MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

LINA GAIŽUTIENĖ

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMAS UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
prof. dr. A. Guogis

Vilnius

2020

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMAS UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas

Studijų programa

Vadovas

_____ prof. dr. A. Guogis
2020-04-28

Recenzentas

_____
2020

Atliko

_____ stud. L. Gaižutienė
2020-04-28

Vilnius

2020

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS 4
LENTELIŲ SĄRAŠAS 5
PRIEDŲ SĄRAŠAS 6
ĮVADAS 7
SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS 11
1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TEORINIS DISKURSAS 12
1.1. Socialinių paslaugų bendroji samprata 12
1.2. Socialinių paslaugų raida Lietuvos Respublikoje 16
1.3. Socialinių paslaugų administravimą ir teikimą reglamentuojanti teisinė bazė 19
2. ADMINISTRAVIMO VEIKSNIAI, ĮTAKOJANTYS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĘ 26
2.1. Socialinio darbuotojo kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės 26
2.2. Socialinių darbuotojų motyvavimo aspektai 32
2.3. Vadovo valdymo stiliaus įtaka rezultatyviam administravimui 34
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE ANALIZĖ 38
3.1. Utenos rajono socialinė charakteristika 38
3.2. Utenos rajono savivaldybės institucijų, teikiančių socialines paslaugas apžvalga 41
3.3. Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus veiklos analizė 43
4. UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TYRIMAS 47
4.1. Kiekybinio (Empirinio) tyrimo metodika ir organizavimas 47
4.2. Tyrimo rezultatų analizė 51
IŠVADOS 74
REKOMENDACIJOS 76
LITERATŪRA 77
SANTRAUKA 84
SUMMARY 85
PRIEDAI 86

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį 51
2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pareigybes 52
3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažą 53
4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą 54
5 pav. Socialinių paslaugų rūšys 54
6 pav. Socialinių paslaugų teikimas pagal asmenų grupes 55
7 pav. Dažniausios problemos teikiant socialines paslaugas 56
8 pav. Socialinių paslaugų administravimas 57
9 pav. Utenos rajono savivaldybės socialinių paslaugų administravimo vertinimas 58
10 pav.Socialinių paslaugų poreikio įtaka socialinių paslaugų administravimui 59
11 pav.Socialinių paslaugų poreikį įtakojantys veiksniai Utenos rajono savivaldybėje 60
12 pav.Socialinių paslaugų trūkumas Utenos rajono savivaldybėje pagal klientų grupes 61
13 pav.Utenos rajono savivaldybėje trūkstamos socialinių paslaugų įstaigos 62
14 pav.Administravimo aspektai įtakojantys socialinių paslaugų teikimo produktyvumą 63
15 pav.Socialinių paslaugų administravimo priemonės 64
16 pav.Profesinės kompetencijos 65
17 pav.Profesinių kompetencijų tobulinimo galimybės 66
18 pav.Profesinių kompetencijų tobulinimo reikšmė socialinių paslaugų teikime 67
19 pav.Profesinėje veikloje motyvuojantys veiksniai 68
20 pav.Profesinėje veikloje demotyvuojantys veiksniai 69
21 pav.Streso dirgikliai profesinėje veikloje 70
22 pav.Vadovo vadovavimo stilius 71
23 pav.Vadovo priimamų sprendimų metodai 72
24 pav. Respondentų profesinė identifikacija 72

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė Utenos miesto ir rajono gyventojų kitimas 2017-2019 metų laikotarpiu 38
2 lentelė Utenos rajono savivaldybės mirčių ir gimimų fiksuoti atvejai 2017-2019 metų laikotarpiu . 39
3 lentelė Utenos rajono savivaldybės socialinę riziką patiriančių šeimų ir jose augančių vaikų skaičius 2017-2019 metų laikotarpiu 40

PRIEDŲ SĄRAŠAS

1 priedas Anketa 87
2 priedas Utenos rajono socialinių paslaugų centro raštas ,,Dėl sutikimo atlikti tyrimą” 93
3 priedas Utenos specialiosios mokyklos – daugiafunkcinio centro raštas ,,Dėl sutikimo atlikti tyrimą” 94
4 priedas Utenos rajono savivaldybės administracijos raštas ,,Dėl sutikimo atlikti anketinę apklausą” 95
5 priedas Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro raštas ,,Dėl sutikimo atlikti anketinę apklausą” 96
6 priedas Patvirtinimas apie atlikto darbo savarankiškumą 97
7 priedas Titulinis anglų kalba 98

ĮVADAS

Temos aktualumas. Šiuo metu Lietuva išgyvena intensyvios kaitos periodą. Vykdomos reformos švietimo, sveikatos, finansų, ekonomikos, vaiko teisių apsaugos, saugumo srityse. Pasikeitimai Lietuvos Respublikoje vienareikšmiškai reikalauja didesnio dėmesio ir socialinės apsaugos srityje, kurioje taip pat keičiasi socialinių paslaugų struktūra, bei teikimo formos. Kaip žinome, socialinių paslaugų tikslas – įvardijamas kaip pagalba žmogui susigrąžinti galimybes ir gebėjimus pačiam savimi pasirūpinti ir sėkmingai integruotis į visuomenę. Nesant galimybei pačiam žmogui tai padaryti, socialinių paslaugų dėka, siekiama sudaryti sąlygas ir galimybes nugyventi pilnavertį gyvenimą. 1990 metais, atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, ženkliai pasikeitė šalies ekonomika, politinė sistema. Pasikeitimai įtakojo gyventojų santaupų nuvertėjimą, kolūkių žlugimą, kurie daugumą kaimo žmonių pavertė bedarbiais. Bedarbystė visoje Lietuvoje tapo opia problema. Kaimuose pradėjo reikštis skurdas, alkoholizmas, vaikų nepriežiūra. Problemos tik gilėjo. Remiantis A. Damuliene (2013), 2004 metais Lietuva tapo Europos Sąjungos (ES) nare. Reikšmingas įvykis atvėrė galimybes piliečiams laisvai migruoti į kitas Europos Sąjungos šalis. Didelė dalis Lietuvos piliečių, išvarginti nepritekliaus ir siekdami geresnės savo gyvenimo kokybės, bei noro suteikti savo vaikams pilnavertį gyvenimą ir išsilavinimą, paliko Lietuvą, kartu palikdami ir savo senolius tėvus, kuriems šiuo metu reikalinga priežiūra, pagalba ar globa. Nemaža dalis darbingo amžiaus žmonių, likusių gyventi Lietuvoje, šiuo metu gyvena skurde, patiria visuomenės atstūmimą. Siekiant pagelbėti žmogui krizinėse situacijose ir užkirsti kelią problemos gilėjimui, būtina suteikti atitinkamas, pagal jo poreikius, socialines paslaugas, ugdant socialinius įgūdžius, tarpininkaujant, konsultuojant vaikų priežiūros klausimais ar teikiant paramą pragyvenimui pinigais, maisto produktais. Socialinės problemos, kaip skurdas, bedarbystė, vaikų nepriežiūra, socialinė atskirtis, likę vieniši seneliai, alkoholizmas - vienareikšmiškai įtakoja socialinių paslaugų būtinybę. Siekiant įgyvendinti socialinių paslaugų tikslus, reikalingas efektyvus valdymas ir administravimas socialinių paslaugų sektoriuje. Šis mokslinis darbas padės išaiškinti kliūtis sklandžiam socialinių paslaugų administravimui ir teikimui.

Temos ištirtumas. Remiantis informacijos šaltiniais ir įstatymais, Lietuvoje socialinių paslaugų sistema palyginti jauna, tuo tarpu Europoje ir Skandinavijos šalyse ji jau gyvuoja pakankamai seniai. Ryšium su socialinių paslaugų teikimo poreikiu Lietuvoje ir užsienio valstybių gerąją patirtimi, 1992 metais pradedami ruošti socialinio darbo specialistai ir 1994 metais socialinės paslaugos Lietuvos Respublikoje buvo įteisintos, patvirtinus socialinės paramos koncepciją (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas 1994). 1996 m. spalio mėn. 9 d. Lietuvos Respublikos Seime buvo priimtas Socialinių paslaugų įstatymas. Tai pirmi ir ypatingai svarbūs žingsniai, kuriant socialinių paslaugų teisinę bazę. Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybes Lietuvoje nagrinėjo A. Guogis, D. Gudelis (2005). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijomis pasisakė L. Marcinkevičiūtė ir R.

Petrauskienė (2007). A. Bitinas, A. Guogis, L. Migun, G. Važgytė (2010) įžvelgė aktualumą patobulinti socialinių paslaugų teikimą Lietuvos savivaldybėse. Socialinių paslaugų teikimo temos aktualumas išliko svarbus iki šių dienų. Per paskutinius kelis metus, Lietuvoje socialinių paslaugų gerinimo galimybes nagrinėjo J. Adomaitienė, R. Balčiūnienė (2017). Taip pat L. Andrijauskaitė (2015), R. Raudeliūnaitė ir V. Smalcer (2017) nagrinėja socialinių paslaugų teikimą kliento namuose gavėjų požiūriu. R. Augutavičius ir T. Butvilas (2018) analizavo neformalaus ugdymo svarbą socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms.

2018 metų liepos 1 dieną startavus naujai vaiko teisių apsaugos reformai, ženkliai keičiasi ir pagalbos šeimai socialinių paslaugų forma. Atsiranda nauja pareigybė - atvejo vadybininkas, kuriam suteikiamos teisės ir pareigos sutelkti ir koordinuoti pagalbos šeimai reikiamų specialistų komandą, siekiant išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų (Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas 2017). Šiandien dar labai sunkų daryti išvadas kiek efektyvios socialinės paslaugos šeimoms, auginančioms vaikus ir patiriančioms socialinę riziką, reformavus vaiko teisių apsaugą, bet tai nauja dirva mokslininkams nagrinėti reformos teigiamas ir neigiamas puses, teikti išvadas su rekomendacijomis.

Problema/ probleminis klausimas. Savivaldybės yra atsakingos už socialines paslaugas, teikiančių įstaigų, paslaugų teikimo kokybę ir prieinamumą. Darbo autorė, remdamasi savo darbo patirtimi, gali teigti, jog pakankamai dažnai yra susiduriama su tokiomis problemomis kaip socialinių paslaugų neprieinamumas dėl gyvenamosios vietos, ne visada yra patenkinami kliento poreikiai ir lūkesčiai, nutraukiamos paslaugos ar nėra galimybės jas gauti. Tad yra labai svarbu efektyviai administruoti socialinių paslaugų teikimą ir užtikrinti klientų pasitenkinimą. Tad vienareikšmiškai kyla klausimas kaip Utenos rajono savivaldybėje administruoti socialinių paslaugų teikimą, kad būtų patenkinti (visų besikreipiančiųjų dėl socialinių paslaugų) (klientų) (Utenos rajono gyventojų) poreikiai?

Tyrimo objektas - socialinių paslaugų administravimas Utenos rajono savivaldybėje.

Magistro baigiamojo darbo tikslas - išanalizuoti socialinių paslaugų administravimą Utenos rajono savivaldybėje.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų administravimą remiantis moksliniais šaltiniais ir Lietuvos Respublikos įstatymais.

2. Nustatyti administravimo veiksnius, įtakojančius socialinių paslaugų teikimo kokybę.

3. Išanalizuoti socialinių paslaugų administravimą Utenos rajono savivaldybėje.

4. Identifikuoti su kokiomis administravimo problemomis susiduria socialines paslaugas teikiantys specialistai.

Darbo metodika. Darbo autorė, besiremdama A. Gintalo (2011, 985) metodologijos samprata, kaip teoriniu mokslinių metodų mokslu ir suvokimu kaip veiklos organizavimu, įžvelgė filosofinio

mąstymo sąsajas tarp metodologijos ir filosofinio požiūrio, ir nusakė, jog mokslinių šaltinių žinojimas ir pažinimas yra glaudžiai surištas su gnoseologinio požiūrio pažinimo teorija. Interpretuojant išsakytas D. Jonkaus (2014, 35) mintis pagal Sezemaną, gnoseologija yra suprantama kaip pažinimo procesas, keliantis klausimus apie tyrinėjamo objekto kilmę, santykį su tikrove, įtaką žmogaus gyvenimui. ,,Mokslinio pažinimo požiūriu labai svarbu išsiaiškinti logines-metodologines prielaidas, turinčias įtakos socialinių reiškinių traktavimui“ (Kardelis 2002, 23). Nepamirštant fakto, kad metodologijos pagrindą sudaro mokslinių tyrimų metodai, darbo autorė, siekdama užsibrėžto tikslo ir numatytų uždavinių įgyvendinimo, rėmėsi šiais metodais:

1. ***Mokslinės literatūros analizė***. Šiuo metodu buvo renkami moksliniai šaltiniai tiek Lietuvos, tiek užsienio literatūroje nagrinėjama tema. Vyko nuodugni šaltinių analizė ir lyginimas. Remdamasi mokslinės literatūros analizės metodu, darbo autorė turėjo galimybę gilintis į nagrinėjamos temos ištirtumo aspektus, jau atliktus mokslinius tyrimus, bei susipažinti su pirmtakų darbais. Taip pat plėtoti mokslininkų samprotavimo idėjas, joms pritariant arba paneigiant, pateikiant savo mintis. Pasak K. Kardelio (2017, 27-28), visa tai atliekama dar net nepradėjus mokslinio tyrimo. Mokslinės literatūros analizės metu sukaupiami duomenys, kurie apibendrinant suformulavo dėsnius, principus, hipotezes ir galiausiai sukūrė teoriją.

2. ***Teisės aktų analizė***. Šio metodo metu darbo autorė susipažino su konkrečiais teisiniais aktais, kurie reglamentuoja socialinių paslaugų teikimą ir administravimą Lietuvos Respublikoje.

3. ***Dokumentų analizė.*** Šiuo metodu darbo autorė išnagrinėjo Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus dokumentus ir prašymus socialinėms paslaugoms gauti.

4. ***Anketinė apklausa.*** Darbo autorė siekdama gauti kuo tikslesnę ir išsamesnę informaciją apie tiriamąjį objektą, pasirinko atlikti anketinę apklausą, apklausiant tikslinę grupę, kuri turi pakankamai su tyrimu susijusių žinių ir praktikos. Tyrimo metodas pasirinktas ne atsitiktinai. Dėl operatyvaus informacijos gavimo būdo ir vieningos klausimų sistemos, anketinė apklausa patogi analizei ir apibendrinimams, tuo pačiu suteikia galimybę kiekybiškai kokybiškoms, siekiamo tiriamojo objekto charakteristikoms išanalizuoti. Buvo numatyta kiekybinį tyrimą vykdyti Utenos rajono savivaldybei pavaldžiose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, apklausiant socialinius darbuotojus ir socialinio darbo specialistus. Pasirinkus tikslinę tiriamųjų grupę, apskaičiuota reprezentatyvi imtis. Kadangi, Utenos rajono savivaldybei pavaldžiose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose dirba 72 socialiniai darbuotojai, tai darbo autorė nusprendė į tiriamųjų grupę įtraukti ir 9 socialinio darbo specialistus, dirbančius Utenos rajono seniūnijose. Siekiant įgyvendinti numatytą tyrimą, apklausiant anketavimo metodu visus šiuos specialistus, buvo apskaičiuotas statistinis imties dydis pagal Paniotto formulę.

Naudotos literatūros apžvalga. Darbo autorė siekdama kuo nuodugniau išanalizuoti pasirinktos temos mokslinį kontekstą rėmėsi lietuvių ir užsienio moksliniais šaltiniais bei Lietuvos

Respublikos teisės aktais. Didžiausias dėmesys buvo skiriamas lietuvių autorių mokslinių šaltinių analizei, nes tai įpareigoja temos pasirinkimo specifika. Labai svarbu paminėti pirmuosius Lietuvos autorius, pradėjusius nagrinėti socialinių paslaugų ir socialinio darbo aspektus, kaip A. Guogis ir D. Gudelis (2005), V. Indrašienė ir A. Katkonienė (2011), I. Leliūgienė, E. Giedraitienė ir L. Rupšienė (2006), A. Bičkutė ir T. N. Liobikienė (2011), A. Bitinas, A. Guogis, L. Migun ir G. Važgytė (2010), R. Lazutka, D. Skučienė, L. Žalimienė, A. Vareikytė ir J. Kazakevičiūtė (2008), L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2007), D. Bagdonienė ir E. Paulavičienė. 2010 ir kiti. Darbo autorė, siekdama atskleisti pasirinktos temos dabartinę situaciją socialinių paslaugų administravimo kontekste, nagrinėjo naujausius mokslinius šaltinius kaip J. Adomaitienės ir R. Balčiūnienės (2017), I. Adomaitytės – Subačienės (2015), L. Andrijauskaitės (2015), D. Dvariono, R. Motiečienės, J. Ruškaus, N. Mažeikienės ir R. Naujanienės (2014), L. Dromantienės, V. Indrašienės ir J. Sadausko (2016), R. Raudeliūnaitės ir A. Smalcer (2017), G. Žibėnienės ir A. Mikniūtės (2016) ir kitų.

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

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 (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų administravimas - valstybės ir vietos savivaldos institucijų, įstatymais ir teisės aktais reglamentuota vykdomoji veikla, įgyvendinant vietos savivaldos lygmenyje socialinę pagalbą asmeniui (šeimai) (Išoraitė 2007, 19).

Socialinis darbas – „tai socialinės pagalbos procesas, paremtas technika, profesine etika ir kitais būdais, padedančiais žmogui patenkinti svarbiausius poreikius, išspręsti sunkumus, sudaryti sąlygas jam kuo normaliau gyventi, pašalinant iškylančias socialines problemas“ (Adomaitienė ir Balčiūnienė 2017, 75).

Socialinių paslaugų įstaiga – tai „socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Motyvacija - „suprantamas kaip ciklinis procesas, kuriame motyvai lemia elgesį, elgesys – veiklos atlikimą, atlikimas – naujus motyvus“ (Pečiuliauskienė ir Dagys 2016, 113).

Demotyvacija - „tai būsena, kurioje asmuo neturi nei vidinės, nei išorinės motyvacijos“ (Pečiuliauskienė ir Dagys 2016, 114).

Atvejo vadybininkas – „socialinis darbuotojas, koordinuojantis atvejo vadybos procesą, paskirtas savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos ar kitos įstaigos, kuriai savivaldybė suteikė įgaliojimus teikti socialines paslaugas šeimoms savivaldybėje, vadovo ar jo įgalioto asmens“ (Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas, 2017).

