kokybei vertinimas“ ir nustatytos 3 jos subkategorijos, žyminčios skirtingus tyrimo dalyvių vertinimus: *labai pagerintų, sunku įvertinti, pagerintų, jei padidintų pridėtinę vertę*. Vertinant pagal atsakymų pasikartojimo dažnį, negalima išskirti kokio nors dominuojančio vertinimo, nes 2 iš 5 tyrimo dalyvių atsakymai priskirti prie subkategorijos *labai pagerintų* ir 2 iš 5 tyrimo dalyvių atsakymų priskirti prie subkategorijos *sunku įvertinti*. Tyrimo dalyviai, kurie buvo įsitikinę, kad NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą pagerintų paslaugų kokybę, nurodė, kad įtraukiant NVO teikiamos viešosios paslaugos būtų labiau individualizuojamos: „...padeda patenkinti individualius bendruomenės poreikius ir plėtoti viešųjų paslaugų infrastruktūrą, nes jų veiklos kryptys gali būti labai įvairios“ (1IV). Jie manė, kad įtraukiant NVO bus didesnis paslaugų pasirinkimas, kuris didins paslaugos konkurencingumą ir taip kels jos kokybę: „Kuo daugiau organizacijų, tuo didesnė tikimybė kad ir paslaugų daugiau“ (4IV). Tyrimo dalyviai, kurie abejojo dėl akivaizdžios NVO įtrauktumo įtakos viešųjų paslaugų kokybei, nurodė kitus NVO įtrauktumo privalumus, tačiau dėl geresnės kokybės nebuvo tikri. Antai informantas 5IV paminėjo pigesnes viešąsias paslaugas: „Viešosios paslaugos taptų pigesnės. O ar kokybiškesnės?“. Informantas 3IV kalbėjo apie esamų paslaugų papildymą: „Papildyti galima nebent paslaugas, ypač jeigu kam reikalinga individuali pagalba namuose“ (5IV). Tyrimo metu išryškėjusi subkategorija *Pagerintų, jei padidintų pridėtinę vertę*, vertinant viešųjų paslaugų kokybę, parodo, kad viešosios paslaugos, į jų teikimą įsitraukiant NVO, būtų kokybiškesnės tuo požiūriu, kad vartotojui būtų patrauklesnės dėl sukurtos pridėtinės vertės: „...tarkim, paslaugos gavimo metu galima pasivaikšinti kava, patalpos šiltos ir jaukios, patenkinama daugiau ir įvairesnių socialinių grupių poreikių“ (2IV). Taigi apibendrinant tyrimo dalyvių atsakymus į klausimą apie viešųjų paslaugų kokybę, reikia pažymėti, kad jų nuomonės buvo įvairios.

Tyrimas atskleidė sunkumus, kuriuos patiria vietos valdžios ir NVO atstovai, teikdami viešąsias paslaugas. Tyrimo metu išskirtos kategorijos „Vietos valdžios patiriami sunkumai“ 4 subkategorijos – *nėra viešųjų paslaugų perdavimo mechanizmo, politinės valios stoka, abejonės NVO profesionalumu, informacijos trūkumas* – parodė, kad sunkumus iš esmės lemia nesusiklosčiusi NVO įtrauktumo į viešųjų paslaugų teikimą praktika ir neigiamas vietos valdžios atstovų požiūris į NVO. Daugiausiai tyrimo dalyvių (3 iš 5) manė, kad sunkumus kelia trūkumas įvairių mechanizmo, kuriais remiantis būtų galima perduoti viešąsias paslaugas. Informantas 3IV teigia: „Nėra tokio modelio, kaip tai turėtų būti padaryta, kaip atskirti funkcijas“. Informantas 4IV akcentavo: „Sunku apibrėžti, kokiais būdais perduodama“. Informantas 1IV teigė, kad NVO įtrauktumas į viešųjų paslaugų teikimą kol kas nevyksta ir nežino, kaip tai daryti: „Jokių paslaugų kol kas neperduodama, tokių atvejų šiuo metu nežinau“. Antroje vietoje, vertinant pagal atsakymų pasikartojimo dažnį, atsiranda subkategorija *abejonės NVO profesionalumu*. Imant interviu iš tyrimo dalyvių, jie nurodė savo nepasitikėjimą NVO, kad ši užtikrins tinkamas viešąsias

paslaugas: „Nėra sistemos, mechanizmų, kurie padėtų nustatyti viešųjų paslaugų kokybę“ (2IV), teigė, kad NVO kompetencija tai daryti nepakankama: „Bet perduoti viešąsias paslaugas NVO, manau, kad jie tam dar nepasiruošę. Nors strateginiame lygmenyje numatyta kuo daugiau viešųjų paslaugų perduoti NVO“ (4IV). Kitų tyrimo dalyvių atsakymai išryškino švietimo šiuo klausimu poreikį, taip pat pačių vietos valdžios atstovų nenorą įtraukti NVO. Tyrimo dalyvis 5IV, kurio atsakymas priskirtas prie subkategorijos *informacijos trūkumas*, minėjo: „Problema yra tame, kad trūksta informacijos, kaip mes galėtume išnaudoti visas tas galimybes įtraukiant į viešųjų paslaugų. Gal reikėtų pasidomėti kitų šalių patirtimi? Gal yra sėkmingų istorijų, kaip funkcijos perduodamos. Tai turbūt didžiausia problema – informacijos stygius.“ Kalbant apie politinės valios stokos išryškinimą (subkategorija *politinės valios stoka*), kalbintas savivaldybės atstovas kritiškai įvertino ir pačią savivaldybę: „Savivaldybei trūksta politinės valios“.

Apibendrinant sunkumus, kurie, interviu dalyvių vertinimu, iškyla iš NVO pusės, iš esmės įvardyti tie patys sunkumai kaip ir išskylantys vietos valdžios atstovų atveju. Pavyzdžiui, kalbėta apie informacijos stoką. Taip teigė 2 iš 5 tyrimo dalyvių. Informantas 3IV nurodė: „Per nevyriausybinį organizacijų asociaciją juos informacija pasiekia, tačiau ji yra apjungusi tik dalį NVO, o pavienės gal ir nesužino. Naujai besikuriančioms nevyriausybiniams organizacijoms galėtų būti daugiau informacijos“. Informantas 5 IV akcentavo: „... vėlgi informacijos trūkumas“. Taip pat manyta, kad NVO būti įtraukta į viešųjų paslaugų teikimą nepasirengusi: „Apie pasirengimą turbūt tikrai reikėtų pasvarstyti. Teikti paslaugas nori, bet strategijos nemato, patalpų neturi, žinių trūksta“ (1IV). Suabejota NVO galimybėmis užtikrinti paslaugų tęstinumą (subkategorija *neužtikrintų tęstinumo*): „Juk NVO palyginti nėra tokia jau aktyvi ir patikima. Ji gali bet kada nutraukti veiklą, pasibaigus finansavimui“ (4IV). Tyrimo dalyvis 5IV paminėjo, kad sunkumai NVO iškyla dėl tos pačios priežasties, kaip ir savivaldybei – dėl susiklosčiusios praktikos nebuvimo (subkategorija *patirties stoka*): „Kaip ir vietos valžiai – nėra tokios didelės patirties ir informacijos“

Atliekant tyrimą, taip pat buvo aiškintasi, kas galėtų pagerinti NVO įtrauktumą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste. Išanalizavus tyrimo dalyvių atsakymus į klausimą, identifikuotos skirtingos tyrimo dalyvių nuomonės:

12 lentelė. Veiksmai, kurių reikėtų imtis siekiant geriau įtraukti NVO į viešųjų paslaugų teikimą

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą	Sklandi komunikacija	„Pirma, komunikacija...“ (1IV)
	Informacijos sklaida	„...informacijos sklaida. Dažnai susiduriama su tam tikromis problemomis, kurių sprendimu turėtų rūpintis valstybė, tačiau labai dažnai ati vyksta nelanksčiai...“ (1IV)
	NVO bendradarbiavimas pagal parengtas strategijas	„Bendradarbiavimas turėtų būti ne chaotiškas, o tikslingas ir sistemingas, turėtų būti parengtos bendradarbiavimo su NVO strategijos ar koncepcijos“

		(1IV), „NVO turi turėti strategiją, kaip užtikrinti paslaugas“ (3IV), „Bendradarbiauti su valdžios, verslo ir žiniasklaidos atstovais“ (5IV)
	Švietimas	„Labai svarbu ir socialinių grupių švietimas, centrų steigimas“ (2IV)
	NVO susivienijimas	„...gal būtų tikslinga NVO organizacijoms susivienyti į didesnę organizaciją“ (4IV)
	Organizuoti viešųjų paslaugų perdavimą NVO per viešuosius pirkimus	„Savivaldybė turėtų inicijuoti paslaugų perdavimą, organizuoti viešųjų paslaugų pirkimą, o NVO, žinodama sąlygas, turėtų pasirengti tam“ (5IV)
	NVO taikomas veiklos kokybės valdymas	„NVO sektoriui reikėtų siekti pažangos nuolat mokantis ir tobulėjant, keliant teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, diegiant veiklos skaidrumo standartus ir inovacijas“ (5IV)
	Skaidrumo didinimas atrenkant NVO kaip viešųjų paslaugų teikėjus pagal kriterijų sąrašą	„Tik nėra aiškių ar skaidrių NVO veiklos vertinimo kriterijų joms dalyvaujant finansinės paramos ar viešųjų pirkimų konkursuose“ (5IV)

Sugrupavus tyrimo metu gautus duomenis, kategorijoje „NVO geresnis įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą“ nustatytos 8 subkategorijos, parodančios informantų nuomonių įvairovę apie išspręsti sunkumus padėsiančius būdus: *sklandi komunikacija, informacijos sklaida, NVO bendradarbiavimas pagal iš anksto parengtas strategijas, švietimas, NVO susivienijimas, NVO taikomas veiklos kokybės valdymas, skaidrumo didinimas atrenkant NVO kaip viešųjų paslaugų teikėjus pagal kriterijų sąrašą*. Kaip matyti iš 11 lentelės, subkategorija *bendradarbiavimas* turi didžiausią atsakymų pasikartojimo dažnį (prie jos priskirti 3 iš 5 dalyvių atsakymai). Prie šios subkategorijos priskirti atsakymai buvo pateikti dalyvių, kurie buvo įsitikinę, kad, net jeigu ir kyla tam tikrų sunkumų NVO įtraukiant į viešųjų paslaugų teikimą, jie gali būti išspręsti bendradarbiavimo būdu. Tačiau, anot tyrimo dalyvių, šis bendradarbiavimas turi būti sistemingas, efektyvus, tikslingas ir turėti kitų bruožų, padidinančių jų veiksmingumą, informanto 1IV žodžiais tariant: „Bendradarbiavimas turėtų būti ne chaotiškas, o tikslingas ir sistemingas, turėtų būti parengtos bendradarbiavimo su NVO strategijos ar koncepcijos“. Kitos subkategorijos, turinčios pasikartojimo dažnį 1, išryškino, kad išspręsti sunkumus NVO įtraukiant į viešųjų paslaugų teikimą padėtų skaidrumo didinimas, švietimas, NVO struktūriniai patobulinimai (suvienijantis organas), taip pat aktyviau vykdomi informacijos bei komunikacijos procesai (11 lentelė).

Atlikto interviu su savivaldybės atstovais analizė leido pastebėti, kad egzistuojanti viešųjų paslaugų teikimo įtraukiant NVO Panevėžio mieste praktika vertinama skirtingai. Kaip galima spręsti iš tyrimo metu gautų duomenų, yra nevienalytė: vieni informantai teigė, kad NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą vyksta, kiti nurodė, kad to nėra. Skirtingos tyrimo dalyvių pozicijos vyravo ir kalbant apie NVO įtraukimo poveikį viešųjų paslaugų kokybės tobulinimui. Pastebima, kad sunkumus, išskylančius NVO įtraukiant į viešųjų paslaugų teikimą, tyrime dalyvavę valdžios atstovai traktuoja kaip

sunkumus, atsirandančius tiek iš jų pačių, tiek iš NVO atstovų puses, ir abi sunkumų grupes apibūdina panašiai.

3.4 Interviu su NVO atstovais rezultatai

Atliekant interviu su NVO atstovais, pirmiausiai jų paprašyta pasidalinti savo patirtimi NVO veikloje. Atliktas tyrimas parodė, kad tyrime dalyvavę informantai turi vietinės ir tarptautinės patirties sporto, sveikos gyvensenos, stovyklų mokiniams organizavimo, socialinės pagalbos teikimo (neįgaliesiems, specialių poreikių turintiems asmenims ir jų šeimos nariams), specialiųjų paslaugų teikimo (autizmo spektro sutrikimų turintiems vaikams), socialinės globos paslaugų teikimo, kompleksinės pagalbos šeimai ir paslaugų sveikatos priežiūros srityje. 2 iš 5 tyrimo dalyvių pabrėžė aktyvią ir ilgametę savo patirtį dirbant su neįgaliaisiais. Taigi tyrime dalyvavę NVO atstovai, galima teigti, pasižymi įvairiapusiška patirtimi ir galimybėmis organizuoti ir teikti viešąsias paslaugas.

Tyrimo metu nustatyta, kaip NVO yra įsitraukusi į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste (13 lentelė).

13 lentelė. NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
NVO įsitraukimo teikiant viešąsias paslaugas vertinimas	NVO iniciatyva dėl įvairių paslaugų	„...kreipiamės į savivaldybę rodydami iniciatyvą dėl teikiamų paslaugų“ (6IN), „dalyvaujame projektuose, teikiame paraiškas“ (8IN), „mūsų organizacija aktyviai įsitraukia į veiklą, dalyvauja darbo grupėse bendruomeninėse iniciatyvose, projektuose“ (9IN), „NVO taryba skatina bendravimą, bendradarbiavimą“ (10IN)
	Negaliesiems teikiamos paslaugos	„teikiame tokias paslaugas, kurios reikalingos neįgaliajam“ (7IN)
	Abipusė komunikacija	„...komunikuoja su mumis, atsižvelgia į problemas, jas išklauso, supranta, skiria finansavimą, nors, žinoma, ne kokio reikėtų, bet dėmesys po truputį didėja“ (7IN), „dalyvaujame debatuose, sprendžiame klausimus, kaip pagerinti viešąsias paslaugas, kurias teikiame“ (8IN), „savivaldybė ir NVO atstovai dažnai diskutuoja socialiniuose tinkluose viešųjų paslaugų teikimo klausimais“ (10IN), „įsitraukiame į savivaldybės organizuojamas diskusijas dėl viešųjų paslaugų įvairovės“ (6IN)
	Savivaldybė padeda	„ir morališkai, ir finansiškai gauname palaikymą, todėl galime gyvuoti“ (8IN), „valdžios atstovai mums padėjo įgyvendinti strategiją, nes tikrai neturėjome patirties“ (10IN)
	Savivaldybė nelaiko NVO lygiaverčiu partneriu	„Galiu drąsiai teigti, kad ji nepripažįsta NVO sektoriaus kaip lygiaverčio“ (10IN)
	Savivaldybės įstaigos mažai bendradarbiauja	„Savivaldybės sukurtas socialines paslaugas teikiančios įstaigos su NVO tarpusavyje mažai arba visai nebendradarbiauja. Galėtų daugiau mus konsultuoti dėl paraiškų pateikimo, dalyvavimo projektuose“ (9IN)

Atliktas tyrimas kategorijoje „NVO įsitraukimo teikiant viešąsias paslaugas vertinimas“ leido išskirti 7 subkategorijas: *NVO iniciatyva dėl įvairių paslaugų, negaliesiems teikiamos paslaugos, neįgaliesiems tiekiamos paslaugos, abipusė komunikacija, savivaldybė padeda, savivaldybė nelaiko NVO lygiaverčiu partneriu, savivaldybės įstaigos mažai bendradarbiauja*. Tokios subkategorijos žymi, kad viešųjų paslaugų teikimas įtraukiant NVO vyksta, bet ne visada yra sklandus. Daugiausiai buvo informantų, kurių atsakymai priskirti prie subkategorijos *NVO iniciatyva dėl įvairių paslaugų* (4 iš 5). Šie informantai pabrėžė, kad NVO deda visas pastangas siekdama būti įtraukta į viešųjų paslaugų teikimą ir pati inicijuoja šį procesą. Kaip minėjo tyrimo dalyvis 10IN NVO nuolat inicijuoja savo įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą, nes jai tai naudinga: „NVO taryba skatina bendravimą, bendradarbiavimą. Ypatingai tai yra svarbu įgyvendinant projektus, nes daugelyje ne tik savivaldybės skiriamų konkursų, bet ministerijų, tarptautinių konkursų didelis prioritetas yra bendradarbiavimas, ir skiriama papildomai balų už bendradarbiavimo sutartis. Tai reiškia, kad projektą įgyvendina ne viena organizacija, bet kartu su partneriais...“.

