

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO FAKULTETO  
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

**LIUDMILA MIGUN**

**VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO NEAKIVAIZDINIŲ STUDIJŲ PROGRAMA**

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TOBULINIMAS  
VILNIAUS RAJONO SAVIVALDYBĖJE**

**Magistro baigiamasis darbas**

**Darbo vadovas –  
doc. dr. A. Guogis**

**VILNIUS, 2008**

## TURINYS

<b>ĮVADAS</b> .....	<b>3</b>
<b>PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ INTERPRETACIJA</b> .....	<b>5</b>
<b>1. SOCIALINĖS PASLAUGOS IR JŲ ADMINISTRAVIMAS</b> .....	<b>7</b>
1.1. Socialinių paslaugų samprata ir jų klasifikavimas.....	7
1.2. Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo ypatumai .....	12
1.3. Teisinis socialinių paslaugų reglamentavimas.....	15
1.4. Tarptautinė socialinių paslaugų administravimo patirtis .....	18
<b>2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO PRIELAIDOS LIETUVOS SAVIVALDYBĖSE</b> .....	<b>22</b>
2.1. Socialinio administravimo teoriniai aspektai ir efektyvumo kriterijai .....	22
2.2. Socialinių paslaugų administravimas savivaldos lygmenyje.....	25
2.3. Socialinių paslaugų decentralizavimas .....	28
2.4. Žmogiškieji savivaldybių ištekliai .....	29
<b>3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO VILNIAUS RAJONO SAVIVALDYBĖJE ANALIZĖ</b> .....	<b>32</b>
3.1. Vilniaus rajono administracinė struktūra ir socialinė charakteristika.....	32
3.2. Vilniaus rajono institucijų, teikiančių socialines paslaugas, apžvalga .....	35
3.3. Socialinės rūpybos skyriaus veiklos analizė.....	36
3.4. Kiekybinio tyrimo organizavimas ir metodika .....	39
3.5. Apklaustos duomenų rezultatai ir jų aptarimas.....	41
<b>IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS</b> .....	<b>57</b>
<b>LITERATŪROS SĄRAŠAS</b> .....	<b>60</b>
<b>ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS</b> .....	<b>64</b>
<b>SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA</b> .....	<b>66</b>
<b>SANTRAUKA ANGLŲ KALBA</b> .....	<b>67</b>
<b>PRIEDAI</b> .....	<b>68</b>

## IVADAS

Socialinės paslaugos yra viena iš sudėtinių socialinės apsaugos sistemos dalių. Vykstant ekonominiams ir socialiniams pokyčiams, socialinės paslaugos Lietuvoje įgyja vis didesnę svarbą. Pagrindinis socialinių paslaugų teikimo tikslas – grąžinti asmeniui gebėjimą pasirūpinti savimi. Jos skirtos įvairaus amžiaus ir įvairių socialinių grupių žmonėms.

**Temos aktualumas.** Socialinių paslaugų organizavimo bei teikimo tema tapo aktuali po Lietuvos nepriklausomybės atkūrimo ir išliko svarbi iki šių dienų. Svarbu nagrinėti socialines paslaugas, nes jos yra integrali valstybės gerovės dalis, padedanti visuomenei spręsti iškylančias socialines problemas. Pasikeitus socialinėms aplinkybėms, pasikeitė ir daugelio žmonių gyvenimas. Sparčiai kintanti visuomenės socialinė bei ekonominė aplinka verčia plačiau analizuoti socialinių paslaugų administravimo bei teikimo aspektus. Vadovaujantis Socialinių paslaugų įstatymu, socialinės paslaugos yra teikiamos visų savivaldybių teritorijose.<sup>1</sup> Jos atsakingos už socialinių paslaugų teikimą savo teritorijoje gyvenančioms įvairioms socialinėms grupėms.

**Temos naujumas.** Lietuvos mokslininkai yra atlikę nemažai tyrimų, siekiant išsiaiškinti Lietuvos savivaldybių patirtį administruojant socialinių paslaugų teikimo ir organizavimo procesą. Tačiau Vilniaus rajono savivaldybėje tokie tyrimai atlikti nebuvo. Socialinių paslaugų poreikis Vilniaus rajone didėja, todėl būtina ieškoti efektyvių būdų tobulinti socialinių paslaugų administravimą savivaldybėje. Šis darbas naujas tuo, kad jame bus atlikta nuodugni Vilniaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų tyrimo analizė bei pateiktos praktinės rekomendacijos, kurios padės didinti socialinio administravimo efektyvumą. Administravimo efektyvumas bus analizuojamas remiantis tam tikrais kriterijais, kurie yra išskirti ir pateikti teorinėje darbo dalyje.

**Temos problematika.** Organizuojant socialinių paslaugų teikimą, savivaldybės siekia sistemingai dibtį motyvuojant darbuotojus, taikant naujas technologijas, racionaliai skirstant išteklius, bendradarbiaujant su viešosiomis įstaigomis ir privačiomis struktūromis. Tačiau nepaisant akivaizdžios pažangos, socialinės paslaugos Lietuvos savivaldybėse nepakankamai išplėtos nei kiekybės, nei kokybės požiūriu. Socialinių paslaugų planavimui neskiriama pakankamai dėmesio, socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių, neišskiriamos socialinių paslaugų prioritetinės sritys. Šiuo darbu bus siekiama išryškinti Vilniaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo plėtros prioritetus ir tolesnes socialinių paslaugų kryptis, kurios atitiktų šių dienų poreikius ir tendencijas.

Lietuvoje socialinių paslaugų problematiką tyrinėjo tokie mokslininkai, kaip **L. Žalimienė, A. Guogis, M. Išoraitė, A. Vareikytė, L. Marcinkevičiūtė** ir kiti. Socialinių paslaugų sampratai, jų organizavimo ir teikimo ypatumams daugiausia dėmesio skyrė *L. Žalimienė, A. Guogis* savo darbuose analizavo socialinės politikos klausimus, modelius, naujosios viešosios vadybos taikymo metodus. *M. Išoraitė* nagrinėjo socialinių paslaugų administravimo ypatumus viešojo administravimo kontekste. Socialinių paslaugų organizavimo bei

---

<sup>1</sup> LR Socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2006, Nr. 17-589

teikimo aspektai Lietuvoje plačiai analizuojami Mykolo Romerio ir Kauno technologijos universitetų žurnale „Viešoji politika ir administravimas“, Mykolo Romerio universiteto leidžiamame leidinyje „Socialinis darbas“. Aktualiais socialinės politikos klausimais nemažai publikacijų yra išleidęs Darbo ir socialinių tyrimų institutas. Baigiamasis darbas buvo rašomas remiantis minėtų ir kitų autorių darbais, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Socialiniais pranešimais, Lietuvos Respublikos įstatymais ir poįstatyminiais teisės aktais.

Mokslinio tiriamojo darbo *objektas* – socialinių paslaugų administravimo efektyvumas Vilniaus rajono savivaldybėje.

*Tyrimo tikslas* – apžvelgus socialinio administravimo teorinius aspektus, įvertinti socialinių paslaugų administravimo efektyvumą Vilniaus rajono savivaldybėje.

Minėtam tikslui pasiekti keliami šie *uždaviniai*:

1. išanalizuoti socialinių paslaugų administravimą teoriniu aspektu;
2. atskleisti Vilniaus rajono socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo ypatumus;
3. parengti socialinių paslaugų administravimo tobulinimo kryptis Vilniaus rajono savivaldybėje.

*Pirminė hipotezė*:

1. Socialinių paslaugų administravimas Vilniaus rajono savivaldybėje nėra pakankamai efektyvus.

*Tyrimo metodai*:

1. Teoriniai: mokslinės, metodinės literatūros bei Lietuvos Respublikos teisės aktų studijavimas, analizė ir apibendrinimas.
2. Empiriniai: anketinė apklausa.
3. Statistiniai: surinktų duomenų kiekybinė analizė ir apibendrinimas. Duomenų analizė atlikta Microsoft Excel programa.

*Darbo struktūra*: įvadas, 3 skyriai, išvados ir rekomendacijos, literatūros sąrašas (64 šaltiniai), anotacija lietuvių ir anglų kalbomis, santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, priedai. Darbe pateikti: 19 paveikslų, 3 lentelės. Darbo apimtis – 67 psl.

## PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ INTERPRETACIJA

*Bendrosios socialinės paslaugos* – tai paslaugos, kurios teikiamos asmenims tam, kad padėti jiems gyventi savarankiškai savo namuose, išvengiant specialiųjų socialinių paslaugų teikimo.<sup>2</sup>

*Savivaldybė* – valstybės teritorijos administracinis vienetas, turintis juridinio asmens statusą bei Lietuvos Respublikos Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, įgyvendinamą per savivaldybės tarybą.<sup>3</sup>

*Seniūnija* – tai savivaldybės administracijos struktūrinis teritorinis padalinys – jos filialas, veikiantis tam tikroje savivaldybės teritorijos dalyje.<sup>4</sup>

*Socialinės paslaugos* – yra paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.<sup>5</sup>

*Socialinis darbuotojas* – asmuo, kuris dirba bendruomenėje, padėdamas gerinti atskirų asmenų ar jų grupių socialines sąlygas.<sup>6</sup>

*Socialinių paslaugų administravimas* – įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms socialinėms paslaugoms administruoti.<sup>7</sup>

*Socialinių paslaugų decentralizavimas* – tai decentralizacijos modelio taikymas teikiant socialines paslaugas, kurio esmė vietos ir regionines problemas spręsti ne centralizuotai, bet vietose, valdymo funkcijas perduodant iš centrinių institucijų vietos savivaldos institucijoms.<sup>8</sup>

---

<sup>2</sup> Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968.

<sup>3</sup> LR vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1994, Nr. 55-1049

<sup>4</sup> Ten pat

<sup>5</sup> LR Socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2006, Nr. 17-589

<sup>6</sup> Socialinės apsaugos terminų žodynas. – Vilnius, 1999

<sup>7</sup> Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007. P. 19

<sup>8</sup> Ten pat. P. 81

*Socialinių paslaugų gavėjai* – asmenys, gaunantys socialines paslaugas LR Socialinių paslaugų įstatymo numatytais atvejais.<sup>9</sup>

*Socialinių paslaugų organizavimas* – tai procesas, kurio metu sudaromos galimybės socialinių paslaugų teikimui ir gavimui.<sup>10</sup>

*Socialinių paslaugų teikėjai* – tai socialines paslaugas teikiančios organizacijos, tokios kaip Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija, Švietimo ministerija, apskričių viršininkų administracijos, savivaldybių įsteigtos viešosios įstaigos, taip pat nevyriausybines organizacijos, religinės bendruomenės bei fiziniai ir juridiniai asmenys, turintys teisę teikti socialines paslaugas.<sup>11</sup>

*Specialiosios socialinės paslaugos* – tai tokios socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims tuomet, kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968

<sup>10</sup> Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007. P. 49

<sup>11</sup> Ten pat

<sup>12</sup> Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968

# 1. SOCIALINĖS PASLAUGOS IR JŲ ADMINISTRAVIMAS

## 1.1. Socialinių paslaugų samprata ir jų klasifikavimas

Socialinės paslaugos yra viena iš sudėtinių socialinės paramos sistemos dalių. Socialinių paslaugų samprata formavosi per socialinės paramos teikimą socialiai pažeidžiamiems visuomenės nariams, ieškant efektyvesnių paramos organizavimo būdų. Socialinės paslaugos buvo administruojamos bendroje socialinės paramos sistemoje ir kaip savarankiška sritis atsirado XX amžiuje, prasidėjus socialinės paramos sistemos diferencijavimui įstatyminiu ir administraciniu aspektu.

1991 – 1998 m. laikotarpis Lietuvoje laikytinas kiekybiniu socialinių paslaugų sistemos plėtros šuoliu, kuriuo metu atsirado įvairaus pavaldumo, įvairioms klientų grupėms skirtos įvairaus tipo socialinių paslaugų įstaigos, išsiplėtė paslaugų asortimentas, socialinių paslaugų sistemoje ėmė dominuoti savivaldybių ir nevyriausybinų organizacijų teikiamos paslaugos. 1998 m. prasidėjo antrasis socialinių paslaugų plėtojimo etapas, kuriame socialinių paslaugų sistemos vystymo akcentai perkeliama iš kiekybinių rodiklių į kokybinius. Pradedama ryškėti pagrindiniai socialinių paslaugų organizavimo principai: decentralizavimas, paslaugų plėtojimo prioritetų nustatymas, teisingumas ir tikslumas parenkant socialines paslaugas, atvirumas bendruomenei, prieinamumas, pokyčių žmoguje skatinimas ir pan.

Lietuvoje socialinės paslaugos įteisintos 1994 m., patvirtinus Socialinės paramos koncepciją. Susiformavo samprata, kad socialinė parama gali būti teikiama trimis būdais: pinigais, daiktais ir socialinėmis paslaugomis. 1996 m. priimtame Socialinių paslaugų įstatyme socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip *pagalba nepinigine forma, kai nepakanka kitų socialinės apsaugos sistemos garantijų*. Pagal 2006 m. priimtą Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą, socialinėmis paslaugomis yra laikomos paslaugos, *kuriomis suteikiama pagalba asmeniui arba šeimai, dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu arba šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime*. Socialinių paslaugų įstatymo 3 straipsnyje nurodoma, kad *socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui arba šeimai ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat*

*padėti įveikti socialinę atskirtį.*<sup>13</sup> Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti.

Socialinės paslaugos teikiamos kiekvienoje visuomenėje – visose bendruomenėse yra dalis žmonių, kurie nėra motyvuoti ar negali visavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Literatūroje įvairūs autoriai šias paslaugas apibrėžia skirtingai:

- pagal **Socialinių paslaugų katalogą**, socialinės paslaugos – tai pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.<sup>14</sup>
- **Ekonomikos terminų žodyne** socialinės paslaugos suprantamos kaip nemateriali ekonomikos veikla, kuri tiesiogiai ar netiesiogiai prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo.<sup>15</sup>
- **A. Valenta** mano, kad paslaugos kartu su materialinėmis gėrybėmis įeina į visuomenės vartojimo fondą ir turi piniginę išraišką. Socialinės visuomeninės paslaugos yra racionalios vartojimo struktūros elementas. Vienos jų daugiausia tenkina buitinius poreikius, o kitos jų socialines ir kultūrinės reikmes. Pirmosios yra mokamos, antrosios tenka gyventojams per visuomeninius vartojimo fondus.<sup>16</sup>
- **L. Žalimienė** rašo, kad socialinės paslaugos tai nemateriali tam tikrai visuomenės daliai suteikta socialinė pagalba.<sup>17</sup>
- **M. Išoraitės** nuomone, socialinės paslaugos – tai praktiški patarimai arba sisteminga, konkreti socialinė pagalba.<sup>18</sup>
- **A. Guogis** savo knygoje „Socialinės politikos modeliai“ pateikia tokį socialinių paslaugų apibrėžimą: socialinės paslaugos – tai pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų vykdymo būdas bei socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.<sup>19</sup>
- **R. Kalesnykas** socialines paslaugas apibūdina kaip valstybės siekį patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti, bei grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje.<sup>20</sup>

<sup>13</sup> LR socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2006, Nr. 17-589

<sup>14</sup> Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968

<sup>15</sup> Ekonomikos terminų žodynas. – Vilnius, 2005

<sup>16</sup> Valenta A. Socialinės paslaugos – dabartis ir rytdiena // Mūsų žodis. 2000, Nr. 12

<sup>17</sup> Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius, 2003

<sup>18</sup> Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007

<sup>19</sup> Guogis A. Socialinės politikos modeliai. – Vilnius, 2000

<sup>20</sup> Kalesnykas R. Policijos ir kitų socialinių institucijų, teikiančių socialines paslaugas gyventojams bendradarbiavimas. – Vilnius, 2000



- **Socialinės apsaugos terminų žodyne** pažymima, kad socialinės paslaugos – tai pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) vykdymo būdas ir socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.<sup>21</sup>

Remiantis pateiktais socialinių paslaugų apibrėžimais galima teigti, kad socialinių paslaugų samprata įvairių autorių darbuose apibrėžiama gana skirtingai. Todėl patikslinti socialinių paslaugų sampratą galima išskiriant šių paslaugų svarbiausius tikslus: *tenkinti asmens gyvybinius poreikius, kai jie patys nepajėgūs savarankiškai to pasiekti; atkurti žmogaus gebėjimą savarankiškai funkcionuoti visuomenėje bei teikti jas prevenciniais tikslais, siekiant užkirsti kelią problemoms.*

Pagal 2006 m. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 6 straipsnį socialinės paslaugos skirstomos į **bendrąsias** ir **specialiąsias**.

**Bendrosios socialinės paslaugos** – tai paslaugos, kurios teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis. Jos teikiamos asmenims, siekiant padėti jiems gyventi savarankiškai savo namuose, išvengiant specialiųjų socialinių paslaugų teikimo. Bendrosioms socialinėms paslaugoms priskiriama:

- 1) informacijos teikimas ir konsultavimas;
- 2) pagalba namuose;
- 3) slauga namuose;
- 4) globos pinigų skyrimas;
- 5) tarpininkavimas ir atstovavimas;
- 6) maitinimo organizavimas;
- 7) aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne;
- 8) transporto organizavimas;
- 9) sociokultūrinės paslaugos;
- 10) asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas;
- 11) kitos bendrosios socialinės paslaugos.

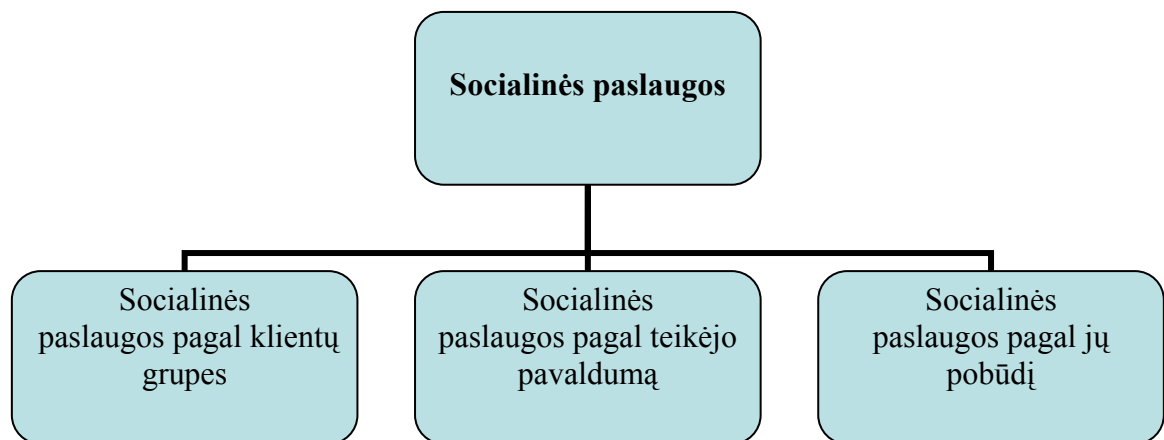
Kai bendrosios socialinės paslaugos neveiksmingos, teikiamos specialiosios socialinės paslaugos. **Specialiosios socialinės paslaugos** – tai tokios paslaugos, kurios teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka. Šios paslaugos

---

<sup>21</sup> Socialinės apsaugos terminų žodynas. – Vilnius, 1999

teikiamos asmenims globos tikslais stacionariose globos ir slaugos įstaigose, reabilitacijos įstaigose, dienos globos įstaigose, laikino gyvenimo įstaigose, kitose socialinės globos įstaigose. Bendrųjų ir specialiuųjų socialinių paslaugų sąrašą nustato bei jų turinį apibrėžia Socialinių paslaugų katalogas.

Remiantis L. Žalimiene, socialinės paslaugos pagal savo pobūdį yra gana skirtingos, todėl jas galima klasifikuoti ir pagal tris pagrindinius požymius: pagal tai, kokiai klientų grupei paslaugos skirtos; pagal teikiamų paslaugų pobūdį; pagal tai, kas yra socialinių paslaugų teikėjas (žr. 1 pav.).



*1 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas*

Šaltinis: Žalimienė, 2003, p. 21

Aptarsime kiekvieną iš šių požymių atskirai.

**1. Socialinės paslaugos pagal klientų grupes.** Visus paslaugų gavėjus galima suskirstyti į 6 pagrindines socialinių paslaugų klientų grupes:

- a) *pagyvenę, seni žmonės*, sulaukę 65 metų amžiaus;
- b) *neįgalūs suaugę žmonės*, turintys fizinę ar protinę negalią;
- c) *neįgalūs vaikai*, turintys fizinę ar protinę negalią;
- d) *probleminės šeimos ir vaikai iš probleminių šeimų*. Šiai grupei priklauso šeimos, kuriose tėvai neprižiūri vaikų, gyvena asocialų gyvenimą; šeimos, kuriose tėvai turi problemų dėl netinkamo, delinkventinio vaikų elgesio, bei šeimos, kuriose moterys ir vaikai patiria smurtą.
- e) *rizikos grupės*. Rizikos grupei priskiriami asmenys, piktnaudžiaujantys alkoholiu, narkotikais, grįžusieji iš įkalinimo įstaigų, benamiai, bedarbiai.

f) *kitos klientų grupės*. Šiai grupei priklauso pabėgėliai, etninės mažumos, emigrantai ir kiti.<sup>22</sup>

Išvardytos klientų grupės atspindi pagrindines problemas, kurioms spręsti būtinas atskiras socialinių paslaugų teikimo tinklas.

**2. Socialinės paslaugos pagal teikiamų paslaugų pobūdį.** Ši klasifikacija nurodo, kaip ir kur teikiamos socialinės paslaugos. Remiantis Socialinių paslaugų katalogu, socialinės paslaugos skirstomos į tris socialinių paslaugų tipus: *bendrašias ir specialiąsias; rezidentines ir bendruomenines; stacionarias ir nestacionarias*.<sup>23</sup>

a) *Bendrosios ir specialiosios paslaugos*. Bendrųjų ir specialiųjų paslaugų ypatumai jau buvo aptarti anksčiau, remiantis 2006 m. Socialinių paslaugų įstatymu.

b) *Rezidentinės ir bendruomeninės paslaugos*. Rezidentinės (stacionarios globos) paslaugos tai laikino apgyvendinimo paslaugos. Lietuvoje šias paslaugas gauna nuolatiniai šios įstaigos gyventojai. Kitos gyvenamosios vietos šie asmenys dažniausiai neturi. Bendruomeninės paslaugos apima pagalbą namuose, dienos globą, prevencines paslaugas vaikams ir šeimoms, gestų kalbos vertėjo paslaugas ir kt. Lietuvoje šios paslaugos teikiamos asmenims, kurie turi savo namus ir nuolat juose gyvena. Jau šių paslaugų pavadinimas rodo, kad bendruomenė aktyviai dalyvauja teikiant asmeniui pagalbą.

c) *Stacionarios ir nestacionarios paslaugos*. Nestacionarių paslaugų plėtra ypač svarbi tuo, kad sudaro asmenims galimybę gauti socialinę pagalbą neapsigyvenant socialinės globos įstaigoje. Plečiantis nestacionarių socialinių paslaugų tinklui vis daugiau žmonių turi galimybę gauti reikiamas paslaugas bendruomenėje.

**3. Pagal socialinių paslaugų steigėją.** Socialinių paslaugų įstaigų steigėjas gali būti valstybė, savivaldybė, nevyriausybinės organizacijos ar religinės bendruomenės. Jų steigiamos socialinių paslaugų įstaigos gali turėti biudžetinės arba viešosios įstaigos statusą. Didesnė dalis socialines paslaugas teikiančių įstaigų Lietuvoje turi biudžetinės įstaigos statusą, o jų steigėjas yra valstybė arba savivaldybė.

Taigi, šiuo metu Lietuvos socialinių paslaugų sistemą sudaro daugiau kaip šeši šimtai įvairių tipų socialinių globos įstaigų tinklas, kurį būtina plėtoti atsižvelgiant į socialinius ir ekonominius šalies pokyčius.

---

<sup>22</sup> Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius, 2003. P. 22

<sup>23</sup> Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968

## 1.2. Socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo ypatumai

Lietuvoje už socialinių paslaugų teikimo organizavimą atsako Socialinės apsaugos ir darbo, Sveikatos apsaugos, Švietimo ir mokslo ministerijos, apskričių viršininkų administracijos bei savivaldybės.<sup>24</sup> Kiekviena iš šių valdymo institucijų socialinių paslaugų srityje turi savo funkcijas, kurias nustato atitinkami įstatymai. Lietuvoje šias funkcijas apibrėžia Socialinės paramos koncepcija, Socialinių paslaugų įstatymas, Vietos savivaldos įstatymas, Apskričių valdymo įstatymas.