Atvejo vadyba – „atvejo vadybininko koordinuojamos kompleksinės pagalbos vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą organizavimas bei teikimas, siekiant jiems padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus, kurių sėkmingas sprendimas sudarytų prielaidas išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų ir sudarytų sąlygas savarankiškai užtikrinti vaiko teises bei teisėtus interesus“ (Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas, 2017).

1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TEORINIS DISKURSAS

1.1. Socialinių paslaugų bendroji samprata

Europos Sąjungos šalyse, taip pat ir Lietuvos Respublikoje, socialinės paslaugos yra viena iš svarbių valstybės funkcijų, siekiančių pagerinti gyvenimo kokybę savo piliečiams, bei organizuojant socialinę apsaugą.

Remiantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymu (2006), ,,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 (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“.

Šiuolaikinėje valstybėje ,,socialinių paslaugų“ terminas vartojamas tuomet, kai yra kalbama apie socialines garantijas ar pagalbą žmogui krizinėse gyvenimo situacijose. Pagal L. Marcinkevičiūtę ir R. Petrauskienę (2007, 29), šio termino sampratą ir jo esmę įvairūs autoriai, bei įstatymai traktuoja skirtingai. Antai, A. Bitinas ir kt. (2010, 19), socialinės paslaugos interpretuojamos kaip ,,viena iš sudėtinių socialinės apsaugos sistemos dalių“.

Moksliniuose šaltiniuose socialinių paslaugų interpretacija gana įvairi ir apimanti plačias sritis. Antai, D. Martišauskienė ir K. Trakšelys (2017, 105-106), socialinėms paslaugoms priskiria švietimo, kultūros, laisvalaikio, sporto, socialinės apsaugos, sveikatos priežiūros paslaugas. Pagal autorius, tai būtų suvokiama plačiuoju požiūriu, tačiau konkretinant, siauresniu požiūriu, socialinėmis paslaugomis įvardija tokias paslaugas, kurias teikia socialinės apsaugos sistema, apimdama pagrindines aštuonias socialinės rizikos grupes: liga, neįgalumas, senatvė, našlystė, šeima / vaikas, nedarbas, būstas, socialinė atskirtis.

Anot A. Guogio ir D. Gudelio (2005, 78), socialinių paslaugų apibrėžimas labiau sukonkretintas ,,socialinės paslaugos yra tokios paslaugos, kuriomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių pasirūpinti savimi asmenų gyvenimo sąlygas ir gyvenimo kokybę“.

R. Prakapas formuluoja visai kitokį socialinių paslaugų apibrėžimą. Jo teigimu, ,,Socialinės paslaugos yra socialinio darbo organizavimo forma, todėl net ir esant dabartiniams rinkos santykiams efektyvumas analizuotinas kaip socialinis efektyvumas. Jo matas – kliento poreikių tenkinimo lygis“ (Prakapas 2007, 16-17).

Kaip teigia L. Andrijauskaitė (2015, 73), ,,socialinės paslaugos gali būti suprantamos tam tikra prasme kaip priklausomybė (nuo valstybės) arba nepriklausomybė (paslauga didina gavėjo savarankiškumą).“

Nagrinėjant socialinių paslaugų, įvairių mokslininkų, interpretuojamus apibrėžimus, norėtųsi šalia tapatinti socialinio darbo sąvokos apibrėžimą.

„Socialinis darbas – tai socialinės pagalbos procesas, paremtas technika, profesine etika ir kitais būdais, padedančiais žmogui patenkinti svarbiausius poreikius, išspręsti sunkumus, sudaryti sąlygas jam kuo normaliau gyventi, pašalinant iškylančias socialines problemas“ (Adomaitienė ir Balčiūnienė 2017, 75).

Tapatinimas šių dviejų sąvokų nėra atsitiktinis. Darbo autorė įžvelgia panašumus, įvardydama kaip pagrindinį jungiantį saitą, tai tiek socialinių paslaugų, tiek socialinio darbo vykdytojas yra socialinis darbuotojas.

Apibendrinant, moksliniuose šaltiniuose akcentuotų socialinių paslaugų apibrėžimus, galima teigti, jog vienokiu ar kitokiu požiūriu yra apibūdinama valstybės pagalba žmogui.

Socialinių paslaugų teikimas yra kryptinga veikla ir turi tikslą. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija nurodo, kad „socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį“ (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006).

Analizuojant socialinių paslaugų sampratą, moksliniuose šaltiniuose reiškiasi du socialinių paslaugų suvokimo aspektai. Antai V. Indrašienė ir L. Margelienė (2009, 143) teigia, kad socialinių paslaugų suvokimas, plačiąja prasme, apima ne tik socialinę apsaugą, bet ir švietimą, laisvalaikį, sportą, sveikatos priežiūrą, kultūrą ir kitas paslaugas, o siaurąja prasme, socialinės paslaugos tampa socialinės apsaugos sistemos dalimi, nukreipta mažinti socialinę atskirtį, bei siekianti remti žmonių lygiateisiškumą. Skirtumai tarp šių požiūrių akivaizdūs. Pirmuoju atveju, socialinės paslaugos, teikiamos visiems visuomenės nariams, o antruoju, tik tam tikroms grupėms, t. y. pažeidžiamiems ir silpniems, patiriantiems atskirtį visuomenės sluoksniams. Moksliniuose šaltiniuose tokios paslaugos apibūdinamos „asmeninėmis socialinėmis paslaugomis“ (Indrašienė ir Margelienė 2009, 143).

Kyla klausimas kokie faktoriai sąlygoja žmogaus pažeidžiamumą, silpnumą ir atskirtį? Remiantis L. Žalimiene (2011, 50), galima būtų teigti, kad tam iš dalies turi įtakos Lietuvos įstatymuose akcentuojamos žmonių kategorijos kaip „socialiai remtini‘‘, „socialinės rizikos‘‘, „globotiniai‘‘ ir kiti. Tokiais terminais yra apibūdinami žmonės, kuriems reikalingos paslaugos ar parama, o tai formuoja atitinkamą požiūrį ir santykius organizuojant paslaugas savivaldybėje, bei formuoja diskriminacinę aplinką, kuomet paslaugos gavėjui iš anksto primetama silpno, pažeidžiamo ir nesavarankiško asmens etiketė.

A. Terešnikas (2014, 65) pasisako, jog žmogaus atskirčiai turi įtakos žemas darbo atlygis, išsilavinimo trūkumas, nesaugi gyvenimo aplinka, o tai sudaro kliūtis pasiekti bent pakenčiamą gyvenimo kokybę, kas įtakoja asmens savigarbos, pasitikėjimo savimi, pasitenkinimo gyvenimu žlugimą.

J. Čižikienė ir A. Urmanavičienė (Čižikienė ir Urmanavičienė 2018, 31) yra tos nuomonės, jog neįgaliems ir pagyvenusiems asmenims, neturintiems pakankamos darbinės kvalifikacijos, nuteistiems, priklausomiems asmenims, etninėms mažumoms, smurto aukoms, ilgalaikiams bedarbiams labiausiai gresia socialinė atskirtis.

Pagal L. Andrijauskaitę (2015, 73), socialines paslaugas galima būtų klasifikuoti į mokamos ir nemokamos socialines paslaugas, viešas ir privačias, apmokamas asmenų arba teikiamas per socialinių paslaugų infrastruktūrą (t. y. per valstybinį / savivaldybinį finansavimą), kontraktines ar nekontraktines ir pan.. Autorė nusako, kad socialinės paslaugas galima būtų įvardyti kaip tam tikrų veiksmų sistema, kuri reguliuojama viešojo valdymo sistemoje, formuojant tarp viešojo valdymo elementų atitinkamus ryšius.

L. Andrijauskaitė (2015, 79-80) nurodo, kad socialinių paslaugų sistemos įvairovei turi įtakos valstybės gerovės tipas, taip pat socialinių paslaugų teikimo centralizacijos / decentralizacijos laipsnis. Kadangi socialinių paslaugų teikimas yra sudėtinė socialinės politikos dalis, tai pagrindinį socialinės politikos formavimą atlieka institucija turinti įstatymų leidybos teisę. Paprastai tokios institucijos formuoja socialinių paslaugų sampratas, socialinių paslaugų infrastruktūras, identifikuoja socialinių paslaugų gavėjus, reglamentuoja socialinių paslaugų kiekį ir turinį, socialinių paslaugų poreikio nustatymo bei teikimo, kokybės kontrolės, administravimo taisykles. Socialinių paslaugų politiką formuojanti institucija, gali perduoti ir kitiems subjektams, tokiems kaip vietos savivalda, įgaliojimus (ar jų dalį), nustatyti patiems socialinių paslaugų sistemos veikimo principus.

Stengiantis suvokti socialinių paslaugų prasmę, būtina akcentuoti, jog socialinės paslaugos negalimos be teikėjo ir gavėjo santykio. Kaip teigia L. Andrijauskaitė (2015, 83), socialinių paslaugų teikimą reikėtų suprasti kaip procesinę vykdymo funkciją, kuri apima tiesioginį paslaugos teikimą klientui. Socialines paslaugas šiuolaikinėje valstybėje gali būti teikiamos ne tik viešojo sektoriaus, bet ir privataus, NVO, bei neformalaus sektoriaus (šeima, bendruomenė).

V.Indrašienė ir L. Magelienė (2009, 143) atkreipė dėmesį, jog moksliniuose šaltiniuose, socialinės paslaugos yra tapatinamos su socialiniu darbu arba socialinio darbo organizavimu konkrečioje įstaigoje, bendruomenėje, su tam tikromis klientų grupėmis. Tačiau autorės teigia, kad šių dviejų terminų tapatinimas negalimas, nors jų tikslai yra panašus – atkurti, padėti palaikyti asmens santykius su visuomene, kai jis pats dėl tam tikrų priežasčių nepajėgia tai padaryti.

Remiantis R. Naujaniene ir kt. (2010, 8), socialinis darbas yra orientuotas į pagalbą, suteikiant humaniškas ir efektyvias socialines paslaugas, žmonėms, šeimoms, grupėms, bendruomenėms ir visuomenei taip, kad gerėtų socialinis funkcionavimas, bei kiltų gyvenimo kokybė.

Tačiau V.Indrašienė ir L. Magelienė (2009, 143) akcentuoja, kad socialinių paslaugų turinyje išdėstyti žymiai platesni veiklos laukai nei socialiniame darbe ar socialinio darbo paslaugų teikime. Pasak autorių, socialinės paslaugos nusakomos įvardijant šių paslaugų svarbiausius tikslus:

asmenų gyvybinių poreikių tenkinimas;

žmogaus gebėjimo savarankiškai funkcionuoti visuomenėje atkūrimas;

socialinių problemų prevencija.

Kalbant apie socialines paslaugas, labai svarbu išskirti kas tai yra socialinių paslaugų gavėjai. Remiantis Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006), socialinių paslaugų gavėjai Lietuvos Respublikoje yra įvairios žmonių grupės: tai yra senyvo amžiaus asmenys bei jų šeimos, asmenys su negalia bei jų šeimos, vaikai likę be tėvų globos, socialinę riziką patiriančios šeimos bei jų vaikai, vaikus globojančios ir (ar) prižiūrinčios šeimos, bei kiti asmenys ir šeimos. Pasak L. Andrijauskaitės (2015, 75), tai tam tikros „rizikingos visuomenės narių kategorijos“, kurios turi galimybę pretenduoti į socialinės apsaugos/rūpybos priemones.

Socialinių paslaugų teikimo procese dalyvaujantis subjektas yra socialinis darbuotojas. L. Andrijauskaitė (2015, 82) pažymi, kad socialinių paslaugų tikslai yra realizuojami per socialinius darbuotojus. Autorė mano, kad nuo šių asmenų priklauso socialinių paslaugų kokybė ir socialinių paslaugų teikimo tikslo pasiekimo rezultatai. Remiantis V. Kavaliauskiene (2010, 164), socialinis darbuotojas, nukreipdamas savo jėgas ir gebėjimus dėl kitų žmonių, stengdamasis padėti jiems patenkinti poreikius, suteikia tam tikrą prasmę ne tik kito žmogaus, bet ir savo gyvenimui, profesinei veiklai. Pagal autorę, egzistencijos prasmė yra svarbi kiekvienam visuomenės nariui, tad savaime aišku, kad šis egzistencijos aktualumas svarbus yra ir socialiniam darbuotojui dėl kliento gerovės.

Teikiant socialines paslaugas, socialiniai darbuotojai, dažniausia dirba komandoje su kitais socialiniais darbuotojais ar kitų įstaigų specialistais. Komandinis darbas, teikiant socialines paslaugas, užtikrina darbo efektyvumą

Mokslinėje literatūroje galima aptikti aprašomus socialinių darbuotojų darbo specifikos bruožus, teikiant socialines paslaugas klientui. Antai V. Kavaliauskienė (2008, 89) įžvelgia, jog socialiniai darbuotojai dirba su labiausiai pažeidžiamais asmenimis, kuomet dažnai tenka susidurti su sunkiai įveikiamomis, be galo sudėtingomis, bei aštriomis ar ilgalaikėmis problemomis.

Santykis tarp kliento (paslaugos gavėjo) ir paslaugos teikėjo apsprendžiamas kokybės rodikliais. Kaip mano L. Žalimienė (2001, 100), siekiant socialinių paslaugų kokybės, pirmiausia būtina tinkamai patenkinti paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario, paslaugų poreikius. Autorė aiškina, jog socialinių paslaugų teikimo kokybiškumą galima vertinti pagal tris paslaugų gavėjo aspektus:

Paslaugų gavėjas kaip vartotojas. Tai suvokiama kaip paslaugų gavimas individualiai.

Paslaugų gavėjas kaip pilietis. Šiuo atveju teikiant paslaugas gavėjui turi būti užtikrinamos visos jo kaip piliečio teisės.

Paslaugos gavėjas kaip bendruomenės narys. Pagal šį rodiklį yra apsprendžiama kiek paslaugos gavėjas integruojasi į bendruomenę, kurioje jis gyvena, gaudamas paslaugas.

Darbo autorė gali daryti išvadą, jog nepatenkinus kliento poreikių nors viename aspekte, negalima kalbėti apie paslaugos teikimo kokybiškumą. Remiantis L. Žalimiene (2001, 100), bet kurio iš išvardytų aspektų ignoravimas ar nebuvimas reiškia nepakankamą paslaugos suteikimo kokybę pačiam paslaugos gavėjui.

Apibendrindama darbo autorė, gali teigti, kad šiuolaikinėje valstybėje būtina akcentuoti socialinių paslaugų svarbą, kuriant rūpestingą, atsakingą, integracinę bei produktyvią visuomenę.

1.2. Socialinių paslaugų raida Lietuvos Respublikoje

Lietuvos Respublikoje apie socialinių paslaugų svarbą ir jų organizavimą pradėta kalbėti tik atkūrus Lietuvos nepriklausomybę 1991 metais. Tuo metu Lietuvos Respublikai atsivėrė galimybės glaudesniems santykiams su Vakarų Europos valstybėmis, kas įtakojo socialinių problemų suvokimo esmę ir problemų sprendimų svarbą. Kaip pastebi A. Guogis (2004, 17), atkūrus nepriklausomybę, valstybėje ima reikštis daugybė problemų įvairiose gyvenimo srityse. Ekonominio augimo tempo poveikį pajautė tik nedaugelis gyventojų. Globalizacijos procesas reiškėsi ne tik teigiamai, bet ir sudarė sąlygas formuotis socialinei poliarizacijai ir nelygybei, nes kaip tik tuo metu Lietuvoje buvo žemas socialinės apsaugos lygis.

Pasak G. Svirbutaitės – Krutkienės ir R. Dužinsko (2018, 13), naujas Lietuvos Respublikai periodas buvo lydimas įvairiausių visuomenės sukrėtimų ir iššūkių. Valstybė susidūrė su intensyvia ekonomikos globalizacija ir konkurencija, pradėjo reikštis dideli demografiniais pokyčiai. Dėl valstybinių įmonių reorganizavimo į pelno siekiančias įmones, didėjo nedarbas, kas sąlygojo skurdo problemos gilėjimą, vis stipriau reiškėsi nelygybė, dėl to atsirado socialinių paslaugų poreikis.

Kaip teigia J. Aidukaitė ir kt. (2012, 211-212), iki Lietuvos nepriklausomybės atkūrimo nepinigines socialines paslaugas Lietuvoje teikė valstybė. Tik atkūrus nepriklausomybę, atsirado poreikis formuoti naują socialinių paslaugų sistemą.

Remiantis L. Žalimiene ir R. Lazutka (2009, 26), iki nepriklausomybės atkūrimo, Lietuvoje socialinės apsaugos ir socialinės politikos sritys nebuvo plėtojamos. Tuometinę socialinių paslaugų sistemą sudarė stacionarios globos įstaigos, tai yra senelių, vaikų globos namai, neįgaliųjų pensionatai.

L. Žalimienė (2001, 99) aiškino, kad atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, Lietuva turėjo galimybę perimti 100 metų turinčią profesionalaus socialinio darbo patirtį iš kitų šalių, o tai skatino spartesnį profesionalaus socialinio darbo ir socialinių paslaugų plėtojimo procesą. Tačiau A. Guogis (2014, 76) yra tos nuomonės, kad perkėlimas socialinių modelių Europoje iš vienos šalies į kitą faktiškai yra neįmanomas. Dabartinės sąlygos leidžia tik įsisavinti ir perkelti atskiras socialinių paslaugų

technikas iš toliau pažengusių šalių. L. Žalimienė (2001, 99-100), nagrinėdama socialinių paslaugų plėtrą Lietuvoje nuo nepriklausomybės atkūrimo, išskyrė du socialinių paslaugų plėtojimo etapus:

1990 – 1998 m Lietuvos socialinių paslaugų sektoriaus įvardijami kaip kiekybinis socialinių paslaugų teikimo plėtros šuolis. Šiuo laikotarpiu viena po kitos kūrėsi socialinių paslaugų įstaigos, plėtėsi teikiamų paslaugų asortimentas, pačioje socialinių paslaugų sistemoje ėmė dominuoti savivaldybių ir NVO teikiamos paslaugos. Socialinių paslaugų sistemoje susikūrė įvairioms klientų grupėms, pritaikytos socialinių paslaugų įstaigos.