Antroje vietoje, vertinant pagal atsakymų pasikartojimo dažnį, atsidūrusi subkategorija *abipusė komunikacija* (minėjo 3 iš 5 tyrimo dalyvių) pažymi, kad NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą vyksta NVO atstovams bendradarbiaujant su vietos valdžia. Šis bendradarbiavimas, informantų tikinimu, vyksta diskutuojant. Kaip teigė informantas 10IN, viešųjų paslaugų teikimo klausimais jie su savivaldybe diskutuoja socialiniuose tinkluose, anot informanto 9IN, vyksta diskusijos dėl viešųjų paslaugų įvairovės (12 lentelė). Vykstanti komunikacija su savivaldybe vertinama teigiamai: „...komunikuoją su mumis, atsižvelgia į problemas, jas išklauso, supranta, skiria finansavimą, nors, žinoma, ne kokio reikėtų, bet dėmesys po truputį didėja“ (7IN).

Trečioje vietoje, vertinant pagal pasikartojimo dažnį atsakantį į šį klausimą, atsidūrusi subkategorija *savivaldybė padeda* nurodo, kad iš savivaldybės NVO sulaukia pagalbos. Informantas 10IN teigia: „valdžios atstovai mums padėjo įgyvendinti strategiją, nes tikrai neturėjome patirties“, o informantas pabrėžia, kad dėl savivaldybės teikiama pagalba tiesiogiai prisideda prie jų organizacijos egzistavimo: „...moraliskai, ir finansiškai gauname palaikymą, todėl galime gyvuoti“ (8IN). Kitos tyrimo metu išskirtos subkategorijos *padeda atkreipti dėmesį į tai, kad šis, nors ir vyksta, bet dar bendradarbiavimas tobulintinas*. Tai rodo prie subkategorijų *Savivaldybė nelaiko NVO lygiaverčiu partneriu, Savivaldybės įstaigos mažai bendradarbiauja* priskirti 9 ir 10 tyrimo dalyvių atsakymai (12 lentelė).

Atlikto tyrimo metu įvertintos viešųjų paslaugų plėtros Panevėžio miesto savivaldybėje galimybės pateiktos 14 lentelėje.

14 lentelė. Viešųjų paslaugų plėtros galimybių Panevėžio miesto savivaldybėje vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
Plėtos galimybės	Sporto stovyklos vaikams	„Organizuoti sporto stovyklas vaikams atostogų metu – mūsų, kaip nevyriausybinių, galimybė“ (6IN)
	Savivaldybės teikiamų paslaugų lankstumo didinimas	„Plėsti dienos socialinės globos bei priežiūros, tai yra integrali priežiūra namuose, paslaugas Panevėžio mieste, vykdyti dienos socialinės globos paslaugų namuose teikimą“ (8IN), „Plėsti dienos centro užimtumo įvairovę. Paslaugas galima pasiūlyti ne tik darbo dienomis, bet ir savaitgaliais pagal poreikį“ (9IN)
	Optimizuoti įstaigų darbą	„Manyčiau, kad daugeliu atvejų lėšos, kurias savivaldybė skiria socialinėms paslaugoms, yra naudojamos netikslingai ir neefektyviai. Matyčiau galimybę socialines paslaugas teikti optimizuojant įstaigas, kad kuo daugiau socialinių paslaugų būtų vienoje vietoje“ (7IN)
	Partnerystė su privačiu sektoriumi	„Gali būti geriau išnaudotos viešojo ir privataus sektorių galimybės. Viena iš galimybių galėtų klausimas, kaip pritraukti privataus sektoriaus investicijas į infrastruktūros kūrimą. Savivaldybė tai įgyvendinti galėtų skelbdama viešuosius konkursus, siedama investicijas su patraukliais projektais“ (7IN)
	Įtraukti daugiau viešųjų paslaugų teikėjų	„Viešųjų paslaugų Panevėžyje, manau, yra pakankamai. Bet pasirinkimas, kai yra, tuomet prasideda konkurencingumas, o tai turbūt gerai“ (10IN)

Kategorijoje „Plėtos galimybės“ išskirtos 5 subkategorijos: *sporto stovykla vaikams, savivaldybės teikiamų paslaugų lankstumo didinimas, optimizuoti įstaigų darbą, partnerystė su privačiu sektoriumi, įtraukti daugiau viešųjų paslaugų teikėjų*. Vertinant atsakymų pasikartojimo dažnį, tyrimo dalyviai neturėjo vieningos nuomonės dėl viešųjų paslaugų Panevėžio mieste plėtos galimybių – tik subkategorija *teikiamų paslaugų lankstumo didinimas* turėjo didesnę pasikartojimo dažnį, tai yra prie jos priskirti 2 iš 5 informantų atsakymų. Gilinant į pastarųjų tyrimo dalyvių atsakymus, nustatyta, kad esamos Panevėžio mieste teikiamos viešosios paslaugos daugiau įtraukiant NVO galėtų būti lankstesnės. Taip galima pasakyti apie specialiąsias paslaugas: „Plėsti dienos socialinės globos bei priežiūros, tai yra integrali priežiūra namuose, paslaugas Panevėžio mieste... (8IN). Tokios paslaugos galėtų turėti įvairesnį suteikimo laiką: „Plėsti dienos centro užimtumo įvairovę. Paslaugas galima pasiūlyti ne tik darbo dienomis, bet ir savaitgaliais pagal poreikį“ (9IN). Kitos subkategorijos akcentavo įvairias plėtos galimybes, susijusias su paslaugų organizavimu (privataus sektoriaus įtraukimas), paslaugų konkurencingumo įtraukiant daugiau teikėjų didinimu, paslaugų turiniu (stovyklos vaikams), galimybe geriau paskirstyti viešąsias lėšas (optimizuojant įstaigas) (14 lentelė).

Atlikto tyrimo metu siekta identifikuoti Panevėžio miesto socialines grupes (14 lentelė), kurioms būtų labiausiai reikalingas viešųjų paslaugų teikimas įsitraukiant NVO

15 lentelė. Panevėžio miesto socialinės grupės, kurioms labiausiai aktualus viešųjų paslaugų gavimas iš NVO

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
Socialinės grupės, kurioms didžiausią naudą teiktų NVO įtraukimas teikiant viešąsias paslaugas	Visa Panevėžio miesto bendruomenė	„...kultūra, sportas...“ (6IN), „...kuo daugiau viešųjų paslaugų, tuo didesnė nauda visoms socialinėms grupėms“ (9IN)
	Neįgalieji	„...neįgaliesiems...“ (7IN), „...neįgalieji...“ (10IN)
	Pensininkai	„...senyvo amžiaus, vienišiams...“ (7IN), „...senyvo amžiaus...“ (10IN)
	Ligoniai	„...ir sergantiems žmonėms“ (8IN), „...sveikatos priežiūros paslaugos“ (9IN), „...ligoti žmonės...“ (10IN)
	Moksleiviai	„Nauda būtų tiek švietimo grupei, tarkim, užklasinė veikla“ (9IN)
	Buvę kaliniai	„...iš įkalinimo įstaigos grįžę žmonės...“ (10IN)
	Smurto aukos	„...smurtą patiriantys asmenys“ (10IN)

Atliktas tyrimas, atsižvelgiant į tyrimo dalyvių atsakymus, leido išskirti labai įvairias socialines grupes. Jas žymi kategorijos „Socialinės grupės, kurioms didžiausią naudą teiktų NVO įtraukimas teikiant viešąsias paslaugas“ atsakymų pasiskirstymas nustatytose 7 subkategorijose: *visa Panevėžio miesto bendruomenė, neįgalieji, pensininkai, ligoniai, moksleiviai, buvę kaliniai, smurto aukos*. Kaip socialinę grupę, kuriai reikalingiausias viešųjų paslaugų teikimas įsitraukiant NVO, galima įvardyti ligonius, nes juos paminėjo daugiausiai, tai yra 3 iš 5 tyrimo dalyvių (subkategorija *ligoniai*). Subkategorijos *visa Panevėžio miesto bendruomenė, neįgalieji, pensininkai* (minėjo 2 iš 5 tyrimo dalyvių) turėjo po panašų pasikartojimo dažnį, kuris padėjo išskirti NVO įsitraukimo į viešųjų paslaugų teikimą aktualumą socialiai labiau pažeidžiamoms grupėms, taip pat visiems miestiečiams, gyvenantiems Panevėžyje. Sprendžiant iš šių ir kitų (14 lentelė) tyrimo metu išryškėjusių subkategorijų, NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą būtų naudingas įvairiems Panevėžio miesto gyventojams.

Atlikto tyrimo metu buvo gilinamasi į dar du nagrinėjamos problemos aspektus: koks yra savivaldybės atstovų požiūris į NVO įsitraukimą teikiant viešąsias paslaugas ir kokie sunkumai, kylantys savivaldybei, yra būdingi įtraukiant NVO, tyrime dalyvavusių NVO atstovų vertinimu.

Tyrimo metu išaiškėjo, kad, norint, jog NVO atstovai, aktyviau įsitrauktų į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje, reikalingas finansų pritraukimas ir mokymai. Tam pritarė visi kalbinti asmenys. Tyrimo dalyvis 6IN, pavyzdžiui, teigė: „Finansų pritraukimo, informacijos apie mokymus, seminarus, stažuotes sklaida. Tai galėtų organizuoti NVO reikalų koordinatorių“. Nustatyta, kad kalbintiems NVO atstovams, jų vertinimu, trūksta materialinių ir nematerialinių išteklių. „Tikėtina, kad paslaugų perdavimo ir kontrolės kaštai yra per dideli mažesnei savivaldybei, ypač kai jų darbuotojai turi mažiau patirties. Taip pat ir privatūs asmenys nelinkę dalyvauti konkursuose, kur perkama paslaugų už nedidelę kainą ir dalyvavimo konkurse kaštai tampa sąlyginai dideli“ (6IN). Tyrimo dalyvis 7IN teigia, kad išteklių trūkumas kyla iš neefektyvaus valdymo ar nepakankamos motyvacijos juos skirti NVO per viešuosius pirkimus: „Savivaldybė turėtų planuoti savo biudžetuose lėšas NVO teikiamų paslaugų ar įstaigų finansavimui, taikyti programinį finansavimą ar paslaugų pirkimą. Paskatinti galėtų didesnis finansavimas“. Anot informanto 9IN, pagrindinė bėda, kylanti iš savivaldybės yra „žmogiškųjų išteklių

trūkumas“, kurią spręsti padėtų efektyvesnis finansų skirstymas, panašiai mano ir tyrimo dalyvis 10, pabrėžiantis skaidrumo poreikį: „Finansinė parama NVO ir jų projektams, finansavimo skaidrumo užtikrinimas.“

Galiausiai tyrimo dalyvių pasiteirauta apie tai, kokie sunkumai kyla iš NVO pusės, jį įtraukiant į viešųjų paslaugų teikimą. Gauti tyrimo dalyvių atsakymai suskirstyti į kategoriją ir subkategorijas, kurios pateiktos 16 lentelėje.

16 lentelė. NVO patiriami sunkumai įsitraukiant į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
NVO kylantys sunkumai	Trūksta žinių	„...žinių trūksta...“ (6IN), „...labai viskas sudėtinga...“ (7IN), „...gal teisiniai klausimai...“ (8IN), „gal būtų teisinės žinios“ (9IN), „...žmogiškos žinios...“ (10IN)
	Trūksta materialinių išteklių	„...patalpų neturi...“ (6IN), „tai elektros kaina, augančio produktų kainos, darbo užmokesčio didinimas darbuotojams“ (8IN)
	Trūksta informacijos	„...Naujai besikuriančioms NVO galėtų būti daugiau informacijos“ (8IN)
	Kompetentingų žmogiškųjų išteklių trūkumas	„Greičiausiai žmogiškieji resursai...“ (7IN), „...žmogiškieji ištekliai...“ (9IN), „...žmogiškieji ištekliai – motyvuotas personalas“ (8IN)

Nagrinėjant tyrimo metu gautus duomenis, kategorijoje „NVO kylantys sunkumai“ išskirtos 4 subkategorijos: *trūksta žinių*, *trūksta materialinių išteklių*, *trūksta informacijos*, *kompetentingų žmogiškųjų išteklių trūkumas*. Apskaičiavus atsakymų pasikartojimo dažnį, vyraujanti buvo subkategorija *trūksta žinių* (5 iš 5 tyrimo dalyvių atsakymų). Ši subkategorija parodo, kad kalbinti NVO sektoriaus atstovai pripažįsta, jog NVO kartais stokoja žinių viešosioms paslaugoms teikti ir jų kokybei užtikrinti. Tyrimo metu nustatyta, kad NVO ne visada geba pateikti projektus, neturi samdomų darbuotojų, kurie galėtų gilintis į projektų paraiškas, jos NVO atstovams atrodo sudėtingos ir reikalaujančios daug laiko tiems, kurie neturi patirties: „Bendruomenės labai bijo tų buhalterinių dalykų ir žinių trūksta aš galvoju. Paraiškų nelabai gali patys pasirengti, o ir paraiškos formos gana sudėtingos dabar yra, visokie verslo planai, kažkas paprastinta turėtų būti“ (6IN). Paraiškų teikimo tvarka ir ruošimas tyrime dalyvavusiems NVO atstovams atrodo sudėtingas: „Būna pateikta programų, projektų dėl viešųjų paslaugų teikimo, tačiau sąlygos dažnai nekelia jokio noro dalyvauti. Labai viskas sudėtinga“ (7IN). Akivaizdu ir tai, kad stokojama kompetencijos, ką pagrindžia išryškėjusi subkategorija *kompetentingų žmogiškųjų išteklių trūkumas*, – ši subkategorija atsiduria antroje vietoje pagal atsakymų pasikartojimo dažnį (3 iš 5 tyrimo dalyvių atsakymų). Tyrimo dalyviai pripažįsta kartais neišmanantys, jiems trūksta specialistų ir kaštų konsultuotis, o savanoriai nepakankamai motyvuoti: „Nevyriausybiniams organizacijoms didžiausias sunkumas gal teisiniai klausimai, partnerių įtraukimas į

veiklą, savanorių įsitraukimas... Žodžiu – didžiausia problema kaštai ir žmogiškieji ištekliai – motyvuotas personalas“ (8IN). Trečioje vietoje, vertinant pagal pasikartojimo dažnį, priskirtina subkategorija *trūksta materialinių išteklių* (2 iš 5 tyrimo dalyvių atsakymų). Kaip dar vienas elementas, sukuriantis sunkumą, NVO pretenduojant į viešųjų paslaugų teikimą, paminėtas informacijos stygius (subkategorija *trūksta informacijos*).