Socialinių paslaugų organizavimo funkcijų pasidalijimo tarp ministerijų, apskričių ir savivaldybių esmė – užtikrinti racionalaus paslaugų tinklo sukūrimą ir paslaugų efektyvumą bei garantuoti klientų poreikių tenkinimą pagal nustatytus standartus. Dažniausiai valstybės lygmens institucijos (ministerijos, apskritys) pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijos ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos ir standartų įgyvendinimą savo bendruomenėje.<sup>25</sup>

Lietuvos Respublikos **Socialinės apsaugos ir darbo ministerija** yra Lietuvos Respublikos vykdomosios valdžios institucija ir viena pagrindinių institucijų, kuri atlieka socialinių paslaugų teikimo ir administravimo funkcijas. Ji įgyvendina tokią politiką, kurios galutinis tikslas – rūpintis žmogumi, didinti jo pasirinkimo galimybes ar pasirūpinti jam būtinomis lėšomis ir paslaugomis, kai žmogus dėl objektyvių priežasčių negali savęs ar šeimos pakankamai aprūpinti iš darbo ar kitokių pajamų.<sup>26</sup> Vykdydama šį atsakingą uždavinį, ministerija vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, įstatymais ir kitais teisės aktais. Taigi, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija savo kompetencijos ribose:

1. teikia pasiūlymus dėl socialinių paslaugų politikos ir įgyvendina valstybinę socialinių paslaugų politiką;
2. rūpinasi socialinių paslaugų sistemos funkcionavimu bei plėtojimu;
3. rengia socialinių paslaugų teikimo būtinuosius standartus;
4. rengia socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos valstybinių programų projektus, koordinuoja ir organizuoja jų įgyvendinimą;
5. dalyvauja organizuojant socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą bei atestavimą;
6. renka ir analizuoja informaciją apie socialines paslaugas;

<sup>24</sup> Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968

<sup>25</sup> Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007. P. 49

<sup>26</sup> Ten pat. P. 50

7. inicijuoja metodinę pagalbą, norminių aktų kūrimą, pažangios patirties sklaidimą organizuojant socialines paslaugas;
8. steigia, reorganizuoja ir likviduoja respublikinės stacionarios globos įstaigas.

Organizuojant paslaugų teikimą **apskritys** orientuojasi į tuos socialinių paslaugų klausimus, kuriems spręsti neužtenka savivaldybių teritorijos ar pajėgumo. Dažniausiai apskritis rūpinasi specifinių, t.y. retų, brangių paslaugų organizavimu. Kiekvienoje apskrities viršininko administracijoje turi būti įsteigtas padalinys, kuris būtų atsakingas už socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos organizavimą.<sup>27</sup> Remiantis Apskrities valdymo įstatymu, apskrities viršininkas, bendradarbiaudamas su savivaldybėmis pagal savo kompetenciją:

1. rengia, koordinuoja ir vykdo apskrities socialines programas ir socialinius projektus;
2. steigia, reorganizuoja ir likviduoja apskrities specialijų socialinių paslaugų institucijas;
3. kontroliuoja, kaip teikiamos socialinės paslaugos apskričiai priklausančiose socialinių paslaugų teikimo įstaigose.

Pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų teikimą tenka **savivaldybėms**. Savivaldybių socialinės paramos skyriai formuoja socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengia ir įgyvendina socialinių paslaugų teikimo planus bei programas ir teikia socialines paslaugas savo teritorijoje gyvenantiems asmenims. Vietos savivaldos įstatyme<sup>28</sup> išskiriamos tokios savivaldybių kompetencijos:

1. rengia socialinių paslaugų teikimo programas;
2. organizuoja socialinių paslaugų teikimą;
3. renka ir tvarko informaciją apie asmenis, kuriems reikia socialinių paslaugų;
4. testuoja asmenų, kurie kreipiasi dėl socialinių paslaugų institucijas;
5. pagal savo kompetenciją kontroliuoja socialinių paslaugų teikėjų veiklą;
6. teikia informaciją apie socialines paslaugas.

Socialinės paslaugos teikiamos įvertinus atskirų asmenų, socialinių žmonių grupių, bendruomenės socialinius poreikius ir kuriant socialinių paslaugų tinklą bendruomenėje. Tam, kad paslaugos būtų kokybiškesnės bei efektyvesnės, socialinių paslaugų teikimas yra organizuojamas vadovaujantis tam tikrais principais, apibrėžtais Socialinių paslaugų kataloge<sup>29</sup>:

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

---

<sup>27</sup> Ten pat. P. 54

<sup>28</sup> LR vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1994, Nr. 55-1049

<sup>29</sup> Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968

- **Planavimo.** Socialinės paslaugos turi būti planuojamos, įvertinant bendruomenės narių poreikius ir apsibrėžiant socialinių paslaugų teikimo prioritetus.
- **Deinstitucionalizacijos.** Stacionarių globos įstaigų laipsniškas restruktūrizavimas ir institucinei globai alternatyvių socialinių programų rengimas ir įgyvendinimas bendruomenėje.
- **Bendradarbiavimo.** Socialinių paslaugų teikėjai turi bendradarbiauti su socialinių paslaugų gavėjais; kitais socialinių paslaugų teikėjais: kitomis bendruomenės institucijomis – sveikatos priežiūros, vaikų teisių apsaugos, teisėsaugos, švietimo ir kitomis įstaigomis; kitais specialistais, NVO, savanoriais bei neformaliais paslaugų teikėjais.
- **Atvirumo bendruomenei.** Socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi būti atviros bendruomenės gyventojams. Bendruomenėje turi būti skleidžiama informacija apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas.
- **Prieinamumo.** Socialinės paslaugos turi būti prieinamos tiems žmonėms, kuriems jų reikia. Kiekvienas bendruomenės narys turi teisę kreiptis dėl paslaugų teikimo ir poreikio paslaugoms įvertinimo.
- **Adekvatumo.** Turi būti teikiamos tokios socialinių paslaugų rūšys, kokios labiausiai atitinka socialinių paslaugų gavėjo poreikius. Teikiant socialines paslaugas, turi būti užtikrinamas paslaugų tęstinumas.
- **Pokyčių žmoguje skatinimo.** Teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savipagalbą.

Kiekvienoje šalyje yra reglamentuojama, kas turi teisę gauti socialines paslaugas. Lietuvos Socialinių paslaugų įstatyme<sup>30</sup> numatyta, kad teisę į socialines paslaugas turi Lietuvos Respublikos piliečiai ir kitų valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat gyventi Lietuvoje. Išanalizavus konkretų atvejį, išsiaiškinami socialinių paslaugų poreikiai ir teikiamos tokios paslaugos, kurių labiausiai reikia. Vadovaujantis Socialinių paslaugų įstatymo nuostatomis, socialinės paslaugos gali būti teikiamos tokiais atvejais:

- skurdo, kai neužtenka pajamų pagal kitus įstatymus;
- netekus tėvų globos vaikams ir našlaičiams;
- benamystės;
- bedarbystės;
- invalidumo;
- laikinai dėl ligos netekus darbingumo;

<sup>30</sup> LR socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2006, Nr. 17-589

- esant tik vienam iš tėvų ar daugiavaikėms šeimoms, kuriose yra problemų auginant vaikus;
- alkoholizmo ir narkomanijos;
- grįžus iš įkalinimo įstaigos, kardojo kalinimo, socialinės bei psichologinės rehabilitacijos;
- įvykus nelaimei;
- kitais įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais, kai būtina valstybės parama.

Išvardyti paslaugų teikimo atvejai leidžia įsivaizduoti socialinių paslaugų gavėjų grupes. Pagrindiniai asmeninių socialinių paslaugų gavėjai yra įvairios žmonių grupės: tai vieniši seni žmonės; socialinių problemų turinčios šeimos; tėvų globos netekę vaikai; šeimos, auginančios vaikus su negalia; našlaičiai; asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų, piktnaudžiaujantys alkoholiu arba narkotikais ir kt.<sup>31</sup>

Remiantis 2003 – 2004 m. Mykolo Romerio universiteto ir Lietuvos savivaldybių asociacijos atlikto tyrimo išvadomis, Lietuvos savivaldybės, organizuodamos ir teikdamos socialines paslaugas pirmenybę teikia pagyvenusiems ir seniems žmonėms. Kitos socialinės žmonių grupės pagal prioritetus yra neįgalūs suaugusieji, neįgalūs vaikai, beglobiai vaikai, probleminės šeimos, benamiai ir grįžusieji iš įkalinimo įstaigų, bedarbiai, piktnaudžiaujantieji alkoholiu, narkomanai ir kt.<sup>32</sup>

### 1.3. Teisinis socialinių paslaugų reglamentavimas

Šiuolaikinėje valstybėje socialinių paslaugų, kaip ir kitų socialinės apsaugos garantijų formų organizavimas ir teikimas yra reglamentuojamas įvairaus tipo dokumentais. Tai gali būti įstatymai ar poįstatyminiai aktai, normos ar standartai, veiklos nuostatai, taisyklės ar principai, tarptautinės sutartys, konvencijos, koncepcijos.

Socialines paslaugas Lietuvoje reglamentuoja:

- **nacionaliniu lygmeniu** – įstatymai, Vyriausybės nutarimai, ministrų įsakymai;
- **regioniniu lygmeniu** – savivaldybių tarybų patvirtinti dokumentai, t.y. veiklos nuostatai, normatyvai, vidaus tvarkos taisyklės;
- **instituciniu lygmeniu** – įstaigų darbuotojų pareiginės instrukcijos, normos, etikos kodeksas ir etikos taisyklės.<sup>33</sup>

<sup>31</sup> Socialinių paslaugų katalogas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968

<sup>32</sup> Vareikytė A. ir kt. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse. – Vilnius, 2006. P. 13

<sup>33</sup> Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius, 2003. P. 99

Socialinių paslaugų reglamentavimas pasižymi tuo, kad valstybės mastu reglamentuojami tik pagrindiniai, principiniai dalykai. Savivaldybėms ir institucijoms suteikta laisvė savarankiškai parengti savo veiklos reglamentavimą laikantis valstybės numatytų principų ir reikalavimų.

Socialinių paslaugų reglamentavimo pagrindą Lietuvoje sudaro Lietuvos Respublikos Konstitucija, įstatymai bei kiti teisės aktai, kurie bus aptarti plačiau.

Socialinių paslaugų teikimo nuostatos yra įtvirtintos svarbiausiame šalies įstatyme – **1992 m. Lietuvos Respublikos Konstitucijoje**. LR Konstitucijos 38 straipsnis teigia, kad „šeima yra visuomenės ir valstybės pagrindas. Valstybė saugo ir globoja šeimą, motinystę, tėvystę ir vaikystę“. Konstitucijos 39 straipsnyje teigiama, kad „valstybė globoja šeimas, auginančias ir auklėjančias vaikus namuose, įstatymo nustatyta tvarka teikia joms paramą“. Konstitucijos 52 straipsnis teigia, kad „valstybė laiduoja piliečių teisę gauti senatvės ir invalidumo pensijas, socialinę paramą nedarbo, ligos, našlystės, maitintojo netekimo ir kitais įstatymų numatytais atvejais“. Toks socialinių paslaugų reglamentavimas Lietuvos Konstitucijoje rodo jų svarbą šalies gyventojų gerovei bei suteikia socialinių paslaugų veiklai pagrindą būti įgyvendinamai.

Pirmasis teisės aktas, įtvirtinęs Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje socialinių paslaugų terminą, buvo **1994** metais patvirtinta Lietuvos **socialinės paramos koncepcija**. Joje įtvirtinta nuostata, kad socialinė parama gali būti teikiama trimis būdais: mokant pašalpas ir pinigines išmokas; teikiant šalpą daiktai ir teikiant socialines paslaugas.

Ir tik **1996 m.** buvo priimtas **Socialinių paslaugų įstatymas**, įteisinantis socialinių paslaugų sampratą, jų rūšis, paslaugų teikėjų ir gavėjų santykius bei atsakomybę, apibrėžiantis finansavimo principus, reglamentuojantis atskirų institucijų atsakomybę organizuojant socialinių paslaugų teikimą. Jį galima apibūdinti kaip rėminį įstatymą, įtvirtinanti svarbiausius socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo dalykus. Socialinės paslaugos čia apibūdinamos kaip *pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant atkurti asmens, bendruomenės ir visuomenės santykius, kai pats asmuo nepajėgia to padaryti*. Tai buvo pirmas žingsnis, kuriant socialinių paslaugų teisinę bazę.

Vykstant sparčiai socialinių paslaugų plėtrai ir atsiradus didelei socialinių paslaugų įvairovei, tapo svarbu apibrėžti ir susisteminti atskiras paslaugų rūšis ir įstaigų tipus.<sup>34</sup> Tuo tikslu, **2000 m.** buvo parengtas **Socialinių paslaugų katalogas**. Kataloge apibrėžiamas pagrindinis socialinių paslaugų tikslas, detalizuojami socialinių paslaugų teikimo atvejai ir principai, socialinių paslaugų gavėjai bei teikėjai, naujos socialinių paslaugų organizavimo formos bei metodai, paslaugų gavimo tvarka.

---

<sup>34</sup>Socialinis pranešimas 2000. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2001



Kataloge pateikiama bendrųjų ir specialiųjų paslaugų klasifikacija, naujos bendrųjų paslaugų rūšys bei įteisinami nauji socialinių paslaugų tipai. Taip pat apibrėžiama stacionarių ir nestacionarių globos įstaigų paskirtis, įstaigų tipai, pagrindinės šiose įstaigose teikiamų paslaugų grupės bei rūšys, pagrindinės atskirų įstaigų personalo profesinės grupės ir kt. Socialinių paslaugų katalogas, klasifikuojantis paslaugų rūšis ir socialinių paslaugų įstaigų tipus, yra orientyras savivaldybėms bei nevyriausybinėms organizacijoms planuojant ir organizuojant socialines paslaugas bendruomenėje įvairioms socialinėms grupėms.

Dar vienas žingsnis įgyvendinant vykdomą socialinių paslaugų reformą – **2006 m.** įsigaliojęs naujasis **Socialinių paslaugų įstatymas**. 2005 m. naujai parengto socialinių paslaugų įstatymo projektas buvo svarstomas, aptariamasis ir derinamas su nevyriausybinėmis organizacijomis, savivaldybėmis, apskričių viršininkais, socialinių paslaugų įstaigų atstovais, bendruomenėmis, kitomis suinteresuotomis institucijomis bei tobulinamas, atsižvelgiant į gautas pastabas ir pasiūlymus.<sup>35</sup> Didžiausias šio įstatymo privalumas – tai pasikeitęs požiūris ne tik į socialines paslaugas gaunanti žmogų, bet ir į jo šeimos narius. Šiek tiek koreguojamas ir pats socialinių paslaugų tikslas. Ankstesniame įstatyme buvo orientuojamasi į tai, kad paslauga pirmiausia skirta gyvybiniais asmens poreikiams patenkinti. Šiandien akcentuojama, kad ta paslauga ugdytų žmogaus savarankiškumą, jo gebėjimus pačiam sau padėti. Įstatyme taip pat numatyta sudaryti galimybes ir siekti, kad asmuo kuo daugiau jam reikalingų socialinių paslaugų galėtų gauti savo namuose ar dienos centre, o ne stacionarioje globos įstaigoje. Įstatyme išgrynintos valstybės, savivaldybės bei apskrities viršininko funkcijos, apibrėžta jų kompetencija. Pagrindinis socialinių paslaugų organizatorius – savivaldybė, savo teritorijos gyventojams turinti užtikrinti jų teikimą. Savivaldybių kompetencijai patikėtas šių paslaugų poreikio vertinimas, teikimo organizavimas, finansinių galimybių už jas mokėti įvertinimas, paslaugų kokybė ir kt. Tikimasi, kad vadovaujantis šiuo įstatymu, socialinės paslaugos taps tikslingesnės, pagerės jų kokybė, plėsis socialinių paslaugų teikėjų rinka, bus užtikrintos socialinių paslaugų gavėjų teisės.

Bendrųjų ir specialiųjų paslaugų sąrašą nustato bei jų turinį apibrėžia naujasis **Socialinių paslaugų katalogas**, kuris, kaip ir naujasis Socialinių paslaugų įstatymas, įsigaliojo **2006 m.** Kataloge išskiriamos socialinių paslaugų rūšys, kurios apibūdinamos pagal charakteristikas – tikslą, gavėjus, paslaugos teikimo trukmę ir dažnumą, paslaugos sudėtį ir kt.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Socialinis pranešimas 2005-2006. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2006

<sup>36</sup> Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. Balandžio 5 d. Įsakymas Nr. A1-93 “Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo”. Valstybės žinios. – Vilnius, 2006, Nr. 43-1570

Aptarti įstatymai ir teisės aktai yra pamatiniai socialinių paslaugų sistemoje. Vėliau buvo priimta dar daug poįstatyminių aktų, detalizuojančių socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą. M. Išoraitė<sup>37</sup> pateikia socialinių paslaugų administravimą reglamentuojančius teisės aktus suskirstymą į dešimčią sričių. *Pirma sritis* apima teisės aktus, reglamentuojančius socialines paslaugas, jų klasifikavimą, organizavimą ir teikimą. *Antra sritis* yra socialinės paslaugos užimtumui didinti; *trečia* apima socialinę paramą šeimai ir jos administravimą; *ketvirta* – socialinių paslaugų infrastruktūrą ir jos administravimą; *penkta* – socialines paslaugas sveikatingumui didinti; *šešta* – vaiko teisių apsaugos administravimą; *septinta* – asmenų, išėjusių iš įkalinimo vietų socialinę integraciją; *aštunta* – neįgaliųjų socialinę integraciją; *devinta* – socialinę politiką ir jos įgyvendinimą; *dešimta* – socialinę apsaugą (žr. 1 priedą).

Socialinių paslaugų poreikis vis didėja ir keičiasi, todėl socialinių paslaugų sistemą būtina plėtoti. Pastaruosius du dešimtmečius Lietuvoje kasmet teikiama įstatymų pataisų ar naujovių, numatančių socialinių paslaugų plėtros kryptis ir tendencijas.

#### **1.4. Tarptautinė socialinių paslaugų teikimo ir administravimo patirtis**

Lietuvoje paslaugų teikimas tampa vis svarbesne ir aktualesne socialinės paramos sistemos dalimi. Kiekviena valstybė ar vietos valdžia, būdamos atsakingos už žmonių socialinių poreikių tenkinimą, susiduria su tokiais klausimais: kaip geriau organizuoti paslaugų teikimą ir paskirstyti atsakomybę sektoriams, paslaugų teikėjams bei gavėjams, kada ir kokias paslaugas yra geriau ir naudingiau teikti savivaldybei, turinčiai specialistų, o kokių paslaugų teikimą geriau atiduoti rinkai.

Tai klausimai, aktualūs ne tik mūsų šaliai, bet ir Europos Sąjungos šalims bei toms valstybėms, kurios rengiasi į ją stoti. Socialinių paslaugų teikimas įvairiose ES šalyse yra skirtingas, jis atspindi skirtingą šalių socialinį, kultūrinį, politinį ir ekonominį vystymąsi bei tradicijas.

Socialinių paslaugų terminai, naudojami skirtingose šalyse, turi skirtingą prasmę, jie išreiškia skirtingas socialinės apsaugos sistemas. Todėl nagrinėjant socialines paslaugas tarptautiniu mastu, svarbu paaiškinti, kad terminas *socialinės paslaugos* vartotinas, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie vadinamos gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. Užsienio šalyse šio termino sampratą ir esmę įvairūs autoriai bei įstatymai apibrėžia skirtingai, todėl nėra nusistovėjusio vieno socialinių paslaugų termino: *social services*, *social care services*, *social work services*, *social*

---

<sup>37</sup> Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007. P. 44

*welfare services*, Didžiojoje Britanijoje – *personal social service*, Vokietijoje – *personliche hilfe*, JAV – *human social service*.<sup>38</sup>

Per pastaruosius du dešimtmečius Europoje labai padidėjo socialinių paslaugų poreikis, taip pat siūlomų socialinių paslaugų asortimentas ir jų teikimo apimtis. Didėjo ir bendrosios šioms paslaugoms skirtos lėšos. Tačiau kartu šalyse egzistuoja gana daug skirtumų, todėl sunku greitai suderinti socialinių paslaugų standartus. Šiuos skirtumus lemia esama socialinių paslaugų materialinė bazė, jos teritorinio išdėstymo principai, šalių administracinio suskirstymo ypatybės, savivaldos įstatymai, įstatymų skirtumai.

Pagal savo bendrąsias charakteristikas, t.y. paslaugų teikimo organizavimą, finansavimo būdus, valstybinių, neformalių ir rinkai atstovaujančių socialinių paslaugų teikėjų pasiskirstymą G. Esping-Andersen išskyrė tokius Europos regionus arba socialinės gerovės (globos) modelius<sup>39</sup>:

**1. Skandinaviškasis arba socialdemokratinis modelis.** Modelis remiasi universalumo principu, kuomet socialinės paslaugos traktuojamos ne tik kaip pagalba, bet ir kaip piliečių socialinė teisė. Socialinės paslaugos yra plačiai išvystytos ir teikiamos gerai organizuotoje visuomenėje įvairiems žmonių poreikiams tenkinti. Visiems piliečiams yra suteikiamos vienodos teisės į socialines pašalpas ir išmokas, neatsižvelgiant į jų lytį, šeiminingą padėtį ar rasę. Savivaldybės vaidina pagrindinį vaidmenį teikiant ir planuojant socialines paslaugas. NVO, bažnytinių organizacijų ir kitų neformalių socialinių paslaugų teikėjų skaičius nedidelis. Rinka šiose šalyse teikia labai mažai paslaugų. Taikant socialdemokratinį modelį valstybė skiria daug lėšų socialinių paslaugų teikimui, siekiant užtikrinti savo šalies piliečiams materialinę gerovę. Tokia valstybė neleidžia atsirasti skurdo, nedarbo, nelygybės problemoms. Šiam modeliui priskiriamos Švedija, Danija, Suomija ir Norvegija.

**2. Liberalusis modelis.** Liberalaus modelio gerovės valstybėms yra būdingas nesikišimo principas, kai pirmenybė teikiama rinkai. Individai skatinami patys užsitikrinti sau gerovę, dalyvaudami rinkoje, nes būtent rinka, o ne valstybė garantuoja didžiausią gerovės dalį. Pagal šį modelį laikomasi principo, kad žmonės turi sugebėti gyventi be socialinės apsaugos sistemos. Valstybė savo piliečiams garantuoja tik minimalią paramą skurdo, nedarbo ir esant kitoms problemoms. Savivaldybių vaidmuo teikiant paslaugas labai nedidelis. Jos laikomos tik paslaugų poreikio planavimo ir organizavimo institucijomis. Socialinei apsaugai skiriamos lėšos yra labai negausios, taip pat trūksta geros įstatyminės bazės. Šis modelis būdingas Airijos ir Anglijos valstybėms.

<sup>38</sup> Vietos savivalda ir socialinis darbas. – Vilnius, 2006. P. 12

<sup>39</sup> Guogis A. Socialinės politikos modeliai. – Vilnius, 2000. P. 15-16

Labai svarbu pabrėžti, kad Baltijos šalims, taipogi ir Lietuvai taikomas liberalios valstybės gerovės modelis. Kaip teigia M. Išoraitė, socialinių garantijų sistema trijose Baltijos šalyse yra ganėtinai prasta. Nedidelės socialinės išmokos, silpnos profsąjungos, liberali vyriausybės politika – visa tai leidžia tvirtinti, kad šalis priklauso liberaliam socialinės politikos modeliui.<sup>40</sup>

**3. Kontinentinės Europos arba konservatyvusis modelis.** Šiose valstybėse didelis vaidmuo tenka nevyriausybiniams organizacijoms, šeimai, iš dalies privatiems paslaugų teikėjams. Socialinės paslaugos teikiamos tik tada, kai šeima nebesugeba išspręsti iškilusių problemų. Čia vyrauja socialinio draudimo schemų įvairovė, nes skirtingų klasių ir statuso šeimoms turi teisę į skirtingas paslaugas ir išmokas. Savivaldybių vaidmuo palyginti nedidelis. Tipiškas modelis Olandijoje, Vokietijoje, Belgijoje ir Prancūzijoje. Nors šio modelio gerovės valstybių socialinės išmokos yra didesnės negu liberaliųjų, tačiau gerokai mažesnės nei socialdemokratių.

**4. Pietų Europos arba viduržemio modelis.** Modelis remiasi krikščioniškuoju socialiniu mokymu. Individui yra paliekama atsakomybė rūpintis savimi. Tai reiškia, kad iškilusias socialines problemas pirmiausia turi spręsti pats individas. Jeigu jis nesugeba to padaryti, tada į pagalbą ateina artimiausios institucijos – šeima, kaimynai ar vietinė bendruomenė, įtraukiant bažnyčią bei nevyriausybines organizacijas. Valstybinių paslaugų teikimas yra apribotas, daugiausia paslaugas teikia neformalusis sektorius. Viešasis sektorius įsikiša tik tada, kai visos išvardytos institucijos negali padėti. Savivaldybės čia vaidina labai nedidelį vaidmenį. Šis modelis taikomas Ispanijoje, Italijoje, Portugalijoje, Graikijoje.

Minėti modeliai leidžia geriau suvokti, kaip skirtingai socialinių paslaugų sistema yra organizuota Europoje. Nežiūrint skirtumų tarp atskirų šalių socialinių paslaugų teikimo modelių, galima teigti, kad didėjantis socialinių paslaugų poreikis daugelyje ES šalių lemia tai, kad stiprėja valstybės įtaka plėtojant socialinių paslaugų teikimą.