1998 m įvardijami kaip antro socialinių paslaugų etapo pradžia. Šiuo metu socialinių paslaugų sistemos plėtroje iš kiekybinių rodiklių akcentai perkeliami į kokybinius rodiklius. Pradedama diskutuoti apie tai kaip įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, kaip paslaugas pritaikyti pagal kliento poreikius. Taip pat akcentuojamas dėmesys į reikalavimus paslaugų teikėjų kvalifikacijai, atsiranda būtinybė parengti bendruosius ir specialiuosius socialinių paslaugų teikimo įstaigų standartus.

Remiantis A. Guogiu ir D. Gudeliu (2005, įvade), galima teigti, kad Lietuvoje socialinių paslaugų sektorius buvo plėtojamas atsižvelgiant į vietinių sąlygų specifiką, kurią nulėmė iš sovietinio laikotarpio paveldėtos stacionarios paslaugos, žemas bendruomeniškumo lygis, tiek ir išsivysčiusių šalių patirtis, diegiant kokybės vadybos, žmogiškųjų išteklių vadybos, veiklos valdymo ir kitos viešosios vadybos naujovės.

Remiantis J. Aidukaite ir kt. (2012, 212-215), 1996 m buvo priimtas pagrindinis socialinių paslaugų teikimą reguliuojantis dokumentas, tai yra Socialinių paslaugų įstatymas, kuriame buvo nusakyta atskirų valdymo lygių atsakomybė už socialinių paslaugų sistemos funkcionavimą. Pagal įstatymą, socialinių paslaugų organizatoriai ir teikėjai buvo įvardyti Socialinės apsaugos ir darbo, Švietimo ir Sveikatos apsaugos ministerijos, apskričių valdytojai ir savivaldybės. Jau 1996 m Socialinių paslaugų įstatymas įpareigojo savivaldybes prisiimti didžiausia atsakomybę už socialinių paslaugų teikimą, bei socialinių paslaugų teikimo programų kūrimą. Kadangi pirmame socialinių paslaugų plėtros etape buvo atsisakyta valstybės globos monopolio, savivaldybės gavusios teisę pačios planuoti paslaugas, kompensuojant globos namuose vietų trūkumą, pradeda socialines paslaugas teikti namuose. Socialinių paslaugų teikimo orientavimasis paslaugos gavėjo namuose, įtakojo naujos paslaugų sistemos plėtrą. Sekančiame socialinių paslaugų plėtros etape akcentuojamas socialinių paslaugų teikimo kokybės gerinimas, socialinių paslaugų finansavimo tvarkos keitimas, bei skiriamas didžiulis dėmesys socialinių paslaugų organizavimui ir tobulinimui. Pagal naujuosius socialinių paslaugų teikimo tikslus, 2006 metais buvo parengtas naujas socialinių paslaugų įstatymas (2006), kuriame kaip naujovė atsirado socialinės globos įstaigų licencijavimo reglamentavimas, konkretus mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos išaiškinimas.

Pagal L Žalimienę ir R. Lazutką (2009, 23), iki 2006 metų socialinės globos srityje rinkos principai neveikė, nes tuometiniai įstatymai nesudarė palankių sąlygų. Priėmus 2006 metais Lietuvos

Respublikos Socialinių paslaugų įstatymą, kuriame buvo įtvirtintos tam tikros nuostatos, leido formuotis rinkos santykiams socialinės globos sistemoje. Pasak autorių (Žalimienė ir kt. 2009, 25) socialinių paslaugų teikimas pasiskirsto į keturis sektorius:

Viešąjį sektorių (valstybinis);

Visuomeninį sektorių (ne pelno siekiantis);

Privatų sektorių (pelno siekiantis);

„Neformalų“ sektorių (šeima, draugai, kaimynai).

Vis dėl to už efektyvų ir kokybišką socialinių paslaugų teikimą lieka atsakingos valdžios institucijos, kurios pasirinkusios tinkamą paslaugų teikėjų koordinavimo būdą, sudaro sąlygas visiems sektoriams lygiomis teisėmis ir sąlygomis konkuruoti tarpusavyje.

„Bendradarbiavimas tarp nevyriausybinio ir valdžios sektorių yra grindžiamas įgyvendinamų politikos priemonių ir siekiamų rezultatų sutapimu tiems visuomenės nariams, kuriems šis priemonių (paslaugų) paketas yra skiriamas“ (Vorevičienė ir kt. 2017, 123).

Socialinių paslaugų administravimas (organizavimas ir teikimas) šiuo metu yra vienas iš svarbiausių aspektų Lietuvos Respublikos socialinės politikos kontekste. Tai įtakoja daugelio mokslininkų ir autorių susidomėjimą socialinių paslaugų teikimo svarba, o pati socialinių paslaugų teikimo sistema tampa analizės objektu. Moksliniuose šaltiniuose, galima įžvelgti daugelio autorių mintis, kurios byloja apie socialinių paslaugų teikimo tobulinimą. Kaip teigia A. Bitinas ir kt. „socialinės paslaugos yra integrali valstybės gerovės dalis, padedanti visuomenei spręsti iškylančias socialines problemas“ (Bitinas ir kt. 2010, 18). Pastaruoju metu, ne tik visame Pasaulyje, bet ir Lietuvoje, opios socialinės problemos kaip skurdas, nedarbas, alkoholizmas, vaikų ir senolių nepriežiūra reikalauja iš valstybės atitinkamo socialinių paslaugų teikimo ir administravimo. Žmogus nebepajėgdamas patenkinti svarbiausių savo poreikių t. y. išlaikyti savęs ir šeimos, pasirūpinti būstu, savo ir vaikų sveikatos priežiūra, ugdymu, patiria gyvenimo lygio smukimą, kas įtakoja ateityje socialinę atskirtį. Pagal R. Brazienę ir G. Merkį (2012, 119) socialinės atskirties klausimas, pastaruoju metu, tapo labai aktualus mokslininkų darbuose ir tam yra skiriama vis daugiau dėmesio. Kaip pastebi S. Mikulionienė (2005, 23), socialinės atskirties sąvoka yra tampriai susijusi su skurdo sąvoka, net gi galima aptikti nuomonių, jog socialinė atskirtis ir yra tas pats skurdas.

Remiantis S. Mikulioniene (2005, 28), dažniausi rizikos veiksniai, kurie įtakoja asmenų socialinės atskirties susiformavimą, galima būtų įvardyti kaip mažos pajamos, šeimyniniai konfliktai, globojami asmenys, problemos su vaikais ugdymo įstaigose, buvę kaliniai, priklausymas etninėms mažumoms, gyvenimas nepalankioje kaimynystėje, psichikos sveikatos problemos, amžius, negalia, tačiau didžiausią riziką patekti į socialinę atskirtį, turi asmenys su silpna fizine ir psichine sveikata, taip pat gyvenantys skurde bei turintys savo ar šeimos nesaugią aplinką.

Darbo autorės manymu, kryptingai administruojant socialinių paslaugų teikimą, atsižvelgiant į visuomenės poreikius, galima sumažinti socialinę atskirtį, skurdą, nedarbą, alkoholizmą, vaikų ir senolių nepriežiūrą, užkirsti kelią problemų gilėjimui.

1.3. Socialinių paslaugų administravimą ir teikimą reglamentuojanti teisinė bazė

Mokslinėje literatūroje terminas ,,įstatymas“ nusakomas įvairiais aspektais, tačiau remiantis P. Ragausku (2005, 134), viena iš svarbiausių valstybės valdžios funkcijų yra įstatymų leidyba. Anot autoriaus, įstatymai apsprendžia teisinę tvarką ir įtakoja valdžios institucijas bei daro poveikį įvairioms socialinėms sritims. Įstatymuose numatyta tvarka galioja kiekvienam asmeniui vienodai. Įstatymų nepaisymas ar pažeidimas užtraukia atsakomybę.

„Lietuvoje įstatymas yra visuotinė priemonė, užtikrinanti, kad bus įgyvendintas konstitucinis asmenų lygybė įstatymui principas“ (Ragauskas 2005, 167). Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsnis aiškiai nusako „Įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs. Žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu“ (LR Konstitucija 2016, 19). Tai leidžia daryti išvadą, jog visi įstatymai, reglamentuojantys socialinių paslaugų administravimą ir teikimą, bus įgyvendinami skaidriai.

Remiantis M. Išoraite (2007, 19), socialinių paslaugų administravimą būtų galima paaiškinti kaip valstybės ir vietos savivaldos institucijų, įstatymais ir teisės aktais reglamentuota vykdomoji veikla, įgyvendinant vietos savivaldos lygmenyje socialinę pagalbą asmeniui (šeimai).

Socialinių paslaugų administravimo tobulinimo klausimai yra aktualūs iki šių dienų. Pasak A. Bitino ir kt. (2010, 19), spartūs visuomenės socialinės ir ekonominės aplinkos pokyčiai, viešojo sektoriaus išlaidų mažinimas, bei ekonomikos kitimas, verčia ieškoti efektyvių ir su mažiausiomis išlaidomis, socialinių paslaugų administravimo variantų. Socialinių paslaugų administravimui ir sėkmingam paslaugų teikimui svarbu sistemingas darbas, taikant naujas technologijas, motyvuotų darbuotojų komanda, nuoseklus ir abipusis bendradarbiavimas su viešosiomis įstaigomis ir privačiuoju sektoriumi. Kadangi socialinių paslaugų poreikis Lietuvos Respublikoje tik didėja, tad būtinas efektyvus socialinių paslaugų administravimo tobulinimas, taip užkertant kelią visuomenės narių socialinei atskirčiai formuotis.

Remiantis A. Bitinu ir kt. (2010, 19), savivaldybės administruodamos socialinių paslaugų teikimą, turi bendradarbiauti su kitomis socialines paslaugas administruojančiomis institucijomis, taip pat nevyriausybinėmis organizacijomis, esant reikalui su religinėmis bendruomenėmis, taip pat fiziniais bei juridiniais asmenimis. Savivaldybių socialinių reikalų skyrių veikla organizuojama taip, kad

administruojant socialinių paslaugų teikimą būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga, bei kokybiška personalo struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija

Socialinių paslaugų administravimą apsprendžia įstatymai, kurie numato teisines gaires socialinės politikos įgyvendinimui. Tai reiškia, jog socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas yra reglamentuotas įstatymais ir teisės aktais.

Darbo autorė, analizuodama socialinių paslaugų administravimą Lietuvos Respublikos teisinėje bazėje, gali teigti, jog socialinių paslaugų administravimą šalyje apsprendžia šis teisinis reglamentas:

LR Konstitucija. ,,Konstitucijoje vietos savivalda yra įtvirtinta kaip savaveiksmiškumo pagrindais veikianti ir valstybės valdžios institucijoms tiesiogiai nepavaldi vietinė viešojo administravimo sistema – įstatymų numatytų administracinių vienetų teritorinių bendruomenių savitvarka ir savaveiksmiškumas pagal Konstitucijos ir įstatymų apibrėžtą kompetenciją“ (Kiurienė 2014, 189).

Lietuvos Respublikos Konstitucijos (2016, 69), 120 straipsnis numato savivaldybių įstatymo apibrėžtą kompetenciją veikti laisvai ir savarankiškai.

Darbo autorės manymu, ši valstybės suteikta teisė savivaldybėms, leidžia iš arčiau pažvelgti į bendruomenės problemas ir tiksliau numatyti galimus problemų sprendimo būdus.

LR Vietos savivaldos įstatymas. Tai pagrindinis vietos savivaldą reglamentuojantis įstatymas. ,,Šio įstatymo tikslas – skatinti ir plėtoti vietos savivaldą kaip demokratinės valstybės raidos pagrindą“ (Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymas, 2008).

Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatyme, pirmo skirsnio, 3 straipsnyje yra teigiama, kad ,,vietos savivalda – įstatymo nustatyto valstybės teritorijos administracinio vieneto nuolatinių gyventojų bendruomenės, kuri turi Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, savitvarka ir savaveiksmiškumas pagal Konstitucijos ir įstatymų apibrėžtą kompetenciją“ (Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymas, 2008).

Remiantis V. Pauliku (2013, 208), vietos savivalda, visose demokratinėse valstybėse ir Lietuvos Respublikoje, orientuojasi į dvi labai svarbias funkcijas. Viena iš funkcijų yra dalyvauti politikos formavime, dėl vietos bendruomenės aktualių problemų priimti sprendimus, bei juos įgyvendinti. Antra funkcija orientuota į viešųjų paslaugų poreikio analizę ir jų teikimą savivaldybės vietos bendruomenės nariams.

Remiantis Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymo (2008), 2 skirsnio, 6 straipsnio, 12 punktu, galima akcentuoti, kad savivaldybės privalo planuoti ir teikti socialines paslaugas, steigti socialinių paslaugų įstaigas savo teritorijoje, jas išlaikyti, bei bendradarbiauti su nevyriausybinėmis organizacijomis. Apibendrinant, galima teigti, jog tai yra savarankiškoji

savivaldybės funkcija, atliekama pagal Lietuvos Respublikos Konstitucijos ir Lietuvos Respublikos įstatymų numatytas kompetencijas.

Kalbant apie socialinių paslaugų administravimą vietos savivaldos lygmenyje, labai svarbu būtų akcentuoti decentralizavimo faktą. Pasak V. Domarko (2005, 9-10), decentralizavimas suprantamas kaip kai kurių centrinės valdžios funkcijų perdavimas vietos valdžiai. Autorius teigia, kad decentralizacijos veiksnys stiprina demokratiją, tuo pačiu gerina paslaugų teikimą, sudarant sąlygas vietos gyventojams daryti įtaką planavimo procesams. Vietinės valdžios politinis ir finansinis stabilumas, bei vietinių bendruomenių aktyvi veikla įtakoja kokybiškų paslaugų steigimą ir įvairesnių gyventojų poreikių tenkinimo galimybes.

Pasak V. Smalskio (2010, 95), decentralizavimas tai vienas iš Naujojo viešojo valdymo reformos apraiškų, kuomet vyriausybė dalį funkcijų perduoda vietos savivaldai. Perdavimo faktas užtraukia atsakomybę vietiniam viešojo sektoriaus personalui, tačiau priartina savivaldą prie gyventojų ir pagerina vietinės bendruomenės aptarnavimą, bei skatina bendruomenės įsitraukimą į administravimo procesus, kas sąlygoja demokratiškumo ugdymą viešajame administravime, o sprendimų priėmimas tampa skaidresnis.

LR Viešojo administravimo įstatymas. Įstatymas „sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms; nustato viešojo administravimo principus, viešojo administravimo sritis, viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus; garantuoja asmenų teisę apskųsti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą“ (Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymas, 2006).

Remiantis Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymo (2006), 2 straipsnio, 1 dalimi, matyti, kad viena iš viešojo administravimo savivaldos lygmenyje yra viešųjų paslaugų teikimo administravimas. Jau įstatymas, decentralizacijos lygmenyje, įpareigoja vietos savivaldybes rūpintis viešųjų paslaugų teikimu, bei administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrole įstatymų nustatyta tvarka.

Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymo (2006), 16 straipsnis numato viešųjų paslaugų teikimo administravimo reikalavimus. Pagal įstatymą, administruojant viešųjų paslaugų teikimą, išskiriami reikalavimai, numatantys viso proceso esmę. Viešojo administravimo subjektas, administruojantis paslaugas, privalo užtikrinti paslaugų teikimo teisėtumą, pats negali teikti paslaugų, išskyrus tuos atvejus, kuomet, Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatyme yra numatytos sąlygos ir tvarka, leidžianti savivaldybės administracijos padaliniui užsiimti viešųjų paslaugų teikimu. Tačiau, viešojo administravimo subjekto iniciatyva, administruojant savivaldos lygmenyje viešąsias paslaugas, viešųjų paslaugų teikėjai, privalo sudaryti teikiamų paslaugų

sąrašus, ir viešojo administravimo subjektas, vadovaujantis vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka bei kitais teisės aktais, reguliuojančiais paslaugų teikimą, tvirtina viešųjų paslaugų teikimo aprašus, kuriuos viešojo administravimo subjektas, administruojantis viešųjų paslaugų teikimą savivaldybės teritorijoje, įpareigoja viešųjų paslaugų teikėjus paskelbti viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinėje sistemoje ir savo įstaigos interneto svetainėje.

LR Socialinių paslaugų įstatymas, reglamentuojantis socialines paslaugas. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas ,,apibrėžia socialinių paslaugų sampratą, tikslus ir rūšis, reglamentuoja socialinių paslaugų valdymą, skyrimą ir teikimą, socialinės globos įstaigų licencijavimą, finansavimą, mokėjimą už socialines paslaugas bei ginčų, susijusių su socialinėmis paslaugomis, nagrinėjimą“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo (2006), 10 straipsnis numato pagrindines socialinių paslaugų valdymo institucijas.

Viena iš pagrindinių socialinių paslaugų valdymo institucijų yra **Socialinės apsaugos ir darbo ministerija**, kuri ,,įgyvendina valstybės socialinių paslaugų politiką“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Socialinės apsaugos ir darbo ministerija valstybės Vyriausybei teikia siūlymus susijusius su socialinių paslaugų ir socialinio darbo tobulinimo kryptimis. Taip pat rengia teisės aktų projektus, susijusius su asmens ar šeimos socialinių paslaugų poreikio nustatymu, socialinių paslaugų skyrimu, finansavimu, apmokėjimu už socialines paslaugas, bei dėl socialinės globos įstaigų licencijavimo. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetencijoje yra socialinių darbuotojų, bei jų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir veiklos reglamentavimo klausimai.

Dėl demografinių pokyčių (gimstamumo sumažėjimo, migracijos į kitas valstybes ir mirtingumo), kinta socialinių paslaugų poreikis. Tad Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vienas iš veiklos prioritetų yra analizuoti ir vertinti socialinių paslaugų būklę valstybėje ir pagal priimtas išvadas teikti savivaldybėms siūlymus dėl socialinių paslaugų planavimo ir organizavimo.