Baigiant tyrimą, išanalizuota, kaip galėtų būti išsprendžiami NVO patiriami sunkumai įtraukiant juos į viešųjų paslaugų teikimą:

17 lentelė. NVO patiriamų sunkumų įtraukiant juos į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste mažinimo būdai

Kategorija	Subkategorija	Pavyzdžiai
Siūlomi sprendimai sunkumams mažinti	Politinio skatinimo priemonės	„...svarbu stiprinti ir nevyriausybinių organizacijų institucinius gebėjimus...“ (6IN), „Siūlyčiau sudaryti palankesnes sąlygas NVO dalyvavimui viešųjų paslaugų pirkimo konkursuose“ (7IN), „...NVO atstovų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą“ (10IN), „skatinti viešųjų paslaugų didesnę finansavimą, konsultacinę pagalbą... skatinant pritraukti kuo daugiau lėšų, dalyvaujant projektuose“ (9IN)
	Švietimas	„...konsultacinę pagalbą“ (9IN) „Organizuoti mokymus, švietėjišką veiklą nevyriausybinių organizacijų atstovams“ (8IN)
	Įtraukimo didinimas finansuojant	„...lėšų skyrimas...“ (7IN), „Skatinti pritraukti kuo daugiau lėšų, dalyvaujant projektuose“ (8IN), „Skatinti viešųjų paslaugų didesnę finansavimą...“ (9IN), „Tai galėtų būti ir tai, kad viešųjų paslaugų sektoriuje įsidarbintų daugiau profesionalių specialistų, įsitrauktų savanoriai“ (10IN)

Atliktas tyrimas leido išskirti pasiūlymus, kuriais remiantis būtų galima spręsti NVO kylančius sunkumus. Juos perteikia kategorijoje „Siūlomi sprendimai sunkumams mažinti“ nustatytos 3 subkategorijos: *politinio skatinimo priemonės*, *švietimas*, *įtraukimo didinimas finansuojant*. Tokiomis išryškėjusiomis subkategorijomis galima akcentuoti, kad NVO kylančius sunkumus įtraukiant juos į viešųjų paslaugų teikimą mažintų materialinės ir nematerialinės paskatos, kurios galėtų būti plėtojamos valstybės ir vietiniu lygmeniu formuojant atitinkamą politiką. Daugelis kalbintų asmenų (4 iš 5) svarstė, kad inicijuojant tikslingą NVO įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą politiką būtų galima išspręsti iškilusius sunkumus šioje srityje Informantas 6IN pageidaujama politiką apibendrino taip: „Siekiant, kad savivaldybė ir NVO sektorius būtų lygiaverčiais bendradarbiavimo partneriais – svarbu stiprinti ir nevyriausybinių organizacijų institucinius gebėjimus, svarbu finansuoti organizacijų vykdomos veikloms ir projektams, palaipsniui pereinant prie paslaugų, kurios reikalingos savivaldybės gyventojų

poreikiams tenkinti, pirkimo galimybę iš NVO. Vienas iš sprendimo būdų būtų sudaryti galimybę NVO atstovams inicijuoti klausimų svarstymą savivaldybės tarybai“.

Toks pat tyrimo dalyvių skaičius (4 iš 5), kaip ir subkategorijos *politinio skatinimo priemonės* atveju, nurodė ir finansavimo didinimo poreikį. Jų atsakymai priskirti prie subkategorijos *įtraukimo didinimas finansuojant*. Finansavimo prioritetų, kurie galėtų būti skirti NVO įtraukimui į viešųjų paslaugų teikimo didinimui, nustatymas irgi susijęs su tam tikros politikos sukūrimu ir palaikymu, kas stiprintų NVO. Kaip mini tyrimo dalyvis 8IN, NVO tokiu būdu būtų pritraukiama teikti paraiškas projektams: „Skatinti pritraukti kuo daugiau lėšų, dalyvaujant projektuose“, o tyrimo dalyvis 10IN nurodo, kad geriau finansuojama NVO galėtų padidinti kompetenciją, reikalingą viešosioms paslaugoms teikti: „Tai galėtų būti ir tai, kad viešųjų paslaugų sektoriuje įsidarbintų daugiau profesionalių specialistų, įsitrauktų savanoriai“ (10IN).

Mažinant NVO patiriamus sunkumus, būtinas švietimas. Kaip parodė 2 iš 5 tyrimo dalyvių atsakymai, priskirti prie subkategorijos *švietimas*, šviečiant Panevėžio miesto bendruomenę, o kartu ir NVO, NVO būtų teikiama „konsultacinė pagalba“ (9IN). Per švietimą NVO įsitrauktų į mokymus viešųjų paslaugų teikimui aktualiais klausimais (8IN), taip padidindama savo galimybes.

Atliktas interviu su NVO atstovais leidžia teigti, jog NVO jaučiasi įtraukiama į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste, tačiau tai dar tobulintina ir su vietos valdžios atstovais diskutuotina sritis. Tyrimo metu nustatytos prielaidos NVO profesionalumo didinimui, kas pagerintų jų įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste.

3.5. Tyrimo rezultatų apibendrinimas

Atlikto tyrimo metu nustatyta, kad bendradarbiavimas tarp Panevėžio savivaldybės ir NVO vyksta per pokalbius, renginius, diskusijas ir kt. Jis yra plėtojamas, tačiau jį reikia gerinti.

Atliktas tyrimas parodė, kad vietos valdžios atstovai kritiškai vertina NVO pasirengimą teikti viešąsias paslaugas jų turimų žinių, kvalifikacijos, kompetencijos atžvilgiu. Nors, kaip parodė atliktas tyrimas, bendradarbiavimas tarp savivaldybės ir NVO atstovų vyksta įvairiomis formomis, kalbinti vietos valdžios atstovai manė, kad viešąsias paslaugas siekiančiai teikti NVO reikėtų dar patobulėti, tam parengti savo žmogšikuosius išteklius.

Atliekant interviu, tyrimo dalyviams buvo užduotas klausimas apie viešųjų paslaugų plėtros galimybes savivaldybėje ir svarbą, įsitraukus NVO. Analizuojant interviu metu gautus duomenis, labiau dominavo subkategorija mokymai, atskleidusi mokymus kaip prielaidą plėtoti geresnes viešąsias paslaugas su NVO. Tyrimas išryškino, kad bendri savivaldybės ir NVO mokymai padėtų parengti bendruomenei svarbius projektus, kurie būtų jai aktualūs, naudingi. Akivaizdu, kad viešosios paslaugos gali būti plėtojamos modernumo, inovatyvumo didinimo kryptimi, kam galimybę suteikia mokymai.

Atliktas tyrimas atskleidė, kad Panevėžio miesto gyventojams būtų naudinga NVO daugiau įtraukti į viešųjų paslaugų teikimą. Apibūdinant informantų požiūrį į tai, koks yra viešųjų paslaugų aktualumas įvairioms Panevėžio miesto socialinėms grupėms, kaip svarbios socialinės grupės buvo įvardytas jaunimas ir socialinę riziką patiriantys asmenys, tačiau neišskiriant jų kaip vienintelių visos Panevėžio miesto bendruomenės kontekste. Kaip socialinę grupę, kuriai reikalingiausias viešųjų paslaugų teikimas įsitraukiant NVO, galima įvardyti ligonius, taip pat nustatytas ir didesnis socialiai pažeidžiamų asmenų poreikis viešosioms paslaugoms, tokių kaip pensininkai, neįgalieji.

Tyrimo dalyvių atsakymų pasiskirstymas parodė, kad, nors savivaldybė ir NVO bendradarbiauja, NVO įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą procese abipusis bendravimas galėtų būti didesnis negu kad yra. Kalbant apie kitus didesnio NVO įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste būdus, juos žymi su finansavimu, abipusio pasitikėjimo kūrimu susietos subkategorijos.

Nors didesnis NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ir pageidautinas kaip piliečių savivaldos gerinimo priemonė, NVO įtrauktumas į viešųjų paslaugų teikimą nėra geresnės paslaugos kokybės rodiklis. Taigi tyrimo metu nagrinėtas klausimas, kaip, apklaustų valdžios atstovų vertinimu, ar NVO įtrauktumas į viešųjų paslaugų teikimą padidintų viešųjų paslaugų kokybę. NVO įtrauktumo į viešųjų paslaugų teikimą įtaka kokybei gali būti teigiama arba jos gali ir nebūti. Viešųjų paslaugų kokybė, kaip galima pasakyti apibendrinant tyrimo duomenis, priklauso ne nuo teikėjų, o nuo to, kaip viešosios paslaugos organizuojamos ir kas sudaro jų turinį.

Kalbant apie sunkumus, kylančius NVO įtraukiant į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste, ir galimus jų sprendimų būdus, tyrimas išryškino, kad sunkumai, įtraukiant NVO į viešųjų paslaugų teikimą, susiję su neišvysta šios srities praktika, informacijos poreikiu ir vietos valdžios atstovų įsitikinimais, neigiamu nusistatymu. Pavyzdžiui, daugiausiai informantų-savivaldybės atstovų (3 iš 5) manė, kad sunkumus kelia trūkumas įvairių mechanizmų, kuriais remiantis būtų galima perduoti viešąsias paslaugas, o kalbintų NVO atstovų manymu, problemos susijusios su srities neišmanymu, informacijos stygiumi, sudėtinga projektų rengimu tvarka (taip manė visi tyrimo dalyviai-NVO atstovai). Sunkumai, tyrimo dalyvių požiūriu, savivaldybės patiriami geriau įtraukiant NVO į viešųjų paslaugų teikimą susiję su išteklių trūkumu. Tai galioja kalbant tiek apie materialinius, tiek apie nematerialinius išteklius. Patys kalbinti NVO atstovai pripažino, kad jiems trūksta žinių, geriau prisijungti prie viešųjų paslaugų teikimo proceso savo mieste, pateikti projektų paraiškas, rodyti profesionalumą pagrįstą iniciatyvą.

Tyrimas atskleidė, kad iškylančius sunkumus padėtų spręsti plėtojama NVO įtrauktumo skatinimo politika, sklandesnė komunikacija, sąžiningesnė informacijos sklaida, NVO tikslingo ir efektyvaus bendradarbiavimo kūrimas, švietimas, NVO atstovų siekis padidinti savo veiklos kokybę ir finansų jai skyrimas iš savivaldybės ir nacionalinės valdžios atstovų. Taip pat būtų naudinga NVO kaip

viešųjų paslaugų teikėjus atrinkti pagal kriterijų sąrašą. Finansinės paskatos galėtų būti dalis politinių priemonių, taikomų NVO įtraukimui į viešojo valdymo įgyvendinimo procesus.

Bendradarbiavimas tyrimo metu taip pat išryškėjo ne kartą kaip svarbus NVO įtraukimo kokybę gerinantis veiksnys. Nustatyta, kad labiausiai įveikti tarp vietos valdžios atstovų ir NVO iškylančius sunkumus perduodant dalį viešųjų paslaugų NVO padėtų aktyvus abipusis bendradarbiavimas tiek iš NVO, tiek iš savivaldybės atstovų pusės.

IŠVADOS

1. Atskleidus viešųjų paslaugų sampratą, galima teigti, kad vieningo viešosios paslaugos apibrėžimo nėra. Viešosios paslaugos – tai visuomenei teikiamos paslaugos įvairiose socialinėse srityse, grindžiamos viešųjų gėrybių principu ir tokioms paslaugoms keliamais reikalavimais. Europos Sąjunga neturi vieno viešųjų paslaugų apibrėžimo ir paslaugų teisinio reglamentavimo, todėl palieka pačioms narėms apsibrėžti šias sritis, tačiau pateikia paslaugų grupes, kurias galima būtų priskirti prie viešųjų. Tai privalomojo švietimo, sveikatos ir socialinės apsaugos, kultūros, labdaringos veiklos, socialinės ar solidarumu pagrįstos paslaugos, vaizdo, garso ir vandens paskirstymo bei nuotekų šalinimo paslaugos.

2. Išanalizavus viešųjų paslaugų teikimą Lietuvoje reglamentuojančius teisės aktus, galima teigti, kad Lietuvoje suteikiamos teisinės prielaidos NVO sektoriui įsitraukti į viešųjų paslaugų teikimą, tačiau kol kas šioje srityje dar nėra susiklosčiusios „gerosios patirties“ ir trūksta mechanizmų bei instrumentų, kurie motyvuotų bei paskatintų (materialinio ir nematerialinio pobūdžio priemonėmis) patį NVO įsitraukti į viešųjų paslaugų teikimą ir gauti iš to naudą.

3. Aptariant NVO įtraukimo į viešąsias paslaugas Lietuvoje tendencijas, remiantis praktinės patirties pavyzdžiais, reikia pastebėti, kad NVO įgalinimas šiose srityse lėtai, bet vykdomas įvairiose Lietuvos savivaldybėse, kurios turi nusimačiusios prioritetus pagal tai, kur NVO paslaugos turėtų būti labiausiai orientuojamos. NVO įtraukiama savivaldybei juntant abipusę naudą, kas jai padeda įgyvendinti modernaus viešojo valdymo principus. Didinant nevyriausybinių organizacijų veiklą ir plėtrą, skatinant bendradarbiavimą tarp savivaldybės institucijų ir nevyriausybinių organizacijų, tikėtina, kad būtų pagrindas susiformuoti glaudesnei NVO ir savivaldybės bendradarbiavimo tradicijai, teikiant viešąsias paslaugas. Vis dėl to kol kas NVO įsitraukimas nėra pakankamas. Taip yra dėl pačių NVO iniciatyvos stokos, menko koordinavimo, nedidelio finansavimo, gyventojų apatiškumo imantis iniciatyvos patiems spręsti sveikatos, švietimo, ūkio, kultūros, sporto ir kitus vietos bendruomenę liečiančius klausimus. Panevėžio miesto savivaldybėje šiuo klausimu prioritetas teikiamas švietimui, tačiau NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ir jų teikimo skatinimą Panevėžio miesto savivaldybėje – dar tobulintina ir tolesnių diskusijų bei praktikos plėtros reikalaujanti tyrinėjimų sfera.

4. Ištyrus didesnio NVO įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą galimybes nustatyta, kad tarp vietos savivaldos ir NVO atstovų bendradarbiavimas ir NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą vyksta, kita vertus, šioje srityje susiklosčiusi praktika nepakankama, bendradarbiavimas dažniausiai „formalus“, trūksta žinių ir kompetencijos iš NVO pusės, o iš savivaldybės pusės – paprastesnių ir tikslingai NVO įtraukimui į viešųjų paslaugų teikimą pritaikytų mechanizmų, finansavimo prioritetizavimo. Tyrime išryškintas ir nepakankamas vietos valdžios atstovų pasitikėjimas NVO, abejojimas jo teikiamų paslaugų kokybe. Nepaisant to, matoma NVO sektoriaus įsitraukimo į viešųjų paslaugų teikimą naudą visai Panevėžio miesto bendruomenei, ypač jaunimui ir socialiai pažeidžiamoms grupėms (ligoniams,

neįgaliesiems, iš įkalinimo įstaigų grįžusiems asmenims, patiriantiems socialinę riziką), kalbant apie specializuotas socialines paslaugas. Kaip parodė atliktas tyrimas, įsitraukęs į viešųjų paslaugų teikimą NVO paslaugas padarytų lankstesnes, konkurencinges ir padidintų jų pridėtinę vertę.

5. Išsiaiškinus, kaip vertinamas NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio miesto savivaldybėje, NVO atstovų požiūriu, manoma, kad jis vyksta, bet turėtų būti aktyvesnis ir platesnis. Nustatyta, kad NVO atstovams trūksta išteklių, žinių ir informacijos formuojant šį procesą. Siekiant išspręsti tokius sunkumus, pravartu būtų atnaujinti strateginę NVO didesnio įtrauktumo į viešąjį valdymą politiką ir sukurti paskatinimo priemones NVO įtrauktumui, padidinant šio sektoriaus motyvaciją būti įtrauktam.