Kalbant apie šiuolaikines socialinių paslaugų tendencijas Europoje išskiriamos tokios vystymosi kryptys: mišrios ekonomikos teikiant socialines paslaugas vystymas, socialinių paslaugų modernizavimas, šių paslaugų veiksmingumo vertinimas, skirtingų modelių ir jų esmę nusakančių principų taikymas, kliento įtraukimas į paslaugų organizavimo procesą.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007

<sup>41</sup> Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius, 2003. P. 136

L. Žalimienė<sup>42</sup> pabrėžia, kad visos ES šalys perėjo įvairius pertvarkos etapus, teikiant įvairių tipų socialines paslaugas, taikant skirtingus organizavimo modelius ar nustatant skirtingus paslaugų teikėjų santykius. Visos ieškojo alternatyvų ir inovacijų, kaip integruoti ne pelno ir privačių paslaugų teikėjus į bendrą paslaugų sistemą. Socialinių paslaugų decentralizavimas ir nevyriausybinių paslaugų teikėjų atsiradimas paskatino valstybės ir šių organizacijų bendradarbiavimą.

Remiantis išsivysčiusių Europos šalių patirties analize, socialinių paslaugų plėtojimas Lietuvoje dabartiniu laikotarpiu vyksta šiomis kryptimis:<sup>43</sup>

- socialinių paslaugų teikimo decentralizacija;
- socialinių paslaugų teikimo deinstitucionalizacija. Vadovaujamosi nuostata, kad prioritetą teikiamas ne stacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms, o pagalbos namuose plėtojimui bei kitų nestacionarių socialinių paslaugų kūrimui;
- nevyriausybinių organizacijų, kaip lygiaverčių partnerių, įtraukimas į bendrą socialinių paslaugų sistemą. Vyksta vyriausybinių ir nevyriausybinių socialinės globos organizacijų veiklos integracija;
- lozungo „kiek galint ilgiau gyventi savo namuose“ realus įgyvendinimas socialinių paslaugų sferoje. Tuo tikslu kuriamos kompleksinės pagalbos namuose tarnybos kuriose yra tokie padaliniai: medicininio aprūpinimo, slaugos, maisto, telefoninio ryšio ir kt.;
- teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimas ir socialinių paslaugų efektyvumo didinimas. Tai daroma analizuojant ir vertinant įgyvendinamų socialinių paslaugų programų rezultatus, organizuojant socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, tobulinant stacionarių globos įstaigų veiklą.

Taigi, socialinės paslaugos Lietuvoje bei daugelyje ES šalių vaidina svarbų vaidmenį ir yra traktuojamos ne tik kaip būtinoji pagalba, bet ir kaip Europos Sąjungos valstybių narių piliečių socialinė teisė.

---

<sup>42</sup> Ten pat. P. 137

<sup>43</sup> Socialinis pranešimas 1999. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2000

## 2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO PRIELAIDOS LIETUVOS SAVIVALDYBĖSE

### 2.1. Socialinio administravimo teoriniai aspektai ir efektyvumo kriterijai

Pats viešasis administravimas palyginti jauna mokslo sritis. Ją galima laikyti XIX a. pabaigos prancūzų ir vokiečių mokslininkų vaisiumi, tačiau viešojo administravimo pagrindiniu principus žmonija praktikavo jau keletą tūkstantmečių.<sup>44</sup> Viešasis administravimas apima pačias svarbiausias vykdomosios valdžios veiklos dalis. Jis tiesiogiai susijęs su viešųjų programų ir projektų valdymu, su viešosios politikos formavimu, įvairių lygių administratorių rengimu.<sup>45</sup>

Viešojo administravimo samprata yra daugialypė ir nevienareikšmė. Skirtingos teorijos iškelia skirtingas viešojo administravimo bruožus, savybes, organizavimo modelius. Vienu požiūriu, viešasis administravimas apibūdina valstybinį valdymą, kitu požiūriu – apima visų kolektyvinės visuomenės veiklos formų administravimą bei įgyvendinimą. Viešasis administravimas yra svarbi kiekvienos valstybės socialinės veiklos sritis, daranti įtaką valstybių raidai ir atskirų žmonių gyvenimui.

H. Simon rašo, kad administravimas – „...tai darbų atlikimo menas, akcentuojami procesai bei tisklų veiksmą užtikrinantys metodai“.<sup>46</sup> Socialinį administravimą galima traktuoti kaip viešąjį socialinių paslaugų administravimą. Tai veikla, kurią naudoja socialinėse įstaigose dirbantys tarnautojai. M. Išoraitė pateikia tokį socialinių paslaugų administravimo apibrėžimą: „socialinių paslaugų administravimas – įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms socialinėms paslaugoms administruoti“.<sup>47</sup> Už socialinių paslaugų administravimą atsako Socialinės apsaugos ir darbo, Sveikatos apsaugos, Švietimo ir mokslo ministerijos, apskričių viršininkų administracijos, savivaldybės bei kitos institucijos.

Viešojo administravimo reforma, kuri yra vykdoma Lietuvoje, palietė ir socialinių paslaugų sistemą. Vienas iš reformos rezultatų yra tas, kad buvo atskirtos savivaldybės viešojo administravimo funkcijos nuo viešųjų paslaugų teikimo funkcijų, kurios patikėtos specialioms savarankiškomis įstaigoms, turinčioms biudžetinių įstaigų statusą. Daugelyje savivaldybių įsteigtos ir steigiamos

<sup>44</sup> Raipa A. Viešasis administravimas. – Kaunas, 2001

<sup>45</sup> Viešojo administravimo efektyvumas. (ats. red. A. Raipa) – Kaunas: Technologija, 2000

<sup>46</sup> Simon H. Administracinė elgsena. – Vilnius, 2003

<sup>47</sup> Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007. P. 19

socialines paslaugas teikiančios įstaigos: socialinių paslaugų tarnybos, socialinių paslaugų paramos centrai ir pan. Taigi, tipiškais socialinių paslaugų administravimo ir teikimo struktūriniais vienetais Lietuvos savivaldybėse pamažu tampa: socialinių paslaugų skyrius, kuriame dirba keli darbuotojai, atsakingi už socialinių paslaugų organizavimą, bei socialinių paslaugų centras, kuriame dirba nuo keliolikos iki keliasdešimties darbuotojų, tiesiogiai teikiančias socialines paslaugas<sup>48</sup>.

Mokslininkai A. Guogis ir D. Gudelis<sup>49</sup> atkreipia dėmesį, kad dar viena viešojo valdymo naujovė yra socialinių paslaugų pirkimas. Būtina spartinti nevyriausybinių organizacijų įtraukimą į paslaugų teikimą bei socialinių paslaugų privatizavimą. Savivaldybės turėtų tapti tik socialinių paslaugų organizatorėmis savo bendruomenėje, pirkti paslaugas iš socialines paslaugas teikiančių įstaigų. Tačiau diegti socialinių paslaugų pirkimo politiką daugelyje savivaldybių vis dėlto dar nėra galimybių. Tai įtakoja nepakankamas socialinių paslaugų gavėjų ir teikėjų skaičius atskirose savivaldybėse.

A. Guogis teigia, kad socialinis administravimas turi decentralizuotis ir atsižvelgti, kaip ir privačiame versle, į vartotoją, akcentuojant paslaugų specifiką ir kokybę. Lengviausiai tokią praktiką yra pritaikyti savivaldybių lygmenyje.<sup>50</sup> Manoma, kad decentralizavimo idėja iki šiol yra itin svarbus veiksnys stiprinant bendruomenės dalyvavimą socialinių paslaugų teikimo procese ir didinant valdžios atsiskaitomumą. Tokiu būdu decentralizacija padeda ir gerinti viešųjų paslaugų prieinamumą bei efektyvumą, ir skatinti pačių piliečių dalyvavimą.

Dabartiniu laikotarpiu viešojo administravimo raida vyksta tradicinio arba senojo viešojo administravimo ir naujosios vadybos idėjų sandūroje. Socialinio administravimo gebėjimus, suteikiant viešąsias ir socialines paslaugas, ypač savivaldybių lygmenyje, būtų įmanoma sustiprinti įgyvendinus Naujosios viešosios vadybos metodus. Naujoji viešoji vadyba galėtų tapti vienu iš efektyvesnių būdų gerinant viešąjį administravimą bei veiksminga priemone kuriant gerovės valstybės modelį šiuolaikinėmis globalizacijos sąlygomis. Tačiau A. Guogis<sup>51</sup> mano, kad naujoji viešoji vadyba gali trukdyti darbo kokybei, nes išaugę darbų tempai ir kiekybės siekimas ne visada gali pasitarnauti kokybei. Ypač tokiose socialinio jautrumo reikalaujančiose srityse, kaip socialinių paslaugų teikimas. Šiuo metu žinomos šių sričių pagrindinės viešojo administravimo doktrinos: biurokratizmo

---

<sup>48</sup> Guogis A., Gudelis D. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2005, Nr. 12. P. 78

<sup>49</sup> Ten pat. P. 83

<sup>50</sup> Guogis A. Naujosios viešosios vadybos metodologijos ir priemonių taikymas gerinant Lietuvos socialinį administravimą ir socialinės atskirties tyrimus // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2004, Nr. 9

<sup>51</sup> Ten pat

panaikinimo; administratorių, atsakingų už išmatuojamus rezultatus, palaikymo; klientų patenkinimo akcentavimas ir kt.<sup>52</sup>

Naujosios viešosios vadybos reformų esmę sudaro viso privataus sektoriaus vadybos metodų taikymas viešajame sektoriuje. V. Domarkas<sup>53</sup> mano, kad valdžios įstaigos turėtų perimti ne tik privataus sektoriaus verslo techniką, bet ir privataus verslo vertybes. Dabartinės viešojo administravimo tendencijos rodo, kad geras valdymas yra toks, kuriam būdingas platesnis piliečių dalyvavimas, subsidiarumas, skaidrumas, atsiskaitomumas, nešališkumas, prieinamumas, bendradarbiavimas bei efektyvumas.

Efektyvumas viešajame sektoriuje – tai kompleksinė problema, reikalaujanti kompleksinių sprendimų, teikiant viešąsias paslaugas. Viešojo administravimo efektyvumas labai priklauso nuo konkrečioje valstybėje susiformavusių valdymo bei administravimo tradicijų ir esamos įstatyminės bazės. Pati „efektyvumo“ sąvoka tiek viešajame, tiek privačiajame sektoriuose yra vartojama labai dažnai. Efektyvumas yra neatsiejamas nuo bet kokios veiklos. Tiek viešos, tiek privačios įstaigos siekia veiklos efektyvumo. Būtina pastebėti, kad norint žinoti, ar veikla yra efektyvi, ją reikia įvertinti remiantis tam tikrais elementais. Nagrinėjant efektyvumo vertinimo kriterijus, būtina paminėti R. Petrauskienės sukurtą teorinį viešojo administravimo tobulinimo priemonių modelį, kuriame autorė šiuolaikines viešojo administravimo institucijų tobulinimo priemones sąlyginai suskirstė į tris grupes:

- a) efektyvumo elementai;
- b) inovacinės priemonės;
- c) demokratijos plėtros priemonės.<sup>54</sup>

Siekiant įvertinti socialinio administravimo efektyvumą, tikslinga orientuotis į pirmąją veiklos efektyvumo didinimo priemonių grupę, t.y. efektyvumo elementus. Išanalizavus literatūrą, šiai priemonių grupei buvo priskirti tokie socialinių paslaugų administravimo kriterijai:

1. Racionalus išteklių naudojimas.
2. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas.
3. Gerosios patirties siekimas.
4. Darbuotojų profesinis tobulėjimas.
5. Vietos bendruomenės aktyvinimas.
6. Konkurencingumo skatinimas.

---

<sup>52</sup> Naujoji viešoji vadyba. (ats. red. A. Raipa) – Kaunas: Technologija, 2007. P. 260

<sup>53</sup> Domarkas V. Viešasis administravimas akademinų programų raidos aspektu // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2002, Nr. 1

<sup>54</sup> Petrauskienė R. Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2005, Nr. 9



Remiantis šiais kriterijais ir bus atlikta kiekybinė socialinių paslaugų administravimo Vilniaus rajono savivaldybėje analizė bei paruoštos rekomendacijos socialinio administravimo efektyvumui didinti.

Taigi, pagrindiniais socialinio administravimo aspektais tampa efektyvus naujosios viešosios vadybos metodų panaudojimas administruojant socialines paslaugas, viešojo administravimo decentralizacija, bendruomenės įtraukimas į savivaldybių sprendimų priėmimą ir kt.

## 2.2. Socialinių paslaugų administravimas savivaldos lygmenyje

Kaip žinoma, Lietuvos valstybės teritorijoje yra dvi teritorinio valdymo formos: valstybinės vietos valdymas ir vietos savivalda. Vietos savivaldai apibūdinti mes vartosime Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo įteisintą sąvoką, pagal kurią „vietos savivalda – valstybės teritorijos administracinio vieneto – savivaldybės – teisė laisvai ir savarankiškai tvarkytis pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją ir įstatymus per administracinio vieneto nuolatinių gyventojų tiesiogiai išrinktų atstovų savivaldybės tarybą bei jos sudarytą vykdomąją ir kitas institucijas“.<sup>55</sup> Kitaip tariant, vietos savivalda yra savivaldybei suteikta teisė savarankiškai tvarkyti dalį įstatymų priskirtų jai visuomenės bendrųjų reikalų.<sup>56</sup>

Pasaulyje vartojami įvairūs terminai, apibrėžiantys vietos savivaldą, todėl jų reikšmė ir prasmė ne visuomet sutampa. Nepaisant to, vietos savivaldybės turi tam tikrus bendrus bruožus:

- savo teritoriją, kuri dažniausiai sudaro valstybės administracinį teritorinį vienetą;
- tam tikrą autonomijos lygį, įteisintą Konstitucijoje;
- valdžios institucijas, renkamas tiesioginiuose visuotiniuose tos teritorijos gyventojų rinkimuose;
- teisės aktų leidimo teisę. Teisiniai aktai leidžiami vietos savivaldybių teritorijoje sudarant valdžios institucijas, vykdant joms priskirtas kompetencijas ir naudojant finansinius resursus.<sup>57</sup>

Kaip jau buvo minėta, pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra miestų ir rajonų savivaldybės. Joms tenka pagrindinė atsakomybė už socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą. Savivaldybių kompetencijai yra priskirta formuoti socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengti ir įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo planus bei programas, taip pat teikti socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams. Savivaldybės analizuoja įvairių visuomenės grupių poreikius, planuoja

<sup>55</sup> LR vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1994, Nr. 55-1049

<sup>56</sup> Astrauskas A. Vietos savivaldos samprata ir savivaldybės institucinė struktūra. – Vilnius, 2003. P. 12

<sup>57</sup> Mačiulytė J., Ragauskas P. Lietuvos savivalda: savarankiškos visuomenės link? – Vilnius, 2007. P. 14

lėšas, reikalingas socialinėms paslaugoms finansuoti, vertina, kurioms visuomenės grupėms ir kuriems asmenims reikia socialinių paslaugų.

Savivaldybės yra priskiriamos prie biudžetinių institucijų, kurios steigiamos įstatymų nustatyta tvarka. Jos visiškai arba iš dalies išlaikomos iš biudžeto. Todėl lėšas socialinėms paslaugoms teikti ir įstaigoms išlaikyti planuoja pačios savivaldybės, atsižvelgdamos į savo finansines galimybes, socialinių paslaugų rūšis ir mastą. Dalis lėšų savivaldybių socialinių paslaugų programose turėtų būti numatyta pirkti socialines paslaugas iš nevyriausybinų organizacijų, privačių paslaugų teikėjų.

Pagal LR Vietos savivaldos įstatymą, socialinių paslaugų planavimas bei šių paslaugų teikimo organizavimas yra priskirtoji (ribotai savarankiška) savivaldybių funkcija. Toks šalies pasirinktas socialinių paslaugų organizavimo modelis reiškia, kad atskirose Lietuvos savivaldybėse skiriasi socialinių paslaugų organizavimo modeliai, yra skirtinga socialinių paslaugų teikimo praktika, t.y. savivaldybės teikiamos skirtingos socialinių paslaugų rūšys, skiriasi teikiamų paslaugų apimtys, apmokėjimo už paslaugas, šių paslaugų finansavimo dydis, darbo su klientais metodai ir kiti svarbūs veiksniai. Šią funkciją savivaldybės įgyvendina atsižvelgdamos į vietos sąlygas ir aplinkybes. Socialinių paslaugų ir socialinio darbo poreikis priklauso nuo savivaldybės teritorijoje gyvenančių žmonių demografinės situacijos, gyventojų skaičiaus, jų amžiaus struktūros, neįgalumo, sveikatos būklės, turimų socialinių problemų, vienišų žmonių dalies ir kitų svarbių faktorių.

Remiantis LR vietos savivaldos įstatymu, savivaldybės vykdo šias socialinių paslaugų srities funkcijas:

- 1) organizuoja asmens arba šeimos socialinių paslaugų poreikio nustatymą;
- 2) pagal nustatytą asmens arba šeimos socialinių paslaugų poreikį skiria socialines paslaugas;
- 3) vertina asmens arba šeimos finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato asmens mokėjimo už socialines paslaugas dydį;
- 4) viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka perka socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams;
- 5) jeigu reikia, teisės aktų, reglamentuojančių valstybės ir savivaldybių turto valdymą, naudojimą ir disponavimą, nustatyta tvarka perduoda savivaldybei priklausančias patalpas socialinių paslaugų įstaigoms panaudos pagrindais laikinai neatlygintinai valdyti ir naudotis;
- 6) steigia, reorganizuoja ir likviduoja socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą;
- 7) parenka vaikus galinčias globoti šeimas ir jas prižiūri;
- 8) rengia ir įgyvendina savivaldybės socialinių paslaugų programas ir projektus.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> LR vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1994, Nr. 55-1049

Kiekvienos savivaldybės administracijoje ir apskrities valdymo administracijoje turi būti įsteigtas padalinys, atsakingas už socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos organizavimą. Savivaldybėse tai yra socialinės paramos (rūpybos) skyriai, kurie formuoja socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengia ir įgyvendina socialinių paslaugų teikimo planus bei programas ir teikia socialines paslaugas savo teritorijoje gyvenantiems asmenims. Savivaldybių socialinių paslaugų specialistai veikia vadovaudamiesi etinėmis normomis, profesinėmis vertybėmis bei demokratiniais viešojo administravimo principais, kuriuos apibrėžia Viešojo administravimo įstatymo 4 straipsnis:<sup>59</sup>

- 1) *įstatymo viršenybės principas* reiškia, kad viešojo administravimo vykdytojų kompetencija turi būti nustatyta Viešojo administravimo įstatymo;
- 2) *objektyvumo principas* reiškia, kad sprendimo priėmimas turi būti nešališkas ir objektyvus;
- 3) *proporcionalumo principas* reiškia, kad administracinio sprendimo mastas bei griežtumas turi būti proporcingi administravimo tikslui;
- 4) *nepiktnaudžiavimo valdžia principas* reiškia, kad savivaldybėms draudžiama vykdyti tam tikrą veiklą neturint tam suteiktų įgaliojimų;
- 5) *tarnybinio bendradarbiavimo principas* reiškia, kad savivaldybės prireikus teikia pagalbą kitoms viešosioms institucijoms bei teikia kitą reikalingą informaciją.

Organizuodama socialines paslaugas, savivaldybė bendradarbiauja su kitomis socialines paslaugas administruojančiomis institucijomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniais bei juridiniais asmenimis. Toks bendradarbiavimas tarp savivaldybių, nevyriausybinių organizacijų bei kitų socialinių partnerių didina socialinių paslaugų prieinamumą bei socialinių paslaugų sistemos veiksmingumą. Savivaldybių veikla turi būti administruojama taip, kad būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga ir kokybiška personalo struktūra, darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai ir plėtojimo strategija.

---

<sup>59</sup> LR viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1999, Nr. 60-1945

### 2.3. Socialinių paslaugų decentralizavimas

Socialinės paslaugos Lietuvoje plėtojamos decentralizacijos kryptimi, todėl vietos savivalda neatsiejama nuo decentralizacijos politikos. Decentralizacija reiškia, kad centrinės valdžios institucijos socialinės apsaugos administravimo kompetenciją deleguoja žemesnio lygio grandims. Decentralizacijos tikslas – teikti socialines paslaugas žmogaus gyvenamojoje aplinkoje ir užtikrinti, kad pagalba pasiektų visus jos reikalingus asmenis. Tokiu būdu sudaromos sąlygos lanksčiau teikti socialines paslaugas atsižvelgiant į kiekvieno žmogaus individualius poreikius ir parenkant tinkamiausias socialinių paslaugų rūšis.

Socialinių paslaugų decentralizaciją galima apibrėžti kaip socialinių paslaugų teikimo kompetencijos atidavimą vietinei bendruomenei, t.y. savivaldybėms. Ministerijos ir apskritys dažniausiai tik pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijas ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja jų įgyvendinimą savo bendruomenėje.

Europos Sąjungos šalys pradėjo vykdyti šią decentralizacijos politiką daugiau kaip prieš kelis dešimtmečius. Politinės valdžios atstovai rėmėsi idėja, kad visuomenės valdymas yra veiksmingesnis ir demokratiškesnis, jei sprendimai priimami artimesnių gyventojams, geriau suprantančių jų poreikius ir galinčių juos įgyvendinti institucijų. Nuo paprasto piliečio centrinės valdžia yra per daug nutolusi, kad tenkintų jo kasdienes poreikius ir spręstų problemas. Net ir labai gerai funkcionuojantis centrinės valdžios aparatas negali nuspręsti, ko ir kada reikia vietinei bendruomenei. Valdžios nepajėgumas tenkinti vietos bendruomenės poreikių daro žalą visai valstybei. Tad silpnėja pasitikėjimas valdžios institucijomis ir pačia valstybe.<sup>60</sup>

Decentralizacijos reformomis yra siekiama veiksmingesnio viešojo administravimo. Savivaldybės, kaip viešojo administravimo institucijos, pagrindinis uždavinys yra sudaryti galimybes gauti socialines paslaugas ir organizuoti jų teikimą jos teritorijoje gyvenantiems žmonėms. Lyginant su centrine šalies vyriausybe, decentralizuota institucija yra labiau prieinama vietinei bendruomenei, labiau suprantanti ir dėmesinga jos problemoms. Todėl vietos valdžios institucijos gali greičiau ir veiksmingiau įgyvendinti įvairias programas bei suteikti paslaugas, kurios atitinka vietos bendruomenės sąlygas ir poreikius.

Kalbant apie decentralizavimą teikiant socialines paslaugas, pagrindinis vaidmuo tenka savivaldybėms, nes visos socialinės problemos pradedamos spręsti būtent jose. Dėka šiuo metu vykstančio decentralizavimo proceso savivaldybės įgauna vis daugiau laisvės veikiant, tuo pačiu

---

<sup>60</sup> Mačiulytė J., Ragauskas P. Lietuvos savivalda: savarankiškos visuomenės link? – Vilnius, 2007. P. 14

prisiimdamos didesnę atsakomybę už tam tikrus veiksmus ir sprendimus. Tokiu būdu socialinės paslaugos tampa efektyvesnės ir kokybiškesnės.<sup>61</sup>

Taigi, kuo daugiau įgaliojimų suteikiama žemesnės grandies institucijoms (savivaldybėms), tuo daugiau naudos gauna eilinis šalies gyventojas, kuris, iškilus tam tikroms socialinėms problemoms, pirmiausia kreipiasi į vietos socialines paslaugas teikiančias institucijas. Taikant decentralizacijos modelį, socialinių paslaugų sprendimai tampa paprastesni, o šalies gyventojai greičiau pajunta jų poveikį.

## 2.4. Žmogiškieji savivaldybių ištekliai

Pagrindinį vaidmenį teikiant socialines paslaugas socialinių paslaugų klientams vaidina socialiniai darbuotojai. Socialiniai darbuotojai – tarpininkai tarp visuomenės ir žmogaus. Jų darbas yra profesionaliai organizuoti ir teikti socialines paslaugas tiems, kuriems jų reikia labiausiai, spręsti silpniausių bendruomenės narių socialines problemas bei padėti jiems integruotis į visuomenę.

Socialiniai darbuotojai dirba įvairiose institucijose ir įvairioms žinyboms priklausančiose įstaigose bei organizacijose. Šiuo metu Lietuvoje savivaldybių Socialinės paramos skyriuose, Vaikų teisių apsaugos tarnybose, stacionariose socialinės globos įstaigose, nestacionariose socialinių paslaugų įstaigose bei tarnybose socialinį darbą dirba apie 5 tūkst. darbuotojų. Pagal Lietuvoje atlikto tyrimo rezultatus, daugiausia socialinių darbuotojų dirba savivaldybių socialinės paramos skyriuose ir seniūnijose.<sup>62</sup>

Savivaldybės institucijos nustatyta tvarka paskirti socialiniai darbuotojai analizuoja šeimos socialinę situaciją, nustato socialinių paslaugų poreikį ir skiria reikiamą socialinių paslaugų rūšį arba ieško kitų galimybių įgalinti šeimą pasirūpinti savo šeimos nariais ekonomiškai ir socialiai. Nustatant socialinių paslaugų poreikį, kompleksiskai vertinami šeimos narių gebėjimai, galimybės bei motyvacija spręsti savo šeimos socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene bei galimybes tai ugdyti.