Sekanti labai svarbi socialinių paslaugų valdymo institucija yra **savivaldybė.** Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas (2006) nusako savivaldybės kompetencijas. Pagal suteiktas kompetencijas Lietuvos Respublikos savivaldybės privalo atsakyti už socialinių paslaugų teikimą savo teritorijoje, jų planavimą, organizavimą, bei teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Socialinių paslaugų teikimo apimčiai ir rūšiai savivaldybė, vadovaudamasi vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos patvirtintu socialinių paslaugų planavimo metodika, kiekvienais metais rengia ir tvirtina socialinių paslaugų planą. Socialinių paslaugų planavimo metodika ,, nustato socialinių paslaugų planavimo savivaldybėje principus, socialinių paslaugų planavimo subjektus, socialinių paslaugų plano projekto rengimo tvarką, plano struktūrą ir turinį, plano projekto svarstymo, derinimo ir įgyvendinimo tvarką“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas 2006). Remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu ,,Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos“ (2006), savivaldybės socialinių

paslaugų planą privalo rengti taip, kad planas atitiktų savivaldybės strateginio plano, regiono plėtros plano, ilgalaikių valstybės planų numatytas socialinėms paslaugoms ilgalaikius tikslus, kryptis bei priemones.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo (2006), 3 skirsnio, 13 straipsnyje numatyta, jog pačioms savivaldybėm yra suteikta teisė steigti savo teritorijoje naujas socialinių paslaugų įstaigas, bei jas kontroliuoti ir užtikrinti kokybę. Kaip numato Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas (2006), kiekvienos savivaldybės administracijoje turi būti įsteigtas padalinys, kuris administruotų socialinių paslaugų teikimą savivaldybės teritorijoje, planuotų, organizuotų socialines paslaugas, bei atliktų teikiamų socialinių paslaugų priežiūrą ir kontrolę.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006), **Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos** kompetencija yra vertinti, prižiūrėti ir kontroliuoti socialinių paslaugų kokybę, teikiant metodinę pagalbą dėl socialinės globos normų taikymo, bei metodinės pagalbos teikimas savivaldybėms dėl socialinės priežiūros šeimoms organizavimo, taip pat išduoda, sustabdo ar naikina licencijų galiojimą teikti socialinę globą, atlieka tikrinimą kaip laikomasi licencijuojamos veiklos numatytų sąlygų.

„Savivaldybių veikla turi būti administruojama taip, kad būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga bei kokybiška personalo struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija“ (Bitinas ir kt. 2010, 19).

Pagal Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymą (2006), socialines paslaugas turi teisę gauti Lietuvos Respublikos piliečiai, taip pat užsieniečiai bei asmenys be pilietybės, bet turintys leidimus laikinai ar nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje ir „kiti asmenys Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

„Socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Siekiant įgyvendinti Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo numatytus tikslus, reikalinga socialinių paslaugų įvairovė ir pasiūla. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. gegužės 22 d. įsakymas Nr. A1-290 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ pakeitimo“ (2019), socialinės paslaugos skirstomos į bendrąsias socialines paslaugas ir specialiąsias socialines paslaugas.

Pagrindinis „bendrųjų socialinių paslaugų tikslas – ugdyti ar kompensuoti asmens (šeimos) gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“ (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-290, 2019). Remiantis

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-290 (2019), bendrosios socialinės paslaugos orientuotos teikti socialines paslaugas socialinių paslaugų įstaigose, bei paslaugos gavėjo namuose. Paslaugos teikimo trukmę bei dažnumą apsprendžia gavėjo socialinių paslaugų poreikio vertinimas. Bendrųjų socialinių paslaugų gavėjai, gaudami socialines paslaugas nepatiria nuolatinės specialistų priežiūros ir kontrolės. Tai gali būti vienkartinė, trumpalaikė ar iki problemos išsprendimo suteikta socialinė paslauga.

Specialiosios socialinės paslaugos skiriamos paslaugos gavėjui tuomet, kai dėl gebėjimų stokos savarankiškai pasirūpinti savimi ir šeima, bei pozityviai dalyvauti visuomeniniame gyvenime, nepakanka bendrųjų socialinių paslaugų. „Specialiųjų socialinių paslaugų tikslas – grąžinti asmens (šeimos) gebėjimus pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę ar tenkinti asmens gyvybinius poreikius teikiant kompleksinę pagalbą“ (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-290, 2019).

Pagal Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-290 (2019), specialiosios socialinės paslaugos, kaip ir bendrosios socialinės paslaugos, gali būti teikiamos paslaugos gavėjo namuose ar socialinių paslaugų įstaigose. Teikiant specialiąsias socialines paslaugas, teikimo trukmę ir dažnumą apsprendžia gavėjo socialinių paslaugų poreikis.

Specialiosios socialinės paslaugos yra skirstomos į socialinę priežiūrą ir į socialinė globą. Pirmu atveju, socialinių paslaugų gavėjui yra teikiamos kompleksinės socialinės paslaugos, bet nuolatinė specialistų priežiūra nėra reikalinga. Paslaugos gavimo laiką ir trukmę apsprendžia konkreti paslauga ir gaunamos paslaugos poreikis. Antru atveju, socialinių paslaugų gavėjui, teikiama kompleksinė su nuolatine specialistų priežiūra reikalaujanti pagalba. Šios paslaugos teikimo trukmę apsprendžia globos įstaigos tipas ir individualus asmens poreikis.

Socialinių paslaugų paketas Lietuvos Respublikoje yra pakankamai įvairus ir pritaikytas įvairiems gyvenimo nesklandumams įveikti ar bent jau pagerinti krizinę asmens (šeimos) situaciją. Kalbant apie socialinių paslaugų įvairovę, pravartu aptarti socialinių paslaugų įstaigas, kurios teikia socialines paslaugas. „Socialinių paslaugų įstaiga – socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždara akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Kadangi bendrųjų ir specialiųjų paslaugų teikimą savivaldybės teritorijoje administruoja pati savivaldybė, tad remiantis J. Urboniene (2011, 805), pati institucija turėtų sukurti įvairiarūšį socialinių paslaugų tinklą, užtikrinti efektyvų jų teikimą ir garantuoti klientų poreikių patenkinimą.

LR Viešųjų pirkimų įstatymas. Lietuvos Respublikoje viešuosius pirkimus savivaldybėse reglamentuoja Lietuvos Respublikos Viešųjų pirkimų įstatymo Nr. I-1491 pakeitimo įstatymas, kuris remiantis 1 straipsnio, 2 punktu reglamentuoja „viešųjų pirkimų valdymo ir atlikimo tvarką, įskaitant

viešojo pirkimo–pardavimo sutarčių vykdymą ir ginčų sprendimo tvarką, nustato viešųjų pirkimų subjektų teises, pareigas ir atsakomybę“ (Lietuvos Respublikos Viešųjų pirkimų įstatymo Nr. I-1491 pakeitimo įstatymas, 2017).

Pagal Lietuvos Respublikos Viešųjų pirkimų įstatymo Nr. I-1491 pakeitimo įstatymo 2 straipsnio, 37 punktą viešasis pirkimas - ,,vienos ar daugiau perkančiųjų organizacijų atliekamas prekių, paslaugų ar darbų įsigijimas su pasirinktu (pasirinktais) tiekėju (tiekėjais) sudarant viešojo pirkimo–pardavimo sutartį (sutartis), neatsižvelgiant į tai, ar prekės, paslaugos ar darbai yra skirti viešajam tikslui.“ (Lietuvos Respublikos Viešųjų pirkimų įstatymo Nr. I-1491 pakeitimo įstatymas 2017).

Pagal Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo (2006), 33 straipsnio, 1 ir 2 punktus, savivaldybės savo teritorijoje administruojamas socialines paslaugas finansuoja iš savo biudžeto, socialinių paslaugų įstaigų lėšų, įvairių Europos Sąjungos struktūrinių fondų, taip pat užsienio fondų, paramos bei kitų šaltinių, tad planuojant lėšas, socialinių paslaugų plėtrai, pažangių ir novatoriškų socialinių paslaugų diegimui, įgyvendinant visus klientų poreikius, socialines paslaugas savivaldybės gali pirkti pagal Lietuvos Respublikos Viešųjų pirkimų įstatymo reikalavimus iš privataus sektoriaus.

Atkreiptinas dėmesys į tai, jog Lietuvos Respublikoje įstatymų nustatyta tvarka savivaldybėms suteikta galimybė socialines paslaugas pirkti iš privataus sektoriaus, kas skatina konkurencingumą. Tad perkančioji organizacija gali tikėtis, jog konkurencijos sąlygomis, turės galimybę nusipirkti efektyviai ir už mažiausią kainą socialinę paslaugą.

Socialinės politikos įgyvendinimas negali apsiriboti tik įstatymų sukūrimu. Tam reikalinga socialines paslaugas administruojanti organizacija savivaldos lygmenyje, kuri vykdytų ir įgyvendintų Lietuvos Respublikos valdžios politiką, įvertinus gyventojų poreikius, išplėtojant socialinių paslaugų tinklą savo savivaldybės teritorijoje, kartu apjunkdama, koordinuodama šių institucijų veiklą, užtikrintų socialinių paslaugų prieinamumą asmenims ir šeimoms, sudarant sąlygas socialinių paslaugų teikimui ir tęstinumui.

2. ADMINISTRAVIMO VEIKSNIAI, ĮTAKOJANTYS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĘ

Socialinių paslaugų administravimas – tai viena iš vietos savivaldos lygmenyje prioritetinių veiklų. Sėkmingam socialinių paslaugų administravimui didžiulę įtaką daro keletas veiksnių, tiesiogiai susiję su socialinių paslaugų teikėju. Labai svarbu paminėti socialines paslaugas teikiančio socialinio darbuotojo profesinį kompetentingumo lygį, bei jo tobulinimo galimybes. Profesinio kompetentingumo lygmuo tiesiogiai įtakoja paties darbuotojo motyvaciją. Nevalia pamiršti aptarti ir vadovo valdymo stiliaus įtaką rezultatyviam administravimui.

2.1. Socialinio darbuotojo kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės

Atkūrus Lietuvos nepriklausomybę prasidėjo socialiniai, ekonominiai pokyčiai visuomenėje, kurie lėmė socialinių problemų gilėjimą Lietuvos Respublikoje. Tačiau pokyčių eigoje susiklosto palankios sąlygoms vystytis socialinei apsaugai, bei vykdyti socialinę politiką. Prasidėjusi socialinės apsaugos reforma atkreipė dėmesį į socialinio darbo svarbą valstybėje. Iškilo problema, kas teiks socialines paslaugas įvairioms klientų grupėms ir sieks teigiamų pokyčių asmens (šeimos) gyvenime. Atsiranda socialinių darbuotojų poreikis.

Pagal V. Vaicekauskienę ir R. Čiužą (2013, 139-140), išskiriami keli socialinio darbo raidos periodai:

1-as periodas apima 1990 – 1992 metus. Šiame periode įtvirtinama socialinio darbo sąvoka ir pati socialinio darbo profesija, nes prasidėjusiai socialinės apsaugos reformai pasireiškė didžiulis poreikis socialinio darbo specialistų.

2-as periodas skaičiuojamas nuo 1992 metų iki 2002 metų. Jame pasireiškia socialinio darbo profesionalizacija, kuri įtvirtinama socialinio darbo teisinių dokumentų priėmimu ir oficialiai aukštosiose bei aukštesniosiose mokyklose pradedami rengti socialinio darbo profesijos specialistai.

3-as periodas prasidėjo nuo 2003 metų iki 2013 metų. Šiame periode akcentuojama profesionalaus socialinio darbo plėtra, tai yra plečiamas socialinių paslaugų tinklas, intensyviai didėja socialinių darbuotojų skaičius.

Moksliniuose šaltiniuose, socialinis darbuotojas suvokiamas panašiai. Pagal L. Marcinkevičiūtę ir R. Petrauskienę (2009, 63), socialinis darbuotojas tai specialistas, dirbantis su labiausiai socialiai pažeidžiamais asmenimis ar jų grupėmis, bendruomenės nariais, gebantis spręsti problemas.

Remiantis J. Adomaitiene ir R. Balčiūniene (2017, 74), socialiniams darbuotojams savo profesinėje veikloje tenka susidurti su įvairaus pobūdžio socialinėmis problemomis, kaip klientų bedarbyste, socialinių įgūdžių trūkumu, ligomis ir negaliomis, įvairiomis priklausomybėmis, vaikų nepriežiūra, netinkamomis gyvenimo sąlygomis ir kitomis problemomis. Šios srities specialistai, socialinių paslaugų gavėjus konsultuoja, tarpininkauja, nukreipia, įgalina, dažnai tenka priimti atitinkamus sprendimus, planuoti pagalbos planus, telkti specialistus komandiniam darbui. Autorės įžvelgia, jog socialinio darbuotojo darbo pobūdis daugiafunkcinis, o pati veikla daugiaplane, tenka prognozuoti, numatyti, diagnozuoti, atlikti prevencinį darbą. Kadangi socialinio darbuotojo veikla yra rizikinga ir sudėtinga, patiems socialiniams darbuotojams tenka patirti nesėkmių ir nusivylimų, kurie susiklosto ne vien dėl socialinio darbuotojo neprofesionalumo ar kompetencijų trūkumo, bet dažniausiai dėl sudėtingų darbo sąlygų ir socialinių paslaugų administravimo klaidų.

Kaip įžvelgia J. Sadauskas ir kt. (2010, 58), šiuolaikinėje visuomenėje socialinių problemų tik daugėja: didėja socialinė diferenciacija, bedarbystė, skurdas, socialinis neteisingumas, migracijos sukeltos problemos, bendruomenių nykimas, nesaugumas ir taip toliau. Ieškant problemų sprendimo būdų kliento krizės metu, socialinis darbuotojas turi pasitelkti visas savo profesines žinias bei asmenines savybes.

Administruojant socialinių paslaugų teikimą savivaldybėse, dažnai susiduriama su specifinio pobūdžio problemomis, kurių sprendimas reikalauja socialinio darbuotojo atitinkamų žinių ir kompetencijų, o tai skatina socialinius darbuotojus tobulinti profesines žinias ir plėsti savo kompetencijas. Kaip teigia V. Indrašienė ir D. L. Garjonienė (2007, 67), socialinio darbuotojo kompetenciją galima būtų priskirti prie vieno iš svarbiausių organizacijos plėtros išteklių. Autorės daro prielaidą, jog būtent nuo socialinių darbuotojų kompetencijų lygio, priklauso pačios įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybė, ir vienareikšmiškai įtakoja pačios įstaigos prestižą.

Autorėms antrina A. Bitinas ir kiti autoriai (2010, 21) teigdami, jog vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų administravimo efektyvumo kriterijų yra socialinio darbuotojo profesionalizacija, kuri apsprendžiama profesinių žinių ir kompetencijų visuma. Tai reiškia, kad socialiniai darbuotojai turi būti skatinami tobulėjimui, plečiant teorines žinias, bei praktinius įgūdžius.

Remiantis S. Collins (2020, 3) socialiniai darbuotojai, teikdami socialines paslaugas, savo profesinėje veikloje, turi prisiimti atsakomybę patys rūpintis savo profesinės veiklos tobulinimu, saviugdos praktika ir kompetencijų ugdymu. Autoriaus manymu, rūpinimasis savimi yra esminis socialinio darbo praktikos elementas, siekiant išlaikyti socialinių paslaugų teikimo efektyvumą.

Moksliniuose šaltiniuose sąvoka ,,kompetenciją“ interpretuojama gana įvairiai. Autoriai V. Gražulis ir E. Markuckienė (2013,143) nurodo, jog ,,kompetencijų“ sąvoka siekiama apibrėžti konkrečius darbuotojo gebėjimus, kuriuos įtakoja ne tik įgytos žinios, bet ir asmeninė darbuotojo patirtis, bei elgsena: motyvacijos lygis, meistriškumas, problemų sprendimo metodas.

„Socialinio darbuotojo profesinė kompetencija – įgytų žinių, gebėjimų, įgūdžių ir etinių vertybių visuma, apibūdinanti jo profesinę kvalifikaciją ir nulemianti praktinės veiklos sėkmę, yra pakankamai svarbus veiksnys socialinio darbo kokybei“ (Indrašienė ir Garjonienė 2007, 67).

Pagal S. Stačinskaitę ir R. Petrauskienę (2018, 329), kompetencijomis galima būtų vadinti darbuotojo gebėjimą atlikti konkrečią veiklą.

Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos traktuojama kaip „žinių, įgūdžių, gebėjimų, vertybinių nuostatų, motyvacijos ir nusiteikimo, reikalingų sėkmingai profesinei veiklai vykdyti, ir šios veiklos patirties visuma.“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-75, 2015)

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015 m. vasario 13 d. įsakyme Nr. A1-75 „Dėl socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ pakeitimo“ (2015), aiškiai nurodyti profesinės kompetencijos tobulinimo uždaviniai:

„skatinti darbuotojus siekti didesnės profesinės kompetencijos ir tobulinti kompetencijas, padėsiančias pasiekti geriausių rezultatų dirbant su asmeniu, šeima, bendruomene;

didinti darbuotojų atsakomybę už darbo rezultatus, skatinti domėtis ir diegti socialinio darbo naujoves ir kūrybiškai, sėkmingai dirbti, kad galėtų spręsti visuomenėje iškylančias socialines problemas“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-75, 2015).

Šiuolaikiniuose moksliniuose šaltiniuose darbuotojų kompetencijų svarba nagrinėjama gana plačiai. Antai, S. Stačinskaitė ir R. Petrauskienė (2018, 329) įvardija ypatingą svarbą viešojo sektoriaus administruojamų institucijų darbuotojų kompetentingumą veiklos kokybei ir rezultatyvumui. Kadangi viešajame sektoriuje, darbuotojų pareigybes riboja taisyklės ir tam tikros procedūros, tai kompetencijų turėjimas įvardijamas kaip būtinas.

J. Adomaitienė ir R. Balčiūnienė (2017, 75-76) pasisako, jog administruojant socialinių paslaugų teikimą savivaldybėse, ypatingas dėmesys yra skiriamas socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimui ir naujų kompetencijų ugdymui. Nuolatiniai pokyčiai visuomenėje ir atsirandančios naujo pobūdžio problemos skatina socialinius darbuotojus tobulėjimui. Tačiau paslaugos teikėjas, gautas žinias privalo sujungti su gebėjimais ir pritaikyti praktikoje.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo (2006), 20 straipsnio, 5 punktas numato, jog socialinis darbuotojas per kalendorinius metus privalo tobulinti savo profesinę kompetenciją nemažiau kaip 16 akademinių valandų.

Kalbant apie socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas, viena iš pagrindinių kompetencijų yra **profesinės žinios**. Profesinių žinių struktūrą ir turinį apsprendžia konkreti profesija.