REKOMENDACIJOS

Panevėžio miesto savivaldybės administracijai

1. Ieškoti galimybių projektų finansavimui, pasinaudojant ES finansavimu, dalyvumu projektuose. Nustatyti aiškius ir skaidrius NVO finansinio rėmimo, viešųjų paslaugų pirkimo, vertinimo, atsakomybės pagrindus. Viešai skelbti informaciją spaudoje, socialiniuose tinkluose apie NVO finansavimo programas.
2. Aktyvinti savivaldybės ir nevyriausybinį organizacijų bendradarbiavimą rengiant diskusijas, susitikimus, projektus. Efektyvinti komunikaciją, siekiant abipusio pasitikėjimo, sutarimo ir motyvacijos. Savivaldybių ir NVO bendradarbiavimas padės greičiau reaguoti į problemas, taikyti lankstesnius paslaugų teikimo būdus. Siūloma rengti seminarus ir konferencijas NVO atstovams, kurių metu būtų pateikiama informacija apie tai, koks yra didžiausias NVO pagalbos poreikis teikiant viešąsias paslaugas, kokie galėtų būti laukiami projektai, kaip gauti jų finansavimą. Įtraukti NVO į miesto strateginio plano rengimą.
3. Užtikrinti galimybę gauti viešąsias paslaugas, atitinkančias bendruomenės žmonių poreikius. Gerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, inicijuojant ir plėtojant paslaugos teikimą. Viena iš galimybių – viešųjų paslaugų perdavimas NVO.
4. Skatinti kurti naujas NVO, bendruomenes, jaunimo organizacijas, siekiant viešųjų paslaugų prieinamumą gyventojams. Sudaryti galimybę NVO naudotis savivaldybei priklausančiomis turimomis patalpomis, turtu lengvatinėmis sąlygomis.
5. Aktyvinti viešųjų paslaugų rinką. Viešųjų paslaugų rinka bus efektyvesnė tuomet, kai ji bus konkurencinė. Konkurencija tarp viešųjų paslaugų teikimo leidžia mažinti kainas ir kelti jų kokybę. Rekomenduojama aktyviau konsultuotis su vietos bendruomene dėl konkretaus viešųjų paslaugų poreikio. Konsultavimasis su bendruomene – vienas pagrindinių būdų, siekiant užtikrinti tikrąjį poreikį atitinkantį viešųjų paslaugų teikimą, internetinėje svetainėje paprastai ir suprantamai paskelbti informaciją, kaip vietos gyventojai gali pranešti apie konkrečius viešųjų paslaugų poreikius. Šios konsultacijos gali vykti rengiant apklausas socialiniuose tinkluose, vedant nuoseklius periodiškai rengiamus pokalbius.

Rekomendacijos Panevėžio miesto nevyriausybiniams organizacijoms

1. Įsivertinti savo organizacijos galimybes, kokias gali teikti viešąsias paslaugas. Dalintis informacija su NVO bendruomene, užtikrinti efektyvią komunikaciją, viešinti NVO veiklas ir jų ataskaitas miesto bendruomenei, savivaldybės atstovams tinklalapyje, spaudoje, renginių ar susitikimų metu. Skleisti gerąją darbo patirtį visuomenei, taip įgydama visuomenės pasitikėjimą NVO iniciatyvoms, tuo pačiu gerės NVO veiklos įvaizdis.
2. Teikti savo pasiūlymus ir pastebėjimus, inicijuoti veiklas Panevėžio miesto savivaldybės administracijai dėl viešųjų paslaugų teikimo, veiklos stiprinimo ir skatinimo. Imtis socialinio verslo, ugdytis partnerystę su verslo atstovais visuomenės naudai.
3. Siekti pritraukti lėšų iš fizinių ir juridinių asmenų. Šiam tikslui pasiekti, reikia nusimatyti lėšų pritraukimo planą, turėti tikslią informaciją kokiam tikslui ir kaip lėšos bus panaudojamos. Pritraukiant rėmėjus konkrečioms veikloms, rodyti daugiau lyderystės, dalyvauti savivaldybės renginiuose, susijusiuose su viešųjų paslaugų teikimo Panevėžio mieste procesais, bendradarbiauti su savivaldybių atstovais. Žinoma, aktualu ir grįžtamasis ryšys rėmėjams. Nereikėtų pamiršti padėkoti rėmėjams.
4. Stiprinti savanorių įsitraukimą į nevyriausybinių organizacijų veiklą. Tai galima plėsti ne tik mokyklose, bet ir tiek jaunimo, tiek vyresnio amžiaus žmonių labiausiai lankytinose vietose, socialiniuose tinkliuose. Labai svarbu didinti pilietinį aktyvumą, motyvaciją. Sklaida apie savanorystę sumažintų žmogiškųjų išteklių trūkumą NVO veikloje. NVO galėtų savanorius skatinti atlikti praktiką.
5. Dalyvauti seminaruose ir mokymuose apie projektų rengimą, organizuoti diskusijas aktualiais klausimais. Stiprinti NVO kompetencijas, organizacinius, vadovavimo gebėjimus.

BIBLIOGRAFIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Alford, J. ir Yates, S. (2015). Co-Production of Public Services in Australia: The Roles of Government Organisations and Co-Producers. *Australian Journal of Public Administration*, 75 (2), 159-175
2. Astrauskas, A. (2014). Kam laiduota Lietuvoje teisė vietos (savivaldos) teisė ir kaip ji įgyvendinama? *Public Policy And Administration*, 13 (4), 671-689
3. Aurylaitė, I. (2017). Vietos valdžios įgalinimas piliečius įtraukti į politinio sprendimo priėmimo procesą naudojant socialinį tinklą „Facebook“: Lietuvos savivaldybių atvejis, *Viešoji politika ir administravimas*, 1, 68 (80)
4. Babravičius, J. ir Dzemyda, I. (2012). Naujosios viešosios vadybos elementai: teorinis požiūris, *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1 (25), 52-62
5. Bel, G. ir Gradus, R. (2018). Privatisation, contracting-out and inter-municipal cooperation: new developments in local public service delivery. *Local Government Studies*, 24 (1), 11-21
6. Beneševičiūtė, I. (2021). NVO bendradarbiavimo su savivaldos institucijomis patirtis atstovaujant neįgaliųjų interesams. *Viešoji politika ir administravimas*, 20 (4), 466-479
7. Brandsen, T., Steen, T. ir Vercshuere, B. (2018). *Co-Production and Co-Creation*. Prieiga per internetą: URL: <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/25001>
8. Brazienė, R., Merkys, G. (2015). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 1, 103–114
9. Butkevičienė, I. ir Rutkauskienė, D. (2008). Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuose regionuose. *Viešoji politika ir administravimas*, 23, 68- 77
10. Cuadrado-Ballesteros, B., Garcia-Sanchez, I. M. ir Prado-Lorenzo, J. M. (2013). Effect of modes of public services delivery on the efficiency of local governments: A two-stage approach. *Utilities Policy*, 26, p. 23-35
11. Drabavičius, Ž. (2022). Darnumo principų įgyvendinimo poveikis Lietuvos įmonių efektyvumui. *Lithuanian*, 2 (28), 44-53
12. Deviatnkovaitė, I. (2019). Viešasis interesas, viešosios paslaugos ir sutartys kaip viešojo administravimo turinys. *Jurisprudencija*, 26 (2), 404-425
13. Evans, C. (2017). Analysing Semi-Structured Interviews Using Thematic Analysis: Exploring Voluntary Civic Participation Among Adults. *SAGE Publications Ltd*, Prieiga per internetą: URL: <https://methods.sagepub.com/dataset/interviews-thematic-civic-participation>
14. Europos komisija. (2017). Priedas prie komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos Komisijos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui, COM (2017) 134. Prieiga per internet:

URL:https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0001.02/DOC_3&format=PDF

15. Fernandez, S. ir Moldogaziev, T. (2011). Empowering public sector employees to improve performance: Does it work? *The American Review of Public Administration*, 41 (1), 23–47
16. Friedersdorf, C.. 2020. Trump defended cuts to public-health agencies, on video. *The Atlantic*, Prieiga per internetą: URL: <https://www.theatlantic.com/ideas/archive/2020/03/trump-defended-cuts-public-health-agencies/608158/>
17. Gaižauskaitė, S. ir Mikėnė, I. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas
18. Gonzalez, R., Llopis, J. ir Gasco, J. (2013). Innovation in public services: The case of Spanish local government. *Journal of Business Research*, 66 (10), 2024-2033
19. Gutierrez-Fernandez, M. ir Walle Van de S. (2018). Equity or Efficiency? Explaining Public Officials' Values. *Public Administration Review*, 79 (1), 25-34
20. Inovacijų agentūra. (2019). Viešųjų paslaugų perdavimo gidas. Prieiga per internetą: URL: <https://kc.inovacijuagentura.lt/site/binaries/content/assets/dokumentai/socialinis-verslas/viesuju-paslaugu-perdavimo-gidas.pdf>
21. Hassan, H. S., Shehab, E. ir Peppard, J. (2010). Toward full public e-service environment in developing countries, *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 66, 618–622
22. Yyengar, S. S. ir Lepper, M. R. (2015). When Choice is Demotivating: Can One Desire Too Much of a Good Thing? *Journal of Personality and Social Psychology*, 79 (6), 995-1006
23. Jilke, S., Ryzin G. G. ir Walle, S. (2015). Responses to Decline in Marketized Public Services: an Experimental Evaluation of Choise Overload. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26 (3), 421-432
24. Kishimoto, S. ir Petitjen, O. (2017). Reclaiming Public Services: How cities and citizens are turning back privatisation. Prieiga per internetą: URL: https://www.tni.org/files/publication-downloads/reclaiming_public_services.pdf
25. Lapuente, V. ir Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33 (3), 461-475
26. Lewis, D. (2011). Nongovernmental Organizations, Definition and History. Prieiga per internetą: URL: <https://personal.lse.ac.uk/lewisd/images/encylciv%20societyngos2009-dl.pdf>
27. Lietuvos laisvosios rinkos institutas. (2020). Ekspertizė. Siūlomas viešosios paslaugos apibrėžimas gali vesti į nepagrįstą paslaugų ir atskirų rinkų nacionalizavimą. Prieiga per internetą: URL: <https://www.llri.lt/naujienos/ekonominė-politika/36109/lrinka>
28. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro įsakymas „Dėl viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo aprašo tvarkos patvirtinimo“, 2009, Nr. 1V-644

29. Lietuvos Respublikos Seimas. (1992). Lietuvos Respublikos Konstitucija, Nr. 220, <https://www.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>
30. Lietuvos Respublikos Seimas. (2019). Lietuvos Respublikos nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymo Nr. XIII-717 pakeitimo įstatymas, Nr. XIII-2626
31. Lietuvos Respublikos Seimas. (2023). Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. Prieiga per internetą: <https://www.infolex.lt/ta/63276:str1>
32. Lietuvos Respublikos Seimas. (1995). Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, Nr. I-533, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/TAIS.5884, NR. VIII-1234>
33. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimas „Dėl valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija Lietuva 2030“ patvirtinimo“, 2012 m. gegužės 15 d. Nr. XI-2015
34. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2019). Švietimas Alytaus rajono savivaldybėje: nevyriausybinių organizacijų įtraukimas. Prieiga per internetą: URL: https://svietimotinklas.lt/wp-content/uploads/2020/07/Svietimo-analize_NVO-itraukimas_ALYTAUS-RAJONAS.pdf
35. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2019). Švietimas Šiaulių rajono savivaldybėje: nevyriausybinių organizacijų įtraukimas. Prieiga per internetą: URL: https://svietimotinklas.lt/wp-content/uploads/2020/07/Svietimo-analize_NVO-itraukimas_SIAULIU-MIESTAS.pdf
36. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimas „Dėl aštuonioliktosios Lietuvos Respublikos vyriausybės programos“, 2020 m. gruodžio 11 d. Nr. XIV-72. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/973c87403bc311eb8c97e01ffe050e1c>
37. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2019). Viešųjų paslaugų teikimas savivaldybėse 2018 metais. Prieiga per internetą: URL: https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/NVO/NVO%20ataskaitos/2019%20m/Sk%C4%97tin%C4%97s%20NVO/Viesosios_paslaugos_2018_NIPC.pdf
38. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro įsakymas „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“, 2009 m. birželio 30 d. Nr. 1V-339
39. Lietuvos Respublikos vyriausybė. (1995) Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorius (EVRK 2 red.), Nr. 696, aktuali redakcija 214 08 02. Prieiga per internetą: URL: <https://osp.stat.gov.lt/600>
40. Lietuvos Respublikos vyriausybė. Nutarimas „Dėl 2021–2030 metų nacionalinio pažangos plano patvirtinimo“, 2020 m. rugsėjo 9 d. Nr. 998. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/c1259440f7dd11eab72ddb4a109da1b5?jfwid=-whxwii77y>
- Lietuvos Respublikos vyriausybė. Nutarimas „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo“, 2017 m. kovo 13 d. Nr. 167

41. Lietuvos Respublikos vyriausybė. Nutarimas „Dėl 2014-2020 metų nacionalinės pažangos programos patvirtinimo“, 2012, Nr. 1482, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.439028>
42. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. 2010 m. kovo 24 d. nutarimas Nr. 330 „Dėl ministrams pavedamų valdymo sričių“ (Suvestinė redakcija nuo 2023-01-04). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.368484/asr>
43. Magalhaes, de C., ir Trigo, S., F. (2017). „Clubification“ of urban public spaces? The withdrawal or the re-definition of the role of local government in the management of public spaces, *Journal of Urban Design*, 22 (6), 738-756
44. Mažylis L., Vazgelavičius D. (2004). Nevyriausybinių sektoriaus bendradarbiavimas su savivaldos institucijomis, teikiant socialines paslaugas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 29, 116-133
45. Melnikova, J. (2016). Kiekybiniai ir kokybiniai tyrimai (skaidrės). Prieiga per internetą: [https://www.google.com/search?q=45.+Melnikova%2C+J.+\(2016\).+Kiekybiniai+ir+kokybiniai+tyrimai+\(skaidr%C4%97s\).&rlz=1C1GCEA_enLT951LT951&oq=45.%09Melnikova%2C+J.+\(2016\).+Kiekybiniai+ir+kokybiniai+tyrimai+\(skaidr%C4%97s\).&aqs=chrome..69i57.1321j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=45.+Melnikova%2C+J.+(2016).+Kiekybiniai+ir+kokybiniai+tyrimai+(skaidr%C4%97s).&rlz=1C1GCEA_enLT951LT951&oq=45.%09Melnikova%2C+J.+(2016).+Kiekybiniai+ir+kokybiniai+tyrimai+(skaidr%C4%97s).&aqs=chrome..69i57.1321j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
46. Mikolaitytė, J. ir Mejerė, O. (2012). NVO valdymo konceptas: samprata, principai ir modeliai, *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2 (26), 56–64
47. Mykolo Riomerio universitetas ir Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centras (2019). Viešojo administravimo sektoriaus paslaugų profesinis standartas kitų paslaugų sektoriaus profesinis standartas kvalifikacijų tyrimo ataskaita. Prieiga per internetą: URL: https://www.kpmc.lt/kpmc/wp-content/uploads/2015/08/Viesasis-administravimas_tyrimo-ataskaita_2019-03.pdf
48. Nambisan, S. ir Nambisan, V. (2013). *Engaging Citizens in Co-Creation in Public Services Lessons Learned and Best Practices*. Prieiga per internetą: URL: <https://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Engaging%20Citizens%20in%20Co-Creation%20in%20Public%20Service.pdf>
49. Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras. (2015). Gero valdymo principų taikymas Lietuvos savivaldybėse. Prieiga per internetą: URL: http://www.3sektorius.lt/docs/STUDIJA_Gero_valdymo_principu_taikymas_savivaldybese_2015_2015-12-06_18:06:59.pdf
50. Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras. (2021). NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą 2019 – 2020 metais. Prieiga per internetą: URL: http://www.3sektorius.lt/docs/Statistika19-20m_2020-12-11_15_03_21_2021-01-04_12:02:45.pdf
51. Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras. (2019). 2018 m. paslaugų perdavimo diagramos.

Prieiga per internetą: http://www.3sektorius.lt/docs/2018_paslaugu_perdavimo_diagramos_2019-11-27_15_25_00_2021-01-04_11:57:38.pdf

52. Nevyriausybių organizacijų informacijos ir paramos centras, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2022). Regioniniai NVO tarybų forumai. Prieiga per internetą: URL: http://www.3sektorius.lt/docs/Nuomonestyrimasapieiviesujupaslauguperdavima2022_2022-10-24_12_18_52.pdf

53. Ngema, P., Z., Sibanda, M. ir Musemwa, L. (2018). Household Food Security Status and Its Determinants in Maphumulo Local Municipality, South Afric, Sustainability, 10 (9), 2-23

54. Osborne, S. P., Radnor, Z. ir Strokosch, K. (2016). Co-Production ū and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? Public Management Review, 18 (5), 639-653

55. Panevėžio strateginis plėtros 2021-2027 m. planas.(2021), Panevėžio miesto savivaldybės taryba. Prieiga per internetą: <https://www.panevezys2021-2027.lt/wp-content/uploads/2022/01/SPP-2021-2027-TS-2021-12-23-Nr.1-362.pdf>.