Socialinių paslaugų kokybė labai priklauso nuo paslaugas teikiančių socialinių darbuotojų profesinio pasirengimo bei efektyvaus jų veiklos administravimo. Socialiniai darbuotojai, kaip socialinių paslaugų teikėjai, savo veikloje susiduria su įvairiomis socialinėmis žmonių grupėmis, atskirų žmonių ir bendruomenės socialinėmis problemomis. Jie dirba su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, pagyvenusiaisiais žmonėmis, neįgaliaisiais suaugusiaisiais ir vaikais, rizikos grupėms priklausančiais

---

<sup>61</sup> Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007. P. 89

<sup>62</sup> Ten pat

asmenimis. Socialinio darbuotojo vaidmenį teikiant socialines paslaugas galima apibūdinti kaip metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų sprendžiant problemas. Praktika rodo, kad socialinių darbuotojų funkcijų klasifikavimas įvairus: nuo bendrų kompleksinių funkcijų grupių išskyrimo iki smulkaus konkrečios veiklos detalizavimo.<sup>63</sup>

Mokslinėje literatūroje galima rasti įvairių socialinio darbuotojo vaidmenų pavadinimų: makleris, advokatas, vertintojas, mokytojas, reikalų tvarkytojas, mobilizuotojas, konsultantas, bendruomenės planuotojas, pagalbos-rūpybos darbuotojas, tyrėjas, administratorius, koordinatorius ir kt.<sup>64</sup> Remiantis Lietuvos socialinio darbuotojo pareigybės aprašu, išskiriamos 13 socialinio darbuotojo funkcijos teikiant socialines paslaugas: konsultavimo, informavimo, organizacinė, piniginės šalpos skyrimo, socialinių paslaugų planavimo, socialinių programų rengimo, pajamų testavimo, tarpininkavimo, prevencinė, šviečiamoji, tiesioginio paslaugų teikimo, diagnostinė, vadybos.

Socialinių darbuotojų, vykdančių tas pačias funkcijas skirtingose institucijose, pareigybės yra įvardijamos skirtingai. Siekiant nustatyti socialinių darbuotojų pareigybes, Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 2000 m. sausio 4 d. įsakymu Nr. 1 patvirtintas Socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašas. Šis rekomendacinis sąrašas nusako socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybes ir pagrindines profesinės veiklos kryptis institucijose, kuriose yra dirbamas socialinis darbas. Pavyzdžiui, miesto arba rajono savivaldybės socialinės paramos skyriaus pareigybių sąrašė išskirta net šešiolika pareigybių pavadinimų: vedėjas, vedėjo pavaduotojas, pagalbos namuose tarnybos vadovas, socialinių išmokų specialistas ir t.t.

Stiprinant socialinio darbuotojo vaidmenį visuomenėje bei siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas, ypatingai svarbi tampa socialinį darbą dirbančiųjų rengimo, kvalifikacijos kėlimo ir perkvalifikavimo sritis. Tam, kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat tobulinti socialinių darbuotojų kvalifikaciją, plėsti teorines žinias bei lavinti praktinius įgūdžius. Nors socialiniai darbuotojai rengiami 16 mokymo įstaigų, didžioji dalis socialinį darbą dirbančiųjų kol kas neturi profesinio išsilavinimo, todėl patirtį turinčius praktikus reikia mokyti socialinio darbuotojo kompetencijų.<sup>65</sup>

Kiekviena šalis turi savo socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sistemą. Kadangi socialinio darbuotojo profesija Lietuvoje palyginti labai jauna, visa kvalifikacijos tobulinimo sistema dar tik formuojasi. Sistemingo socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo tikslas – sudaryti socialiniams darbuotojams galimybes gilinti teorines žinias, lavinti praktinius įgūdžius, padėti jiems neatsilikti nuo naujovių ir motyvuoti pastoviam tobulėjimui, kad būtų galima sėkmingai prisitaikyti

---

<sup>63</sup> Leliūgienė I. Žmogus ir socialinės aplinka. – Kaunas, 1998

<sup>64</sup> Sutton C. Socialinis darbas, bendruomenės veikls ir psichologija. – Vilnius, 1999

<sup>65</sup> Rakauskienė O. G. Valstybės ekonominė politika. – Vilnius, 2006

prie naujų sąlygų ir profesinių reikalavimų.<sup>66</sup> Socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas yra svarbus dėl vykstančių pasikeitimų: naujos įstatyminės bazės, naujų socialinių programų bei iniciatyvų, pažangios patirties analizavimo ir skleidimo, naujai apibrėžtos socialinės paramos politikos, atliktų mokslinių tyrimų rekomendacijų ir pan. Įvairių socialinių klausimų sprendimas iš socialinių darbuotojų nuolat reikalauja naujų papildomų žinių, įgūdžių, diskusijų, šiuolaikinių darbo metodų taikymo, geros patirties žinojimo.

Taigi, sudėtingėjant profesinei veiklai, didėjantis socialinių darbuotojų profesionalumo lygis yra svarbus. Socialinių darbuotojų kvalifikacija ir etinės savybės gali ypač prisidėti prie socialinių paslaugų efektyvumo. Socialinių darbuotojų poreikis ateityje turėtų išlikti gana didelis, kadangi socialinės problemos tampa vis sudėtingesnės, atsiranda naujų iššūkių. Būdami tarpininkais tarp žmogaus, turinčio problemą, ir valstybės institucijos, socialiniai darbuotojai savo tiesioginiu darbu įtakoja socialinių problemų sprendimą visos valstybės mastu.

---

<sup>66</sup> Socialinis pranešimas 2003. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2004

### 3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO VILNIAUS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

#### ANALIZĖ



Vilniaus rajono  
savivaldybė

#### 3.1. Vilniaus rajono administracinė struktūra ir socialinė charakteristika

Vilniaus rajonas yra vienas iš didžiausių Lietuvoje. Jis įsikūręs pietrytinėje Lietuvos dalyje, Vilniaus apskrityje, prie sienos su Baltarusija ir užima 2 129 kv. km ploto teritoriją.<sup>67</sup> Rajonas iš šiaurės, pietų ir rytų supa Vilniaus miestą, kuriame yra savivaldybės centras (pats Vilnius turi atskiros savivaldybės statusą, todėl į Vilniaus rajono teritoriją neįeina).

Rajonas yra suskirstytas į 22 seniūnijas: Avižienių, Bezdonių, Buivydžių, Dūkštų, Juodšilių, Kalvelių, Lavoriškių, Maišiagalos, Marijampolio, Medininkų, Mickūnų, Nemėžio, Paberžės, Pagirių, Riešės, Rudaminos, Rukainių, Sudervės, Sužionių, Šatrininkų, Zujūnų, Nemenčinės. Didžiausios gyvenvietės – Skaidiškės, Rudamina, Pagiriai, Nemėžis, Valčiūnai, Kalveliai, Juodšiliai, Avižieniai, Maišiagala. Rajone yra 1167 kaimų ir miestelių, kurių dauguma yra Nemenčinės (114) ir Paberžės (132) seniūnijų teritorijoje.<sup>68</sup>

Vilniaus rajonas etniškai margiausias Lietuvos rajonas, tačiau dauguma jo gyventojų – daugiau kaip 60 proc. sudaro lenkai. Čia gyvena 99,9 tūkst. žmonių, iš jų 61,3 proc. lenkų, 22,4 proc. lietuvių, 8,4 proc. rusų, 4,4 proc. baltarusių, 3,5 % – ukrainiečiai, totoriai, žydai ir kitų tautybių gyventojai.

2 lentelėje pateikti seniūnijų 2006 metų rugsėjo 1 d. duomenys apie gyventojų tankumą rajone (žr. 2 priedą). Kaip matyti, Vilniaus rajono kaimų seniūnijose gyventojų skaičius viename kvadratiniam kilometre svyruoja nuo 11,1 iki 278,4 žmonių, vidutinis rajono gyventojų tankumo rodiklis – 76,2 gyventojų 1 kv. km., tuo metu Vilniuje – 1380,4 gyventojų 1 kv. km.

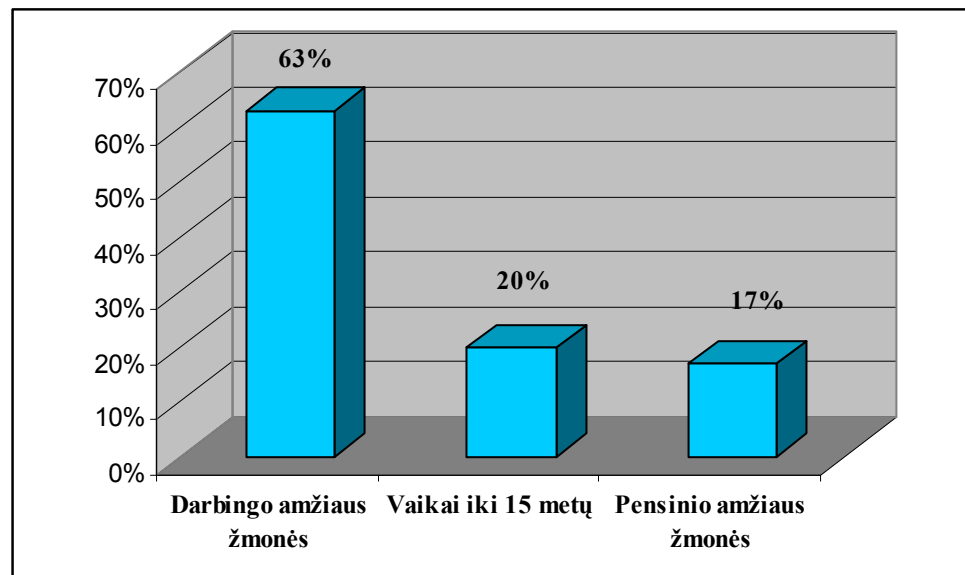
<sup>67</sup> <http://www.vilniaus-r.lt/> [žiūrėta 2007 12 02]

<sup>68</sup> Ten pat



Socialinių paslaugų ir socialinio darbo poreikis savivaldybėje priklauso nuo jos teritorijoje gyvenančių žmonių demografinės situacijos, gyventojų skaičiaus, jų amžiaus struktūros, neįgalumo, sveikatos būklės, turimų socialinių problemų, vienišų žmonių dalies ir kitų faktorių.

Statistikos departamento duomenimis, 2008 m. pradžioje Vilniaus rajone gyveno 93 601 gyventojai. Tai pirma pagal gyventojų skaičių savivaldybė Vilniaus apskrityje. 60 448 žmonių sudarė darbingo amžiaus grupę, vaikų iki 15 m. buvo 17 420, pensinio amžiaus gyventojų skaičius vos viršijo 15 tūkst., t.y. 15 569 asmenys (žr. 2 pav.). Iš jų 3 682 asmenys – neįgalūs. Pensinio amžiaus asmenys bei asmenys su negalia sudaro 24,8 procento visų Vilniaus rajono gyventojų skaičiaus. Neįgalių vaikų iki 18 metų yra 345.<sup>69</sup> Sodros duomenimis bendras neįgalių gyventojų skaičius 2006 metų pabaigoje buvo 4 010. Gyventojų, kurių amžius viršija 75 metus, yra 5 024. Vienišų, senyvo amžiaus asmenų, kuriems reikalinga nuolatinė pagalba ir priežiūra turime virš tūkstančio.



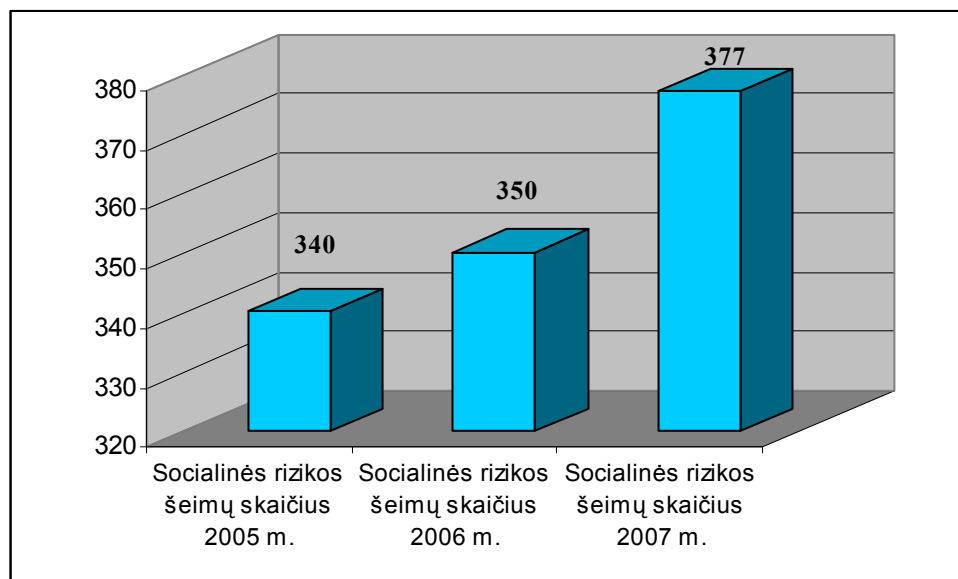
*2 pav. Gyventojų pasiskirstymas pagal amžių*

**Šaltinis:** Sudaryta pagal Statistikos departamento duomenis

Aptariant Vilniaus rajono savivaldybės gyventojų pasiskirstymą, reikėtų atkreipti dėmesį į socialinės rizikos šeimas rajone. Vilniaus rajono savivaldybės administracijos Vaiko teisių apsaugos skyriaus duomenimis, socialinės rizikos grupės šeimų kasmet daugėja. Tam įtakos turi rizikos grupės šeimų migracija. 2006 metais rajone gyveno 340 socialinės rizikos šeimos, jose augo 1 111 vaikų. Per 2006 – 2007 metus į rajoną atvyko 27 naujos socialinės rizikos šeimos (žr. 3 pav.). Daugėja vieno iš

<sup>69</sup> <http://www.stat.gov.lt/> [žiūrėta 2008 08 10]

tėvų, auginančių vaikus šeimų skaičius. Vilniaus rajono savivaldybėje šis skaičius siekia 3 321. Daugiavaikių šeimų – 1 280. Iš jų 342 šeimos augina keturis ir daugiau vaikų.<sup>70</sup> Socialinės rizikos šeimos, nepilnos šeimos bei daugiavaikės šeimos yra socialinė grupė, kuriai reikalingas ypatingas socialinių darbuotojų dėmesys bei psichologinis palaikymas.



**3 pav.** Socialinės rizikos šeimos 2005-2007 m.m.

**Šaltinis:** Sudaryta pagal Vilniaus rajono vaiko teisių apsaugos skyriaus duomenis

2001 – 2005 metais Vilniaus rajone, kaip ir visoje Lietuvoje, dėl įvairių priežasčių (migracijos, gyventojų senėjimo ir pan.) gyventojų skaičius mažėjo. Statistikos departamento duomenimis, 2001-2005 m. laikotarpiu bendras Lietuvos gyventojų skaičius sumažėjo 2,4 proc., Vilniaus rajone – 3,1 proc. Tačiau nuo 2006 m. iki 2008 m. pradžios gyventojų skaičius padidėjo 2 tūkst.<sup>71</sup>

Nors Vilniaus rajono savivaldybėje didžiausią gyventojų dalį sudaro darbingo amžiaus žmonės, tačiau didelė jų dalis neturi darbo, todėl jiems sunku pasirūpinti savo socialiniais poreikiais. Statistikos departamento duomenimis, pastaraisiais mėnesiais Vilniaus rajone ženkliai didėja nedarbas. Ši tendencija ryškėja ne tik Vilniaus rajone, bet ir visoje Lietuvoje. Jei 2007 m. pradžioje bedarbių skaičius siekė 2,9 tūkst., tai iki 2008 m. spalio 1 d. šis skaičius padidėjo keliais tūkstančiais. 55,4 % visų darbo neturinčių asmenų sudarė moterys, 44,6 % - vyrai.<sup>72</sup>

<sup>70</sup> <http://www.sadm.lt/> [žiūrėta 2008 05 16]

<sup>71</sup> <http://www.stat.gov.lt/> [žiūrėta 2008 06 10]

<sup>72</sup> <http://www.ldb.lt/> [žiūrėta 2008 10 15]

### 3.2. Vilniaus rajono institucijų, teikiančių socialines paslaugas, apžvalga

Vilniaus rajono savivaldybės socialinės paramos politiką įgyvendina Vilniaus rajono savivaldybės administracijos Socialinės rūpybos skyrius, o socialines paslaugas teikia trys socialinės paskirties įstaigos, kurios yra pavaldžios Vilniaus rajono savivaldybei. Tai *Nemenčinės neįgaliųjų dienos užimtumo centras*, įsteigtas 2004 m., *Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centras*, duris atvėręs 2008 m. rugpjūčio mėn., ir *Paberžės socialinės globos namai*, kurie buvo atidaryti 2008 m. rugsėjį.

*Nemenčinės neįgaliųjų dienos užimtumo centras* veiklą pradėjo 2004 metų pavasarį. Centro steigėjas – Vilniaus rajono savivaldybė. Centras yra biudžetinė nestacionari dienos socialinių paslaugų įstaiga, kuri teikia paslaugas jaunuoliams ir suaugusiems nuo 16 – 40 metų turintiems fizinę ir nesunkią protinę negalią, skirta lankytojų bendravimui ir socializacijai. Dienos centras teikia lankytojams ir jų šeimos nariams (globėjams) šias paslaugas: bendravimo, tarpininkavimo, informavimo, konsultavimo, socialinio darbo, socialinių įgūdžių ugdymo, darbo terapijos ir užimtumo, socialinės globos, kultūros, laisvalaikio, sporto, paramos organizavimo ir kt. Visos šioje įstaigoje teikiamos paslaugos yra nemokamos. Centre dirba kvalifikuoti specialistai, kurie organizuoja lankytojų užimtumą.

2008 m. rugpjūčio 27 d. Vilniaus rajone buvo atidarytas *Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centras*. Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centras yra iš Vilniaus rajono savivaldybės biudžeto lėšų visiškai išlaikoma biudžetinė įstaiga. Įstaigos pagrindinis veiklos pobūdis – socialinių paslaugų teikimas. Tai dienos socialinių paslaugų įstaiga, teikianti pagalbą įvairioms socialinėms gyventojų grupėms. Centras skirtas Juodšilių seniūnijos ir aplinkinių seniūnijų vienišiams pagyvenusiems ir neįgaliesiems žmonėms, šeimoms, kuriose vaikus augina vienas iš tėvų, našliams. Centras teikia specializuotas paslaugas dienos metu, kurių tikslas – atkurti, sustiprinti ar ugdyti kasdienio gyvenimo įgūdžius, padėti nugalėti ligų ar negalios, senatvės ar netekties sukeltus padarinius, keisti gyvenimo būdą.<sup>73</sup>

Prie Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centro veikia padalinys – *Juodšilių seniūnijos savarankiško gyvenimo namai „Po vienu stogu“*. Įstaiga skirta vienišiesiems žmonėms – senyvo amžiaus žmonėms, neturintiems vaikų, giminių, kurie jais pasirūpintų. Jos steigėjas yra Vilniaus rajono savivaldybė. Savarankiško gyvenimo namų pagrindinis veiklos pobūdis – ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės priežiūros teikimas ir socialinis darbas. Tai socialinių paslaugų įstaiga, kurioje

<sup>73</sup> <http://www.vilniaus-r.lt/> [žiūrėta 2008 10 02]

apgyvendinami dalinai nesavarankiški asmenys su negalia, senyvo amžiaus, nereikalaujantys nuolatinės specialisto priežiūros. Tačiau tokiems asmenims yra būtina socialinio darbuotojo pagalba, ugdant socialinius šių asmenų įgūdžius tvarkytis savarankiškai. Įstaigoje sudaromos namų aplinkos sąlygos, joje gyvenantys paslaugų gavėjai savarankiškai tvarkosi savo buitį.

2008 m. rugsėjo 29 d. buvo atidaryti ***Paberžės socialinės globos namai***, kuriuose apsigyveno 48 asmenys. Paberžės socialinės globos namai yra pirmoji Vilniaus rajone veikianti stacionarios globos įstaiga. Norinčių apsigyventi Paberžės globos namuose netrūksta. Nepaisant pradinių planų, numatančių, kad šiuose globos namuose apsigyvens pagyvenę ir vieniši gyventojai, jame galės apsistoti ir neįgalieji. Šiuo metu šioje savivaldybės globos įstaigoje dirba 12 darbuotojų.

Vilniaus rajone taip pat veikia dvi globos įstaigos, kurios yra pavaldžios Vilniaus apskrities administracijai. Tai *Vėliučionių specialieji vaikų auklėjimo ir globos namai* ir *Prūdiškių pensionatas*.

***Vėliučionių specialieji vaikų auklėjimo ir globos namai*** yra dieninė, savarankiško mokymosi bendrojo lavinimo mokykla, vykdanči pradinio, pagrindinio ir papildomo ugdymo programas prasikaltusiems berniukams. Šiuo metu įstaigoje gyvena ir mokosi 36 ugdytiniai, dirba 24 darbuotojai.

***Prūdiškių pensionatas***, įsikūręs Juodšilių sen., yra skirtas psichikos ir proto negalią turintiems asmenims. Pensionate gyvena suaugusieji, sergantys lėtinėmis psichikos ligomis.

Kaip matome, Vilniaus rajone veikia ir nestacionarios ir stacionarios globos įstaigos. Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centras ir Paberžės socialinės globos namai buvo atidaryti visai neseniai. Įstaigose dar nėra nusistovėjusios praktikos, nėra sukauptos darbo patirties, jos gerai nežino stirpraisių ir silpniausių savo veiklos pusių. Tačiau jau matome, kad pirmenybė Vilniaus rajone teikiama nestacionarioms socialinės globos įstaigoms. Siekiama įgyvendinti pagrindinius socialinių paslaugų reformos principus: decentralizacijos ir deinstitucionalizacijos.

### **3.3. Socialinės rūpybos skyriaus veiklos analizė**

Socialinės paramos teikimą Vilniaus rajone organizuoja Vilniaus rajono savivaldybės administracijos Socialinės rūpybos skyrius, kurio veiklos pagrindinis tikslas – įgyvendinti rajone socialinės paramos politiką. Socialinės rūpybos skyrius yra Vilniaus rajono savivaldybės administracijos struktūrinis padalinys. Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais,

Lietuvos socialinio darbuotojo etikos kodeksu, rajono savivaldybės Tarybos sprendimais, administracijos direktoriaus įsakymais ir kitais nuostatais.

Vilniaus rajono savivaldybėje teikiama socialinė parama orientuota į tuos asmenis, kuriems tos paramos tikrai reikia, ypatingas dėmesys skiriamas neįgalumo, skurdo, socialinės atskirties, vaiko teisių pažeidimų prevencijai. Siekiama pašalinti kraštutinį skurdą, užtikrinant pakankamą socialinių paslaugų įvairovę.