Kaip pastebi V Žydžiūnaitė ir S. Crisafulli (2012, 135-136), profesinės žinios tapatinamos su profesiniu kovos instrumentu ir profesijos galios simboliu. Autorės mano, kad teorinės profesinės žinios yra tik simbolis ir nereiškia to paties kaip praktinės profesinės žinios. Akademinių profesini žinių turėjimas įteisina profesinę veiklą, nusako profesijos galią ir prestižą, paaiškina profesijos filosofinį ir funkcinį pagrindą. Pastebėta, jog profesinės žinios nėra izoliuojamos konkrečiai profesijai ar profesijų grupei. Profesinės žinios atsikartoja daugelio profesijų turinyje, todėl įžvelgiami sistemoje vidiniai tarpusavio ryšiai. Profesinės žinios nėra statiškos, veikiamos įvairių pokyčių ir profesijų tarpusavio konkurencijos, jos kinta, perimdamos kitų profesijų žinias ir sąlygodamos naujų kompetencijų įsitvirtinimą konkrečioje profesinėje veikloje.

Apibendrinant, socialinio darbuotojo, kaip paslaugų teikėjo, profesinių žinių kompetencijos sudėtį ir pokyčius nulemia naujų profesinių veiklos sričių prijungimas bei naujų žinių plėtojimas.

Kaip teigia J. Adomaitienė ir R. Balčiūnienė (2017, 77), viena iš svarbiausių socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencija yra **analitinis mąstymas**, pasireiškiantis gebėjimu rinkti duomenis apie paslaugos gavėją ir jo aplinką, bei gautą informaciją interpretuoti. Konkretinant, tai socialinio darbuotojo, kaip paslaugos teikėjo gebėjimas diagnozuoti ir sisteminti informaciją, bei numatyti strateginį problemos sprendimo būdą.

Moksliniuose šaltiniuose (Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė 2009, 65) pabrėžiama, jog socialinio darbuotojo profesinė veikla grindžiama specialios veiklos organizavimu. Jam tenka pastoviai analizuoti klientų problemas, aiškintis veiksnius dėl ko problemos kyla, bendrauti ne tik su pačiu klientu, bet ir su jo artima aplinka, įvairių sričių specialistais.

Socialinio darbuotojo darbo rezultatyvumas ir kokybė priklauso ne tik nuo jo paties asmeninių bei profesinių žinių ir gebėjimų, bet ir nuo kitų specialistų su kuriais tenka dirbti komandoje, siekiant užsibrėžtų tikslų. Šiuo atveju pasireiškia kita socialinio darbuotojo kompetencija. Tai socialinio darbuotojo **vadybininko kompetencija.** Pagal J. Adomaitienę ir R. Balčiūnienę (2017, 78), ši kompetencija pasireiškia gebėjimu planuoti. Planavimo procesas apima visus etapus nuo problemos turinio suvokimo iki veiksmų plano sudarymo ir įgyvendinimo, įtraukiant bendruomenę, kitų sričių specialistus.

Socialiniams darbuotojams, įvaldžiusiems profesinius įgūdžius ir pasikliaunant savo asmeninėmis savybėmis, tenka vykdyti **prevencinį darbą**, siekiant išvengti problemų gilėjimo bendruomenės ar kliento aplinkoje. „Šie specialistai neturi laukti, kada į juos klientai kreipsis pagalbos, bet patys etiškai leistinais būdais privalo stengtis užkirsti kelią būsimoms problemoms“ (Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė 2009, 66).

Kita nemažiau svarbi socialinio darbuotojo, kaip paslaugos teikėjo, kompetencija yra **andragogo kompetencija**. Šios kompetencijos turinį J. Adomaitienė ir R. Balčiūnienė (2017, 78) nusako besiremdamos andragogikos kaip mokslo teorija. Moksliniuose šaltiniuose andragogikos

terminas interpretuojamas įvairiai, tačiau esmė turi vienareikšmišką bruožą ,,kuris dažniausiai buvo suprantamas kaip suaugusiųjų mokytojas, dėstytojas“ (Andriekienė 2011, 16). Šiuolaikinėje valstybėje socialinių darbuotojų veiklos objektu dažniausiai tampa suaugęs žmogus, kuriam reikalingos vienokios ar kitokios socialinės paslaugos.

K. Trakšelys (2012, 203) įžvelgia, jog siekiant atstatyti suaugusio žmogaus socialinius įgūdžius, labai svarbus tampa informacijos žmogui suteikimas, sudarant sąlygas ir galimybes jam pačiam pritaikyti suteiktas žinias problemos sprendimui ir užkirsti kelią tolesniam problemos gilėjimui. Tai atspindi, socialinio darbuotojo kaip andragogo veikloje teikiant konsultavimo, informavimo paslaugas.

Socialinio darbuotojo kaip andragogo kompetencija pasireiškia sąveikoje su klientu, kuomet specialistas dalijasi ,,informacija, patirtimi, mintimis, idėjomis ir jausmais, veda į žinių bei sąveikos dalyvių transformavimo procesą, kai konstruojamų naujų žinių, gebėjimų bei įgūdžių pagrindu vyksta asmens kokybiniai pokyčiai“ (Adomaitienė ir Zubrickienė 2012, 12).

Remiantis J. Adomaitiene ir R. Balčiūniene (2017, 79), galima apibendrinti socialinio darbuotojo andragogo kompetenciją kaip socialinio darbuotojo ir kliento sąveikos abipusę naudą. Socialinių paslaugų gavėjas sąveikaudamas su paslaugos teikėju gauna poreikių patenkinimą, o paslaugos teikėjas, socialinių problemų sprendime, profesinį augimą.

Kaip įžvelgia Z. Atkočienė (2010, 14), dėl spartėjančių permainų valstybėje ir didėjančio aplinkos neapibrėžtumo, organizacijos reikalauja iš socialines paslaugas teikiančių socialinių darbuotojų greičiau reaguoti į kliento poreikių tenkinimą, tuo pačiu gerinant organizacijos veiklos ir paslaugų teikimo kokybę. Tinkamas atsakas į besikeičiančius veiksnius socialinių paslaugų teikimo aplinkoje, reikalauja motyvuotų ir kompetentingų darbuotojų.

Kaip įžvelgia J. Adomaitienė ir R. Balčiūnienė (2017, 79), šiuolaikinis socialinių paslaugų teikimas kelia vis naujus ir didesnius reikalavimus socialiniams darbuotojams. Socialiniai darbuotojai, veikiami kintančios aplinkos, sistemingai turi gilinti profesinės kompetencijos žinias ir įgūdžius, persvarstyti vertybines nuostatas.

Siekiant prisitaikyti prie kintančių sąlygų, socialines paslaugas teikiantys socialiniai darbuotojai, savo profesinėje veikloje orientuojasi į kompetencijų tobulinimo ir ugdymo programas. Socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialines paslaugas ir savo profesinėje veikloje susiduriantiems su ypač sudėtingo ir įvairaus pobūdžio socialinėmis problemomis, yra ne tik naudinga, bet ir būtina **tobulinti ir plėtoti** savo profesines kompetencijas. Remiantis J. Adomaitiene ir R. Balčiūniene (2017, 79), profesinių kompetencijų įvaldymas įtakoja įvairių socialinių problemų sprendimų galimybes, skatina darbinę veiklą ir didina jos vertę bei našumą. Pats darbuotojas įgauna pasitikėjimą darbinėje veikloje ir atsiveria platesnės perspektyvos karjerai. Vienareikšmiškai, darbuotojo kompetencijų augimas sudaro palankesnį organizacijos klimatą.

Z. Atkočienė (2010, 15) akcentuoja, jog darbuotojo išsimokslinimas, jo asmeninė patirtis, turimų kompetencijų paketas bei motyvacija tobulintis, tampa vienu iš svarbiausių organizacijos prioritetų. Tai galima būtų daryti prielaidą, jog savivaldos lygmenyje, socialines paslaugas teikiančių organizacijų darbuotojų kompetentingumas įtakoja socialinių paslaugų administravimo sėkmės garantą ir klientų pasitenkinimą.

Pagal J. Adomaitienę ir R. Balčiūnienę (2017, 80), prasiplėtus socialinio darbo turiniui, socialinių paslaugų teikimas tapo profesionalesnis, tačiau socialines paslaugas teikiančiam socialiniam darbuotojui svarbu nuolat tobulinti savo profesines ir asmenines kompetencijas. Kompetencijų tobulinimui socialinių paslaugų teikėjai turi nemažai galimybių. Tai seminarai su kvalifikacijos tobulinimo mokymais, įvairios refleksijos, suteikiančios galimybę išanalizuoti savo gyvenimiškąją ir darbo patirtį.

Socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas, veikla reikalauja ypatingo pasirengimo dėl profesinės veiklos sudėtingumo ir kompleksiškumo. Kaip aiškina I. Dirgėlienė ir N. P. Večkienė (2009, 144), socialinių paslaugų teikimo rezultatus sunku prognozuoti ir dažniausiai jie būna trumpalaikiai. Siekiant teigiamų rezultatų, reikalingas specialus pasirengimas profesionaliai įtakoti kliento įgalinimą. Pagal J. Ruškų ir kt. (Ruškus ir kt. 2013, 10), įgalinimą galima būtų vadinti pagrindiniu visuomenę konstruojančiu ir struktūruojančiu įrankiu. Socialinių paslaugų kontekste, įgalinimas apibrėžiamas kaip socialinių paslaugų teikėjo gebėjimu veikti sėkmingai ir pasiekti tam tikrų rezultatų. Tačiau I. Dirgėlienė ir N. P. Večkienė (2009, 144) pasisako, jog socialinių paslaugų teikėjo atsakomybės jausmas už intervencijos proceso veiksmingumą, didina pačiam darbuotojui įtampą. Pastovus taikymasis prie besikeičiančių ir sudėtingų aplinkos sąlygų išprovokuoja streso riziką. Pagal L. Žalimienę ir kt. (Žalimienė 2017, 156), prie streso suaktyvėjimo prisideda dideli, socialines paslaugas teikiančių darbuotojų, krūviai, mažinantys darbuotojų gerovę ir apsunkinantys darbo tikslų siekimą.

„Stresas yra biologinės, psichologinės kilmės reiškinys, apibūdinamas kaip spaudimas, įtampa; tai yra žmogaus būsena, atsirandanti dėl įvairių ekstremalių poveikių.“ (Alifanovienė ir kt 2016, 93)

Pagal B. Burbą ir kt. (Burba ir kt. 2014, 16), šiuolaikiniame pasaulyje stresas įvardijamas didžiausiu pavojumi sveikatai. Stresą darbinėje veikloje dažniausiai išprovokuoja įvairūs veiksniai, susiję su darbo turiniu, darbo organizavimu, darbine aplinka, net gi bendravimas ir bendradarbiavimas su bendradarbiais ar vadovu.

Remiantis K. M. Sewell (2020, 6), galima papildyti, jog stresą apibūdinant kaip proto ir kūno reakciją į įvykius ar reikalavimus, formuojasi išgyvenimai bei patirtis.

Pasak D. Alifanoviene ir kt. (2016, 93), ilgalaikis stresas yra žalingas. Jis sekina organizmą ir ypač nervų sistemą. Labai dažnai stresas sukelia grėsmę ne tik darbuotojo sveikatai ir saugumui, bet nukenčia profesinė veikla. Tačiau, K. M. Sewell (2020, 6) įžvelgia ir streso naudą darbuotojo profesinėje veikloje, kuomet trumpalaikis stresas veikia kaip motyvacinis veiksnys.

Kaip teigia I. Dirgėlienė ir N. P. Večkienė (2009, 144), neįveikus streso ir emocinio išsekimo, socialinio darbuotojo profesinėje veikloje pasireiškia „perdegimo sindromas“. Anot autorių, „perdegimo sindromo“ valdymui, bei streso įveikimui, reikšmingą įtaką turi refleksija. Refleksijos proceso esmė, tai išgyventi, vertinti, apmąstyti. Socialiniai darbuotojai, susidūrę su sunkumais savo profesinėje veikloje, turintys abejonių dėl sprendimų priėmimo ar patyrę nesėkmes savo profesinėje veikloje, turėtų turėti galimybę situacijas aptarti su kolegomis ir specialistais. Tai skatintų iš naujo permąstyti savo profesinę patirtį ir remiantis gerosios patirties sklaida, leistų reflektuoti ir plėtoti savo profesines kompetencijas.

Pagal L. Marcinkevičiūtę ir R. Petrauskienę (2009, 67), gerosios patirties sklaida socialinio darbuotojo profesinėje veikloje, sudaro galimybes profesinės kompetencijos augimui ir palengvina orientaciją nuolatinės kaitos procese.

„Partnerystės galimybių paieška padėtų sujungti visas suinteresuotas metodinės veiklos grandis kuriant nuolatinį metodinės veiklos vyksmą, organizuojant jį taip, kad socialiniai darbuotojai jaustų savo darbo prasmingumą, perspektyvą, kaitą. Savivaldybėje besikurianti kokybiškai nauja metodinės veiklos organizavimo kultūra padėtų įvertinti bendravimo ir bendradarbiavimo prasmingumą, kad metodinė veikla taptų socialinio darbuotojo meistriškumo mokykla“ (Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė 2009, 67).

Pagal B. Rosa ir H. N. Almeida (2020, 46), tai ko šiandien reikalaujama iš socialinio darbuotojo yra tai, kad jis pats koordinuotų savo darbą ir būtų už ji atsakingas, prisidėtų prie išteklių ir paslaugų valdymo, dalintųsi įrašais ir ataskaitomis (pranešimais), mokėtų dirbti įvairialypėse (multidisciplininese) komandose.

Kaip teigia J. Adomaitienė ir R. Balčiūnienė (2017, 79), organizacijai, kuomet socialinis darbuotojas plėtoja savo kompetencijas ir kelia kvalifikaciją, yra vienareikšmiškai naudinga, nes skatinamas motyvacijos augimas ir užtikrina organizacijos narių reikalingą kvalifikacijos lygio palaikymą.

Kadangi, vietos savivaldos lygmeniu, išplėtotas socialines paslaugas teikiančių organizacijų tinklas, yra pavaldus savivaldybei, tai kiekvienos organizacijos darbuotojų kvalifikacinis lygis prisideda prie bendro savivaldybės socialinių paslaugų administravimo (teikimo) įgyvendinimo kokybės ir profesionalumo lygio.

2.2. Socialinių darbuotojų motyvavimo aspektai

Socialiniai darbuotojai, nuolatinės kaitos judėjime, kuomet vyksta ekonominiai, politiniai ir socialiniai svyravimai, turi savo profesine veikla prisitaikyti prie esamų sąlygų. Besiremdami savo vidiniais resursais, profesinėmis žiniomis, asmeninėmis savybėmis, vienokiu ar kitokiu būdu įpareigoti reaguoti į šių dienų socialines problemas. „Nuolat kintanti socialinio darbuotojo profesinė realybė,

veikiama žinių, įgūdžių ir vertybių kaitos, turi tendenciją transformuotis į profesionalią, kūrybišką ir socialinių permainų aktualijas atliepiančią profesinę veiklą. Socialinio darbuotojo veiklos ypatumus, pastangas, jo aktyvumą atskleidžia motyvacija, leidžianti traktuoti profesijos subjektą kaip asmenybę, kuriančią ir kaupiančią savo asmeninę, unikalią patirtį .“ (Kavaliauskienė ir Nikolajenko 2017, 42)

Pasak S. Collins (2020, 1), socialiniai darbuotojai, teikdami nesavanaudiškas socialines paslaugas, didžiausią dėmesį skiria paslaugų gavėjo norams ir poreikiams tenkinti, bet kartu susiduria su nevienodomis sąlygomis, socialines paslaugas teikiančiose, įstaigose.

Pagal V. Kavaliauskienę ir E. Nikolajenko (2017, 43), socialinio darbuotojo sėkmingą profesinę veiklą apsprendžia objektyvios (išorinės) aplinkybės, kurios įvardijamos kaip darbo sąlygos, darbo organizavimas, tarpusavio santykiai su bendradarbiais, santykis su vadovu ir subjektyvios (vidinės) aplinkybės, tai yra asmenybės bruožai. Tiek vidiniai, tiek išoriniai motyvacijos veiksniai glaudžiai tarpusavyje sąveikauja ir apsprendžia darbuotojo elgseną. Ilgainiui, įgyta patirtis, įgūdžiai, požiūris, žinios formuojasi nuostatomis, kurios tampa reikšmingomis profesiniai veiklai.

Remiantis R. Bručkute ir kt. (2012, 29-30), motyvuoti darbuotojai dirba žymiai našiau ir pasiekia didesnį veiklos efektyvumą. Tad organizacijos vadovo tikslas turėtų būti motyvuoti taip savo darbuotojus, kad jie siektų savo tikslų ir tuo pačiu organizacijos tikslų. Autoriai išskiria keletą motyvavimo būdų, įtakojančių darbuotojų elgesį: materialiniai, moraliniai, prievarta, bausmės, arba teigiami ir neigiami motyvavimo būdai. Pagal šiuolaikines tendencijas, akivaizdžiai veiksmingesnis motyvavimo būdas yra tuomet, kai pasirenkamos teigiamos motyvavimo priemonės. Jomis darbuotojui suteikiama galimybė pasijusti laimingesniu, svarbesniu ir reikšmingesniu organizacijai. Tačiau autoriai atkreipia dėmesį į faktą, kuomet vadovas neįžvelgia motyvavimo reikšmės ir darbuotojo neįvertina. Tokiose organizacijose vyksta dažna darbuotojų kaita, kas mažina veiklos efektyvumą, aiškiai išreikšta konkurenciją. Vadovo vadovavimo sąlygos tampa sudėtingos, nes tokiose sąlygose sudėtinga išlaikyti darbuotojų susikaupimą ir energiją profesinei veiklai. Vadovo dėmesingumas savo darbuotojų pastangoms, rezultatams ir išlaidų didinimas motyvacinėms priemonėms, atsiperka, nes darbuotojai tampa lojalūs organizacijai, skleidžia gerąją informaciją visuomenėje apie savo organizaciją.

Autorės A. Juodaitytė ir Z. Jablonskienė (2013, 89) nurodo esant daugybei nematerialaus poveikio priemonių darbuotojų motyvavimui, kurios daro teigiamą įtaką jų profesinei veiklai. Vadovo laiku pastebėtos darbuotojo pastangos, išsakyta padėka ir pagyrimas už gerai atliktą darbą, paaukštinimas pareigose, darbuotojo nuomonės išklausymas ar patikėta atsakinga užduotis, darbuotoją veikia kaip stimuliatorius. Tačiau autorės apgailestauja, kad dėl sunkių pragyvenimo sąlygų, kuomet darbuotojo gaunamos pajamos neužtikrina normalaus jo ir jo šeimos gyvenimo lygio, šiuo metu realiausiu motyvavimo veiksniu tampa darbo užmokesčio didinimas.