56. Panevėžio nevyriausybių organizacijų iššūkiai ir problematika. Žvalgomojo taikomojo tyrimo ataskaita, VŠĮ Politikos tyrimų ir analizės institutas, 2022 m. Prieiga per internetą: [https://uploads-ssl.webflow.com/5ef395a78b382370912abe5c/63f32031e5b3e0bed1aea0d4_TYRIMAS%20\(9\).pdf](https://uploads-ssl.webflow.com/5ef395a78b382370912abe5c/63f32031e5b3e0bed1aea0d4_TYRIMAS%20(9).pdf)

57. Paplauskienė, A. (2021). Savanorystė, kaip žmogiškasis išteklis, teikiant viešąsias socialines paslaugas savivaldybėje. Jaunųjų mokslininkų darbai, 51 (1), 31-47

58. Patapas, A. ir Žilionytė, T. (2016). The Public Service Quality Management in Lithuanian Municipalities. Public Policy and Administration, 15 (2), 15-16

59. Raipa, A., V. Smalskys, Giedraitytė, V. ir Nefas, S. (2016). Šiuolaikinio viešojo administravimo pagrindai. Vilnius: VĮ „Registrų centras“

60. Skukauskaitė, A. (2017). The Systematic Analyses of Layered Meanings Inscribed in Interview Conversations: An Interactional Ethnographic Perspective and Its Conceptual Foundations. Acta Paedagogica Vilnensia, 39, 45-60

61. Socialinių inovacijų institutas. (2020). Savivaldybių požiūrio į NVO galimybes teikti socialines paslaugas ir jų finansavimo tyrimas Lietuvos neįgaliųjų draugijos projektui „Lietuvos negaliųjų draugijos institucinis stiprinimas“: tyrimo ataskaita. Vilnius: Socialinių inovacijų institutas. Prieiga per internetą:URL:<http://draugija.lt/wp-content/uploads/2020/10/Savivaldybi%C5%B3-apklauskos-ir-NVO-finansavimo-tyrimo-ataskaita-2020.pdf>

62. Staponkienė, J. (2005). Naujosios viešosios vadybos elementų identifikavimas. Viešoji politika ir administravimas, 13, 83-91

63. Stasiukynas, A. (2010). Viešojo administravimo santykis su tais mokslais. In Viešasis valdymas (pp. 10-23), red. V. Smalskys paslaugų teikimo administravimas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

64. Strazdienė, G. (2019). Pilietinės visuomenės organizacijų įsitraukimas į visuomenės problemų sprendimą: kokybinis požiūris. *Taikomieji tyrimai ir studijos praktikoje*, 15, 65-71
65. Šapkauskienė A. (2017). Nevyriausybinių organizacijų (NVO) Lietuvoje: kas slepiasi po šia santrumpa? *Mokslo Lietuva*. Prieiga per internetą: URL: <http://mokslolietuva.lt/2017/08/nevyriausybinės-organizacijos-nvo-lietuvoje-kas-slepiasi-po-sia-santrumpa/>
66. Šukvietienė, A. (2018). Nevyriausybinių organizacijų įgalinimo dalyvauti sprendimų priėmimo modeliavimas Lietuvos savivaldybėse (disertacija). Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas
67. Urbanovič, J. ir Smalskys, V. (2015). *Viešojo administravimo teorijos*. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas
68. Urvikis, M. (2016). Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas (disertacija). Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas, <https://repository.mruni.eu/handle/007/14420>
69. Urvikis, M. (2014). Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas, *Public Policy And Administration*, 13(2), 290–306
70. Valdžios ir nevyriausybinio sektorių bendradarbiavimo viešosios politikos sprendimų priėmimo procese stiprinimas. Pilietinės visuomenės institutas. Vilnius.2015. Prieiga per internetą: http://www.civitas.lt/wp-content/uploads/2015/08/VRM-tyrimo-ataskaita_final.pdf
71. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika (2010), Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija. Prieiga per internetą: <https://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.342>
72. Voorberg, W. H., Beekkers, V. J. J. M. ir Tummers, L. G. (2014). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey, *Public Management Review*, 17 (9), 1333-1357
73. Vorevičienė, J. ir Butkevičienė, A. (2017). Nevyriausybinių organizacijų ir vietos valdžios bendradarbiavimas įgyvendinant šeimos politiką: Kauno miesto savivaldybės atvejis, *Viešoji politika ir administravimas*, 16 (1), 127-137
74. Vorevičienė, J. (2016). Trečiasis sektorius ir socialinė gerovė: nevyriausybinių organizacijų vaidmuo gerovės valstybėje. *Kultūra ir visuomenė*, 7 (2), 49-71
75. Žalimienė, L. ir Rimšaitė, E. (2007). Nevyriausybinių organizacijų metamorfozės: nuo labdaringos pagalbos vargšams XVIII amžiuje iki socialinių paslaugų rinkos dalyvio šiuolaikinėje visuomenėje, *Mokslo darbai*, 6 (1), p. 83-95

Jolanta Obrikienė. Nevyriausybinių organizacijų įtraukimo teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto savivaldybėje analizė. Vadovas: dr. Aušra Šukvietienė. Mykolo Romerio universitetas, Viešojo valdymo ir verslo fakultetas, Viešojo administravimo institutas. Vilnius, 2023.

SANTRAUKA

Magistrinio darbo tema „Nevyriausybinių organizacijų įtraukimo teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto savivaldybėje analizė. Ši tema aktuali vietos savivaldos institucijoms, siekiančioms geriau organizuoti viešųjų paslaugų teikimą savo savivaldybių teritorijose, ypač kai patiriami resursų, specialistų trūkumo ir kiti sunkumai. Šiame darbe analizuojami NVO įtrauktumo teikiant viešąsias paslaugas klausimai reikšmingi ir NVO, kuris siekia tapti stipresniu Lietuvoje ir turėti didesnę įtaką priimant viešuosius sprendimus. Darbe analizuojama problema: kokios yra NVO įtraukimo galimybės teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto savivaldybės atveju? Šio darbo objektas NVO įtraukimas teikiant viešąsias paslaugas. Darbe siekiama išanalizuoti, kaip NVO sektorius įtraukiamas teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto savivaldybėje. Įgyvendinant darbo tikslą keliama uždaviniai: 1. atskleisti viešųjų paslaugų sampratą ir teisinį reglamentavimą; 2. išnagrinėti šiuo metu egzistuojančias NVO galimybes būti įtrauktoms į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėse Lietuvoje; 3. išsiaiškinti, kaip vertinamas NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio miesto savivaldybėje, NVO atstovų požiūriu; 4. ištirti didesnio NVO įtraukimo į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje naudą ir prielaidas, remiantis šios savivaldybės atstovų požiūriu. Darbe naudojami mokslinės literatūros ir teisės aktų analizės, dokumentų analizė, interviu metodai.

Atliktas empirinis tyrimas parodė, kad siekiant gerinti NVO įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio mieste reikalinga didesnė iniciatyva tiek iš savivaldybės, tiek iš NVO atstovų pusės. Pastebima pasitikėjimo vieniems kitais stoka, lyderstės ir abipusės motyvacijos trūkumas, taip pat problemų sukelia nepakankamai sklandi ir operatyvi komunikacija. Atlikto tyrimo metu nustatyta, kad tik savivaldybei ir NVO suvokiant save kaip partnerius, o ne kaip konkurentus galimas kokybiškas bendradarbiavimas, kuris padidintų NVO įtrauktumą į viešųjų paslaugų teikimą ir pakeltų vietos bendruomenės gyvenimo kokybę. Šis tyrimas taip pat parodė, kad nacionalinė valdžia turėtų teikti daugiau pastangų šioje srityje, būtų pravartu įkurti už NVO įtrauktumą į viešųjų paslaugų teikimo procesus atsakingą organą.

Šis darbas sudarytas iš trijų dalių – pirmosiosiose dviejose darbo dalyse tema pateikiama mokslinės literatūros apžvalga, nagrinėjami teisės aktai ir dokumentų analizė, trečiojoje darbo dalyje aptariami atlikto tyrimo rezultatai. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas ir priedai.

Jolanta Obrikiienė. Analysis of the involvement of non-governmental organizations in the provision of public services in the municipality of Panevėžys. Supervisor: dr. Aušra Šukvietienė. Mykolas Romeris University, Faculty of Public Management and Business, Institute of Public Administration. Vilnius, 2023.

SUMMARY

The subject of the master's thesis, „Analysis of the involvement of non-governmental organizations in the provision of public services in the municipality of Panevėžys“. This topic is relevant for local self-government institutions seeking to better organize the provision of public services in their municipal territories, especially when faced with a lack of resources, specialists and other difficulties. The questions analyzed in this paper about the involvement of NGOs in providing public services are also significant for NGOs that aim to become stronger in Lithuania and have greater influence in making public decisions. The paper analyzes the problem: what are the possibilities of NGO involvement in the provision of public services in the case of Panevėžys city municipality? The object of this work is the involvement of NGOs in the provision of public services. The aim of the work is to analyze how the NGO sector is included in the provision of public services in Panevėžys city municipality. In the implementation of the work goal, the following tasks are set: 1. to reveal the provision of public services and legal regulation; 2. to examine the currently existing opportunities for NGOs to be included in the provision of public services in municipalities in Lithuania; 3. to find out how the inclusion of NGOs in the provision of public services in the municipality of Panevėžys is evaluated, from the point of view of NGO representatives; 4. to study the benefits and assumptions of greater involvement of NGOs in the provision of public services in the municipality of Panevėžys, based on the point of view of the representatives of this municipality. The work uses the analysis of scientific literature and legal acts, document analysis, and interview methods.

The conducted empirical study showed that in order to improve the involvement of NGOs in the provision of public services in the city of Panevėžys, a greater initiative is needed from both the municipality and NGO representatives. There is a noticeable lack of trust in each other, a lack of leadership and mutual motivation, as well as problems caused by insufficiently smooth and operative communication. During the conducted research, it was established that only if the municipality and the NGO perceive themselves as partners and not as competitors, high-quality cooperation is possible, which would increase the involvement of NGOs in the provision of public services and raise the quality of life of the local community. This study also showed that the national government should make more efforts in this area, it would be useful to establish a body responsible for the involvement of NGOs in the processes of public service provision.

This paper is made up of three parts - the first two parts of the paper present a review of the scientific literature on the topic, examine legal acts and document analysis, and the third part of the paper discusses the results of the conducted research. Conclusions, recommendations, bibliography and appendices are presented at the end of the work.

PRIEDAI

1 priedas

Panevėžio miesto savivaldybės nevyriausybinių organizacijų tarybos 2022 metų veiklos ataskaita

	Veikla	Eil. Nr.	Priemonė	Atsakingi asmenys	Rezultatai
1.	Panevėžyje veikiančių NVO stiprinimas	1.1.	NVO kiemas miesto gimtadienio metu	Aušra Sipavičienė, Vaida Andrijauskaitė, Sandra Lopetaitė, Goda Voveriūnaitė-Kaminskienė	2022 m. rugsėjo 10 d. Įgyvendinta Panevėžio miesto gimtadienio metu
		1.2.	NVO apklausa	Sandra Lopetaitė, visi NVO tarybos nariai	Žvalgomasis tyrimas "Panevėžio nevyriausybinių organizacijų iššūkiai ir problematika" – atlikta: 5 pusiau struktūruoti interviu ir fokus grupės; Internetinė anketa – 68 respondentai.
		1.3.	NVO viešinimo kanalas	Jurgis Grigaliūnas	Sukurtas puslapis Facebook platformoje https://www.facebook.com/profile.php?id=100089652332024
		1.4.	Bendras meno projektas	Vaida Andrijauskaitė, Paulius Vepštas	Pateikta paraiška finansavimo negavo
		1.5.	Pagalba organizuojant NVO apdovanojimus	Eglė Aukštuolė, Goda Voveriūnaitė-Kaminskienė	2022 m. rugsėjo 23 d. įgyvendinti „Socialingi apdovanojimai“
2.	Bendradarbiavimas su Panevėžio miesto savivaldybės Tarybomis	2.1.	Susitikimas su Jaunimo reikalų taryba	Sandra Lopetaitė, Toma Karosienė	2022 m. liepos mėnesį įvyko susitikimas su Panevėžio miesto jaunimo reikalų taryba, kurio metu aptartos galimybės įgyvendinti bendrą projektą su „Apskrituoju stalu“ (PAS)
3.	Bendradarbiavimas su kitų miestų NVO Tarybomis	3.1.	Susitikimo su Šiaulių NVO Taryba Panevėžyje organizavimas	Sandra Lopetaitė, Rimantas Narkūnas, Sandra Jakštienė	2022 m. lapkričio mėnesį įvyko susitikimas su Šiaulių miesto NVO taryba, kurio metu buvo pasidalinta gerąja patirtimi, idėjomis, veiklų planais.

4.	Pasiūlymų Panevėžio miesto savivaldybei teikimas	4.1.	1-3 pasiūlymų pateikimas savivaldybei	NVO taryba	Neįgyvendinta
----	---	------	---	------------	---------------

Šaltinis: <https://www.panevezys.lt/lt/veiklos-sritys/nevyriausybinės-organizacijos-277/nvo-taryba.html>

SSGG analizė, atskleidžianti NVO įsitraukimą teikiant viešąsias paslaugas analizė

Stiprybės	- NVO veiklą vykdo Nevyriausybinių organizacijų taryba, skirta užtikrinti ir skatinti nevyriausybinių organizacijų dalyvavimą nustatant, formuojant ir įgyvendinant NVO plėtros politiką, stiprinant bendradarbiavimą tarp savivaldybės institucijų, įstaigų ir NVO sektoriaus. - Veikia atvira jaunimo erdvė, skirta laisvalaikiui, asmeniniam tobulėjimui, mokymams, edukacijai, renginiams. - Veikia Panevėžio atviras jaunimo centras, skirtas mažiau galimybių turinčiam ir mažiau motyvuotam jaunimui, turintis specialistų, dirbančių su jaunimu gatvėje. - Įsteigta NVO koordinatoriaus pareigybė, aktyviai veikia NVO Taryba, sprendžianti svarbius miesto NVO klausimus. - Įsteigta jaunimo koordinatoriaus pareigybė, veikia Jaunimo reikalų taryba, kuri įgyvendina jaunimo politikos prioritetus, sparčiai aktyvėja jaunimo organizacijų sąjungos „Apskritasis stalas“ veikla (vienija 12 organizacijų). - Gyventojai ir jaunimas aktyviai jungiasi į bendruomenines organizacijas ir dalyvauja jų veikloje. - NVO aktyviai teikia socialines paslaugas bei vykdo smurto prevenciją. - Išaugęs savanorių skaičius, didėjantis įsitraukimas į NVO veiklas. - Organizuojamas dalyvaujamas biudžetas. - Padidėjęs NVO finansavimas iš savivaldybės biudžeto.
Silpnybės	- Gyventojai nepakankamai aktyviai imasi iniciatyvos spręsti savo gyvenamosios vietos klausimus, organizuoti socialinių, švietimo, kultūros ir sporto paslaugų teikimą. - Nepakankamas gyventojų pilietiškumas. - Sumažėjęs jaunų asmenų skaičius. - Nepakankama darbo jėgos struktūra. - Nepakankamai įgyvendinamos iniciatyvos dalį viešųjų paslaugų perduoti nevyriausybiniams organizacijoms (NVO) ir bendruomenėms. - Panevėžio vietos veiklos grupės mažas žinomumas. - Didelė socialinė atskirtis, sparčiai senstanti visuomenė daro įtaką augančio socialinių paslaugų poreikio užtikrinimui. - Pagrindinės Kultūros paslaugų teikėjos yra biudžetinės kultūros įstaigos, per mažai NVO ir viešųjų įstaigų kultūros sektoriuje. - Nepakankamas NVO sektoriaus įsitraukimas į socialinių paslaugų teikimą. - NVO, bendruomenių, savanorių bendros veiklos koordinavimo stoka. - Mažas NVO, sporto organizacijų iniciatyvumas ir/arba nepakankama kompetencija projektinėje veikloje.
Grėsmės	- Socialinės atskirties didėjimas neskatins visuomenės įsitraukimo į pilietines veiklas. - Visuomenės dalyvavimo kultūrinėje veikloje pasyvumo didėjimas
Galimybės	- Didėjantis skatinimas ir spaudimas perduoti dalį viešųjų paslaugų nevyriausybiniams organizacijoms (NVO) ir bendruomenėms. - Didėjančios galimybės įgyvendinti vietos veiklos grupių veiklos modelį. - Didėjantis Vyriausybės dėmesys bendruomenių problemoms. - Mokslo ir studijų įstaigų ir verslo struktūrų augantis bendradarbiavimas. - Tinklaveikos stiprinimas skėtinių organizacijų pagrindu.