Svarbiausi skyriaus uždaviniai yra šie:

1. teikti paramą žmonėms, siekti gražinti jų gebėjimus pasirūpinti savimi bei įgalinti integruotis visuomenėje;
2. siekti, kad parama būtų teikiama toms gyventojų grupėms, kurioms šios paramos labiausiai reikia, didinti socialinės paramos efektyvumą;
3. užtikrinti minimalų pragyvenimo lygį laikinai nepritekliuje atsidūrusiems šeimoms;
4. teikti kokybiškas pagalbos namuose paslaugas, padėti žmonėms atgauti fizines ir psichines funkcijas, skatinti socialinių paslaugų gavėjų aktyvumą.<sup>74</sup>

Siekiant įgyvendinti apibrėžtus uždavinius, Socialinės rūpybos skyrius rengia socialinių programų projektus socialinės paramos ir socialinių paslaugų, socialinio darbo organizavimo ir kitais klausimais, skiria ir moka socialines išmokas, organizuoja ir kontroliuoja socialinių paslaugų teikimą, bendradarbiauja su nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis. Taip pat vykdo socialinės paramos įgyvendinimo savivaldybėje, socialinės paramos administravimo, socialinės paramos strategijos kūrimo ir administracinio reglamentavimo funkciją. Taigi, vykdydamas jam pavestus uždavinius, skyrius teikia paslaugas ir atlieka šias funkcijas:

- skiria ir moka pašalpas bei kompensacijas (šalpos pensijas, slaugos pašalpas, globos (rūpybos) išmokas, socialines pašalpas ir kt.);
- konsultuoja, teikia informaciją rajono gyventojams socialinės rūpybos klausimais;
- organizuoja paslaugų teikimą pagyvenusiems ir neįgaliems asmenims jų namuose;
- organizuoja vienišų invalidų ir senelių globą ir slaugą;
- rengia ir teikia teismui dokumentus dėl globos ar rūpybos nustatymo;
- prižiūri ir kontroliuoja kaip globėjai bei rūpintojai atlieka savo pareigas;
- teikia specialaus transporto paslaugas asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir negali naudotis visuomeniniu bei individualiu transportu;

---

<sup>74</sup> [http://www.vilniaus-r.lt/lt/socialines\\_rupybos\\_skyrius](http://www.vilniaus-r.lt/lt/socialines_rupybos_skyrius) [žiūrėta 2008 10 02]

- aprūpina kompensacine technika suaugusiuosius ir vaikus su negalia pagal asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojų rekomendacijas;
- organizuoja pagyvenusių ir neįgalių asmenų apgyvendinimą bendro tipo ir psichoneurologiniuose pensionatuose;
- organizuoja būsto ir aplinkos pritaikymo paslaugas neįgaliesiems;
- rengia ir įgyvendina invalidų socialinės integracijos programas;
- analizuoja rizikos grupės asmenų socialines problemas, poreikius, teikia jiems socialinę paramą;
- organizuoja grįžusiems iš įkalinimo įstaigų reintegraciją į visuomenę;
- rūpinasi socialinės rizikos šeimų socialine reabilitacija;
- rengia ir įgyvendina socialinių paslaugų teikimo programas;
- rūpinasi socialinės paramos administravimo tobulinimu;
- kiekvieną darbo dieną vykdo gyventojų priėmimą, nustatyta tvarka nagrinėja iš jų gautus skundus, prašymus bei pasiūlymus;
- teikia metodinę pagalbą seniūnijoms.<sup>75</sup>

Socialinės rūpybos skyriuje sudaromi metiniai darbo planai, kasmet nustatomi tikslai ir uždaviniai jiems įgyvendinti. Kasmet rengiamos skyriaus veiklos ataskaitos. Ir veiklos planas, ir ataskaitos rengiamos atsižvelgiant į pagrindines veiklos kryptis. Socialinės paramos administravimas koordinuojamas atsižvelgiant į veiklos planus.

Socialinio rūpybos skyriaus darbą organizuoja specialistai socialinėms išmokoms, darbui su neįgaliaisiais, socialinio darbo organizavimui, pagalbos namuose teikimui ir kt. (žr. 3 priedą).

Daugelyje Lietuvos savivaldybių įsteigtos ir steigiamos socialines paslaugas teikiančios įstaigos, t.y. socialinių paslaugų tarnybos, socialinių paslaugų (paramos) centrai ir pan. Deja, Vilniaus rajono savivaldybėje socialinių paslaugų administravimo ir teikimo struktūriniais vienetais yra Socialinės rūpybos skyrius bei rajono seniūnijos. Kaip matome iš 4 pav. (žr. 3 priedą), seniūnijoms tenka didelė atsakomybė teikiant socialines paslaugas.

Seniūnija yra savivaldybės struktūrinis teritorinis padalinys. Seniūnijos veiklą reglamentuoja administracijos direktoriaus patvirtinti seniūnijos veiklos nuostatai bei kiti Lietuvos Respublikos įstatymai. Seniūnijos nustatyta tvarka organizuoja socialinės paramos teikimą ir pašalpų mokėjimą savo bendruomenėse. Į jas kreipiasi žmonės, kuriems reikia socialinės ar materialinės pagalbos. Būtent šiose institucijose geriausiai atsiskleidžia įvairūs žmonių socialiniai poreikiai.

---

<sup>75</sup> <http://www.vilniaus-r.lt/> [žoūrėta 2008 10 02]

Todėl analizuojant socialinio administravimo efektyvumą Vilniaus rajone tyrimas buvo atliktas Socialinės rūpybos skyriuje bei Vilniaus rajono seniūnijose.

### 3.4. Kiekybinio tyrimo organizavimas ir metodika

#### *Tyrimo organizavimas*

Magistro baigiamojo darbo tyrimas buvo atliekamas remiantis planu:

1. tyrimo tikslų ir uždavinių formulavimas;
2. tyrimo objekto ir dalyko pasirinkimas;
3. tyrimo metodo pasirinkimas;
4. respondentų atranka;
5. duomenų rinkimas ir analizė;
6. išvadų ir pasiūlymų formulavimas.

#### *Kiekybinio tyrimo metodo taikymas*

Tyrimo tikslui pasiekti ir uždaviniams išspręsti buvo pasirinktas kiekybinio tyrimo metodas – **ekspertų apklausa**. Ekspertų apklausa – tai specifinės rūšies apklausa, kurios metu apklausama specialiai parinkta žmonių grupė, turinti kurios nors srities žinių. Apklausa patogi dėl to, kad jos metu gaunama išsami informacija, reikalinga tyrimui: galima sužinoti apie individų nuomonę į tam tikras problemas, išsiaiškinti jų lūkesčius, požiūrį ir t.t. Pati ekspertų apklausos procedūra gali vykti anketinės apklausos ir interviu principais. Šiuo atveju pasirinktas apklausos tipas – anketinė apklausa raštu.

Anketinės apklausos tikslas – nustatyti ir įvertinti veiksnis, lemiančius socialinių paslaugų administravimo efektyvumą Vilniaus rajono savivaldybėje.

#### *Tyrimo instrumento (anketos) apibūdinimas*

Anketa sudaryta teorinės medžiagos ir dokumentų, reglamentuojančių socialinių paslaugų teikimą pagrindu. Analizuojant mokslinę literatūrą socialinių paslaugų teikimo klausimais, teisės aktus, straipsnius ir internetinius šaltinius, iškilą poreikis apklausti Vilniaus rajono savivaldybės Socialinės rūpybos skyriaus ir Vilniaus rajono seniūnijų specialistus, teikiančius socialines paslaugas.

Siekiant gauti kuo daugiau informacijos anketoje naudojami įvairaus tipo klausimai:

- atviri, į kuriuos atsakymus turėjo suformuluoti patys respondentai;

- uždari, su griežtai apibrėžtais atsakymais, kai respondentai galėjo pasirinkti vieną arba keletą jiems tinkamų variantų;
- mišrūs (kombinuoti), kai respondentai galėjo papildyti atsakymus, pateikdami savo nuomonę;
- ranginės skalės, kai respondentams pateikiami vertinimo atsakymai didėjančia ar mažėjančia tvarka.

Anketoje respondentams buvo pateiktas 21 klausimas: 11 uždarų, 5 mišrūs, 4 atviri ir 1 ranginės skalės klausimas (žr. 4 priedą).

Taigi, didžiąją anketos dalį sudarė uždari klausimai, kai respondentas pasirenka vieną iš galimų variantų. Uždarų klausimų privalumas tas, kad respondentui lengviau pasirinkti kurią nors iš išvardintų alternatyvų, be to, gautus duomenis lengviau apdoroti, lyginti, gretinti, jie yra patikimesni. Anketoje taip pat suformuluoti mišrūs (kombinuoti) klausimai, į kuriuos atsakant respondentui paliekama vieta išsakyti savo nuomonę. Tokių klausimų privalumas tas, kad jie padeda gauti išsamesnį atsakymą. Atviri klausimai palieka respondentui galimybę plačiau išreikšti savo mintis arba suformuluoti atsakymą savais žodžiais.

### ***Tyrimo eiga***

Tyrimas buvo atliekamas 2008 m. rugsėjo – spalio mėnesiais.

Tyrimo atlikimo vieta – Vilniaus rajono savivaldybės socialinės rūpybos skyrius, Vilniaus rajono seniūnijos (Juodšilių, Lavoriškių, Marijampolio, Rudaminos, Medininkų, Nemėžio, Paberžės, Pagirių, Nemenčinės).

Tikslinė apklausos grupė – Socialinės rūpybos skyriaus darbuotojai bei Vilniaus rajono seniūnijų socialinio darbo organizavimo specialistai, kurie geriausiai žino socialinės paramos sistemos problemas bei realią padėtį apie socialinių paslaugų valdymą.

Atliekant tyrimą buvo atsižvelgiama į tiriamųjų savanorišką sutikimą dalyvauti apklausoje. Kiekvienam respondentui buvo paaiškintas tyrimo tikslas bei kur ir kaip bus panaudota iš jų gauta informacija.

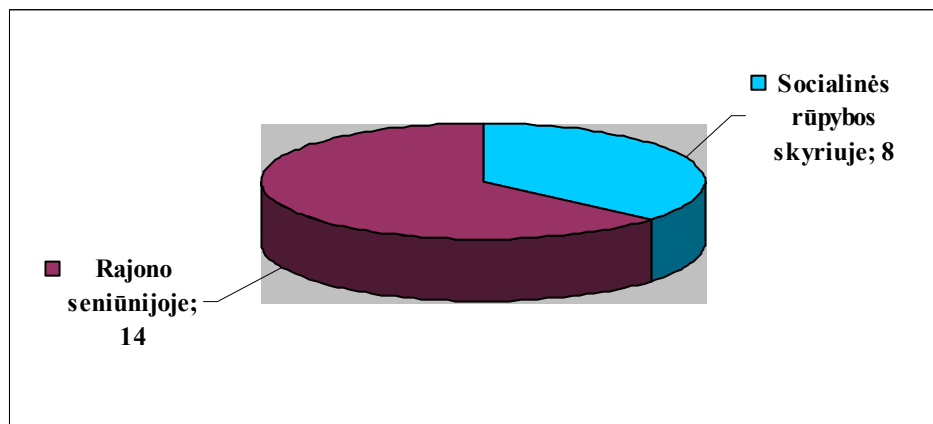
Tyrimo imtis – 22 respondentai.

Tyrimo duomenys buvo apdoroti Microsoft Excel programoje.



### 3.5. Apklauso duomenų rezultatai ir jų aptarimas

Anketinėje apklausoje dalyvavo 22 respondentai, iš jų 8 Socialinės rūpybos skyriaus darbuotojai ir 14 seniūnijų darbuotojai (žr. 5 pav.).



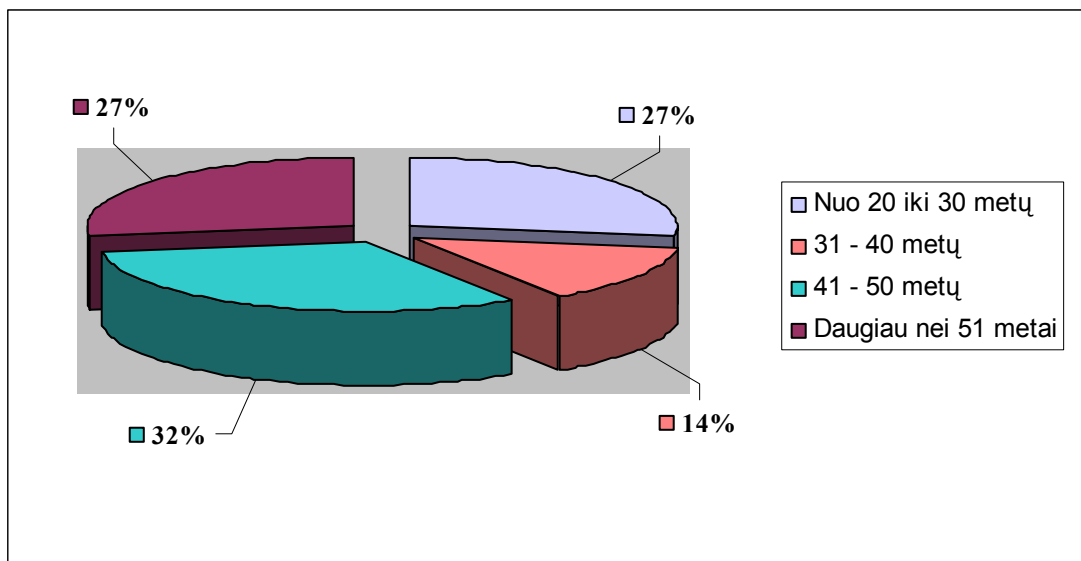
*5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo vietą*

Pagal užimamas pareigas respondentai pasiskirstė taip:

- vyriausioji specialistė – 1 respondentas;
- specialistė darbui su neįgaliaisiais – 2 respondentai;
- specialistė socialinėms išmokoms – 3 respondentai;
- specialistė socialinio darbo organizavimui – 8 respondentai;
- specialistė pagalbos namuose paslaugų organizavimui – 2 respondentai;
- specialistė darbui su socialinės rizikos šeimomis – 5 respondentai.

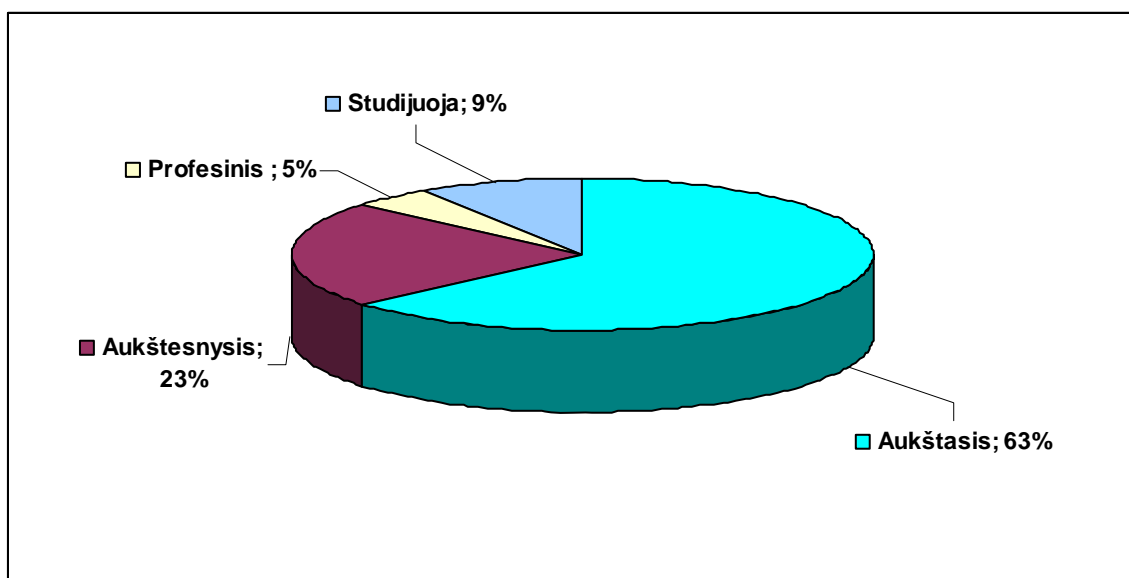
Atlikus apklausos analizę nustatyta, kad apklausoje dalyvavo moterys (100 %), todėl galima daryti išvadą, kad moterys dažniau renkasi su socialine veikla susijusį darbą negu vyrai.

Respondentų amžius buvo nustatomas keturiuose amžiaus grupėse ir parodytas 6 pav. (žr. 6 pav.) Kaip matome, dauguma ekspertų priklauso amžiaus grupei nuo 41 iki 50 metų – 32 % visų apklaustųjų. 27 % respondentų yra amžiaus grupėje nuo 20 iki 30 metų. Tiek pat yra respondentų, turinčių daugiau nei 51 metus (27 %). Mažiausiai yra asmenų, kuriems yra nuo 31 iki 40 metų (14 %). Taigi, socialinių paslaugų srityje dirba ir pakankamai gyvenimo ir darbo patirties turintys darbuotojai ir visai jauni specialistai.



**6 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

7 paveiksle pavaizduotas darbuotojų įgytas išsilavinimas. Tyrimo rezultatai rodo, kad dauguma apklaustųjų turi aukštąjį išsilavinimą, t.y. net 63 % (arba 14 respondentų). Su aukštesniu išsilavinimu yra 23 % (arba 5 respondentai), mažiausiai yra turinčių profesinį išsilavinimą (tik 5 %). 9 % visų apklaustųjų nurodė, kad dar studijuoja aukštojoje mokykloje. Taigi, socialinių paslaugų srityje Vilniaus rajone dirba pakankamai išsilavinę darbuotojai (žr. 7 pav.).



**7 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

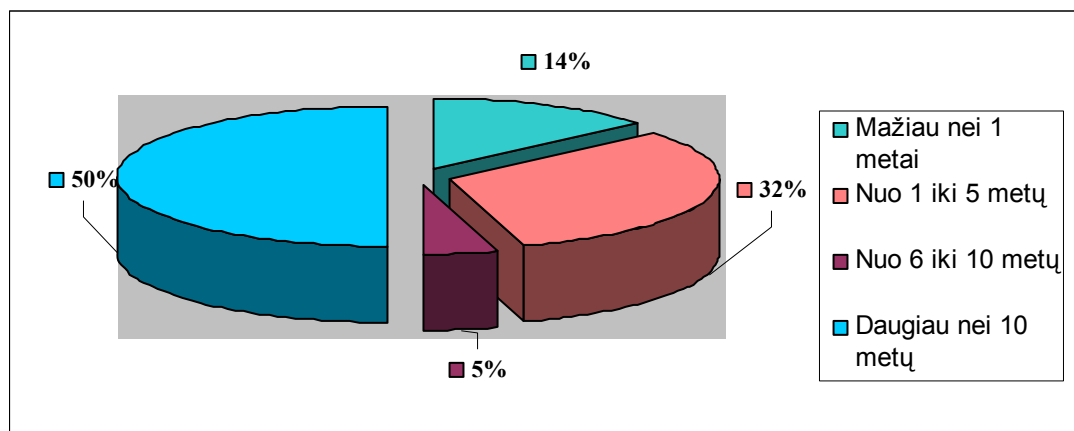
Lyginant savivaldybės ir seniūnijų darbuotojus pagal išsilavinimą buvo nustatyta, kad Socialinės rūpybos skyriuje aukštąjį išsilavinimą turi 63 % skyriaus darbuotojų (5 iš 8), seniūnijose – 64 % (9 iš 14) ir dar 2 respondentai studijuoja aukštosiose mokyklose.

Apklausti respondentai nurodė šias įgytas profesines kvalifikacijas:

- socialinis darbuotojas – 7 respondentai;
- psichologas – 1 respondentas;
- ekonomistas – 1 respondentas;
- pradinio ugdymo pedagogas – 1 respondentas;
- buhalteris – 4 respondentai;
- radiotechnikos inžinierius – 1 respondentas;
- socialinis pedagogas – 2 respondentai;
- viešojo administravimo specialistas – 2 respondentai;
- profesinės kvalifikacijos nenurodė 3 respondentai.

Gauti rezultatai rodo, kad paslaugas organizuoja ir teikia 32 % diplomuotų socialinių darbuotojų, o 9 % šiuo metu studijuoja socialinį darbą.

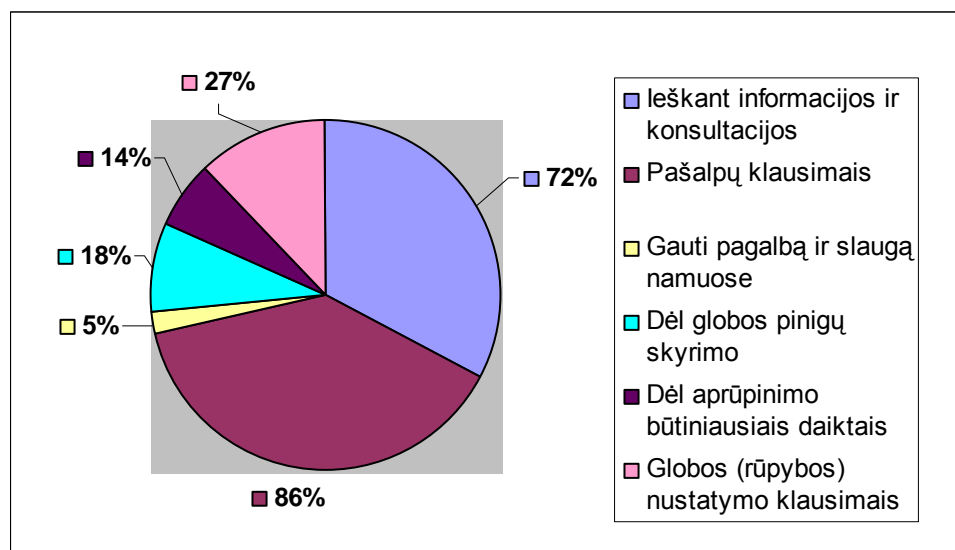
Tyrimo metu nustatyta, kad dauguma, t.y. net pusė apklaustųjų socialinių paslaugų srityje dirba daugiau kaip 10 metų – 50 % (arba 11 respondentų); nemažai darbuotojų dirba nuo 1 iki 5 metų – 32 % respondentų. 14 % apklaustųjų dirba mažiau nei 1 metus, ir tik 5 % specialistų dirba nuo 6 iki 10 metų. Kaip matome iš pateiktų duomenų, dauguma socialinių paslaugų specialistų yra patyrę, todėl galime laikyti juos savo srities žinovais (žr. 8 pav.).



**8 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažą socialinių paslaugų srityje

Priežastys, dėl kurių rajono gyventojai kreipiasi pagalbos į Socialinės rūpybos skyrių ir vietos seniūnijas yra gana įvairios, kiekvienu atveju priklausančios nuo konkretaus žmogaus socialinės padėties, poreikių, turimų problemų, paramos būtinybės ir pan.

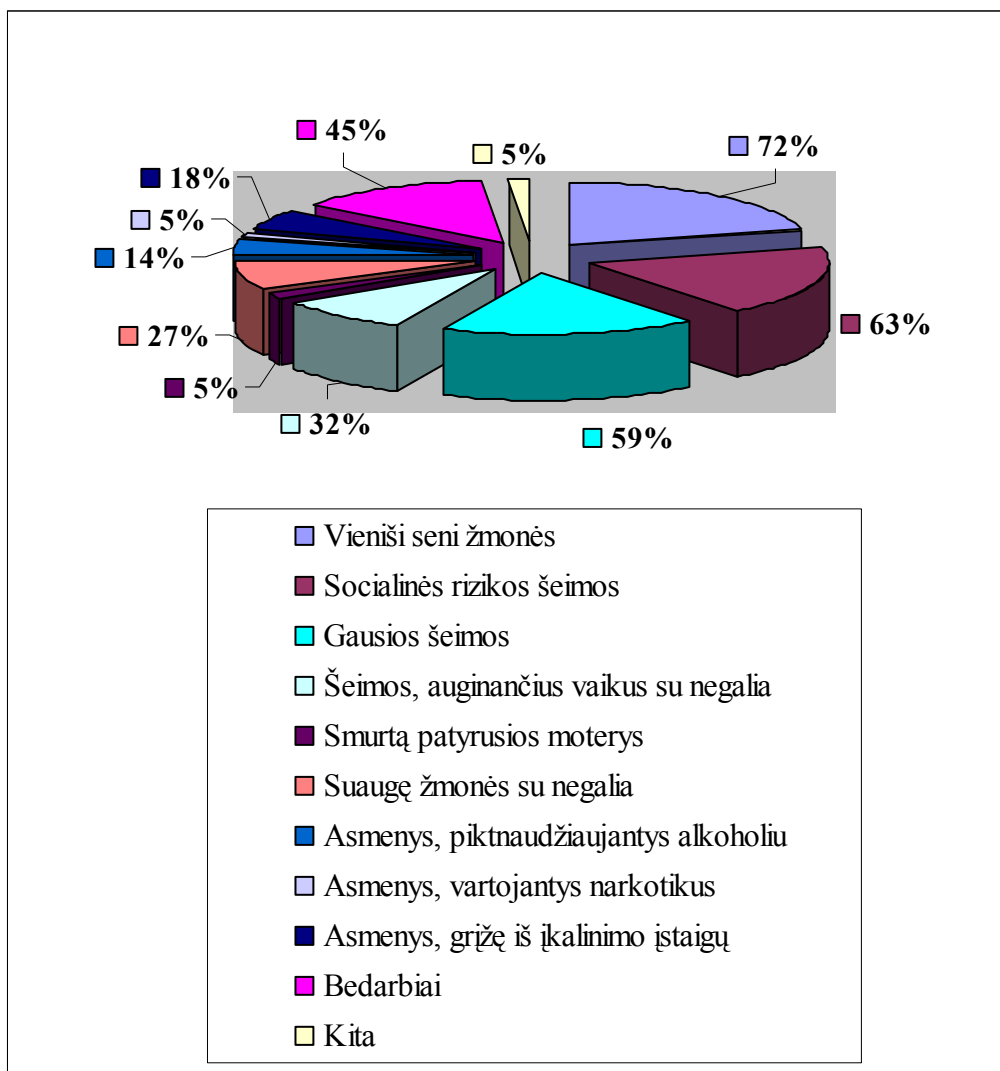
Tyrimo duomenys rodo, kad dažniausiai žmonėms reikalingos paslaugos, susijusios su materialinės paramos (pašalpu) skyrimu. Tai akcentavo net 86 % apklaustų respondentų. Kaip ir buvo galima tikėtis, konsultavimo funkcijos taip pat yra labai populiarios. Tai pažymėjo 72 % apklaustų darbuotojų. Kiek mažiau akcentuotos globos ir rūpybos nustatymo paslaugos. Tai nurodė beveik trečdalis (27 %) respondentų. 18 % specialistų nurodė, kad žmonės kreipiasi į jų institucijas dėl globos pinigų skyrimo. Rečiau į seniūnijas ir Socialinės paramos skyrių kreipiasi asmenys, kuriems reikalingi būtiniausiai daiktai (drabužiai, avalynė ir pan.). Tai nurodė 14 % respondentų. Ir tik 5 % Socialinės rūpybos skyriaus ir seniūnijų darbuotojų akcentavo, kad besikreipiantieji nori gauti pagalbą ir slaugą namuose. Taigi, analizavus priežastis, dėl kurių asmenys kreipiasi pagalbos matome, kad populiariausios socialinės paslaugos yra informacijos teikimas ir konsultavimas, pašalpu skyrimas (žr. 9 pav.).