Pagal L. Marcinkevičiūtę ir R. Petrauskienę (2009, 64), kiekvienam kvalifikuotam socialinio darbo atlikimui, viena iš pagrindinių socialinio darbuotojo motyvavimo elementų, galima būtų išskirti

jo asmenines savybes. Kaip įžvelgia autoriai, jei socialinis darbuotojas savo profesinėje veikloje turi galimybę save realizuoti remiantis teigiamais motyvais, jaučia vidinį ir išorinį pasitenkinimą, kas įtakoja darbo rezultatyvumą, sprendžiant klientų problemas. Savaime aišku, kad prieš kliento poreikių patenkinimą, socialinis darbuotojas pirmiausia turi išsiaiškinti savo poreikius. Sprendžiant kliento problemas, kiekvienas socialinis darbuotojas turi skirtingus profesinius gebėjimus ir požiūrį į darbą, tad veiksmų sekos nėra tikslinga standartizuoti. Standartų įvedimas demotyvuoja darbuotojus siekti rezultatų ir kokybės savo darbe.

Apibendrinant, galima teigti, jog teigiamas ir, šiuo metu, materialinis motyvavimas taip įtakoja darbuotojo elgesį, kad nulemia aukštus bendrus organizacijos pasiekimus.

2.3. Vadovo valdymo stiliaus įtaka rezultatyviam administravimui

Šiandieninėje konkurencingoje aplinkoje, kiekvienos savivaldybės administracijos, socialines paslaugas administruojantis skyrius turi siekti įgyvendinti visus numatytus tikslus ir uždavinius dėl bendruomenės socialinės gerovės. Skyriaus veiklą koordinuoja ir į priekį veda vadovas – lyderis, kuris aiškiai suformuluoja ir numato, remdamasis įstatymų numatyta tvarka, kuria kryptimi skyrius turi eiti. Vadovavimo esmė atsiskleidžia per vadovo gebėjimą socialines paslaugas teikiančių organizacijų sutelkimą į tikslingai ir veiksmingai dirbančių organizacijų grupę. Šiandieninėje vadovavimo sampratoje atsiranda nauja sąvoka – įgalinimas. Remiantis V. Valiule ir M. Vaikšnoru (2018, 91), įgalinimą būtų galima nusakyti kaip skyriaus vadovo veiksmai, skatinantys darbuotojus, šiuo atveju organizacijas, suvokti savo vykdomos veiklos prasmingumą, padedantys sėkmingai įgyvendinti organizacijos ar skyriaus tikslus ir uždavinius.

Svarbiausią socialinių paslaugų administravimo darbo dalį, atlieka skyriaus vadovas – žmogus, atsakingas už bendro darbo rezultatus ir turintis įgaliojimus paskirstyti darbą, bei jį koordinuoti, derinti. Darbo autorė atkreipia dėmesį, jog socialinių paslaugų administravimo procese svarbų vaidmenį turi skyriaus vadovo vadovavimo stilius ir vadovo su socialines paslaugas teikiančiomis organizacijomis tarpusavio santykiai, nuo kurių priklauso socialinių paslaugų administravimo, vietos savivaldos lygmenyje, sėkmė. Kadangi sėkmingam socialinių paslaugų administravimui, vietos savivaldos lygmenyje, didžioji dalis sėkmės priklauso nuo skyriaus vadovo vadovavimo stiliaus, yra labai aktualu išnagrinėti vadovavimo stilius moksliniu aspektu.

Pagal F. S Butkų (2008, 14), vadovavimo stilius – tai vadovui būdingų jo bendravimo su pavaldiniais elgesio bruožų visuma, sąlygota jo nuostatų bei asmenybės savybių.

Kaip teigia N. J. Jaščiuk (2016, 2046), vadovo vadovavimo stilius, kaip taisyklė, tampa jo vizitine kortele ir gali tarnauti jo veiklos kokybės charakteristikai. Pagal autorių, valdymo stiliaus individualumą pabrėžia vadovo fiziologinės, psichologinės, intelektualinės, dalykinės savybės. Organizacijos veiklos rezultatai labai priklauso nuo vadovo valdymo stiliaus. Dažnai atsitinka, kai

vadovavęs nepelningai, nuostolingai organizacijai, vadovas, tinkamai pasirinkęs valdymo stilių ir metodus, taip paveikia savo pavaldinius, kad išveda organizaciją iš krizės. Tuo pačiu naudodamasis neveiksmingu valdymo stiliumi, vadovas gali sunaikinti gana pelningą organizaciją. Kitaip tariant, kiekvienas vadovas, remdamasis savo individualiomis tipologinėmis savybėmis, gali išsiugdyti unikalų, įgimtą darbo stilių.

Vadovui beveik neįmanoma sukurti tokio valdymo stiliaus, kuris būtų patrauklus visai komandai. Kaip teigia D. Aželytė ir A. Kaušylienė (2008, 15), kiekvienas vadovas yra unikalus ir suformuluoja savitą vadovavimo stilių, nuo kurio priklauso vadovavimo efektyvumas. Pagal autores, vadovo darbo stilius apibūdinamas kaip visuma elgesio normų ir taisyklių, kuriomis vadovas naudojasi savo darbo praktikoje ir santykiuose su pavaldiniais. Apibendrinant galima teigti, kad vadovo valdymo stilius yra vadovo ir jo pavaldinių santykių visuma. Akcentuojant A. Petrulio (Petrulis 2017, 117-118) išsakytas mintis, jog vadovo vadovavimo stiliaus pasirinkimas organizacijoje ypač svarbus, siekiant paveikti pavaldinių veiklą, bei darbo našumą.

Autorės D. Aželytė ir A. Kaušylienė (2008, 15), besiremdamos K. Lewinu (1939) išskyrė pagrindinius vadovų stilius. Iš esmės yra trys vadovavimo stiliai: autoritarinis arba valdingas, liberalus arba anarchinis, demokratiškas arba kolegialus. Pagal autores, ši klasifikacija yra plačiausiai naudojama Jie yra pagrindiniai, visi kiti vadovavimo stiliai susiformavo iš jų derinių.

Autoritarinis vadovo valdymo stilius. Kaip teigia N. J. Jaščiuk (2016, 2046-2047), autoritariniam vadovavimo stiliui paprastai būdingas vadovo dėmesys ne žmonėms, o verslui. Tokio stiliaus vadovai yra gana griežti, nepripažįsta kompromisų, netoleruoja kritikos. Jų nurodymai nesvarstomi ir turi būti besąlygiškai vykdomi. Autoritarinio stiliaus vadovai sunkiai priima naujoves. Kai kuriais atvejais tokiose organizacijose egzistuoja griežta cenzūra. Visi darbuotojų veiksmai griežtai reglamentuojami, nuostatų pažeidimai netoleruojami ir sulaukiama nuobaudų. Todėl tokiame kolektyve jaučiama įtampa ir slogi atmosfera. To pasekmė – darbuotojų darbo našumo mažėjimas. Tačiau šis vadovo valdymo stilius turi ir teigiamų savybių. Būtent, toks vadovo vadovavimo stilius padeda sutelkti visas pajėgas, padidinti pavaldinių koncentraciją tais atvejais, kai organizaciją ištinka krizė.

Pagal B. Adams (2020, 37), autoritarinio valdymo sistemoje vargu ar gali atsirasti naujų ir novatoriškų idėjų dėl paties vadovo rankose sutelktų visų galių ir centralizuotos administracinės sistemos. Organizacijos valdymas vyksta tik viena kryptimi „iš viršaus į apačią“.

Apibendrinant, galima paminėti D. Aželytės ir A. Kaušylienės (2008, 15) įžvalgas, kurios autokratinio vadovo valdymo stiliaus pagrindiniu bruožu laiko personalo pasyvumą, nekūrybiškumą, nenorą dirbti, iniciatyvų iš darbuotojų trūkumą, deja tokias prielaidas suformuoja pats vadovas, nesudarydamas galimybių savo pavaldiniams išreikšti savo požiūrį ar nuostatas.

Remiantis B. Adams (2020, 37), verta paminėti, kad kartais autoritarinis valdymo stilius padeda greitai ir efektyviai išspręsti iškilusią problemą. Dėl objektyvių priežasčių autoritarinis valdymo stilius

vis dar egzistuoja ir naudojamas praktikoje. Šis valdymo stilius yra tiesiog būtinas tose situacijose, kuomet būtina pasiekti rezultatus sudėtingose situacijose.

Liberalus vadovo valdymo stilius. Remiantis F.S Butkumi (2008, 16), liberalus vadovo valdymo stilius pasižymi didžiausiu organizacijos vadovo dėmesiu bendriems darbo principams ir suteikiama didele pavaldinių laisvė pasirenkant darbų eiliškumą, bei būdus.

N. J. Jaščiuk (2016, 2047) teigimu, liberaliajam vadovavimo stiliui būdinga menka mobilizacija (susitelkimas). Vadovas veikia pakankamai pasyviai. Tokiame kolektyve darbuotojai nebūna giriami ar kritikuojami, pavaldiniai dirba savarankiškai, neaišku, ką darbuotojas turi pagal pareigas atliki. Organizacijoje nėra strategijos (planavimo) – susirinkimai rengiami neperspėjus iš anksto, todėl darbuotojai neturi laiko jiems pasiruošti. Naujovės nepriimamos ir neskatinamos. Labai didelė įtaką tokiame kolektyve turi neformalus lyderis. Jis ir atlieka daugelį darbų.

Kaip mano D. Aželytė ir A. Kaušylienė (2008, 16), liberalus vadovo vadovavimo stilius labiausia tinka kūrybiškam darbui, kuomet organizacijos pavaldiniams nereikia griežtos atsakomybės. Tokios organizacijos pavaldiniai patys savarankiškai, prieš tai suderinę savo ir organizacijos tikslus, gali veikti vieni ar komandoje. Vadovo funkcija lieka tik koordinuoti, be įsakinėjimų, o tai suprantama kaip prašymo pateikimą, informuojant, kokius darbus reikia atlikti. Liberalaus vadovo vadovavimo stilius sukelia riziką organizacijoje. Viena iš galimų rizikingų faktų yra ta, kad pavaldiniai nepasieks reikiamą rezultatų ir ar organizacija nesugebės efektyviai dirbti.

Demokratiškas vadovo valdymo stilius. Pagal F. S Butkų (2008, 15), demokratinis vadovo vadovavimo stilius pasižymi bendru vadovo ir jo pavaldinių darbu sprendžiant įvairius valdymo ar administravimo klausimus. Taikant šį vadovo valdymo stilių, pavaldinių dalyvavimo ribos vadovo darbe gana plačios, tai nuo žinių ir pasiūlymų pateikimo vadovui, iki dalyvavimo rengiant galutinį sprendimą. B. Adams (2020, 41) įžvalgomis galima papildyti, jog demokratinio valdymo organizacijose, vadovo bendravimas su pavaldiniais vyksta dvejomis kryptimis - „iš viršaus į apačią“ ir „iš apačios į viršų“. Taip sukuriama organizacijoje darni komanda. Vadovas, prieš priimdamas sprendimą, atsižvelgia į pavaldinio nuomonę, pavaldinys jaučiasi vertinamas, ir vienareikšmiškai didėja pavaldinio motyvacija, bei produktyvumas.

Pagal N. J. Jaščiuk (2016, 2047), vadovo demokratinio stiliaus vadovavimas yra orientuotas į žmogų. Tokių bruožų vadovas pirmiausia savo pavaldiniuose mato asmenybes. Jam svarbiausia - pasidalinti įsipareigojimus su savo pavaldiniais. Čia svarbiausia perduoti dalį įgaliojimų savo organizacijos darbuotojams. Iškilusios problemos kolektyve sprendžiamos kartu, susitelkus. Šiose organizacijose teigiamai vertinamas kritinis mąstymas, diegiamos technologinės naujovės. Laikomasi principo: elkis su savo pavaldiniu taip, kaip norėtum, kad su tavimi taip elgtųsi tavo vadovas. Tokiame kolektyve pavaldiniai giriami visiems girdint, o kritikuojami asmeniškai. Darbe vyrauja atvirumas. Santykiai kolektyve pakankamai geri, vyrauja bendruomeniškumas, stengiamasi bendradarbiauti: tai

padeda pasiekti geresnių rezultatų – auga darbo našumas. Demokratinio valdymo stiliaus silpnybė yra ta, kad sprendimai priimami kolektyviai, todėl gali užtrukti daug laiko.

Tačiau D. Aželytė ir A. Kaušylienė (2008, 16) yra tos nuomonės, jog organizacijoje demokratinis vadovavimo stilius tinka tik tuomet, kai joje dirba pavaldiniai turintys aukštas kvalifikacijas, yra entuziastingi, kūrybingi, turintys profesinės patirties ir motyvuoti pasiekti kokybiškų rezultatų.

Galima būtų daryti prielaidą, jog demokratiškas vadovas, skirtingai nei autokratas, savo pavaldinius valdo be grubaus spaudimo, remdamasis jų sugebėjimais ir gerbdamas juos. Toks vadovas linkęs daugumą klausimų spręsti kolegialiai, pasitariant ir pasvarstant. Vadovas demokratas asmeniškai sprendžia tik ypatingai sudėtingus klausimus, visą kitą palikdamas nuspręsti kolektyvui.

Verta apsvarstyti, kad gryna forma šie vadovavimo stiliai paprastai nesutinkami realiame gyvenime, pastebima tam tikra sintezė su vyraujančia kurio nors stiliaus dalimi. Stiliaus pasirinkimas yra sudėtingas procesas, kuris reikalauja daug laiko. Pasirinkimas, dažnai nesąmoningas ir spontaniškas, grindžiamas tokiais veiksniais kaip: komandos branda, asmeninės vadovo savybės, situacija, kurioje organizacija yra ir daugelis kitų. Dažnai šis pasirinkimas priklauso nuo to, kokius tikslus pats vadovas nustato ir kokį vaidmenį jis atlieka komandoje.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE ANALIZĖ

3.1. Utenos rajono socialinė charakteristika

Socialinių paslaugų poreikį Utenos rajono savivaldybėje įtakoja ne vien gyventojų gyvenamosios vietos demografinė padėtis, bet ir amžius, sveikatos būklė, vienišumas, situacija darbo rinkoje, žalingos priklausomybės ir daugelis kitų faktorių. Tačiau, viena iš pagrindinių priežasčių, galima būtų įvardyti gyventojų emigracija.

Remiantis A. Damuliene (2013, 112), Lietuvos Respublikos visuomenė, veikiama emigracijos, sensta žymiai greičiau nei galėtų normaliomis sąlygomis. Dėl emigracijos poveikio, kinta gyventojų amžiaus struktūra, kas įtakoja demografinius rodiklius. Jaunimas dėl sudėtingų gyvenimo sąlygų ir darbo atlygių skirtumo tarp Lietuvos Respublikos ir tikslo šalių, kur darbo atlygis viršija 5-6 kartus, nekuria šeimų, o išvyksta. Vienareikšmiškai mažėja gimstamumas.

Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenis, 2019 m. Utenos mieste ir rajone gyveno 37427 gyventojai. Žvelgiant į paskutinių keleto metų duomenis (žr. 1 lentelė), matyti ryški gyventojų mažėjimo tendencija.

1lentelė Utenos miesto ir rajono gyventojų kitimas 2017-2019 metų laikotarpiu

Metai	Nuolatinių gyventojų skaičius Utenos mieste	Nuolatinių gyventojų skaičius Utenos rajone	Nuolatinių gyventojų skaičius Utenos rajono savivaldybėje
2017	25400	13490	38890
2018	25859	12041	37900
2019	25496	11931	37427

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenis.

Remiantis darbo autorės skaičiavimais, Utenos rajono gyventojų skaičius nuo 2017 m. iki 2018 m. sumažėjo 2,55%, o nuo 2018 m. iki 2019 m. sumažėjo 1,25%. Gauti skaičiavimai leidžia teigti, jog Utenos rajono savivaldybės gyventojų mažėjimas vyksta kiekvienais metais. Remiantis A. Damuliene (2013, 111-112), daugiausia emigruoja jauni ir darbingo amžiaus žmonės nuo 20 iki 34 metų. Nemažą emigrantų dalį sudaro studentai, kurie išvyksta į užsienio universitetus (apie 4 % visos šalies abiturientų) ir tik maža dalis po studijų grįžta į Lietuvą.

Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenis, Utenos rajono savivaldybės gyventojų emigracija stipriai įtakoja socialinių paslaugų

poreikį vietos savivaldoje. Darbingo amžiaus asmenys išvykę į užsienį palieka savo senyvo amžiaus tėvus ir artimuosius be priežiūros ir pagalbos.

Atsižvelgiant į emigracijos duomenis ir akcentuojant jaunų žmonių emigraciją, atitinkamai mažėja gimstamumas ir proporcingai išauga mirtingumas ne tik visoje Lietuvos Respublikoje, bet ir Utenos rajono savivaldybėje. Per paskutinius tris metus Utenos rajono savivaldybėje mirčių registravimo atvejų fiksuota daugiau nei vaiko gimimo atvejų (žr. 2 lentelė)

2lentelė Utenos rajono savivaldybės mirčių ir gimimų fiksuoti atvejai 2017-2019 metų laikotarpiu

Metai	Vaikų gimimo registravimo atvejai Utenos rajono savivaldybėje	Mirčių registravimo atvejai Utenos rajono savivaldybėje	Skirtumas
2017	337	764	427
2018	362	670	308
2019	324	658	334

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, pagal Utenos rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyriaus duomenis

Akivaizdžiai matomas mirčių registravimo atvejų didėjimas lyginant su gimstamumu, leidžia teigti, kad Utenos rajono savivaldybės visuomenė turi tendenciją senėjimui. Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenis, Utenos rajono savivaldybėje 2019 m. buvo 9751 pensinio amžiaus gyventojai ir sudarė 26 % visų savivaldybės gyventojų, o tuo tarpu vaikų buvo 5408, kurie sudarė 14,5 % savivaldybės gyventojų. Lyginant šiuos rodiklius, vaikų skaičiaus procentas ženkliai mažesnis nei pensinio amžiaus gyventojų skaičius, o tai dar labiau patvirtina ir lemia spartų Utenos rajono savivaldybės visuomenės senėjimą. Nors ir pakankamai nemažas rodiklis yra Utenos rajono savivaldybėje darbingo amžiaus asmenų, 59,5 %, tačiau iš jų 2019 m. kovo mėn. 1 d. Utenos rajone buvo įregistruoti Užimtumo tarnyboje 2429 bedarbiai, o tai sudarė 10,4 % visų rajono darbingo amžiaus asmenų dalį.