	• NVO teikiamų paslaugų plėtros taip pat efektyvios pagalbos šeimai proceso užtikrinimo galimybės. • NVO, jaunimo, bendruomeninių organizacijų, verslo, švietimo įstaigų įsitraukimas/bendradarbiavimas viešojo bendruomenės saugumo, saugios kaimynystės srityse, taip pat vykdant smurto artimoje aplinkoje ir smurtauti linkusių asmenų smurtinio elgesio kaitos prevenciją. • Viešojo, privataus, NVO, miesto kultūros bendruomenės ir politikos formuotojų glaudesnis bendradarbiavimas. • Augantis valstybės viešųjų paslaugų teikimo perdavimo nevyriausybiniam sektoriui skatinimas. • Populiarėjantis bendradarbiavimas tarp valdžios institucijų, visuomeninių organizacijų ir verslo siekiant didinti įsitraukimą į aplinkos apsaugos planavimo procesus. • Viešos ir privačios partnerystės projektų įgyvendinimo poreikio didėjimas dėl mažėjančių tradicinių finansavimo šaltinių.
--	---

Šaltinis: Panevėžio strateginis plėtros 2021-2027 m. planas (2021). Sudaryta autorės.

Interviu klausimai NVO atstovams

Laba diena,

Mano baigiamojo darbo tyrimo tikslas - ištirti, kaip NVO sektorius įtraukiamas teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto savivaldybėje. Interviu metu surinkti duomenys padės atskleisti NVO įtraukimo galimybes, teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio mieste.

Interviu bus atliekamas pateikiant Jums atvirus klausimus, todėl prašau Jūsų sutikimo, kad pokalbis būtų įrašomas. Jūsų vardas ir pavardė šiame tyrime nebus atskleisti, tad anonimiškumas garantuojamas. Ačiū už dalyvavimą.

1. Kokia Jūsų darbo patirtis nevyriausybiniėje organizacijoje ir kaip dalyvaujate teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėje?
2. Kaip vertintate Jūsų organizacijos įsitraukimą į savivaldybės viešųjų paslaugų teikimą bei bendradarbiavimą su savivaldybe?
3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje?
4. Kaip manote, kokioms socialinėms grupėms didžiausią naudą teiktų didesnis NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą šioje savivaldybėje?
5. Kaip apibūdintumėte NVO ir savivaldybės atstovų požiūrį į NVO dalyvavimą teikiant viešąsias paslaugas?
6. Ko reikia, kad NVO atstovai, įskaitant Jūsų organizaciją, aktyviau įsitrauktų į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?
7. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti paslaugų teikimą NVO?
8. Su kokiais sunkumais susiduria NVO norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą?
9. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus savivaldybės administracijai, siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Interviu klausimai Panevėžio miesto savivaldybės atstovams

1. Kokiais būdais Panevėžio miesto savivaldybė bendradarbiauja su NVO ir ar jos įtrauktos į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?
2. Kaip Jūs vertinate NVO atstovų iniciatyvą ir aktyvumą teikti viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje bei bendradarbiavimą su jais?
3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje ir kuo svarbus NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ?
4. Kuriai socialinei grupei Jūsų savivaldybėje būtų aktualiausias NVO teikiamos paslaugos?
Kokios pagrindinės priežastys riboja ir kas padidintų aktyvų NVO įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Jūsų savivaldybėje?
5. Jūsų nuomone, ar NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje pagerintų viešųjų paslaugų kokybę?
6. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti viešųjų paslaugų teikimą NVO?
7. Su kokiais sunkumais susiduria NVO, norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą, ar tam yra pasirengusios?
8. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus savivaldybės atstovų ir NVO siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Panevėžio miesto savivaldybės atstovų atsakymai**INFORMANTAS 1 IV (savivaldybės administracijos atstovas)****1. Kokiais būdais Panevėžio miesto savivaldybė bendradarbiauja su NVO ir ar jos įtrauktos į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?**

Savivaldybės bendradarbiavimo politiką su NVO, nuo strateginių plėtros planų iki finansavimo tvarkų reguliuoja savivaldybės taryba. Savivaldybės administracija vadovaujasi priimtomis tvarkomis ir yra atsakinga už teisingą priimtų savivaldybės tarybos sprendimų vykdymą. Ši tvarka reglamentuota įstatymuose - NVO politikos formavimas paliktas politikų rankose, o lėšų skirstymas savivaldybės administracijos jurisdikcijai. NVO yra kviečiamos dalyvauti posėdžiuose, teikti savo pasiūlymus, rekomendacijas dėl viešųjų paslaugų teikimo. Pagrindinis bendradarbiavimo būdas būtų tai projektinė veikla.

2. Kaip Jūs vertinate NVO atstovų iniciatyvą ir aktyvumą teikti viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje bei bendradarbiavimą su jais?

NVO atstovai pakankamai aktyvūs ir iniciatyvūs, tačiau dažnai neįsivertina savo kompetencijos, galimybių, neturėdami žinių, o kartais netgi ir tam tikrų gebėjimų. Džiugu, kad yra pasitikėjimas, tačiau norime užtikrinti kokybiškai teikiamas viešąsias paslaugas. Labai sunku jas pamatuoti, kokybiškos ar ne, tačiau patirties mes jau turime šioje srityje.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje ir kuo svarbus NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ?

Viešųjų paslaugų plėtra galima visada, jei tam yra poreikis. Jei savivaldybės įstaigos neturi galimybių, žinoma, pritarčiau, kad NVO jas teiktų. Jei žmonėms reikia, vadinasi reikia. Išsianalizuojame situaciją, ir suteikime galimybę. Manau, kad plėtros galimybes padidintų bendri mokymai, kuriuose būtų kalbama kaip parengti tinkamus, inovatyvius projektus. NVO, kurios nori teikti viešąsias paslaugas būtų gerai išklausti bent mokymus. Tam tikrai niekas niekas netrukdo, reikia tik noro.

4. Kuriai socialinei grupei Jūsų savivaldybėje būtų aktualiausias NVO teikiamos paslaugos? Kokios pagrindinės priežastys riboja ir kas padidintų aktyvų NVO įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Jūsų savivaldybėje?

Išskirti sunku vieną, bet manyčiau, kad žmonėms, turintiems negalią. Jie labiausiai pažeidžiami, jiems reikia kuo daugiau pagalbos, teikiamų paslaugų. Mūsų savivaldybėje pakankamai NVO aktyviai įsitarukia. Kokios priežastys riboja? Šio klausimo neanalizavome, nes nebuvo poreikio. Bet visos problemos prasideda nuo nesusikalbėjimo, finansų trūkumo.

5. Jūsų nuomone, ar NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje pagerintų viešųjų paslaugų kokybę?

NVO įtraukimas į valstybės viešųjų paslaugų teikimo sistemą padeda patenkinti individualius bendruomenės poreikius ir plėtoti socialinių paslaugų infrastruktūrą, nes jų veiklos kryptys gali būti labai įvairios. Manau, kad tikrai pagerintų.

6. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti viešųjų paslaugų teikimą NVO?

Jokių paslaugų kol kas turbūt neperduodama, tokių atvejų šiuo metu nežinau. Jei būtų poreikis perduoti, tai svarbiausi klasuimai būtų viešieji pirkimai, finansavimas.

7. Su kokiais sunkumais susiduria NVO, norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą, ar tam yra pasirengusios?

Apie pasirengimą turbūt tikrai reikėtų pasvarstyti. Teikti paslaugas nori, bet strategijos nemato, patalpų neturi, žinių trūksta. Tik gerai, kad nori veikti, turi motyvacijos.

8. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus savivaldybės administracijai ir NVO siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Sprendimo būdai. Pirma, komunikacija, informacijos sklaida. Dažnai susiduriama su tam tikromis problemomis, kurių sprendimu turėtų rūpintis valstybė, tačiau labai dažnai vyksta nelansčiai, atsiranda įstatymų spragos. Daugeliu atvejų norint kuo efektyviau išspręsti problemą, sukurti naują bei geresnį paslaugų teikimo tinklą, ar perduoti, reikia pirma pasitikėti nevyriausybinėse organizacijose veikla, nes jos yra lankstesnės, greičiau prisitaiko prie poreikio, pokyčių. Savivaldybėje galima būtų tiksliau nustatyti finansavimo prioritetus. Bendradarbiavimas turėtų būti ne chaotiškas, o tikslingas ir sistemingas, turėtų būti parengtos bendradarbiavimo su nevyriausybinėmis organizacijomis strategijos ar koncepcijos.

INFORMANTAS 2 IV (socialinių reikalų skyriaus vyresnioji specialistė)

1. Kokiais būdais Panevėžio miesto savivaldybė bendradarbiauja su NVO ir ar jos įtrauktos į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Nevyriausybinių organizacijų atstovai kol kas turi nedaug galimybių teikti tokias viešąsias paslaugas, konkrečiai socialines, kokias teikia tam paruošti, turintys kvalifikaciją socialiniai darbuotojai. Bendradarbiavimas priklauso ir nuo finansinių galimybių, ir nuo NVO pasiruošimo teikti socialines paslaugas, nuo jų noro jas teikti, turint tęsimumą, turint viziją. Organizuojame susitikimus, kviečiame dalyvauti projektuose. Taip pat skiriame patalpas, tačiau jos yra skiriamos pagal panaudą. Bendradarbiavimo su NVO nauda galbūt būtų ta, kad jie gali dirbti švenčių dienomis, savaitgaliais, po darbo. Na, bendradarbiavime visuomet galima rasti naudos

2. Kaip Jūs vertinate NVO atstovų iniciatyvą ir aktyvumą teikti viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje bei bendradarbiavimą su jais?

Aktyvumą socialinių paslaugų teikime NVO rodo labai skirtingai, vieni yra labai aktyvūs, kiti visiškai nerodo. Dažniausiai bendradarbiaujame per programas. NVO rašo projektus, konsultuojasi su mumis. Vertinčiau iniciatyvą gerai.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje ir kuo svarbus NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ?

Plėtros galimybes padidintų bendri mokymai, kuriuose būtų kalbama kaip parengti tinkamus, inovatyvius projektus. NVO įsitraukiant į viešųjų paslaugų teikimą, galėtų pagerinti jaunimo užimtumą, ko pasekoje – būtų mažesnis nusikaltimo lygis, o ir tikėtina, mažesnis psichotropinių medžiagų vartojimas. NVO galėtų įsitrauti darbui su socialinę riziką patiriančiais, priklausomybių turintiems. NVO įsitraukimas teikiant viešąsias paslaugas – tai galimybė pradėti verslą.

4. Kuriai socialinei grupei Jūsų savivaldybėje būtų aktualiausias NVO teikiamos paslaugos? Kokios pagrindinės priežastys riboja ir kas padidintų aktyvų NVO įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Jūsų savivaldybėje?

Aš tikrai sakytčiau kad visies socialiai pažeistiems. Aktualu visiems. Nors tikėtina, kad Nevyriausybinų organizacijų atstovai kol kas turi nedaug galimybių teikti tokias viešąsias paslaugas, konkrečiai socialines, kokias teikia tam paruošti, turintys kvalifikaciją socialiniai darbuotojai. Ir šiaip manau, NVO veikla tikrai yra tobulintina.

5. Jūsų nuomone, ar NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje pagerintų viešųjų paslaugų kokybę?

NVO, su kuriomis dirbame ir skiriame lėšas, teikiamų paslaugų kokybe esame patenkinti. Jeigu finansuojame, tai ir tikriname teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Tam yra užsiėmimų grafikai, kas turi vykti, yra žmonių, kurie turi lankytis sąrašai. Pagal tai ir stebime, ar vyksta numatyti, ar yra kviečiami specialistai, ar žmonės lankosi, ar jiems reikalingos tos paslaugos. Šiaip NVO pagerintų tiek, kad sukuriamą pridėtinę vertę tarkim, paslaugos gavimo metu galima pasivaikšinti kava, patalpos šiltos ir jaukios. Patenkinama daugiau ir įvairesnių socialinių grupių poreikių

6. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti viešųjų paslaugų teikimą NVO?

Nėra sistemos, mechanizmų, kurie padėtų nustatyti viešųjų paslaugų kokybę. Sunkumų tai nėra, tik ar reikia šiuo metu, abejoju.

7. Su kokiais sunkumais susiduria NVO, norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą, ar tam yra pasirengusios?

Tokios problemos nežinau. Bet ar tai yra būtinybė perimti? Manu kad tol kol vietos valdžia pajėgi teikti viešąsias paslaugas, tai niekas jų ir neperims. Nebent būtų naudinga savivaldybei perleisti.

8. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus savivaldybei ir NVO siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Siūlyčiau abipusiu savitarpio bendradarbiavimu, tiek vietos valdžios, tiek NVO atžvilgiu. Tarpusavio sutarimas būtinas, norint spręsti problemas, tobulinti veiklą. Siūlyčiau, kad kuo daugiau žmonių įsitrauktų į bendruomenės gyvenimą, taip didės gyventojų pilietiškumas. Taip pat labai svarbu ir socialinių grupių švietimas, centrų steigimas.

INFORMANTAS 3 IV (savivaldybės administracijos atstovas)

1. Kokiais būdais Panevėžio miesto savivaldybė bendradarbiauja su NVO ir ar jos įtrauktos į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Bendradarbiaujame dažniausiai per finansavimą. Mes skiriame finansavimą, o jos tokiu būdu vykdo savo veiklą. Manau, kad šio bendradarbiavimo nauda yra didelė, nes gyventojams reikalinga pagalba per NVO juos pasiekia. Galų gale, tai mums padeda išsiaiškinti tam tikrų paslaugų reikalingumą, kas mums per savo administracines struktūras būtų sunku ir sužinoti. Nes žmonės kartais būna labai uždari ir jie tik per organizaciją tampa matomi.

2. Kaip Jūs vertinate NVO atstovų iniciatyvą ir aktyvumą teikti viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje bei bendradarbiavimą su jais?

Jeigu konkrečiai nagrinėti įvairias sferas arba socialinių paslaugų reikalaujančias grupes, galima teigti, kad jos yra labai skirtingos. Vienos yra aktyvios, gauna paslaugas, o apie kitas tik žinome, kad tokios egzistuoja. Mūsų pagalba daugiau priklauso nuo šių organizacijų aktyvumo. Yra programos, kurioms yra skirstoma iki kelių šimtų tūkstančių eurų, programinių pagrindų organizacijoms, baigiant tuo, kad suteikiame patalpas jų veiklai. Manau, kad bendradarbiavimas yra gan normalus. Nėra kad būtų nusiskundimų, jeigu būna problemų, klausimų, tai sprendžiame tuos klausimus. Taigi, šį bendradarbiavimą vertinu gerai.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje ir kuo svarbus NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ?

NVO įsisteigimo tikslas ir yra toks, kad atstovauti savo narius. Jų veiklos rezultatai priklauso nuo to , kur jos kreipia daugiau dėmesio savo narių sanbūrio organizavimui ar pagalbos ieškojimui savivaldybėse ar kitose institucijose.

4. Kuriai socialinei grupei Jūsų savivaldybėje būtų aktualiausias NVO teikiamos paslaugos? Kokios pagrindinės priežastys riboja ir kas padidintų aktyvų NVO įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Jūsų savivaldybėje?