**9 pav.** Priežastys, dėl kurių vietos gyventojai kreipiasi į Socialinės rūpybos skyrių ir seniūnijas

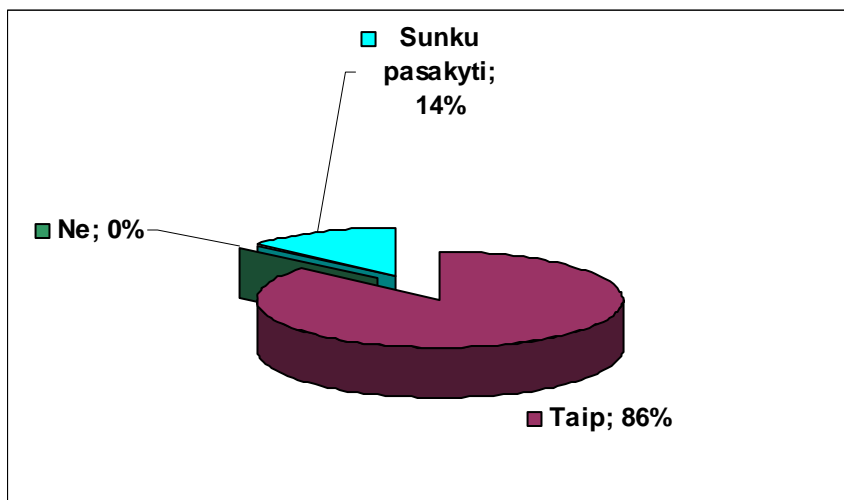
Apibendrinus gautus duomenis aiškiai matyti, kad dažniausiai pagalbos kreipiasi vieniši seni žmonės (72 % respondentų), socialinės rizikos šeimos (63 % respondentų), gausios šeimos (59 % respondentų), bedarbiai (45 % respondentų), šeimos, auginančios vaikus su negalia (32 % respondentų) bei suaugę neįgalieji (27 % respondentų). Rečiau pagalbos ieško asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų (18 % respondentų), asmenys, piktnaudžiaujantys alkoholiu (14 % respondentų), smurtą patyrusios moterys

(5 % respondentų) bei asmenys, vartojantys narkotikus (5 % respondentų). Gauti duomenys tik dar kartą įrodo, kad nors tokiems asmenims ir yra numatyta teikti atitinkamas socialines paslaugas, patys jie palyginti retai prašo socialinių paslaugų. Respondentai taip pat papildė klausimo variantus nurodydami, kad kreipiasi asmenys, prižiūrintys neįgalius artimuosius ar kaimynus (žr. 10 pav.).



**10 pav.** Dažniausiai besikreipiantys socialinių paslaugų klientai

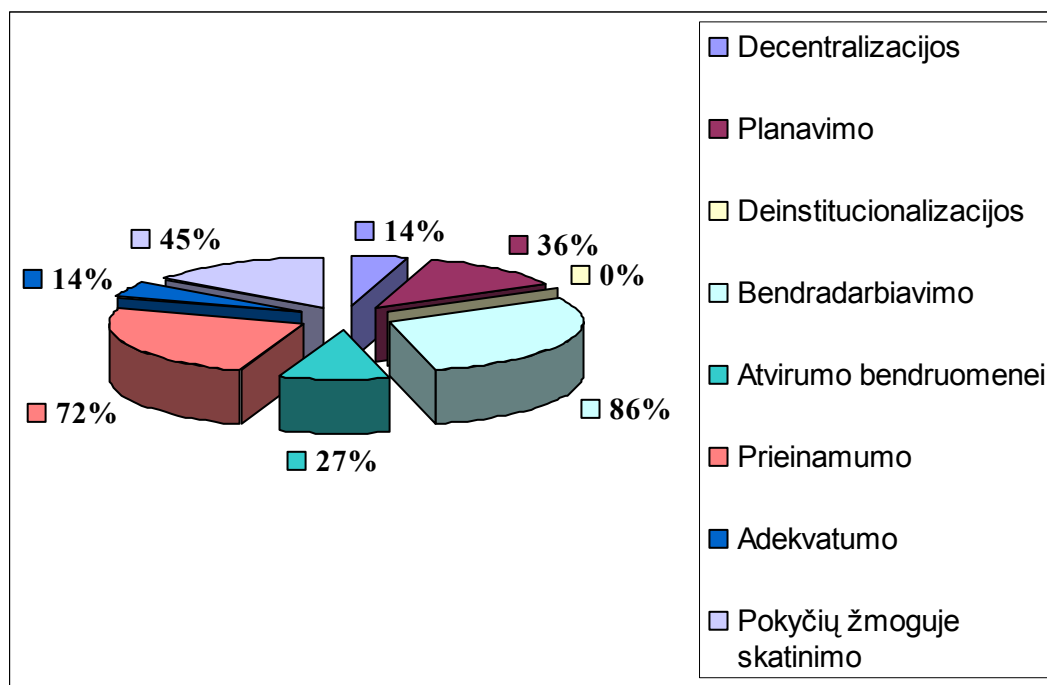
Į klausimą, ar dirbdami respondentai vadovaujasi įstatymuose apibrėžtais ir reglamentuotais socialinių paslaugų principais, net 86 % atsakė teigiamai, ir tik 14 % į pateiktą klausimą atsakyti negalėjo. Reikia pažymėti, kad neatsirado respondentų (0 %), kurie atsakytų, kad organizuojant savo darbą minėtais principais nesivadovauja. Tai leidžia daryti išvadą, kad socialinių paslaugų srities specialistai yra gerai susipažinę su pagrindiniais Lietuvos Respublikos teisės aktais, reglamentuojančiais socialines paslaugas ir savo veiklą organizuoja remiantis įstatymais (žr. 11 pav.).



*11 pav. Respondentų skaičius, kurie savo darbe vadovaujasi socialinių paslaugų teikimo principais*

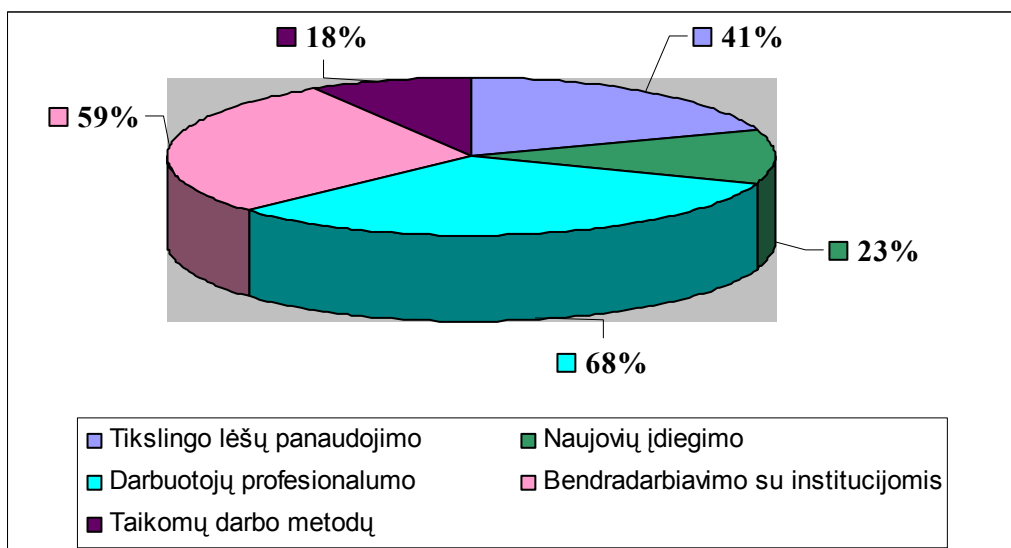
Kadangi net 86 % visų apklaustųjų į praeitą klausimą atsakė teigiamai (žr. 11 pav.), svarbu buvo sužinoti, kokius socialinių paslaugų teikimo principus socialinio darbo specialistai laiko svarbiausiais organizuojant ir teikiant socialines paslaugas. Respondentai turėjo pažymėti tris jų manymu svarbiausius principus. Net 86 % respondentų svarbiausiu principu laiko bendradarbiavimą. Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis sudaro galimybę dalytis patirtimi bei perimti geriausius darbo organizavimo aspektus. 72 % nurodė paslaugų prienamumą – socialinės paslaugos turi būti prieinamos tiems žmonėms, kuriems jų labiausiai reikia. 45 % akcentavo pokyčių žmoguje skatinimo principą. Teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savipagalbą, kad jis netaptų pasyviu socialinių paslaugų vartotoju.

Mažiausiai svarbūs principai, anot respondentų yra deinstitutionalizacija (0 %), decentralizacija (14 %) ir adekvatumo principas (14 %). Planavimą pasirinko 36 % apklaustųjų, atvirumo bendruomenei principą – 27 %. Tačiau socialinių paslaugų sistemoje visi minėti principai yra labai svarbūs ir tik jų visuma užtikrina aukštą socialinių paslaugų kokybę ir administravimo efektyvumą (žr. 12 pav.).



*12 pav. Principai, kurie yra svarbiausi organizuojant ir teikiant socialines paslaugas*

Į klausimą, nuo ko priklauso socialinių paslaugų administravimo efektyvumas, dauguma (68 %) nurodė, kad nuo darbuotojų profesionalumo, daugiau ne pusė (59 %), kad nuo bendradarbiavimo su kitomis institucijomis. 41 % respondentų mano, kad nuo tikslingo lėšų panaudojimo. Naujovių įdiegimą akcentavo 23 %, taikomus darbo metodus – 18 % apklaustųjų (žr. 13 pav.). Matome, kad svarbiausi veiksniai yra bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir darbuotojų profesionalumas. Nuo darbuotojų profesionalumo priklauso teikiamos pagalbos kokybė, o bendradarbiavimas tarp atskirų socialinių partnerių didina socialinių paslaugų sistemos veiksmingumą.



**13 pav.** Veiksniai, nuo kurių priklauso socialinių paslaugų administravimo efektyvumas

Analizuojant rezultatų duomenis apie problemas, su kuriomis susiduria savivaldybės ir seniūnijų darbuotojai galime teigti, kad dauguma respondentų sutiko su žemiau pateiktais teiginiais (žr. 3 lent., 5 priedą):

- 1) Patalpų trūkumas – (50 %);
- 2) Lėšų trūkumas – (54 %);
- 3) Nesupratingi ir sunkūs klientai – (50 %);
- 4) Sunku praktikoje įgyvendinti naujus teisės aktus – (59 %);
- 5) Nepakankamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas – (45 %);
- 6) Dideli darbo krūviai – (72 %);
- 7) Maži darbuotojų atlyginimai – (100 %).

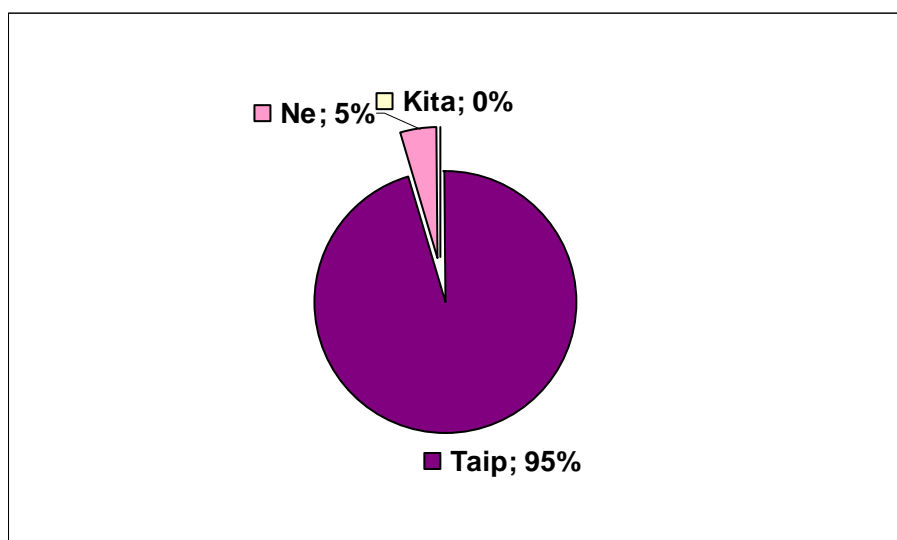
Reikia pastebėti, kad dauguma respondentų nesutiko su šiais vertinimui pateiktais teiginiais:

- 1) Menkas skyriaus kompiuterizavimo lygis – (63 %);
- 2) Darbuotojams trūksta administravimo patirties – (63 %);
- 3) Trūksta kvalifikuotų darbuotojų – (68 %);
- 4) Darbuotojų iniciatyvos stoka – (50 %);
- 5) Nemokėjimas bendrauti su klientais – (81 %);
- 6) Darbuotojų nenoras tobulėti – (77 %).



Kadangi nuolat keičiasi socialinė aplinka, socialinių paslaugų klientai, darbo reikalavimai reikia nuolat tobulinti kvalifikaciją. Todėl respondentų buvo paklausta, ar jų vadovybė skatina darbuotojų kvalifikacijos kėlimą ir tobulinimą.

Net 95 % visų apklaustųjų teigia, kad jų vadovybė skatina darbuotojų kvalifikacijos kėlimą ir tobulinimą. Savivaldybėje bei seniūnijose sudaromos palankios sąlygos kelti kvalifikaciją, mokytis aukštosiose mokyklose. Socialinės rūpybos skyriaus darbuotojai Vilniaus universitete, Vilniaus Pedagoginiame universitete apgynė diplominius darbus, kurių tema susijusi su socialinių paslaugų poreikių analize, socialinių paslaugų finansavimu. Minėti darbai taikomi praktiškai. Ir tik 5 % respondentų į pateiktą klausimą atsakė neigiamai. Šie skaičiai dar kartą parodo, kad socialinėse institucijose dirba pakankamai išsilavinę ir kvalifikuoti darbuotojai (žr. 14 pav.).



**14 pav.** Respondentų nuomonė apie vadovų skatinimą kelti kvalifikaciją

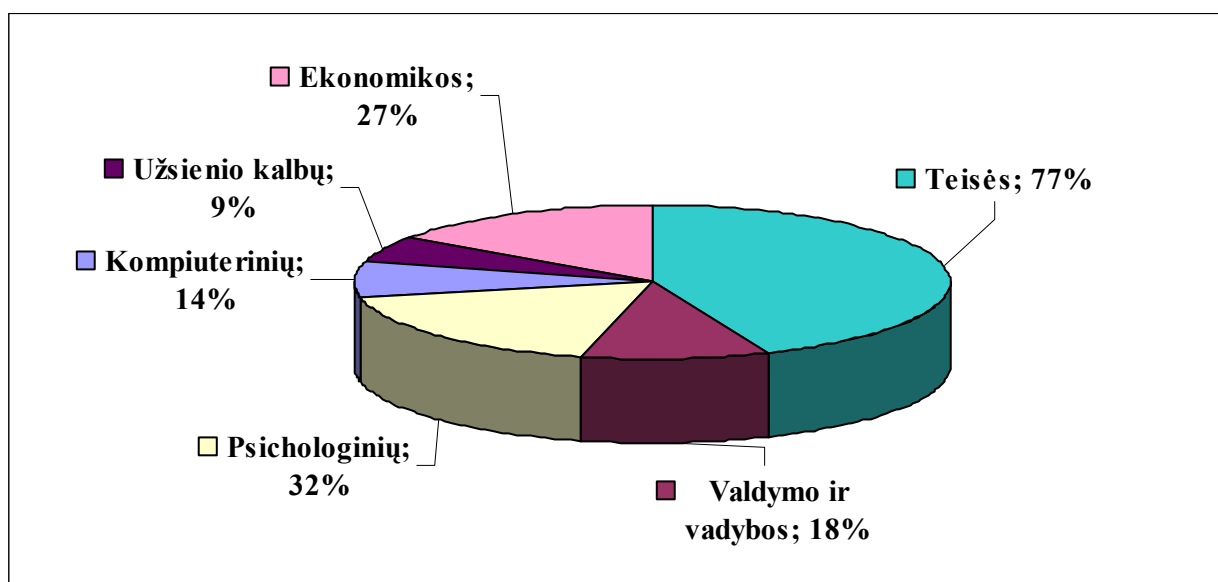
Kai kalbame apie teikiamas socialines paslaugas ar socialinių paslaugų infrastruktūrą, labai retai kada galvojame apie tas paslaugas teikiančius darbuotojus. Dažniausiai mus domina klientai, įvairios procedūros ir taisyklės, kurias turi įveikti besikreipiantieji ir pan. Tačiau reikia pripažinti, kad darbuotojai ir jų iniciatyvumas bei kompetencija – svarbiausias veiksnys, lemiantis organizacijos teikiamas paslaugas, jų vystymą ir kokybę. Todėl buvo svarbu aptarti kokios srities žinių darbuotojams trūksta, kad jų organizuojamas darbas būtų kokybiškesnis, o darbo rezultatai kuo aukštesni.

Paaikškėjo, kad net 77 % respondentų nurodė, kad jie stokoja gilesnių teisės žinių. Trečdaliui – 32 % trūksta psichologinių žinių. Daugelis autorių<sup>76</sup> pabrėžia, kad socialiniai darbuotojai, kurie visa

<sup>76</sup> Johnson L. C. Socialinio darbo praktika. – Vilnius, 2001

darbo laiką praleidžia tarp žmonių, būtina turėti bendravimo su žmonėmis psichologijos žinių. 27 % respondentų norėtų išmanyti ekonomiką. Šis procentas galėtų reikšti, jog nemažai apklaustųjų yra įgyję ekonominės pakraipos specialybę.

Bendradarbiavimas su socialiniais partneriais, kitomis institucijomis įpareigoja socialinių paslaugų specialistus būti ir vadybininkais, t.y. suprasti įvairių socialinių žmonių grupių ir įstaigų ypatumus ir sugebėti bendradarbiauti su įvairaus pavaldumo ir tipo organizacijomis. Todėl 18 % norėtų įgyti valdymo ir vadybos pagrindus. Kompiuterinių žinių trūksta tik 14 % respondentų. Tai galima paaiškinti tuo, kad tiriamų socialinių institucijų kompiuterizavimo lygis yra gan aukštas. Mažiausiai, t.y. tik 9 % apklaustųjų nurodė, kad norėtų išmokti ar patobulinti užsienio kalbų žinias. Galima daryti išvadą, kad užsienio kalbų mokėjimo darbuotojams tiesiog neprireikia, nes rajono seniūnijos nebendradarbiauja su tarptautinėmis institucijomis ir neturi socialinių partnerių iš kitų valstybių (žr. 15 pav.).

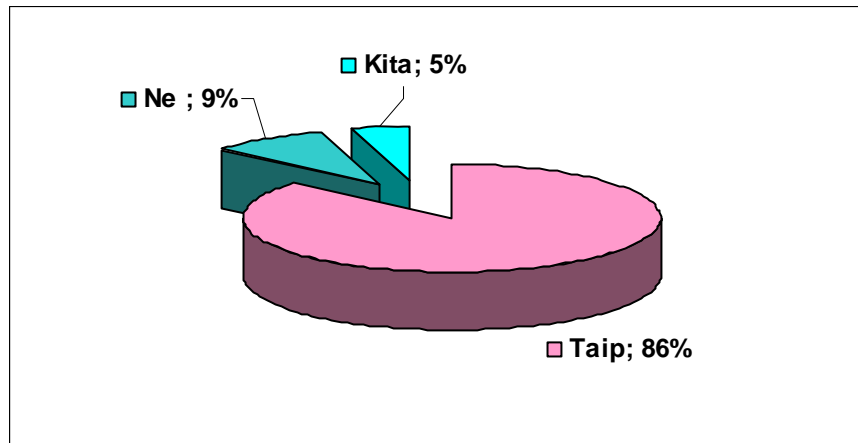


15 pav. Respondentų nuomonė apie žinių ir įgūdžių trūkumą organizuojant savo darbą

Socialinio darbo organizatoriams vis dažniau prireikia įvairių sričių kompleksinio pobūdžio žinių, specifinių įgūdžių, nes keičiasi visuomenės socialinė struktūra, iškyla naujų socialinių problemų. Todėl tokios sritys, kaip teisė, vadyba ir valdymas bei psichologija reikalauja socialinių darbuotojų tobulėjimo. Svarbu rengti darbuotojams seminarus, konferencijas bei plėsti ir gilinti jų žinias ir įgūdžius.

Tyrimo metu respondentų buvo klausiama, ar jie rengia savo veiklos ataskaitas. Net 86 % apklaustųjų į pateiktą klausimą atsakė teigiamai, ir tik 9 % specialistų pažymėjo, kad savo veiklos

atsakaitų nerengia. Tokie duomenys leidžia manyti, kad darbuotojų atsiskaitomumo lygis už savo darbo rezultatus yra labai aukštas. Tai skatina darbuotojus savo veikloje siekti kuo geresnių rezultatų (žr. 16 pav.).

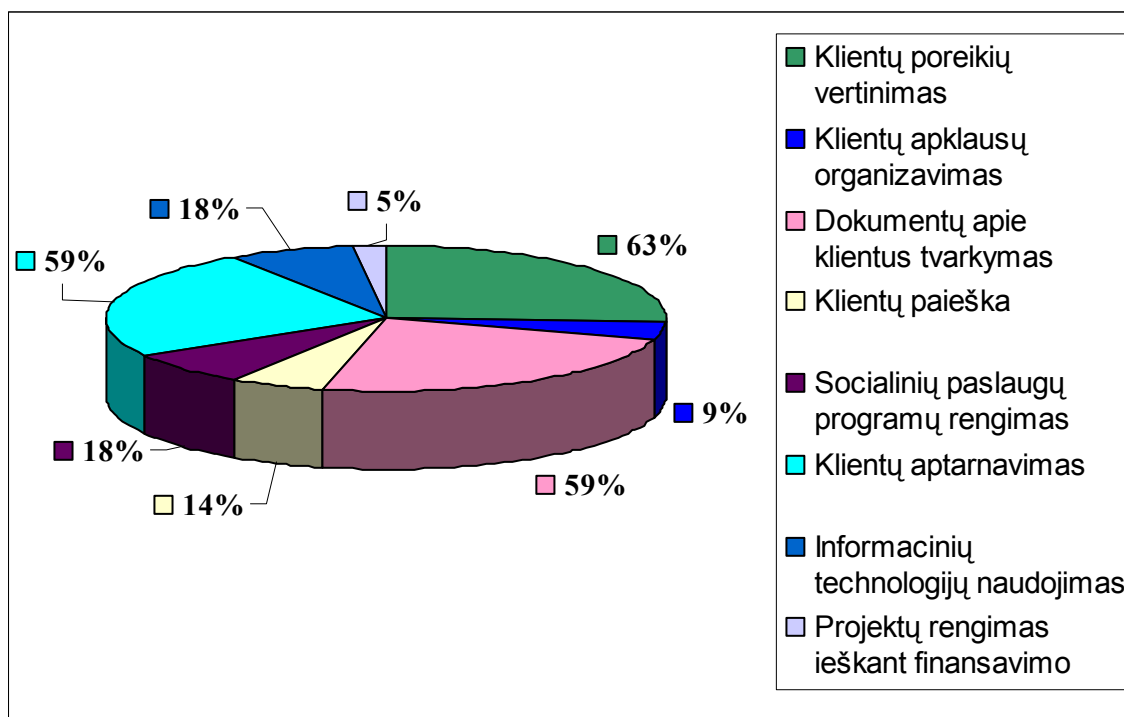


**16 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal savo veiklos ataskaitų rengimą

Apibendrinus respondentų galimybes dalytis gera patirtimi nustatyta, kad daugiausia patirties respondentai turi įvertinant klientų poreikius (63 %), tvarkant klientų duomenis ir dokumentus (59 %), gerinant klientų aptarnavimo kokybę (59 %).

Labai maža dalis respondentų gali pasidalyti patirtimi, kaip rengti projektus ieškant papildomų finansavimo šaltinių (5 %), kaip organizuoti klientų apklausas (9 %) bei kaip organizuoti socialinių paslaugų gavėjų paiešką (14 %). Šiuos skaičius būtų galima vertinti kaip patirties neturėjimą arba nepakankamai gerą savo veiklos vertinimą.

Po 18 % apklaustųjų galėtų pasidalinti su savo kolegomis socialinių paslaugų programų rengimo bei informacinių technologijų darbe naudojimo patirtimi (žr. 17 pav.).