Turėtume daugiau žinoti vienas apie kitą. Galbūt savivaldybė turėtų turėti daugiau žmogiškųjų išteklių kasdieniniam darbui su NVO. Dabar, kai jis rašo projektą, mes kalbamės skubėdami. Galbūt turėtumėte būti nuoseklesniam bendravime, kasdien atkreipti dėmesį į jų problemas. Tada gal ir nereikia projektų finansavimo, gal galima rasti kitą būdą. Jei daugiau bendrausime, žinome kasdienes problemas, galime

tikslingiau paskirstyti lėšas. Dabar vertinant projektą galima vertinti žodžius, o ne esmę. Todėl gali būti kitų paslaugų teikimo ir finansavimo modelių ir pabrėžkite, kaip tai padaryti. Manau, kad jei turėtume darbo jėgos, galėtume atlikti įvairius darbus ir dirbti kiekvieną dieną. Paprastas bendravimo trūkumas.

5. Jūsų nuomone, ar NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje pagerintų viešųjų paslaugų kokybę?

Nemanau. Manau, kad viešosios paslaugos mieste tikrai yra kokybiškos. Papildyti galima nebent paslaugas, ypač kam reikalinga individuali pagalba namuose.

6. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti viešųjų paslaugų teikimą NVO?

Savivaldybei trūksta politinės valios. Nėra tokio modelio, kaip tai turėtų būti padaryta, kaip atskirti funkcijas.

7. Su kokiais sunkumais susiduria NVO, norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą, ar tam yra pasirengusios?

Manau, kad NVO nėra pakankamai informuojamos apie finansavimo galimybes. Galima manyti, kad pastoviai dalyvauja ir gauna finansavimą tos pačios įstaigos. Tai reiškia, kad arba nežino, arba sudėtinga pateikti paraišką. Per nevyriausybinių organizacijų asociaciją juos informacija pasiekia, tačiau ji yra apjungusi tik dalį NVO, o pavienės gal ir nesužino. Naujai besikuriančioms nevyriausybiniams organizacijoms galėtų būti daugiau informacijos.

8. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus vietos valdžiai ir NVO siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Vietos valdžia galėtų pateikti pasiūlymų paketą, pirkti viešuoju būdu paslaugas iš NVO. O NVO turi turėti strategiją, kaip galėtų užtikrinti paslaugas. Trūksta darbuotojų. Norėčiau, kad nevyriausybinių organizacijos pasiūlytų sprendimo būdus. Tačiau greičiausia būtų jų atsakymas - trūksta lėšų.

INFORMANTAS 4 IV (savivaldybės administracijos atstovas)

1. Kokiais būdais Panevėžio miesto savivaldybė bendradarbiauja su NVO ir ar jos įtrauktos į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Savivaldybė tikrai bendrauja ir keičiasi informacija. Vietos savivaldos įstatyme yra turbūt įtvirtinta, kad bendruomenės reikia informuoti kas susiję su jomis. Norėtusi, kad savivaldybė didesnę išteklių dalį nuo biudžeto išskirtų bendruomenėms ir kad galėtų bandyti bent perduoti tas paslaugas.

2. Kaip Jūs vertinate NVO atstovų iniciatyvą ir aktyvumą teikti viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje bei bendradarbiavimą su jais?

Nevyriausybinių organizacijos turėtų dirbti su vizija padėti tam, kam labiausiai reikia, o ne iš savanaudiškų tikslų. Taip dažnai atsitinka, kad sunku paskatinti tą organizaciją dirbti. Žodžiu, jei esi nusiteikęs dirbti, turi ir dirbti. Vertinu vidutiniškai.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje ir kuo svarbus NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ?

Teikti paslaugas socialinę atskirtį turintiems žmonėms. NVO

4. Kuriai socialinei grupei Jūsų savivaldybėje būtų aktualiausias NVO teikiamos paslaugos? Kokios pagrindinės priežastys riboja ir kas padidintų aktyvų NVO įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Jūsų savivaldybėje?

Sakyčiau, gal socialinėje srityje perdavimas, nes kadangi toje pačioje bendruomenėje gyvenantys asmenys lankytų, prižiūrėtų, sakykim, turiu omenyje paslaugas į namus ir taip toliau, tai tuo pačiu užsidirbtų ir pajamas gautų, prižiūrėtų ir socialinis kontaktas geresnis būtų.

5. Jūsų nuomone, ar NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje pagerintų viešųjų paslaugų kokybę?

Norėčiau tikėti kad taip. Kuo daugiau organizacijų, tuo didesnė tikimybė, kad ir paslaugų daugiau.

6. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti viešųjų paslaugų teikimą NVO?

Mes sunkumų nepastebime. Gyventojai skundų nepateikė. Bet perduoti viešąsias paslaugas NVO manau, kad tam dar nepasiruošę. Nors starteginiame plane numatyta kuo daugiau viešųjų paslaugų perduoti nevyriausybinėms organizacijoms. Tuomet galėsime įvertinti.

7. Su kokiais sunkumais susiduria NVO, norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą, ar tam yra pasirengusios?

Greičiausiai žmogiškieji resursai, žinios, lyderystės stoka. Šiaip jos yra mažos organizacijos, tai gal ir galimybės mažesnės? Manau, kad sunkumų visada yra ir bus. Juk NVO palyginti nėra tokia jau aktyvi ir patikima. Ji gali bet kada nutraukti veiklą, pasibaigus finansavimui.

8. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus vietos valdžiai ir NVO siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Reikėtų teisinių žinių, kaip tą procesą perduoti, reikia NVO iniciatyvos ir rezultatyvios veiklos, motyvuoto personalo. Gal būtų tikslinga NVO organizacijoms susivienyti į didesnę organizaciją. Čia tik pamąstymui.

INFORMANTAS 5 IV (savivaldybės administracijos atstovas)

1. Kokiais būdais Panevėžio miesto savivaldybė bendradarbiauja su NVO ir ar jos įtrauktos į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Daugiausiai mes bendradarbiaujam per kultūrinę prizmę, kultūrines veiklas , būtinai įtraukiame NVO atstovus kaip dalyvius renginių arba kaip padėjėjus. Šiaip organizuojat renginius, kviečiame į diskusijas, siūlome įsitraukti ir pasiūlyti savo paslaugas nevyriausybinėms organizacijoms.

2. Kaip Jūs vertinate NVO atstovų iniciatyvą ir aktyvumą teikti viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje bei bendradarbiavimą su jais?

Plačiausias, galbūt labiausiai apčiuopiamas bendradarbiavimas tai per renginius, kultūrines veiklas. Biblioteka stengiasi visada įtraukti tam tikras nevyriausybinės organizacijas tiek į renginius kaip dalyviais, tiek projektinėje veikloje stengiamasi įtraukti kaip dalyvius arba bendrapartnerius gal būt renginių. Dažniausiai kaip partneriai būna. Mes kartais samdom juos, perkam tarkim valymo, maitinimo paslaugas.

Iniciatyvos yra, aktyvumas mažėja, kai susiduriama su problemomis.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje ir kuo svarbus NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą ?

Inovatyvias viešąsias paslaugas, kurios paremtos skaidrumu, tvarumu, kompetencija.

4. Kuriai socialinei grupei Jūsų savivaldybėje būtų aktualiausias NVO teikiamos paslaugos? Kokios pagrindinės priežastys riboja ir kas padidintų aktyvų NVO įsitraukimą į viešųjų paslaugų teikimą Jūsų savivaldybėje?

Socialinės rizikos asmenų grupėms, jaunimui, neįgaliesiems, Kaip ir kalbėjome, NVO riboja žinių stoka, o padidintų aktyvumą pačios savivaldybės paskatinimas NVO įsitraukti į veiklą. Didelę įtaką turi neigiamas vietos savivaldos atstovų požiūris į NVO, nepasitikėjimas NVO bei jų vykdoma veikla, taip pat NVO darbuotojų nekompetencija, žinių stygius. Padidintų tai, je įgytų pasitikėjimą, įgytų didesnę kompetenciją, patirties.

5. Jūsų nuomone, ar NVO įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje pagerintų viešųjų paslaugų kokybę?

Manau, pagerintų. Viešosios paslaugos taptų pigesnės, o ar kokybiškesnės? Tikėkimės kad kokybiškos.

6. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti viešųjų paslaugų teikimą NVO?

Problema yra tame, kad trūkta informacijos kaip mes jas galėtume išnaudoti visas galimybes, traukiant į viešųjų paslaugų teikimą NVO. Gal reikėtų pasidomėti kitų šalių patirtimi? Gal yra sėkmingų istorijų kaip funkcijos perduodamos. Tai galbūt didžiausia ta problema informacijos stygius, tiek vienai, tiek kitai pusei kaip galima išnaudoti vieni kitus. Sunku apibrėžti, kokiais būdais perduodama. Galbūt kaip ir minėjau –paslaugos pirkimas, per viešuosius pirkimus vienas iš populiariausių. O daugiau nežinau, integruojant į ta veiklas tikriausiai. Trūksta žinių apie patį modelį, kaip turėtų būti padaryta. Neaiškus pats procesas kaip tai turėtų būti įgyvendinama, kaip finansavimas, pačios veiklos organizavimas. Daugiau klausimų, nei atsakymų.

7. Su kokiais sunkumais susiduria NVO, norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą, ar tam yra pasirengusios?

Kaip ir vietos valžiai – nėra tokios didelės patirties ir informacijos. Vėl gi informacijos trūkumas, tačiau kokiame iš tikrųjų pasirengimo lygyje yra NVO, bet kelios organizacijos savo srityje yra gana stiprios ir manau jeigu viešasis sektorius duotų signalą, kad reikia kažkokių tai paslaugų, tai ir atsirastų organizacijos, kurios galėtų perimti dalį viešųjų paslaugų.

8. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus savivadybei ir NVO siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Iniciatyvos turėtų imtis savivaldybė, kaip viešųjų paslaugų pagrindinis teikėjas. Savivaldybė turėtų inicijuoti paslaugų perdavimą, organizuoti viešųjų paslaugų pirkimą. O NVO, žinodama sąlygas, turėtų pasirengti tam. NVO turi teisę įsitraukti į sprendimų priėmimą savivaldybėse. Tik nėra aiškių ir skaidrių NVO veiklos vertinimo kriterijų joms dalyvaujant finansinės paramos ar viešųjų paslaugų konkursuose. Vienas iš būdų - NVO bendruomenės prisidėjimas prie ilgalaikių miesto strategijų įgyvendinimo. NVO sektoriui reikėtų siekti pažangos nuolat mokantis ir tobulėjant, keliant teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, diegiant veiklos skaidrumo standartus bei inovacijas. Bendradarbiauti su valdžios, verslo ir žiniasklaidos atstovais.

NVO atstovų atsakymai

INFORMANTAS 6 IN

1. Kokia Jūsų darbo patirtis nevyriausybiniėje organizacijoje ir kaip dalyvaujate teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėje?

Dirbu jau 6 metai. VšĮ „Aukštaitijos krepšinio mokyklos“ bendradarbiauja su kitomis organizacijomis, organizuojant renginius bei įvairiausių projektus. Kasmet organizuojame socialinius krepšinio turnyrus, vieną didžiausių darželinukų krepšinio čempionatų Lietuvoje, šiaurės Lietuvos moksleivių krepšinio lygą. Rūpinamės vaikų sveikos gyvensenos bei fizinio aktyvumo skatinimu, sporto, kultūros renginių, stovyklų ir kitų renginių organizavimu. Esame aktyvūs v paslaugų teikėjai.

2. Kaip vertintate Jūsų organizacijos įsitraukimą į savivaldybės viešųjų paslaugų teikimą bei bendradarbiavimą su savivaldybe?

Teikiant paslaugas dažnai atrodo, kad esame savivaldybei kaip „rakštis“, kuri vis prašo ir visko reikia. Nors labai dažnai kreipiamės į savivaldybę rodydami iniciatyvą dėl teikiamų paslaugų. Įsitraukime į savivaldybės organizuojamas diskusijas dėl viešųjų paslaugų įvairovės. Viešosios paslaugos taptų kūrybiškesnės.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje?

Organizuoti sporto stovyklas vaikams atostogų metu.

4. Kaip manote, kokioms socialinėms grupėms didžiausią naudą teiktų didesnis NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą šioje savivaldybėje?

Socialinė būtų sritis, kultūra, sportas. Nauda gali būti visapusiška. Tiesiog būtų platesnis pasirinkimas. Ne vienas iš vieno.

5. Kaip apibūdintumėte NVO ir savivaldybės atstovų požiūrį į NVO dalyvavimą teikiant viešąsias paslaugas?

Tiek NVO, tiek savivaldybės atstovai tikrai atsižvelgia į NVO dalyvavimą teikiant viešąsias paslaugas. Jei vieni kitiems nebūtų svarbūs ir naudingi, tai juk ir savivaldybė nei kvieštų dalyvauti projektuose, nei orgaizuotų mokymų, dalintųsi informacija. Teisingas požiūris, o jei kam ir būna nesusikalbėjimų, tai matyt ir dėl to, kad neturi tam tikrų kompetencijų. Juk savivaldybė taip pat prisiima atsakomybę, ir turi lūkesčių dėl kokybiškų paslaugų. Dažnai pastebimas požiūris, kad NVO nėra pajėgūs teikti kvalifikuoti paslaugų.

6. Ko reikia, kad NVO atstovai, įskaitant Jūsų organizaciją, aktyviau įsitrauktų į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Finansų pritraukimo, informacijos apie mokymus, seminarus, stažuotes sklaida. Tai galėtų organizuoti NVO reikalų koordinatorius.

7. Su kokiais sunkumais susiduria vietos valdžia norėdama perduoti paslaugų teikimą NVO?

Tikėtina, kad paslaugų perdavimo ir kontrolės kaštai yra per dideli mažesnei savivaldybei, ypač kai jų darbuotojai turi mažiau patirties. Taip pat ir privatūs asmenys nelinkę dalyvauti konkursuose, kur perkama paslaugų už nedidelę kainą ir dalyvavimo konkurse kaštai tampa sąlyginai dideli.

8. Su kokiais sunkumais susiduria vietos NVO norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą?

Bendruomenės labai bijo tų buhalterinių dalykų ir žinių trūksta aš galvoju. Paraiškų nelabai gali patys pasirengti, o ir paraiškos formos gana sudėtingos dabar yra, visokie verslo planai, kažkas paprastinta turėtų būti.

9. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus vietos valdžiai siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Siekiant, kad savivaldybė ir NVO sektorius būtų lygiaverčiais bendradarbiavimo partneriais – svarbu stiprinti ir nevyriausybinių organizacijų institucinius gebėjimus, svarbu finansuoti organizacijų vykdomos veiklos ir projektams, palaipsniui pereinant prie paslaugų, kurios reikalingos savivaldybės gyventojų poreikiams tenkinti, pirkimo galimybę iš NVO. Vienas iš sprendimo būdų būtų sudaryti galimybę NVO atstovams inicijuoti klausimų svarstymą savivaldybės tarybai.

INFORMANTAS 7 IN

1. Kokia Jūsų darbo patirtis nevyriausybiniėje organizacijoje ir kaip dalyvaujate teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėje?

Mūsų darbo patirtis jau truputį daugiau kaip 5 metai. Pagrindinė mūsų veiklos sritis – socialinis darbas su neįgaliaisiais ir jų šeimos nariais ir visa su tuo susijusi veikla, kuri telkia Panevėžio mieste gyvenančius sutrikusio intelekto ar kompleksinę negalią turinčius vaikus, jaunuolius ir suaugusiuosius, jų šeimas, gina sutrikusio intelekto žmonių bei jų šeimų teises, laisves ir orumą, realizuoja jų socialinius, kultūrinius ir kitokius poreikius, organizuoja veiklas, padedančias siekti bendrijos tikslų ir jie neprieštaraujančioms galiojantiems įstatymams..

2. Kaip vertintate Jūsų organizacijos įsitraukimą į savivaldybės viešųjų paslaugų teikimą bei bendradarbiavimą su savivaldybe?

Manau, kad tai tikrai įvertinčiau kaip sėkmingą, nes teikiame tokias paslaugas, kurios reikalingos neįgaliajam, bet dar labiau – šeimos nariui. Savivaldybės atstovai komunikuoja su mumis, atsižvelgia į problemas, jas išklauso, supranta, skiria finansavimą, nors, žinoma, ne tokio kokio reikėtų. Tačiau dėmesys vis po truputį didėja.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje?

Socialinių paslaugų sektoriaus plėtrą, manau, lemia valdžios institucijų socialinių paslaugų plėtros politika. Tai galėtų būti biudžeto planavimo diegimas socialinių paslaugų sektoriuje. Manychiau, kad daugeliu atvejų lėšos, kurias savivaldybės skiria socialinėms paslaugoms, yra naudojamos netikslingai ir neefektyviai. Matychiau galimybę socialines paslaugas teikti optimizuojant įstaigas, kad kuo daugiau socialinių paslaugų būtų vienoje vietoje. Socialinių paslaugų infrastruktūrai plėtoti gali būti geriau išnaudotos viešojo ir privataus sektorių partnerystės galimybės. Viena iš galimybių galėtų būtų klausimas, kaip pritraukti privataus sektoriaus investicijas į infrastruktūros kūrimą. Savivaldybė tai įgyvendinti galėtų skelbiant viešuosius konkursus, siejant investicijas su patraukliais projektais

4. Kaip manote, kokioms socialinėms grupėms didžiausią naudą teiktų didesnis NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą šioje savivaldybėje?

NVO įsitraukimas didžiausią naudą teiktų labiausiai pažeidžiamoms grupėms – neįgaliesiems, senyvo amžiaus, vienišiams ir sergantiems žmonėms. Kuo daugiau nevyriausybinų organizacijų būtų, o dar ir aktyvių, tuo labiau teiktų naudą, nors ir nepamatuojamą, bet būtų pateinkinti neįgaliųjų poreikiai, o šeima gali tuo metu pailsėti, ar užsiimti sau norima veikla. Nauda visokeriopa.

5. Kaip apibūdintumėte NVO ir savivaldybės atstovų požiūrį į NVO dalyvavimą teikiant viešąsias paslaugas?

Dominuoja savivaldybės požiūris, kad NVO nepajėgūs ir mažai kvalifikuoti paslaugų teikėjai, kad privati socialinių paslaugų rinka nesikuria dėl mažos potencialių klientų mokios paklausos ir socialinės politikos. Neigiamas požiūris į NVO teikiamas paslaugas ne skatina, bet kelia nenorą NVO siūlyti paslaugų. NVO požiūris, teikiant viešąsias paslaugas – tik teigiamas. Tai organizacija, esanti arčiau žmogaus, nesiekianti pelno organizacija.

6. Ko reikia, kad NVO atstovai, įskaitant Jūsų organizaciją, aktyviau įsitrauktų į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Reikalinga motyvacija, pasitikėjimas. Savivaldybė turėtų planuoti savo biudžetuose lėšas NVO teikiamų paslaugų ar įstaigų finansavimui, taikyti programinį finansavimą ar paslaugų pirkimą. Paskatinti galėtų didesnis finansavimas, požiūris į NVO, kaip į lygiavertį viešąsias paslaugas teikiančią atstovą.

7. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė norėdama perduoti paslaugų teikimą NVO?

Finansinių išteklių nebuvimas arba jų nepakankamumas, nemaža priklausomybė nuo savivaldybės, nes dažniausiai NVO neturi savo patalpų, jų išlaikymas yra didelė finansinė našta. Matyt, iš to ir kyla abejonių dėl viešųjų paslaugų teikimo.

8. Su kokiais sunkumais susiduria vietos NVO norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą?

Būna pateikta programų, projektų dėl viešųjų paslaugų teikimo, tačiau sąlygos dažnai nekelia jokio noro dalyvauti. Labai viskas sudėtinga. Trūksta lyderių, bendruomeniškumo.

9. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus savivaldybė siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Bendravimas, bendradarbiavimas, komunikacija, teigiamas požiūris į nevyriausybines organizacijas, lėšų skyrimas. Siūlyčiau sudaryti palankesnes sąlygas NVO dalyvavimui viešųjų paslaugų pirkimo konkursuose.

INFORMANTAS 8 IN

1. Kokia Jūsų darbo patirtis nevyriausybiniėje organizacijoje ir kaip dalyvaujate teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėje?

Esame 14 metų nevyriausybinių organizacija, teikiame ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus žmonėms ir asmenims, turintiems negalią. Taip pat teikiama dienos socialinės globos asmens namuose paslauga, kompleksinės paslaugos šeimai, pagalbos maistu paslauga. Teikiamos paslaugos – tai apgyvendinimas, maitinimas, sveikatos priežiūra, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, užimtumo organizavimas, informavimas, tarpininkavimas ir kitos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.

2. Kaip vertintate Jūsų organizacijos įsitraukimą į savivaldybės viešųjų paslaugų teikimą bei bendradarbiavimą su savivaldybe?

Su savivaldybe bendradarbiaujame nuolat, dalyvaujame debatuose, sprendžiame klausimus, kaip pagerinti viešąsias paslaugas, kurias teikiame. Šio bendradarbiavimo nauda pastebima labai didelė, kadangi ir morališkai ir finansiškai gauname palaikymą, todėl galime gyvuoti.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje?

Plėsti dienos socialinės globos bei priežiūros, tai yra integrali priežiūra namuose, paslaugas Panevėžio mieste, vykdyti dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose teikimą.

4. Kaip manote, kokioms socialinėms grupėms didžiausią naudą teiktų didesnis NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą šioje savivaldybėje?

Labiausiai pažeidžiama socialinė grupė. Jiems ir jų šeimos nariams tokios paslaugos ir teiktų didžiausią naudą. Bet nauda būtų tiek švietimo grupei, tarkim, užklasinė veikla, sveikatos priežiūros paslaugos. Kuo daugiau viešųjų paslaugų, tuo didesnė nauda visoms grupėms.

5. Kaip apibūdintumėte NVO ir savivaldybės atstovų požiūrį į NVO dalyvavimą teikiant viešąsias paslaugas?

Kiek teko bendrauti su savivaldybės atstovais, tai nebuvo jokių priešiškų nusiteikimų. Visi pokalbiai vykdavo sklandžiai, atsižvelgia į mūsų nuomonę. Vyksta dalykiškas abipusis bendradarbiavimas.

6. Ko reikia, kad NVO atstovai, įskaitant Jūsų organizaciją, aktyviau įsitrauktų į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Mūsų organizacija pakankamai aktyviai įsitraukusi į viešųjų paslaugų teikimą. Komunikacija, informacija, sklaida yra. Teikiamų paslaugų poreikis yra, stengiamės teikti kokybiškas paslaugas.

- 7. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti paslaugų teikimą NVO?**
Neturėtų kilti sunkumų. Tačiau tik gal reikėtų daugiau pasitikėti nevyriausybinėmis organizacijomis.
- 8. Su kokiais sunkumais susiduria vietos NVO norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą?**
Nevyriausybinėms organizacijoms didžiausias sunkumas gal teisiniai klausimai, partnerių įtraukimas į veiklą, savanorių įsitraukimas. Nauji iššūkiai – tai elektros kaina, augančio produktų kainos, darbo užmokesčio didinimas darbuotojams. Norint, kad būtų kuo mažesnė darbuotojų kaita - tai yra neišvengiama. Žodžiu – didžiausia problema kaštai ir žmogiškieji ištekliai – motyvuotas personalas. Aktyviai ieškome projektinių galimybių.
- 9. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus savivaldybei, siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?**
Organizuoti mokymus, švietėjišką veiklą nevyriausybinių organizacijų atstovams. Skatinti pritraukti kuo daugiau lėšų, dalyvaujant projektuose.

INFORMANTAS 9 IN

1. Kokia Jūsų darbo patirtis nevyriausybiniėje organizacijoje ir kaip dalyvaujate teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėje?

Jau 6 metai, kaip įsteigėme viešąją įstaigą „Panevėžio lietaus vaikai“, pradėjome teikti viešąsias paslaugas tėvams ir vaikams, autizmo spektro sutrikimą turinčius vaikus, teikdami dienos užimtumo paslaugas Panevėžio mieste. Patirtis nėra dar labai didelė, tačiau bendradarbiaujame su visos šalies įstaigomis, teikiančiomis paslaugas vaikams, turintiems autizmo spektro sutrikimą. Mūsų tikslas yra padėti autistiškiems asmenims ir jų šeimos nariams visapusiškai integruotis į visuomenę, atlikti švietėjišką veiklą.

2. Kaip vertintate Jūsų organizacijos įsitraukimą į savivaldybės viešųjų paslaugų teikimą bei bendradarbiavimą su savivaldybe?

Mūsų organizacija aktyviai įsitraukia į veiklą, dalyvauja darbo grupėse, bendruomeninėse iniciatyvose, projektuose. Vykdomė švietėjišką veiklą per socialinius tinklus. Tad galima vertinti tik teigiamai. Dabar bendradarbiauti su savivaldybe lengviau, tačiau pradžioje reikėjo įtikinti, kad būsime reikalingi, teikinat šias paslaugas. Vertinu visutiniškai, nes nu nėra tokia jau negera situacija. Savivaldybės sukurtos socialines paslaugas teikiančios įstaigos su NVO, tarpusavyje mažai arba visai nebendradarbiauja.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje?

Plėsti dienos centro užimtumo įvairovę. Paslaugą galime pasiūlyti ne tik darbo dienomis, bet pagal poreikį savaitgaliais.

4. Kaip manote, kokioms socialinėms grupėms didžiausią naudą teiktų didesnis NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą šioje savivaldybėje?

Švietimas, socialinė grupės, sveikatos sektorius, kultūra. Didžiausia nauda būtų visoms socialinėms grupėms. kažko vieno išskirti sunku.

5. Kaip apibūdintumėte NVO ir savivaldybės atstovų požiūrį į NVO dalyvavimą teikiant viešąsias paslaugas?

Norėtusi pasakyti švelniau – na nėra jau toks pozityvus. Kažkodėl jie labai jau skeptiškai žiūri. Turėtų kaip tik skatinti įsitraukti į viešąsias paslaugas nevyriausybinės organizacijos, nes savivaldybės konkrečiai tokių paslaugų neteikia. Tad šiek tiek paskatinimo norėtusi.

6. Ko reikia, kad NVO atstovai, įskaitant Jūsų organizaciją, aktyviau įsitrauktų į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Reikėtų aktyvesnės rėmėjų paieškos, tuomet galėtume rengti stovyklas autizmo spektaklį turintiems vaikams, o gal ir savivaldybės didesnio finansavimo. Bet kokia pagalba būtų gerai. Tai ir savanorių įtraukimas, specialistų paieškos.

7. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti paslaugų teikimą NVO?

Manau, jų sunkumai tokie, kad vistiek jie remia, padeda kiek leidžia finansinės galimybės NVO veiklas, suteikdami patalpas, vadinasi finansiniai sunkumai. Tikriausiai, kyla pavojai, jog lėšos ar jų dalis bus paskirtos ir panaudotos ne pagal numatytą paskirtį.

8. Su kokiais sunkumais susiduria vietos NVO, norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą?

Gal tai būtų teisinės žinios, žmogiškieji ištekliai.

9. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus vietos valdžiai, siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Skatinti viešųjų paslaugų didesnį finansavimą, konsultacinę pagalbą.

INFORMANTAS 10 IN

1. Kokia Jūsų darbo patirtis nevyriausybiniame organizacijoje ir kaip dalyvaujate teikiant viešąsias paslaugas savivaldybėje?

Taip bendradarbiauju, dažniausiai per projektus. Kai yra projektai, ieškai sprendimo būdų jam įgyvendinti, tiesiog prasideda tas bendradarbiavimas, kur jis tiesiog būtinas. Jeigu iškyla klausimai, tai tikrai betarpiškai konsultuojiesi su savivaldybės atstovais. Mano patirtis jau 7 metai.

2. Kaip vertintate Jūsų organizacijos įsitraukimą į savivaldybės viešųjų paslaugų teikimą bei bendradarbiavimą su savivaldybe?

Bendradarbiaujame neblogai. NVO sektorius yra įtraukiamas į įvairias komisijas. Pavyzdžiui, valdžios atstovai mums padėjo įgyvendinti strategiją, es tikrai neturėjome pakankamai patirties. Aišku finansinė pagalba pati sunkiausia, nes žinome ir suprantam, kad nėra tų lėšų. Savivaldybės ir NVO atstovai dažnai diskutuoja socialiniuose tinkluose viešųjų paslaugų klausimais. NVO ir savivaldybės bendradarbiavimą teikiant socialines paslaugas vertinu vidutiniškai. Galiu drąsiai teigti, kad ji nepripažįsta NVO sektoriaus kaip lygiavertio.

3. Kokias viešųjų paslaugų plėtros galimybes matote savivaldybėje?

Viešųjų paslaugų Panevėyje manau, yra pakankamai. Dėl plėtos sunku pasakyti, bet pasirinkimas kai yra, tuomet prasideda konkurencingumas, o tai turūt gerai.

4. Kaip manote, kokioms socialinėms grupėms didžiausią naudą teiktų didesnis NVO įsitraukimas į viešųjų paslaugų teikimą šioje savivaldybėje?

Manychiau, kad socialinėms grupėms – neįgalieji, senyvo amžiaus ligoti žmonės, iš įkalinimo vietų grįžę žmonės, smurtą patiriantys asmenys.

5. Kaip apibūdintumėte NVO ir savivaldybės atstovų požiūrį į NVO dalyvavimą teikiant viešąsias paslaugas?

Bendradarbiavimas pasireiškia ne tik savivaldybių požiūriu į NVO, bet ir organizacijų gebėjimais atstovauti, teikti pasiūlymus ir kokybiškas paslaugas.

6. Ko reikia, kad NVO atstovai, įskaitant Jūsų organizaciją, aktyviau įsitrauktų į viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje?

Reikia, kad koordinuojantis asmuo NVO paaiškintų jų teises ir pareigas, kad būtų pasiruošusios. Svarbiausia pasidalinti atsakomybes ir pareigas, kad įgautų savarankiškumo ir atsakomybės. Nepatirtis teikiant viešąsias paslaugas, kaip nevyriausybinių organizacijos atstovas, tikrai kartais abejoji, ką darai, ar gerai darai. Konsultavimasis su savivaldybės atstovu ržtikrai paskaitintų aktyviau įsitraukti. Kito kelio nežinau.

7. Su kokiais sunkumais susiduria savivaldybė, norėdama perduoti paslaugų teikimą NVO?

NVO nesugebėjimas teikti siūlymus valdžios institucijoms ir daryti poveikį viešajai politikai. Trūksta nevyriausybinių organizacijose kompetentingų, motyvuotų, atsidavusių savo darbui asmenų su išsilavinimu.

8. Su kokiais sunkumais susiduria vietos NVO norėdamos perimti viešųjų paslaugų teikimą?

Finansinė parama NVO ir jų projektams, finansavimo skaidrumo užtikrinimas.

9. Kokius pasiūlytumėte sprendimo būdus savivaldybei siekiant tobulinti paslaugų perdavimo procesą?

Bendrų diskusijų organizavimas ir NVO atstovų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą. Tai galėtų būti ir tai, kad viešųjų paslaugų sektoriuje įsidarbintų daugiau profesionalių specialistų, įsitrauktų savanoriai. Paslaugų perdavimą palengvintų tai, jei būtų garantuoti, kad paslaugas teiks kvalifikuoti NVO atstovai.

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2023-04-08

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitas), Viešojo valdymo ir verslo fakulteto,

Viešojo administravimo instituto, studijų programos Viešasis administravimas
(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

studentas (-ė) _____ Jolanta Obrikienė
(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis rašto darbas / bakalauro / magistro baigiamasis darbas „Nevyriausybinių organizacijų įtraukimo teikiant viešąsias paslaugas Panevėžio miesto savivaldybėje analizė“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Žinau, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

Jolanta Obrikienė

(parašas)

(*vardas, pavardė*)