*17 pav. Respondentų patirtis, kuria galėtų pasidalinti su kolegomis*

Tyrimo metu buvo renkami duomenys apie savivaldybės ir seniūnijų bendradarbiavimą su kitomis institucijomis. Į atvirą klausimą apie bendradarbiavimą atsakė visi 22 respondentai. Socialinės rūpybos skyriaus darbuotojai bendradarbiauja su šiomis institucijomis:

- Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
- Vaiko teisių apsaugos tarnyba;
- Vilniaus miesto paramos centras;
- Sodra;
- Darbo birža;
- Vilniaus rajono seniūnijos;
- Vilniaus psichiatrijos ligoninė;
- Vilniaus rajono apylinkių teismas;
- kitos savivaldybės.

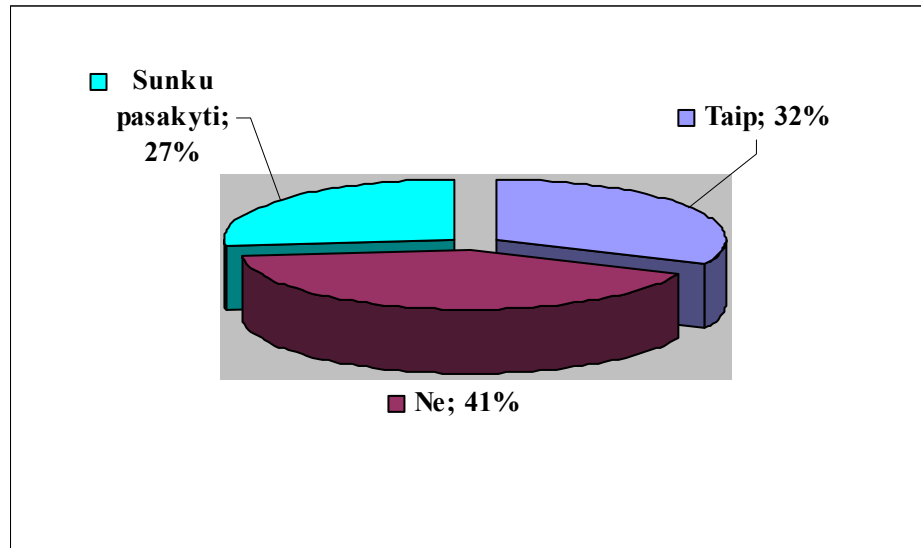
Vilniaus rajono seniūnijos taip pat nurodė institucijas, su kuriomis joms tenka bendradarbiauti organizuojant ir teikiant socialines paslaugas:

- Vilniaus rajono savivaldybės Socialinės rūpybos skyrius;
- Vilniaus rajono savivaldybės Vaiko teisių apsaugos skyrius;
- Vaiko teisių apsaugos tarnyba;

- Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
- sveikatos įstaigos (ambulatorijos, poliklinikos, ligoninės);
- Darbo birža;
- Sodra;
- Psichikos sveikatos centras;
- Labdaros ir paramos fondas;
- policijos komisariatai;
- kaimo bendruomenės;
- mokyklos;
- kitos rajono seniūnijos.

Iš pateiktų duomenų matome, kad savivaldybė ir seniūnijos bendradarbiauja su sveikatos priežiūros specialistais, policijos pareigūnais, teisininkais, vaikų teisių apsaugos, švietimo ir kitomis įstaigomis. Tačiau trūksta bendradarbiavimo su socialiniais partneriais, religinėmis bendruomenėmis, nevyriausybinėmis organizacijomis, savanoriais. Tai galima įvardyti kaip didžiulį trūkumą. Teorinėje darbo dalyje buvo akcentuojama, kad viena iš krypčių, kuria yra plėtojama dabartinė Lietuvos socialinių paslaugų sistema yra nevyriausybinių organizacijų, kaip lygiaverčių partnerių, įtraukimas į bendrą socialinių paslaugų teikimą. Taip pat matome, kad nevyksta bendradarbiavimas su užsienio ir Europos Sąjungos šalimis.

Kadangi socialiniam darbuotojui vis dažniau tenka bendruomenės narių aktyvintojo ir organizatoriaus vaidmuo, svarbu buvo išsiaiškinti, ar vietos bendruomenės įtraukiamos į socialinių paslaugų procesą. Taigi, analizavus tiriamų socialinių institucijų patirtį dėl vietos bendruomenės įtraukimo į socialinių paslaugų teikimą paaiškėjo, kad 32 % apklaustųjų mano, kad vietos bendruomenės įtraukiamos į socialinių paslaugų teikimą, net 41 % mano, kad neįtraukiamos, o 27 % negalėjo aiškiai atsakyti. Tokie rezultatai skatina susimąstyti. Beveik tolygus respondentų nuomonių pasiskirstymas reiškia, kad dėmesys vietos bendruomenėms skiriamas nepakankamas, taigi socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių. Socialiniai darbuotojai turi bendrauti su bendruomenės lyderiais, ieškoti įvairių galimų pagalbos žmonėms formų, siekiant įtraukti juos pačius į socialinių paslaugų procesą (žr. 18 pav.).



*18 pav. Respondentų nuomonė apie bendruomenės įtraukimą į socialinių paslaugų teikimą*

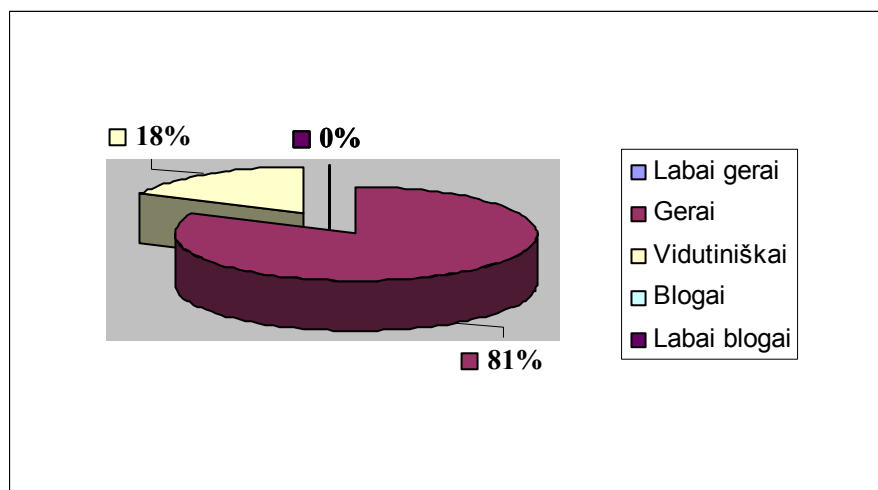
Lyginant savivaldybės ir seniūnijų darbuotojų atsakymus tarpusavyje paaiškėjo, kad dauguma savivaldybės darbuotojų į pateiktą klausimą apie bendruomenės dalyvavimą socialinių paslaugų teikime atsakė teigiamai (5 iš 8), o seniūnijose teigiamai pasisakė tik 2 respondentai. Tai reiškia, kad decentralizavimo proceso dėka socialinės paslaugos yra labiau priartintos prie žmogaus ir seniūnijų darbuotojai geriau žino realią bendruomenės padėtį.

Tiriant socialinių paslaugų teikimo sritis, kurias Socialinės rūpybos skyrius ir rajono seniūnijos norėtų patobulinti pasinaudodamos kitų socialinių institucijų gerąja patirtimi, nustatyta, kad labiausiai respondentai norėtų pasimokyti iš kitų, kaip tobulinti bendruomenės įtraukimą į socialinių paslaugų teikimą. Tai pažymėjo beveik pusė visų apklaustųjų (45 %). 36 % norėtų pasimokyti rengti projektus, ieškant papildomų finansavimo šaltinių, 32 % – kaip geriau išnaudoti bendradarbiavimą su nevyriausybinėmis organizacijomis ir privačiais rėmėjais. 27 % norėtų pasimokyti plėsti teikiamų paslaugų pasiūlą.

Sritys, kurios, anot respondentų, reikalauja mažiausio patobulinimo, yra šios: veiksmingiau naudoti socialinėms paslaugoms skirtas lėšas (14 %), organizuoti klientų apklausas dėl pasitenkinimo suteiktomis paslaugomis (18 %), gerinti informacijos teikimą klientams, klientų paiešką ir registravimą (23 %), kaip pagerinti klientų aptarnavimo ir socialinių paslaugų kokybę (23 %).

Nors socialinių paslaugų sferoje dirba pakankamai išsilavinę ir išmanantys socialinio darbo praktiką žmonės, tačiau vertinant jų veiklą ir darbo rezultatus, apklausti respondentai buvo gana kategoriški. Tyrimo duomenys rodo, kad neatsirado nė vieno (0 %) respondento, kuris užtikrintai

socialinių darbuotojų veiklos rezultatus įvertintų kaip labai teigiamus. Užtat net 81 % mano, kad socialiniai darbuotojai dirba gerai, ir tik 18 % – kad vidutiniškai. Taip pat nebuvo manančių, kad socialiniai darbuotojai dirba blogai (0 %) ir labai blogai (0 %). Tai reiškia, kad Vilniaus rajone dirbantys specialistai dar turi ką patobulinti organizuojant ir teikiant socialines paslaugas. To galima pasiekti skatinant socialinių darbuotojų bendradarbiavimą su kitomis institucijomis, taip pat organizuojant personalui įvairius seminarus, konferencijas (žr. 19 pav.).



*19 pav. Respondentų nuomonė apie socialinių darbuotojų darbo rezultatus*

Anketos pabaigoje ekspertai galėjo pateikti savo pasiūlymus, ką reikėtų keisti, gerinti, kad socialinės paslaugos jų institucijose būtų organizuojamos ir teikiamos kuo efektyviau, kokybiškiau. Savo nuomonę išreiškė ir pasiūlymus pateikė 3 Socialinės rūpybos skyriaus specialistų ir 10 seniūnijų darbuotojų.

Socialinės rūpybos skyriaus darbuotojų pasiūlymai:

- įsteigti Socialinių paslaugų centrą;
- mažinti popierizmą administraciniame darbe;
- tobulinti darbuotojų darbo sąlygas;
- sukurti kliento aptarnavimo strategiją;
- daugiau dėmesio skirti socialinių paslaugų kokybei.

Vilniaus rajono seniūnijų specialistai pateikė šiuos pasiūlymus:

- skirti socialiniams darbuotojams tarnybinę transporto priemonę;
- užtikrinti apsaugą lankantys socialinės rizikos šeimose;

- siekti didesnio bendradarbiavimo tiek su vyriausybinėmis, tiek su nevyriausybinėmis organizacijomis;
- didinti darbuotojų atlyginimus;
- didinti socialinių paslaugų infrastruktūrą rajone;
- organizuoti seminarus socialiniams darbuotojams;
- sumažinti darbo krūvius;
- gerinti socialinių paslaugų prieinamumą;
- plėtoti konsultavimo paslaugas;
- įtraukti vietos bendruomenę į socialinių paslaugų teikimą;
- įsteigti naują etatą darbui su smurtą patyrusiomis moterimis, asmenimis, grįžtančiais iš įkalinimo įstaigų ir kt.

Taigi, socialinių paslaugų sistemos tobulinimui ekspertai teikia nemažai pasiūlymų, tarp kurių – Socialinių paslaugų centro įkūrimas. Socialinių paslaugų centrai, Socialinių paslaugų skyriai ir Socialinių paslaugų tarnybos pamažu tampa tipiškais socialinių paslaugų administravimo ir teikimo vienetais Lietuvos savivaldybėse.

Remiantis tyrimo duomenų analize pastebėta, kad didėja svarba ne tik plėtoti socialinių paslaugų tinklą įvairioms klientų grupėms, bet ir sugebėti organizuoti vietines bendruomenes, rengti ir administruoti socialinės veiklos programas ir strategijas, plėtoti esamą socialinių paslaugų infrastruktūrą, didinti socialinių paslaugų efektyvumą ir prieinamumą skiriant darbuotojams tarnybinę transporto priemonę. Socialinių paslaugų plėtra taip pat priklauso nuo socialinių paslaugų planavimo, socialinių darbuotojų profesionalumo, valstybinių ir nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimo. O teikiamų paslaugų kokybė turėtų tapti viena iš svarbiausių socialinių paslaugų sistemos efektyvumo didinimo krypčių.



## IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

### IŠVADOS:

1. Atlikus analizę Vilniaus rajono savivaldybėje, nustatyta, kad organizuojant socialinių paslaugų teikimą labiausiai orientuojamasi į senyvo amžiaus žmones, socialinės rizikos šeimas, neįgaliuosius. Tuo tarpu mažiau dėmesio skiriama tokioms rizikos grupėms, kaip narkomanai; smurtą patyrę asmenys; asmenys, piktnaudžiaujantys alkoholiu ir sugrįžę iš įkalinimo įstaigų.
2. Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad savivaldybės socialinių paslaugų sistemoje dirba daug profesionalių darbuotojų, turinčių didelį darbo stažą, gerą profesinį pasirengimą ir išmanančių socialinio darbo praktiką. Darbuotojai yra kvalifikuoti, iniciatyvūs, mokantys bendrauti su klientais ir noriai keliantys kvalifikaciją.
3. Rajone vyksta bendradarbiavimas tarp atskirų institucijų (seniūnijų, policijos, sveikatos priežiūros įstaigų, mokyklų, Vaiko teisių apsaugos tarnybos ir kt.). Toks tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra itin svarbus, nes jis didina socialinių paslaugų sistemos veiksmingumą ir skatina gerą, kvalifikuotą ir efektyvų socialinių paslaugų organizavimą.
4. Išskirtinos pagrindinės Vilniaus rajono savivaldybėje egzistuojančios problemos, su kuriomis susiduria socialinių paslaugų organizatoriai, paskirstant institucijų išteklius:
  - a) patalpų trūkumas;
  - b) lėšų trūkumas;
  - c) maži darbuotojų atlyginimai;
  - d) dideli darbo krūviai.
5. Nustatyta, kad rajono socialinių paslaugų klientai yra pasyvūs paslaugų vartotojai. Vietos bendruomenė bei paslaugų gavėjai nepakankamai įtraukiami į socialinių paslaugų planavimo procesą. O tai reiškia, kad paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių.

6. Nevyriausybinių sektoriaus įtraukimas į socialinių paslaugų sistemą Vilniaus rajone – per lėtas ir siauras. Šiuo metu socialinių paslaugų gavėjai neturi paslaugų pasirinkimo galimybių, o tarp socialinių paslaugų teikėjų nėra konkurencijos. Bendradarbiavimas su NVO yra nepakankamas.
7. Analizavus respondentų atsakymus apie gerą kitų savivaldybių patirtį, kuria būtų galima pasinaudoti tobulinant savo institucijų veiklą, buvo išskirtos šios prioritetinės sritys: bendruomenės įtraukimo į socialinių paslaugų teikimą tobulinimas, projektų rengimas ieškant papildomų finansavimo šaltinių ir galimybė geriau išnaudoti bendradarbiavimą su NVO ir privačiais rėmėjais.
8. Taigi, galime teigti, kad darbo pradžioje iškelta hipotezė pasitvirtino – socialinių paslaugų administravimo efektyvumas Vilniaus rajono savivaldybėje nėra pakankamai efektyvus. Tai pasitvirtino praktiškai įvertinus išskirtus socialinio administravimo efektyvumo kriterijus: racionalų išteklių naudojimą; tarpinstitucinį bendradarbiavimą; gerosios patirties siekimą; darbuotojų profesinį tobulėjimą; vietos bendruomenės aktyvinimą; konkurencingumo skatinimą. Todėl toliau bus pateiktos rekomendacijos, kurios padės savivaldybei gerinti socialinio administravimo efektyvumą.

## **REKOMENDACIJOS:**

1. Teikiant socialines paslaugas rajono seniūnijose būtina aktyvinti vietos bendruomenes, stengiantis jas kuo aktyviau įtraukti į socialinių paslaugų teikimą. Rajono gyventojai turėtų ne tik naudotis paslauga, bet ir aktyviai dalyvauti ją kuriant.
2. Reikalinga efektyviau išnaudoti savivaldybės turimus materialinius ir žmogiškuosius išteklius – peržiūrėti darbuotojų atliekamas funkcijas, perkelti, sukurti naujas pareigybes. Reikalinga didinti finansavimą naujų etatų steigimui, ypačingai darbui su tokiomis socialinėmis žmonių grupėmis, kaip pabėgėliai, seksualinės mažumos, smurtą patyrę asmenys ir kt.
3. Reikia sukurti sąlygas, kad į socialinių paslaugų teikimą būtų įtrauktas nevyriausybinių ir privatus sektorius. Savivaldybės turėtų numatyti lėšas nevyriausybinių ar privataus sektoriaus teikiamų paslaugų pirkimui ir kuo daugiau socialinių paslaugų teikimo funkcijų perduoti NVO.

Būtent pastarosios geriausiai žino tikruosius bendruomenės poreikius, gali pačios teikti socialines paslaugas arba tarpininkauti tokiam teikimui.

4. Kuriant ir tobulinant socialinių paslaugų sistemą rajono seniūnijose, pirmiausia turėtų būti atsižvelgiama į paslaugų gavėjų vertinimą. Tuomet gerėtų poreikių identifikavimas ir suteiktų paslaugų rezultatai bei būtų pasiekti socialinių paslaugų tikslai ir tobulinama socialinių paslaugų sistema.
5. Vedinant socialinių paslaugų poreikį Vilniaus rajone gali būti pasitelkiama:
  - a. bendruomenės narių sociologine apklausa, siekiant išsiaiškinti gyventojų charakteristikas, poreikius ir troškimus, tam pasitelkus anketas, telefoną ir asmeninius interviu;
  - b. socialinių paslaugų teikėjų apklausa, padedanti nustatyti, kokios paslaugos teikiamos bendruomenėje, kiek yra paslaugų gavėjų, jų struktūrą ir kt.;
  - c. atviri bendruomenės susirinkimai, padedantys išryškinti paslaugų poreikį ir plėtojimo prioritetus;
  - d. ekspertų apklausa, kurios metu apklausiami vietos bendruomenės lyderiai, visuomeninės organizacijos ir socialinio darbo organizatoriai.
6. Savivaldybė turėtų analizuoti bei praktikoje taikyti pažangią kitų šalių, savivaldybių gerąją patirtį, plėsti paslaugų teikėjų ratą, diegiant konkurencinį paslaugų pirkimo modelį. Paslaugų pasiūlos išplėtimas didina pasirinkimo galimybes.
7. Turi būti skatinamas bendradarbiavimas tarp visų galimų socialinių partnerių: valstybinių socialinių paslaugų teikimą organizuojančių bei teikiančių įstaigų, vietos bendruomenių, socialines paslaugas teikiančių nevyriausybinų organizacijų ir kt.
8. Socialinio administravimo gebėjimus Vilniaus rajono savivaldybės lygmeniu įmanoma sustiprinti, įgyvendinus naujosios viešosios vadybos metodus: geriausios praktikos nustatymą ir siekimą, užduočių pasiskirstymą, siekiant kuo daugiau funkcijų perduoti nevyriausybinėms veikėjams, „vieno langelio“ principo taikymą.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

### Lietuvos Respublikos teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos apskrities valdymo įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1994, Nr. 101-2015. – ISSN 1392-4559
2. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios. – Vilnius, 1992, Nr. 33-1014. – ISSN 1392-4559
3. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios. – Vilnius, 2006, Nr. 43-1570. – ISSN 1392-4559
4. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1996, Nr. 104-2367; 2006, Nr. 17-589. – ISSN 1392-4559
5. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1999, Nr. 60-1945. – ISSN 1392-4559
6. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 1994, Nr. 55-1049. – ISSN 1392-4559
7. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. gegužės 9 d. nutarimas „Dėl socialinės paramos koncepcijos“ // Valstybės žinios. – Vilnius, 1994, Nr. 36. – ISSN 1392-4559
8. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės įsakymas „Dėl socialinių darbų dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 4. – ISSN 1392-4559
9. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės įsakymas „Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų ir atestavimo tvarkos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. – Vilnius, 2002, Nr. 101-4521. – ISSN 1392-4559
10. Socialinių paslaugų katalogas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymas // Valstybės žinios. – Vilnius, 2000, Nr. 65-1968. – ISSN 1392-4559

### Mokslinė literatūra

12. Astrauskas A. Vietos savivaldos samprata ir savivaldybės institucinė struktūra. – Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2003. – ISBN 9955-563-12-5
13. Bakaveckas A. Viešasis administravimas: samprata, teisinis aspektas ir problemos // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2001, T. 21, Nr. 11. – ISSN 1392-6195

14. Domarkas V. Viešasis administravimas akademinų programų raidos aspektu // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2002, Nr. 1. – ISSN 1648-2603
15. Dromantienė L. NVO vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą // Socialinis darbas. – Vilnius, 2003, Nr. 2 (4). – ISSN 1648-4789
16. Ekonomikos terminų žodynas. (sud. R. Vainienė) – Vilnius: Tyto alba, 2005. – ISBN 9986-16-418-4
17. Guogis A. Naujosios viešosios vadybos metodologijos ir priemonių taikymas gerinant Lietuvos socialinį administravimą ir socialinės atskirties tyrimus // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2004, Nr. 9. – ISSN 1648-2603
18. Guogis A. Socialinės politikos modeliai. – Vilnius: Eugrimas, 2000. – ISBN 9986-752-76-0
19. Guogis A., Gudelis D. Naujosios viešosios vadybos taikymo teoriniai ir praktiniai aspektai // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2003, Nr. 4. – ISSN 1648-2603
20. Guogis A., Gudelis D. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2005, Nr.12. – ISSN 1648-2603
21. Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. – Vilnius, 2007. – ISBN 978-9955-763-03-1
22. Johnson L. C. Socialinio darbo praktika. – Vilnius, 2001. – ISBN 9986-9357-2-5
23. Kalesnykas R. Policijos ir kitų socialinių institucijų, teikiančių socialines paslaugas gyventojams bendradarbiavimas. – Vilnius, 2000. – ISBN 9955-442-03-4
24. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. – Kaunas: KTU, 1997. – ISBN 9986-13-561-3
25. Mačiulytė J., Ragauskas P. Lietuvos savivalda: savarankiškos visuomenės link? – Vilnius: Versus auris, 2007. – ISBN 978-9955-34-023-2
26. Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R. Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2007, Nr. 21. – ISSN 1648-2603
27. Naujoji viešoji vadyba. (ats. red. A. Raipa) – Kaunas: Technologija, 2007. – ISBN 978-9955-25-259-7
28. Petrauskienė R. Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys // Viešoji politika ir administravimas. – Kaunas, 2005, Nr. 9. – ISSN 1648-2603
29. Pieters D. Įvadas į pagrindinius socialinės apsaugos principus. – Vilnius: Eugrimas, 1998. – ISBN 9986-752-34-5
30. Puškorius S. Viešojo sektoriaus institucijų administravimas. – Vilnius: LTU Leidybos centras, 2002. – ISBN 9955-442-72-7

31. Raipa A. Viešasis administravimas. – Kaunas: Technologija, 2001. – ISBN 9986-13-704-7
32. Raišienė A. Bendradarbiavimas kaip viešojo sektoriaus veiklos organizavimo alternatyvos teoriniai aspektai // *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. – Šiauliai, 2005, Nr. 5. – ISSN 1648-9098
33. Rakauskienė O. G. Valstybės ekonominė politika (fiskalinė, užsienio prekybos ir socialinė politika): monografija. – Vilnius: MRU Leidybos centras, 2006. – ISBN 9955-19-032-9
34. Savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas. – Vilnius: MRU Leidybos centras, 2006. – ISBN 9955-19-022-1
35. Simon H. Administracinė elgsena. – Vilnius, 2003. – ISBN 9955-443-16-2
36. Socialinės apsaugos terminų žodynas. – Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras, 1999. – ISBN 9986-806-07-0
37. Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas) – Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2007. – ISBN 978-9955-636-04-5
38. Socialinis pranešimas 1999. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2000. – ISSN 1822-3710
39. Socialinis pranešimas 2000. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2001. – ISSN 1822-3710
40. Socialinis pranešimas 2002. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2003. – ISSN 1822-3710
41. Socialinis pranešimas 2003. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2004. – ISSN 1822-3710
42. Socialinis pranešimas 2004. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2005. – ISSN 1822-3710
43. Socialinis pranešimas 2005-2006. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2006. – ISSN 1822-3710
44. Socialinis pranešimas 2006-2007. – Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2007. – ISSN 1822-3710
45. Sutton C. Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. – Vilnius, 1999. – ISBN 9986-9357-0-9
46. Valenta A. Socialinės paslaugos – dabartis ir rytdiena // *Mūsų žodis*. 2000, Nr. 12
47. Vareikytė A. Socialinių paslaugų programos: šiandiena ir ateities perspektyva // *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. – Vilnius, 2001, Nr.1. – ISSN 1648-2425

48. Vareikytė A. ir kt. Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2006. – ISBN 9955-19-029-9
49. Viešojo administravimo efektyvumas. (ats. red. A. Raipa) – Kaunas: Technologija, 2001. – ISBN 9955-09-095-2
50. Vietos savivalda ir socialinis darbas. – Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 2006. – ISBN 978-9955-647-23-2
51. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003. – ISBN 9986-19-530-6
52. Žalimienė L. Socialinių paslaugų tinklo plėtojimas Lietuvoje // Aktualūs socialinės politikos klausimai. – Vilnius, 1999, Nr. 1. – ISSN 1648-6269
53. Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai // STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – Vilnius, 2001, Nr.1. – ISSN 1648-2425

#### **Kiti šaltiniai**

54. Vilniaus rajono savivaldybės administracijos duomenys
55. Vilniaus rajono savivaldybės socialinės rūpybos skyriaus duomenys
56. Vilniaus rajono savivaldybės vaiko teisių apsaugos skyriaus duomenys

#### **Internetiniai šaltiniai**

57. <http://www.junior.puslapiai.lt/html/apie%20mus.html> [žiūrėta 2008 04 23]
58. [http://lt.wikipedia.org/wiki/Vilniaus\\_rajonas](http://lt.wikipedia.org/wiki/Vilniaus_rajonas) [žiūrėta 2008 08 16]
59. <http://www.apskritis.lt/> [žiūrėta 2008 08 16]
60. <http://www.sodra.lt/> [žiūrėta 2008 08 20]
61. <http://www.ldb.lt/> [žiūrėta 2008 09 16]
62. <http://www.sadm.lt/> [žiūrėta 2008 09 16]
63. <http://www.vilniaus-r.lt/> [žiūrėta 2008 10 02]
64. <http://www.stat.gov.lt/> [žiūrėta 2008 10 10]

## ANOTACIJA LIETUVIŲ KALBA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuotas ir įvertintas socialinių paslaugų administravimas savivaldos institucijose, iškeltos socialinio administravimo problemos bei pateikti siūlymai, kaip šias problemas spręsti.

Pirmoje darbo dalyje teoriniu aspektu aptariama socialinių paslaugų samprata, socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo ypatumai; nagrinėjami pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys socialinių paslaugų teikimą; analizuojama Europos Sąjungos socialinių paslaugų administravimo patirtis skirtinguose socialinės gerovės modeliuose.

Antroje dalyje analizuojami socialinio administravimo teoriniai aspektai Lietuvoje; išskiriami efektyvumo vertinimo kriterijai; įvertinamas savivaldybių vaidmuo teikiant socialines paslaugas; apžvalgiami socialinių paslaugų decentralizavimo ypatumai bei socialinių darbuotojų veikla savivaldybėse.

Trečioje dalyje pateikiami Vilniaus rajono demografiniai, ekonominiai, socialiniai rodikliai; aptariamos Vilniaus rajono institucijų bei Socialinės rūpybos skyriaus teikiamos paslaugos; analizuojami anketinės apklausos rezultatai.

Darbo pabaigoje pateikiamos apibendrinančios išvados bei rekomendacijos.



## **ANOTACIJA ANGLŲ KALBA**

This paper analyses the administration of social services at the municipal level, so it was important to find out what is good developed in this field and what problems are faced.

In the first part of this paper is analysed the conception of organization of social services; particularity of organization; the main documents regulating social services in Lithuania. The practical experience of social services management in different European countries is analysed in this part as well.

In the second part of this work the main attention was paid to social administration particularity in Lithuania and social services administration at the municipal level: to the social services management, human recourses, decentralization of social services.

In the third part of this paper there are given the demographic, socioeconomic characteristics of Vilnius region and the analysis of institutions providing the social services in Vilnius district. Moreover, the results of the investigation are analysed in this part too.

And finally conclusions of the work and suggestions for improvement of social administration are represented.

## SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA

Socialinės paslaugos yra viena iš socialinės paramos sistemos sudėtinių dalių. Pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje, kai pats žmogus nepajėgia to padaryti. Socialinės paslaugos skirtos įvairaus amžiaus ir įvairių socialinių grupių žmonėms ir yra teikiamos senatvės, neįgalumo, ligos, bedarbystės ir kitais atvejais. Pagrindinės socialinių paslaugų įgyvendintojos yra savivaldybės, nes jose labiausiai išryškėja žmonių socialinės problemos. Jos atsako už socialinių paslaugų teikimą savo teritorijoje gyvenančioms įvairioms socialinėms grupėms.

Šis darbas skirtas nagrinėti socialinių paslaugų administravimą savivaldos lygmenyje, kuris yra aptariamas teoriškai, pritaikant teoriją atliktam tyrimui Vilniaus rajono savivaldybėje.

Magistro baigiamasis darbas sudaro 67 puslapius, 19 paveikslų, 3 lentelės, 64 literatūros šaltiniai, 5 priedai, lietuvių kalba.

Darbo objektas – socialinių paslaugų administravimo efektyvumas Vilniaus rajono savivaldybėje.

Tyrimo tikslas – apžvelgus socialinio administravimo teorinius aspektus, įvertinti socialinių paslaugų administravimo efektyvumą Vilniaus rajono savivaldybėje.

Tyrimo uždaviniai:

1. išanalizuoti socialinių paslaugų administravimą teoriniu aspektu;
2. atskleisti Vilniaus rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo ypatumus;
3. parengti socialinių paslaugų administravimo tobulinimo kryptis Vilniaus rajono savivaldybėje.

Darbe taikyti tyrimo metodai: mokslinės literatūros, Lietuvos Respublikos teisės aktų analizė; anketinės apklausos organizavimas, grafinio vaizdavimo metodai.

Darbo pabaigoje pateiktos socialinių paslaugų administravimo tobulinimo rekomendacijos.

Raktažodžiai: socialinės paslaugos, administravimas, efektyvumas, savivaldos lygmuo.

## SANTRAUKA ANGLŲ KALBA

### THE ADMINISTRATION OF SOCIAL SERVICES IN VILNIUS DISTRICT MUNICIPALITY

Social services are one of the consistent parts of the social security system. These services are being provided by the social security system and comprise the cases of the social risk such as the following: illness, disability, senility, widowhood, family, childcare, unemployment, lodging, social seclusion. The main objective of the social service system is namely to provide the social help in various non-monetary forms and support payment for the people who are not able to provide for themselves. The main institutions providing and offering social services are municipalities. So the final paper took a view about administration of social services in Vilnius district municipality.

Master degree final paper consists of 67 Pages, 19 Figures, 3 Tables, 64 References, 5 Appendix, the Lithuanian language.

The object of research – the administration of social services in Vilnius district municipality.

The aim of research – to measure the effectiveness of social administration in Vilnius district municipality.

The main goals:

4. to analyse the administration of social services providing theoretical aspects;
5. to find out the present social services sector situation in Vilnius district;
6. to offer the suggestion to improve the administration of social services in Vilnius district municipality.

Methods of the research: the analysis of scientific literature and articles; the analysis of statutory basis of the Republic of Lithuania; the method of questionnaire poll; graphic depiction.

A model for the administration of social services has been prepared and suggestions for improvement of social administration in Vilnius district municipality presented.

Key Words: social services, administration, effectiveness, municipal level.

# **PRIEDAI**

1 lentelė. Teisės aktai, reglamentuojantys socialinių paslaugų administravimo sritis

<p><b>1. Socialinės paslaugos, jų klasifikavimas, organizavimas, teikimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas;</li> <li>▪ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogas;</li> <li>▪ Socialinės paramos koncepcija;</li> <li>▪ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl apmokėjimo už socialines paslaugas principų ir tvarkos patvirtinimo“;</li> <li>▪ Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų namuose plėtojimo kryptių ir stacionarių globos įstaigų darbo efektyvumo didinimo nuostatų patvirtinimo“;</li> <li>▪ Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl metodinės medžiagos socialinių paslaugų namuose organizavimo patvirtinimo“;</li> <li>▪ Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl reikalavimų stacionarioms socialinės globos įstaigoms ir asmenų nukreipimo į stacionarias socialinės globos įstaigoms patvirtinimo“;</li> <li>▪ Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl reikalavimų nestacionarioms socialinių paslaugų įstaigoms patvirtinimo“;</li> <li>▪ Socialinių paslaugų teikimo reforma;</li> <li>▪ Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas;</li> <li>▪ Lietuvos Respublikos apskrities valdymo įstatymas;</li> <li>▪ Lietuvos Respublikos socialinių įmonių įstatymas.</li> </ul>
<p><b>2. Socialinės paslaugos užimtumui didinti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lietuvos Respublikos bedarbių rėmimo įstatymas;</li> <li>▪ Lietuvos Respublikos nedarbo socialinio draudimo įstatymas;</li> <li>▪ Lietuvos Respublikos darbo kodeksas.</li> </ul>
<p><b>3. Socialinė parama šeimai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos mažas pajamas gaunančioms šeimoms (vieniems gyvenantiems asmenims) įstatymas;</li> <li>▪ Lietuvos Respublikos socialinės paramos nepasiturinčių šeimų mokiniams projektas;</li> </ul>

- Lietuvos Respublikos ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymas;
- Lietuvos Respublikos valstybinių pašalpų šeimoms, auginančioms vaikus, įstatymas.

#### **4. Socialinių paslaugų infrastruktūra**

- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998-02-19 nutarimas Nr. 202 „Dėl socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 1998-2003 metų programos“.
- Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų infrastruktūros plėtros 2004-2006 m. programa.

#### **5. Socialinės paslaugos sveikatingumui užtikrinti**

- Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstatymas;
- Lietuvos gyventojų politikos strategijos matmenys.

#### **6. Vaiko teisių apsaugos administravimas**

- Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas.

#### **7. Asmenų, išėjusių iš įkalinimo vietų, socialinė integracija**

- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996-12-05 nutarimas Nr. 1440 „Dėl socialinės paramos teikimo asmenims, grįžusiems iš laisvės atėmimo, kardomojo kalinimo vietų, socialinės bei psichologinės reabilitacijos įstaigų, ir šių asmenų įdarbinimo“;
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl nuteistųjų ir asmenų, paleistų iš laisvės atėmimo vietų, socialinės adaptacijos 2004-2007 m. programos patvirtinimo“;
- Kalėjimų departamento direktoriaus 2003-05-08 įsakymu Nr. 4/07-79 patvirtinta „Lygtinai paleistų iš pataisos įstaigų bei lygtinai atleistų nuo laisvės atėmimo bausmės prieš terminą asmenų socialinės integracijos“.

#### **8. Neįgaliųjų socialinė integracija**

- Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002-06-07 nutarimas „Dėl nacionalinės žmonių su negalia socialinės integracijos“.

#### **9. Socialinė politika**

- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-2008 m. programa;

- Valstybės ilgalaikės raidos strategija;
- Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 m. ilgalaikė strategija;
- Bendrasis programavimo dokumentas;
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2006-2008 m. strateginis veikslių planas.

#### **10. Socialinė apsauga**

- Lietuvos Respublikos socialinio aprūpinimo sistemos pagrindų įstatymas;
- Lietuvos Respublikos valstybinių socialinio draudimo senatvės pensijų išankstinio mokėjimo įstatymas;
- Lietuvos Respublikos ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymas;
- Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo fondo biudžeto sandaros įstatymas;
- Lietuvos Respublikos nelaimingų atsitikimų darbe ir profesinių ligų socialinio draudimo įstatymas;
- Lietuvos Respublikos pensijų sistemos reformos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos valstybinių šalpos išmokų įstatymas;
- Lietuvos Respublikos pensijų kaupimo įstatymas;
- Lietuvos Respublikos papildomo savanoriško pensijų kaupimo įstatymas;
- Lietuvos Respublikos žalos atlyginimo dėl nelaimingų atsitikimų darbe ar susirgimų profesine liga laikinasis įstatymas.

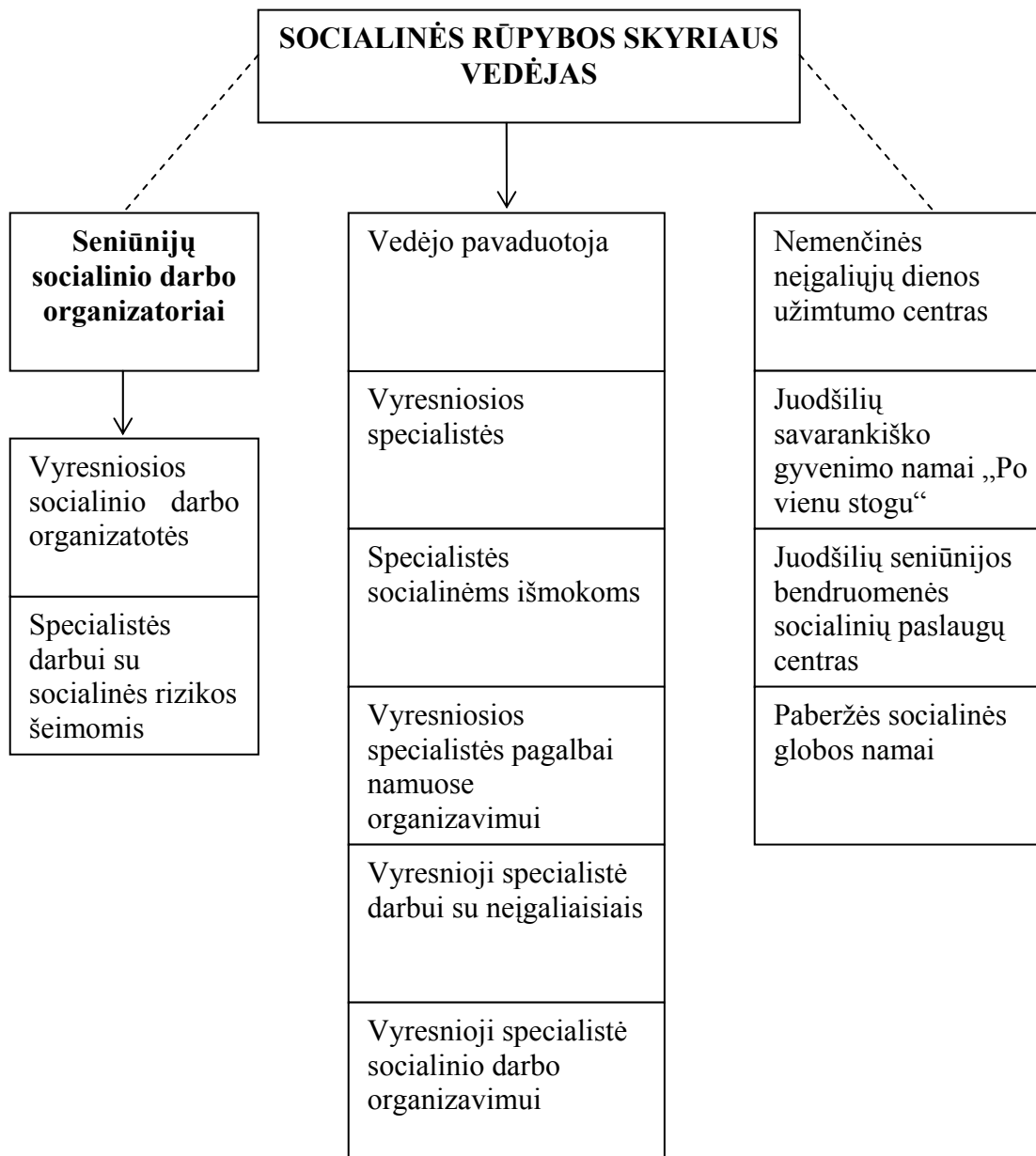
**Šaltinis:** Išoraitė, 2007, p. 45-47

2 lentelė. Kaimų seniūnijų plotas, gyventojų skaičius ir gyventojų tankumas

Seniūnija	Gyventojų skaičius	Plotas (km <sup>2</sup> )	Gyventojų tankumas (žmonių 1 km <sup>2</sup> )
Avižienių	5 119	45	113,8
Bezdonių	2 281	118,79	19,2
Buivydžių	1 097	98,4	11,1
Dūkštų	1 870	91	20,5
Juodšilių	5 300	19,04	278,4
Kalvelių	5 200	118,94	43,7
Lavoriškių	2 597	122,85	21,1
Maišiagalos	3 150	100,85	31,2
Marijampolio	4 500	124,67	36
Medininkų	1 477	63	23,4
Mickūnų	5 070	82	61,8
Nemėžio	10 410	39,58	263
Paberžės	4 600	209	22
Pagirių	9 773	87,23	112
Riešės	4 650	102,22	45,5
Rudaminos	6 240	46,73	133,5
Rukainių	3 285	143,6	22,9
Sudervės	2 500	79,11	31,6
Sužionių	2 320	160,14	14,5
Šatrininkų	4 124	34,62	119,1
Zujūnų	8 970	50,99	175,9
Nemenčinės m.	6 000	3,95	1518,9

Šaltinis: Vilniaus rajono savivaldybės administracijos duomenys





4 pav. Vilniaus rajono savivaldybės administracijos Socialinės rūpybos skyriaus valdymo struktūra

Šaltinis: Vilniaus rajono savivaldybės socialinės rūpybos skyriaus duomenys

## ANKETA

Gerbiami respondentai,

MRU Viešojo administravimo fakulteto II kurso magistrantė Liudmila Migun (liudmila.migun@gmail.com) atlieka tryimą, kuriuo siekiama iširti Vilniaus rajono teikiamų socialinių paslaugų administravimo efektyvumą.

JŪSŲ dalyvavimas šiame tyrime yra svarbus, nes atsakydami į klausimus Jūs padėtumėte išsiaiškinti su kokiomis problemomis susiduria šiuo metu esanti socialinių paslaugų administravimo sistema.

Anketa yra anoniminė. Apklausos rezultatai bus naudojami tik moksliniams tikslams ir skelbiami apibendrintai.

Pažymėkite Jums tinkamiausią atsakymo variantą, jeigu reikia įrašyti – įrašykite.

Linkiu sėkmės!

**1. Jūs dirbate:**

- Savivaldybės Socialinės rūpybos skyriuje
- Rajono seniūnijoje

**2. Nurodykite savo pareigas:**

.....

**3. Jūsų lytis:**

- Vyras
- Moteris

**4. Jūsų amžius:**

- Nuo 20 iki 30 metų
- 31 – 40 metų
- 41 – 50 metų
- Daugiau nei 51 metai

**5. Nurodykite savo išsilavinimą ir įgytą specialybę:**

.....  
.....

**6. Kiek metų dirbate šioje institucijoje?**

- Mažiau nei 1 metai
- Nuo 1 iki 5 metų
- Nuo 6 iki 10 metų
- Daugiau nei 10 metų

**7. Kokiais klausimais vietos gyventojai į Jus kreipiasi dažniausiai? (žymėkite 1-2 variantus)**

- Ieškant informacijos ir konsultacijos
  - Pašalpų klausimais
  - Gauti pagalbą ir slaugą namuose
  - Dėl globos pinigų skyrimo
  - Dėl aprūpinimo būtiniaisiais daiktais (drabužiais, avalyne ir kt.)
  - Globos (rūpybos) nustatymo klausimais
  - Kita (nurodykite) .....
- .....

**8. Nurodykite dažniausiai besikreipiančias socialinių paslaugų klientų grupes (žymėkite 3-4 variantus):**

- Vieniši seni žmonės
- Socialinės rizikos šeimos
- Gausios šeimos
- Šeimos, auginančios vaikus su negalia
- Smurtą patyrusios moterys
- Suaugę žmonės su negalia
- Asmenys, piktnaudžiaujantys alkoholiu
- Asmenys, vartojantys narkotikus
- Asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų
- Bedarbiai
- Kita (įrašykite).....

**9. Ar dirbdami vadovaujate įstatymuose apibrėžtais ir reglamentuotais socialinių paslaugų teikimo principais?**

- Taip
- Ne
- Sunku pasakyti

**10. Kurie iš išvardintų principų Jums atrodo svarbiausi organizuojant ir teikiant socialines paslaugas?** (pažymėkite 3 svarbiausius principus)

- Decentralizacijos
- Planavimo
- Deinstitutionalizacijos
- Bendradarbiavimo
- Atvirumo bendruomenei
- Prieinamumo
- Adekvatumo
- Pokyčių žmoguje skatinimo

**11. Kaip manote, nuo ko priklauso socialinių paslaugų administravimo efektyvumas?** (žymėkite keletą variantų arba pasirinkite vieną)

- Tikslingo lėšų panaudojimo
  - Naujovių įdiegimo
  - Darbuotojų profesionalumo
  - Bendradarbiavimo su kitomis institucijomis
  - Taikomų darbo metodų
  - Kita (įrašykite).....
- .....

**12. Su kuriomis iš išvardintų problemų susiduria institucija/ skyrius, kuriame darbate?** (žymėkite X apie kiekvieną teiginį)

Nr.	Teiginiai	Sutinku	Nesutinku	Sunku pasakyti
1)	Patalpų trūkumas			
2)	Menkas skyriaus kompiuterizavimo lygis			
3)	Lėšų trūkumas			
4)	Darbuotojams trūksta administravimo patirties			
5)	Trūksta kvalifikuotų darbuotojų			
6)	Nesupratingi ir sunkūs klientai			
7)	Sunku praktikoje įgyvendinti naujus teisės aktus			
8)	Nepakankamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas			
9)	Darbuotojų iniciatyvos stoka			
10)	Nemokėjimas bendrauti su klientais			
11)	Darbuotojų nenoras tobulėti			
12)	Dideli darbo krūviai			
13)	Maži darbuotojų atlyginimai			

**13. Ar Jūsų skyriaus vadovybė skatina kvalifikacijos kėlimą ir tobulinimą?**

- Taip
- Ne
- Kita

**14. Kokios srities žinių ir įgūdžių stokojate kokybiškesniam savo darbo organizavimui? (žymėkite keletą variantų arba pasirinkite vieną)**

- Teisės
- Valdymo ir vadybos
- Psichologinių
- Kompiuterinių
- Užsienio kalbų
- Ekonomikos
- Kita (nurodykite) .....

**15. Ar Jūs rengiate savo veiklos ataskaitas?**

- Taip
- Ne
- Kita

**16. Kokia patirtimi Jūs galėtumėte pasidalinti su kolegomis, administruojant socialinių paslaugų teikimą? (žymėkite keletą variantų arba pasirinkite vieną)**

- Klientų poreikių vertinimas
- Klientų apklausų organizavimas ir rezultatų apibendrinimas
- Dokumentų bei duomenų apie klientus tvarkymas
- Klientų paieška
- Socialinių paslaugų programų rengimas
- Klientų aptarnavimas
- Informacinių technologijų darbe naudojimas
- Projektų rengimas ieškant papildomų finansavimo šaltinių
- Kita (įrašykite) .....

**17. Nurodykite institucijas su kuriomis daugiausia bendradarbiaujate:**

.....

.....

.....

**18. Kaip manote, ar vietos bendruomenė pakankamai įtraukiama į socialinių paslaugų teikimą?**

- Taip
- Ne
- Sunku pasakyti

**19. Kokias sritis savivaldybė (seniūnija) galėtų patobulinti, pasinaudodama kitų savivaldybių (seniūnijų) gerąja patirtimi? (pažymėkite 3-4 svarbiausias sritis)**

- Gerinti informacijos teikimą klientams, klientų paiešką ir registravimą
- Plėsti teikiamų paslaugų pasiūlą
- Veiksmingiau naudoti socialinėms paslaugoms skirtas lėšas
- Gerinti klientų aptarnavimo ir socialinių paslaugų kokybę
- Geriau išnaudoti bendradarbiavimo su NVO, privačiais rėmėjais galimybes
- Organizuoti klientų apklausas dėl pasitenkinimo suteiktomis paslaugomis
- Pasimokyti rengti projektus, ieškant papildomų finansavimo galimybių
- Tobulinti bendruomenės įtraukimo į socialinių paslaugų teikimą metodus

**20. Kaip vertintumėte Jūsų institucijos socialinių darbuotojų veiklą, darbo rezultatus?**

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

**21. Ką siūlytumėte keisti, gerinant socialinių paslaugų teikimą Jūsų savivaldybėje (seniūnijoje)?**

- a) .....
- b) .....
- c) .....

Dėkoju už nuoširdžius atsakymus ir malonų bendradarbiavimą!

Vilnius, 2008 m.

3 lentelė. Sunkumai, su kuriais susiduria Vilniaus rajono Socialinės rūpybos skyrius (seniūnijos)

<b>Sunkumai, su kuriais susiduria respondentai</b>	Sutinku	Nesutinku	Sunku pasakyti	Neatsakė
Patalpų trūkumas	<b>11</b>	8	2	1
Menkas skyriaus kompiuterizavimo lygis	3	<b>14</b>	3	2
Lėšų trūkumas	<b>12</b>	5	3	2
Darbuotojams trūksta administravimo patirties	1	<b>14</b>	6	1
Trūksta kvalifikuotų darbuotojų	1	<b>15</b>	4	2
Nesupratingi ir sunkūs klientai	<b>11</b>	2	6	3
Sunku praktikoje įgyvendinti naujus teisės aktus	<b>13</b>	4	3	2
Nepakankamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas	<b>10</b>	7	2	3
Darbuotojų iniciatyvos stoka	3	<b>11</b>	6	2
Nemokėjimas bendrauti su klientais	1	<b>18</b>	2	1
Darbuotojų nenoras tobulėti	1	<b>17</b>	1	3
Dideli darbo krūviai	<b>16</b>	1	3	2
Maži darbuotojų atlyginimai	<b>22</b>	0	0	0