Remiantis L. Marcinkevičiūte ir R. Petrauskiene (2007, 31), asmenų bedarbystę dažniausiai įtakoja žemas išsilavinimo lygis, ilgas atotrūkis nuo darbo rinkos, kvalifikacijos stoka bei paties asmens pasyvumas. Tačiau darbo autorė, besiremdama savo profesine patirtimi, leidžia pridurti, jog bedarbystės lygio didėjimui turi įtakos piktnaudžiavimas alkoholiniais gėrimais, narkotikais, kas įtakoja daugelį socialinių problemų, kaip vaikų nepriežiūra, smurtas artimoje aplinkoje. Neigiamų veiksnių reiškimasis lemia suaugusių asmenų ir jų šeimų priskyrimą į socialinę riziką patiriančių šeimų apskaitą. ,,Planuojant pagalbą šioms šeimoms yra organizuojamos bei įgyvendinamos socio-edukacinės intervencinės priemonės - socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos (informacijos teikimas, konsultavimas, tarpininkavimas, pokalbis (bendravimas), kasdieninių gyvenimo įgūdžių ugdymas ir kt.“ (Augutavičius

ir Butvilas 2018, 243-244). Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenimis, Utenos rajono savivaldybėje socialinę riziką patiriančių šeimų ir jose augančių vaikų skaičius nuo 2017 m. iki 2020 m. sausio 1 d. tik didėja (žr. 3 lentelė).

3lentelė Utenos rajono savivaldybės socialinę riziką patiriančių šeimų ir jose augančių vaikų skaičius 2017-2019 metų laikotarpiu

Eil. Nr.	Rodiklis	2018 m. sausio mėn. 1 d.	2019 m. sausio mėn. 1 d.	2020 m. sausio mėn. 1 d.
1.	Utenos rajono savivaldybėje socialinę riziką patiriančių šeimų skaičius	166	196	184
2.	Utenos rajono savivaldybėje socialinę riziką patiriančiose šeimose augančių vaikų skaičius	229	315	293

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenis.

Pateikti duomenys, leidžia darbo autorei įžvelgti priežastis, įtakojančias socialinę riziką patiriančių šeimų skaičiaus didėjimui. Tai vienareikšmiškai įtakojo intensyvesnis socialinis darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, atsakingesnis seniūnijų, bendruomenių, ugdymo įstaigų bei kitų institucijų darbas, siekiant apsaugoti vaikus nuo galimų vaiko teisių pažeidimų.

Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenimis, Utenos rajono savivaldybėje nuo 2018 m. liepos 1 d. su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis dirba Utenos rajono socialinių paslaugų centro 17 socialinių darbuotojų darbui su šeimomis ir 4 atvejo vadybininkai. Specialistų veikla nukreipta kryptingai, teikiant socialines paslaugas, siekiama sumažinti neigiamas problemų pasekmes ne tik vaikams, bet ir suaugusiems šeimos nariams, bei užkirsti kelią problemų gilėjimui ar atsiradimui.

Socialinės paslaugos Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus yra skiriamos ne tik socialinę riziką patiriančioms šeimoms ir jų vaikams, bet ir vienišiems asmenims, kurie veikiami neigiamų veiksnių, kaip alkoholinių gėrimų, narkotikų, psichotropinių medžiagų vartojimo, patiria socialinę atskirtį, neturi pastovios gyvenamosios vietos. Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimą Nr. TS- 126 (2019), tokiems asmenims teikiamos laikino apnakvindinimo, trumpalaikės socialinės globos bei socialinės reabilitacijos įstaigų paslaugos. Pagal poreikį, Utenos rajono savivaldybėje, administruojant socialines paslaugas, atitinkamai

skiriamas dėmesys vaikams ir suaugusiems su negalia, tačiau šiai asmenų grupei socialinių paslaugų tinklas nėra tinkamai subalansuotas ir tam tikroms neįgaliųjų grupėms nepakankamas. Stiprioji sritis – tai neįgalių ir specialiųjų poreikių turinčių vaikų ir jaunuolių ugdymas.

3.2. Utenos rajono savivaldybės institucijų, teikiančių socialines paslaugas apžvalga

Utenos rajone socialinę politiką įgyvendina Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius. Skyrius planuoja socialinių paslaugų pasiūlą bei organizuoja jų teikimą. Socialines paslaugas rajono gyventojams teikia socialinės paskirties įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, privačios įstaigos. Remiantis Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimu Nr. TS- 126 (2019), 2019 metais rajone socialines paslaugas teikė ir šiuo metu teikia šešios socialinės paskirties įstaigos, pavaldžios Utenos rajono savivaldybei.

Socialinių paslaugų įstaigų išsidėstymas rajono teritorijoje nėra tolygus, beveik visos įstaigos yra Utenos mieste. Kaimiškose teritorijose socialines paslaugas gyventojams teikia Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai, bei seniūnijose dirbantys socialiniai darbuotojai. Siekiant suprasti ir įvertinti teikiamų socialinių paslaugų pasiūlą Utenos rajono savivaldybėje, pravartu būtų aptarti visas socialinių paslaugų įstaigas, pavaldžias savivaldybei.

Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimą Nr. TS- 126 (2019), **Utenos rajono socialinių paslaugų centras** (toliau Centras) yra viena iš pagrindinių ir didžiausių Utenos rajono savivaldybei pavaldžių biudžetinių nestacionarių socialinių paslaugų įstaigų. Centras savo veiklą pradėjo 2003 metais. Nuo įsikūrimo iki šių dienų socialinių paslaugų pasiūla pakankamai stipriai išplėtota. Šiuo metu savo veiklą Centras orientuoja į pagalbos namuose paslaugas, dienos socialinės globos paslaugas kliento namuose, darbui su šeimomis, auginančiomis vaikus ir patiriančiomis socialinę riziką paslaugomis, pavėžėjimo specialiuoju transportu paslaugomis, bei aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslaugomis. Pagrindiniai socialinių paslaugų gavėjai yra neįgalūs, senyvo amžiaus asmenys ir socialinę riziką patiriančios šeimos auginančios vaikus. Pagal poreikį Centras teikia bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas, kurių specifiką apsprendžia tai, kad paslaugos yra teikiamos kliento namuose. Nuo 2018 m. liepos 1 d. Centras gavo įgaliojimus koordinuoti atvejo vadybos procesą, bei teikti socialines paslaugas ir kitokią pagalbą šeimoms visoje Utenos rajono savivaldybės teritorijoje. Tais pačiais metais, Centras, konkurso būdu tapo projekto dalyve VšĮ Valakupių reabilitacijos centro vykdomame projekte „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“. Įstaiga dalyvaudama šiame projekte įsipareigojo pagerinti savo teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir atitikus visus EQUASS kokybės principus ir kriterijus gauti EQUASS ASSURANCE kokybės sertifikatą.

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai, įsikūrę Utenos rajone, Leliūnų miestelyje. Tai biudžetinė, Utenos rajono savivaldybei pavaldi įstaiga, teikianti ilgalaikės socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims ar suaugusiems asmenims, turintiems sunkią negalią. Įstaiga nėra didelė, tad gali priimti tik 28 gyventojus.

Utenos specialioji mokykla – daugiafunkcinis centras. Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimą Nr. TS-126 (2019), Utenos specialiosios mokyklos – daugiafunkcinio centro viena iš veiklų orientuota teikti dienos ir ilgalaikės socialinės globos paslaugas asmenims, turintiems protinę ar kompleksinę negalią. Šio centro veikla pasižymi specifiškumu. Dienos socialinės priežiūros ir globos bei socialinės globos skyriuose, šalia įprastų socialinių paslaugų kaip informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, klientams yra ugdomi darbiniai įgūdžiai (siuvimas, mezgimas, keramika, medžio darbai, pynimas iš vytelių) bei kasdienio gyvenimo įgūdžiai.

Remiantis Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimu Nr. TS- 126 (2019), **Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras,** teikia įvairaus pobūdžio socialines paslaugas: konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo, maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniausiais drabužiais ir avalyne, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, laikino apnakvindinimo, intensyvių krizių įveikimo paslaugas, dienos globą, trumpalaikę ir ilgalaikę socialinę globą. Centre apgyvendinami vaikai, kuriems yra nustatoma laikinoji ar nuolatinė globa (rūpyba). Dėl įvairaus socialinių paslaugų paketo, šeimoms, auginančios nepilnamečius vaikus, ištikus krizinėms situacijoms, suteikiama galimybė apsigyventi centro krizių skyriuje ir gauti kompleksines paslaugas šeimai.

Utenos vaikų ir jaunimo užimtumo centras teikia kompleksinę pagalbą socialinę rizika patiriančių šeimų vaikams ir jų tėvams. Užsiėmimų metu tėvams ir vaikams ugdomi socialiniai įgūdžiai, teikiamos sociokultūrinės paslaugos. Centre dirbantys socialiniai darbuotojai organizuoja vaikų laisvalaikį po pamokų, padeda atlikti namų darbų užduotis. Vaikams yra sudaromos sąlygos bendrauti su psichologu, mokytis bendravimo įgūdžių.

Sudeikių mokykla – daugiafunkcinis centras atvėrė duris reorganizavus Utenos rajono Sudeikių pagrindinę mokyklą. Šioje įstaigoje socialinės paslaugos teikiamos tik Sudeikių miestelio gyventojams. Čia organizuojamos maitinimo, asmens aprūpinimo higienos prekėmis paslaugos, taip pat teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, bei sociokultūrinės paslaugos. Centro patalpose organizuojamas moksleivių užimtumas, laisvalaikis.

Kitos Utenos rajone socialines paslaugas teikiančios įstaigos nėra pavaldžios Utenos rajono savivaldybei, bet savivaldybė iš jų perka paslaugas. Viena iš didžiausių privačių įstaigų yra **VšĮ Krizių centras „Angelų pieva“**. Tai socialines paslaugas teikianti įstaiga, kuri aktyviai organizuoja bendrųjų paslaugų teikimą mažas pajamas gaunantiems Utenos rajono gyventojams. 2017 metais Utenos rajono savivaldybės administracija su VšĮ Krizių centras ,,Angelų pieva“ sudarė paslaugų viešojo pirkimo – pardavimo sutartis, pagal kurias nuo 2018 metų sausio 1 dienos pradėta pirkti maitinimo bei asmens

higienos ir priežiūros paslaugas nepasiturintiems Utenos rajono gyventojams. Tai pat Utenos rajono savivaldybės administracija su šia įstaiga turi sudariusi paslaugų viešojo pirkimo – pardavimo sutartis dėl laikino apnakvindinimo, bei dėl apgyvendinimo nakvynės namuose ir krizių centruose socialinės rizikos suaugusius ar senyvo amžiaus asmenis.

Ypatingą reikšmę bendrųjų socialinių paslaugų teikime Utenos rajone vaidina nevyriausybinės organizacijos. Nevyriausybinių organizacijų, teikiamų socialinių paslaugų kaštai yra mažesni, gyventojams šios paslaugos lengviau prieinamos, labiau atspindi įvairių socialinių grupių asmenų poreikius. Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius į šių organizacijų veiklą ir paslaugų teikimo kokybę nėra kompetentinga įtakoti. Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenis, organizacijų nariams teikiamos bendrosios socialinės paslaugos kaip konsultavimas, tarpininkavimas, informavimas, atstovavimas, bei sociokultūrinės paslaugos. Organizacijose aktyviai susikuria meno kolektyvai, kurie aktyviai koncertuoja ne tik savivaldybės ribose, bet ir kituose rajonuose, dalyvauja konkursuose.

3.3. Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus veiklos analizė

Utenos rajono savivaldybėje socialinių paslaugų teikimą administruoja Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius (toliau – Skyrius), kuris yra Utenos rajono savivaldybės administracijos struktūrinis padalinys. Skyrius savo veiklą vykdo vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Konstitucija, įstatymais, Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais, Utenos rajono savivaldybės tarybos sprendimais, bei Utenos rajono savivaldybės direktoriaus įsakymais. Pagrindinis Skyriaus tikslas yra įgyvendinti socialinę politiką, tai yra ,,užtikrinti piniginės socialinės paramos, socialinių paslaugų, socialinės integracijos ir sveikatos įgyvendinimą jos reikalingiems visuomenės nariams savivaldybės teritorijoje“ (Utenos rajono savivaldybės direktoriaus įsakymas Nr. AĮ- 224, 2016) .

Remiantis Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. sausio 31 d. sprendimu TS-6 ,, Dėl Utenos rajono savivaldybės 2019-2021 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“ (2019), Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius, įgyvendindamas Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymo numatytas savarankiškas funkcijas ir turėdamas veikimo, iniciatyvos, bei sprendimų priėmimo laisvę, tikslų įgyvendinimui vykdo daugelį funkcijų, kurios pasireiškia Skyriaus veikloje.

Viena iš funkcijų - užtikrina įvairių socialinių grupių asmenų integraciją į bendruomenę: tai yra organizuoja laikinio apnakvindinimo ir apgyvendinimo paslaugas, plėtoja bendrųjų ir specialiųjų socialinių paslaugų tinklą, numato nepasiturinčių asmenų maitinimo, asmens higienos ir priežiūros

paslaugų teikimą, organizuoja kompleksines paslaugas šeimai Utenos rajone, priima sprendimus dėl integruotų socialinės globos ir slaugos paslaugų teikimo asmens namuose Utenos rajono teritorijoje.

Taip pat Skyrius organizuoja neįgaliųjų socialinę integraciją: tai yra įgyvendina neįgaliųjų socialinės reabilitacijos projektus, skatina neįgaliuosius dalyvauti įvairiuose rajono renginiuose, priima sprendimus dėl būsto pritaikymo neįgaliesiems.

Viena iš pagrindinių Skyriaus veiklų - užtikrinti išmokų ir kompensacijų mokėjimą: tai yra atlieka ir administruoja socialinės paramos mokiniams, tikslinių kompensacijų, išmokų vaikams, socialinių išmokų ir kompensacijų, vienkartinių, periodinių, tikslinių, asmens palaikų laidojimo mokėjimus.

Intensyvi kaita visuomenės gyvenime, pačios visuomenės senėjimas, sąlygoja naujų socialinių problemų atsiradimą. Socialiniai darbuotojai priversti dirbti su jiems didėjančiais reikalavimais teikiant asmenims (šeimoms) socialines paslaugas. Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenimis, rajone intensyviai didėja socialinių paslaugų poreikis ir šiuo metu organizuojamų socialinių paslaugų nepakanką. Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus iniciatyva į socialinių paslaugų teikimą rajone aktyviau įsitraukia nevyriausybinės organizacijos, tačiau kaimo ir mažų miestelių gyventojai turi mažas galimybes gauti reikiamas socialines paslaugas. Atsižvelgdamas į finansines savivaldybės galimybes ir nuolatinį socialinių paslaugų poreikio didėjimą, Skyrius suinteresuotas ieškoti pigesnių socialinių paslaugų teikimo galimybių.

Kadangi Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus viena iš funkcijų yra bendrųjų ir specialiųjų socialinių paslaugų planavimas, organizavimas, bei teikiamų socialinių paslaugų priežiūra ir kontrolė vietos savivaldos lygmeniu, tai remiantis 2016 m. Utenos rajono savivaldybės direktoriaus įsakymu Nr. AĮ-224 (2016), Skyrius turi teisę savivaldybės tarybai, merui, administracijos direktoriui teikti pasiūlymus dėl socialines paslaugas teikiančių įstaigų steigimo, reorganizavimo, pertvarkymo ar likvidavimo. Tai reiškia, kad Skyrius yra atsakingas už socialinių paslaugų infrastruktūros plėtrą Utenos rajono savivaldybėje.

Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius, siekdamas įgyvendinti ir užtikrinti geros kokybės socialinių paslaugų teikimą, suinteresuotas plėsti žmogiškuosius išteklius. Pagal 2016 m. Utenos rajono savivaldybės direktoriaus įsakymą Nr. AĮ-224 (2016), Skyrius įsipareigoja konsultuoti ir teikti metodinę paramą savivaldybės seniūnijoms, socialines paslaugas teikiančioms įstaigoms, nevyriausybinėms organizacijoms Skyriaus kompetencijos lygmenyje. Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS-126 (2019) duomenimis, pagrindinei Utenos rajono savivaldybės biudžetinei socialinių paslaugų įstaigai (Utenos rajono socialinių paslaugų centras), 2019 m,. socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms,

supervizijoms ir profesinės kompetencijos tobulinimui iš savivaldybės skirtų specialių tikslinių dotacijų skirta 7900,00 Eur.

Utenos rajono savivaldybėje socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos remiantis 2018 m. Utenos rajono savivaldybės tarybos sprendimu Nr. TS-268 ,,Dėl Utenos rajono savivaldybės socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo (2018). Utenos rajono savivaldybės socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas ,,reglamentuoja kreipimosi dėl socialinių paslaugų tvarką, socialinių paslaugų poreikio nustatymo organizavimą, socialinių paslaugų skyrimo, sustabdymo ir nutraukimo tvarką, asmens siuntimo į socialinės globos įstaigą tvarką“ (Utenos rajono savivaldybės tarybos sprendimas Nr. TS-268, 2018). Pažymėtinas tvarkos aprašo 3 punktas (Utenos rajono savivaldybės tarybos sprendimas Nr. TS-268, 2018), kuriame teigiama, kad tvarkos aprašo nuostatos gali būti taikomos tik toms socialinėms paslaugoms, kurios yra planuojamos, skiriamos ir administruojamos Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus. Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius pagal tvarkos aprašo 4 punktą ,,administruoja socialinių paslaugų organizavimą, pagal gyventojų socialinių paslaugų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, kasmet sudaro ir Savivaldybės tarybai teikia tvirtinti Savivaldybės socialinių paslaugų planą bei kontroliuoja bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę“ (Utenos rajono savivaldybės tarybos sprendimas Nr. TS-268, 2018).

Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus žinioje yra devyniose Utenos rajono seniūnijose dirbantys socialiniai darbuotojai, kurie būdami arčiausiai rajono gyventojų, geriausiai mato ir žino jų problemas bei poreikius. Remiantis Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS-126 (2019) duomenimis, seniūnijų socialiniai darbuotojai, kaimo gyventojams teikia bendrąsias socialines paslaugas, esant poreikiui tarpininkauja dėl socialinės priežiūros ir globos paslaugų skyrimo. Kadangi kaimuose gyvena vienišų asmenų, turinčių negalias, seniūnijų socialiniams darbuotojams tenka padėti nuvykti į gydymo įstaigas, tarpininkauti tvarkant medicininius dokumentus. Eilę metų seniūnijų socialiniai darbuotojai priima prašymus paramai maisto produktais iš intervencinių atsargų.

Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS-126 (2019) duomenimis, Skyrius, socialinių paslaugų teikimą administruoja taip, kad būtų įgyvendinamas prieinamumo principas, siekiant užtikrinti socialinių paslaugų teikimą kuo arčiau asmens (šeimos) gyvenamosios vietos. Tam skyrius turi nusimatęs prioritetines socialinių paslaugų plėtros kryptis, kuriose, atsižvelgiant į Utenos rajono demografinę padėtį ir poreikius socialinėms paslaugoms, ypatingas dėmesys teikiamas asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims, socialinę riziką patiriančioms šeimoms bei likusiems be tėvų globos vaikams.

Utenos rajono savivaldybės administracijos Skyrius savo veiklą orientuodamas į Utenos rajono savivaldybės gyventojų poreikius, savo ateinančių metų planuose nusimatęs ,,kurti gyventojų poreikius atitinkantį socialinių paslaugų įstaigų tinklą, siekti socialinių paslaugų prieinamumo bendruomenėje ir šeimose, užtikrinti reikalingų socialinių paslaugų teikimą ir tęstinumą“ (Utenos rajono savivaldybės tarybos sprendimas Nr. TS- 126, 2019).

4. UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMO TYRIMAS

4.1. Kiekybinio (Empirinio) tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo tikslas – atlikus tikslinės grupės anketinę apklausą, empiriškai ištirti Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimo kliūtis, kokybiškam socialinių paslaugų teikimui.

Tyrimo problema – kaip tobulinti socialinių paslaugų administravimą Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriuje, siekiant užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą?

Tyrimo uždaviniai:

1. Atlikus tikslinės grupės anketinę apklausą, išsiaiškinti Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimo kliūtis kokybiškam socialinių paslaugų teikimui.
2. Numatyti galimus socialinių paslaugų administravimo kliūčių įveikimo būdus (galimybes).

Tyrimo objektas – socialinių paslaugų administravimas Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriuje.

Tyrimo strategija. Išnagrinėjus socialinių paslaugų administravimą mokslinių šaltinių lygmenyje, nuodugniam socialinių paslaugų administravimo suvokimui ir įvertinimui, Utenos rajono savivaldos lygmenyje, nuspręsta pasirinkti kiekybinį tyrimo metodą – anketinę apklausą raštu, apklausiant tikslinę grupę, tai yra socialines paslaugas teikiančius socialinius darbuotojus ir socialinio darbo specialistus, anketavimo būdu. Tyrimo metodas pasirinktas ne atsitiktinai. Anot K. Kardelio (2017, 236), apklausos metodas yra plačiai paplitęs socialiniuose moksliniuose tyrimuose ir rodo metodo populiarumą ir patikimumą. Tačiau pagal J. Bersėnaitę ir I. Šiožinytę (2011, 33), tikslinės grupės apklausa – yra specifinės rūšies tyrimo metodas, nes apklausiama specialiai ir iš anksto numatytos žmonių grupės, kurios turi su tyrimu susijusių žinių. Tikslinės grupės apklausa raštu, pagal K. Kardelį (2017, 248) yra vienas iš operatyviausių informacijos gavimo būdų, o tiriamuoju aspektu pagal vieningą klausimų sistemą patogus analizei ir apibendrinimams. Darbo autorės manymu, taikant kiekybinio tyrimo metodą – tikslinės grupės apklausą raštu, per trumpą laiką ir su nedidelėmis sąnaudomis galima apklausti pakankamai daug respondentų.

Tyrimo metodai. Darbo autorės manymu, tinkamiausias tyrimo įgyvendinimui yra kiekybinis tyrimo metodas, kuris susideda iš:

Duomenų rinkimo – tikslinės grupės apklausa raštu, pateikiant respondentams iš anksto numatytą klausimyną. Remiantis I. Gaižauskaite ir S. Mikėne (2014, 12), apklausa dažniausiai socialiniuose tyrimuose taikomas duomenų rinkimo metodas. Pasak K. Kardelio (2017, 239), klausimynas atlikdamas tiriamojo instrumento funkciją, sudaro galimybes išsamiau pažinti tiriamąjį reiškinį. Remiantis teorinėje dalyje, pagrįstais socialinių paslaugų administravimo aspektais, buvo sudarytas klausimynas su uždaro ir pusiau uždaro tipo klausimais. Pusiau uždaro tipo klausimų anketoje suformuluota 22, o uždaro tipo - 2. Tyrimo dalyvis turi galimybę pasirinkti vieną ar kelis jam labiausiai tinkančius atsakymus arba išreikšti savo nuomonę, jei nėra tinkamo varianto. Remiantis K. Kardeliu (2017, 244), klausimynuose pateikti uždaro ir pusiau uždaro tipo klausimai labiau pasiteisina, nes atsakymų variantai palengvina tiriamiesiems užduotį, nereikia daug laiko skirti atsakymams ir pačiam formuluoti galimo atsakymo. Pagal K. Kardelį (2017, 236), apklausa yra savotiškas komunikacijos procesas, kurio metu tarpusavyje susitarus, iš subjektų gaunami atsakymai. Apklausos atsakymai leidžia įvertinti tiriamų asmenų nuomonę, išsiaiškinti požiūrius į tam tikrus reiškinius, atskleisti elgsenos ypatumus ir su tuo susijusius veiksmus. Anot K. Kardelio (2017, 357-358), kiekybinio tyrimo reprezentatyvumui reikalinga surinkti kuo daugiau duomenų ir atlikti įvairius skaičiavimus nei kokybiniuose tyrimuose, tačiau kiekybiniai tyrimai yra objektyvūs ir jais gaunami patikimi duomenys. Tuo remdamasi, darbo autorė, siekdama išsiaiškinti Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimo trūkumus kokybiškam paslaugų teikimui ir įžvelgdama tyrimo specifiką, dėl teikiamų paslaugų įvairovės, pasirinko respondentais visus socialinius darbuotojus ir socialinio darbo specialistus, teikiančius socialines paslaugas Utenos rajono savivaldybei pavaldžiose socialinių paslaugų įstaigose. O tai, kad paslaugų įvairovės specifiškumas ir respondentų gausa, tyrimui leidžia surinkti kuo daugiau duomenų.

Duomenų apdorojimo metodas. Darbo autorė duomenis socialiniam tyrimui surinkti, pasirinko vykdydama apklausos metodą. Pasak K. Kardelio (2017, 248), apklausa tai vienas ir operatyviausių socialinio tyrimo informacijos gavimo metodų. Vieninga klausimų sistema visiems respondentams, suteikia galimybę kiekybiškai kokybiškoms, siekiamo tiriamojo objekto charakteristikoms išanalizuoti. Remiantis I. Gaižauskaite ir S. Mikėne (2014, 12-13), tyrimo duomenys sisteminami pagal tuos pačius požymius, išreiškiami skaitmenine forma, sudaranti galimybes kiekybiškai aprašyti tiriamos populiacijos požymių pasiskirstymą. Darbo pabaigoje įvertinus tiriamos populiacijos požymius formuluotos išvados.

Tiriamieji ir jų atranka. Šiame moksliniame darbe tiriamieji yra Utenos rajono savivaldybei pavaldžių socialines paslaugas teikiančių įstaigų socialiniai darbuotojai ir socialinio darbo specialistai. Akcentuojant vieną iš keliamų uždavinių tyrimui - atlikus tikslinės grupės anketinę apklausą, išsiaiškinti Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimo kliūtis kokybiškam socialinių paslaugų teikimui – tikslinė grupė pasirinkta ne

atsitiktinai. Šie specialistai atitinka reikiamas charakteristikas ir turi patirties profesinėje veikloje. K. Kardelio (2017, 166) manymu, tai asmenys, kurie tipiškai atitinkantys pagal tiriamąjį požymį. Utenos rajono savivaldybės socialines paslaugas teikiančių įstaigų, socialinių darbuotojų ir socialinio darbo specialistų imtis buvo formuojama atsitiktine tvarka. Remiantis K. Kardeliu (2017, 148), kuomet norima reprezentuoti visą pasirinktą tyrimui populiaciją, būtina sudaryti atsitiktinę tyrimui imtį ir užtikrinti sąlygas kiekvienam, tiriamos populiacijos atstovui pakliūti. Šiuo atveju, darbo autorė, atlikdama tyrimą, siekia suformuluoti išvadas, tinkančias visai tiriamai populiacijai. Pagal Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimo Nr. TS- 126 (2019) duomenimis, Utenos rajono savivaldybei pavaldžiose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose dirba 72 socialiniai darbuotojai ir 9 socialinio darbo specialistai.

Tyrimo imtis. Tiriamieji – Utenos rajono savivaldybei pavaldžių socialines paslaugas teikiančių įstaigų socialiniai darbuotojai - 72 ir socialinio darbo specialistai – 9. Darbo autorė numatė tyrimą įgyvendinti apklausiant anketavimo metodu visus šiuos specialistus. Statistinis imties dydžio nustatymas atliktas naudojant Paniotto formulę (Vveinhardt ir Petrauskaitė 2013, 308):

$n = 1 / (\Delta^2 + 1/N)$,

čia:

n – imties dydis (reikiamas apklausti respondentų skaičius);

Δ – leistina paklaida (nuo 1 iki 5%);

N – tiriamos visumos narių skaičius – generalinės visumos dydis.

Imties dydžio apskaičiavimas pagal turima formulę ir taikant 5% paklaidą galima nustatyti, kiek specialistų reikia apklausti:

$n = 1 / (0,05^2 + 1/81)$;

$n = 1 / (0,0025 + 0,0123)$;

$n = 1 / 0,0148$;

$n = 67,56$;

$n = 68$.

Remiantis gautu rezultatu, yra numatoma, jog tyrimo metu į anketos klausimus atsakys 68 respondentai (n).

Kiekybinio tyrimo rezultatai buvo analizuojami, remiantis kiekybiniais tyrimo metodais. Kiekybinio tyrimo duomenims apdoroti, sisteminti ir grafiškai vaizduoti naudotos Windows Microsoft Excel ir Microsoft Word programos.

Tyrimo instrumentas. Darbo autorė siekdama surinkti kuo išsamesnę informaciją apie tiriamąjį objektą, sudarė klausimyną anoniminei anketai (žr. 1 priedas). Anketos klausimyną sudaro 24 klausimai, sugrupuoti pagal tiriamąją tematiką. Anketos bus išdalintos socialiniams darbuotojams ir

socialinio darbo specialistams, teikiantiems socialines paslaugas Utenos rajono asmenims. Anketoje pateikiami klausimai suskirstyti į blokus.

Pirmajam klausimų blokui priskiriami klausimai 1, 2, 3, 4, kuriais darbo autorė siekia išsiaiškinti tyrimo dalyvių demografinę padėtį, tai yra amžių, lytį, darbo pobūdį, išsilavinimo lygį.

Antrajam klausimų blokui priskiriami klausimai 5, 6, 7, kuriais darbo autorė siekė nustatyti tyrimo dalyvių nuomonę, aptariant ryšį su socialinių paslaugų teikimu.

Trečią klausimų bloką sudaro klausimai 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 ir 15, kuriais darbo autorė siekė išsiaiškinti tyrimo dalyvių nuomonę dėl socialinių paslaugų administravimo kokybės Utenos rajono savivaldybėje ir nustatyti veiksnius galinčius įtakoti socialinių paslaugų teikimo efektyvumą.

Ketvirtam klausimų blokui priskiriami 16, 17, 18, 19 ir 20 klausimai, kuriais darbo autorė aiškinosi socialinių paslaugų administravimą įtakojančius veiksnius socialinių paslaugų kokybei.

Penkto klausimų bloko klausimai 21, 22, 23 ir 24 nukreipti į vadovo valdymo stiliaus įstaigoje analizę, išsiaiškinant kokia vadovo valdymo stiliaus reikšmė socialinių paslaugų teikimui.

Tyrimo organizavimas. Remiantis K. Kardeliu (2017, 363), mokslinių tyrimų praktikoje nėra nė vieno bendro modelio, kuris nurodytų kaip turėtų būti organizuojamas tyrimas. Darbo autorė pasirinko ištirti Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimą ir nustatyti kliūtis kokybiškam socialinių paslaugų teikimui. Siekdama tikslo, suplanavo apklausti tikslinę grupę, tai yra socialinius darbuotojus ir socialinio darbo specialistus, anketavimo būdu. Organizuojant tikslinės grupės asmenų apklausą, buvo svarbu gauti Utenos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus ir socialines paslaugas teikiančių įstaigų vadovų sutikimus, kad būtų leista atlikti anketinę apklausą su jų įstaigai priklausančiais darbuotojais. Gavus leidimus, apklausa vyko dviem būdais. Vienu būdu anketos tyrimo dalyviams išdalintos asmeniškai, o kitu – anketos paliktos įstaigos vadovui, kuris įsipareigojo išdalinti savo įstaigos darbuotojams, atlikus surinkti ir sutartu laiku perduoti mokslinio tyrimo autorei. Tyrimo dalyviai anketinę apklausą atliko savo darbovietėje, jiems patogiu laiku. Tyrimas atliktas 2020 m. vasario mėn. su Utenos mieste ir rajone dirbančiais socialiniais darbuotojais bei socialinio darbo specialistais.

Tyrimo etika. Atliekant socialinius tyrimus vienokiu ar kitokiu būdu sąveikauja tyrėjas, kuris siekia gauti informaciją ir tyrimo dalyvis, rizikuojantis patirti nuostolius. Tad siekiant to išvengti, darbo autorė sudarė anketas, kuriose nereikia nurodyti savo vardo ir pavardės, bei institucijos, kurioje tyrimo dalyvis dirba. Remiantis K. Kardeliu (2017, 80), vienas iš pagrindinių etikos principų yra tiriamojo dalyvavimas apklausoje laisva valia. Pasak K. Kardelio (2017, 254) nepažeidžiant tyrimo etikos ir siekiant tyrimo dalyvį įgalinti prisiimti atsakomybę už suteiktą informaciją, būtina suteikti informaciją apie vykdomą tyrimą. Tyrimui atlikti numatyti kausimai aptarti su mokslinio darbo vadovu, tad neturėtų įžeisti ar kitu būdu padaryti žalą tyrimo dalyviams.

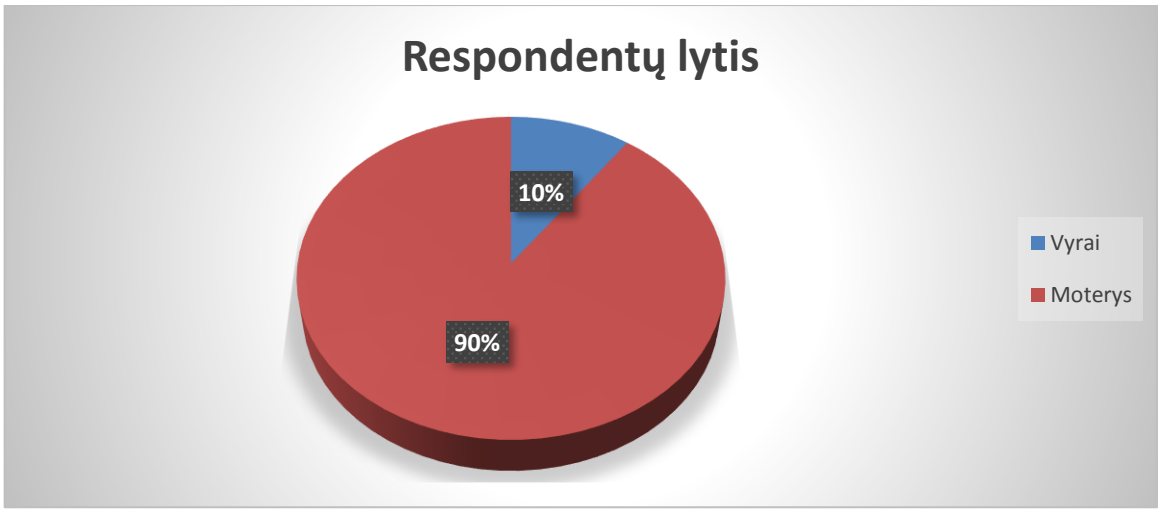
Tyrimo validumas ir patikimumas. Remiantis K. Kardeliu (2017, 175), tyrimo validumas suvokiamas kaip tinkamumas numatytam tiriamam reiškiniui ištirti. Tyrimu siekta surinkti kuo tikslesnę ir kokybiškesnę informaciją apie pasirinktą tiriamąjį objektą, tad darbo autorės pasirinkta tikslinės grupės apklausa anketavimo būdų yra logiškai pagrįsta.

Darbo autorė, pasirinkdama moksliniam tyrimui tikslinės grupės apklausą anketavimo būdu, užsitikrino tam tikras sąlygas respondentams. Pagal K. Kardelį (2017, 365) pasirinkto mokslinio tyrimo metodo pagalba galima užgarantuoti tyrimo dalyvių privatumą, informacijos konfidencialumą bei anonimiškumą, ir gauti tyrimui svarbius duomenis, kurie viešai nėra akcentuojami. Remiantis to paties autoriaus (Kardelis 2017, 179) mintimis, metodo patikimumą apspręstų, jei tyrimas būtų pakartotas su ta pačia tiriamųjų grupe ir gauti rezultatai būtų analogiški. Kadangi tyrime dalyvavusiems respondentams nebuvo daromas joks šalutinis spaudimas ar įtaka, tai tikėtina, jog tyrimą pakartojus su ta pačia respondentų grupe, rezultatai nepasikeis.

4.2. Tyrimo rezultatų analizė

Siekiant ištirti Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimo kliūtis, kokybiškam socialinių paslaugų teikimui, buvo pasirinktas anketinės apklausos tyrimo modelis, kuris susideda iš penkių klausimų blokų (žr. 1 priedas). Tyrimo metu buvo apklausti 69 socialiniai darbuotojai, teikiantys socialines paslaugas Utenos rajono savivaldybei pavaldžiose socialinių paslaugų įstaigose, tai sudarė 85% visų tikslinės grupės specialistų.

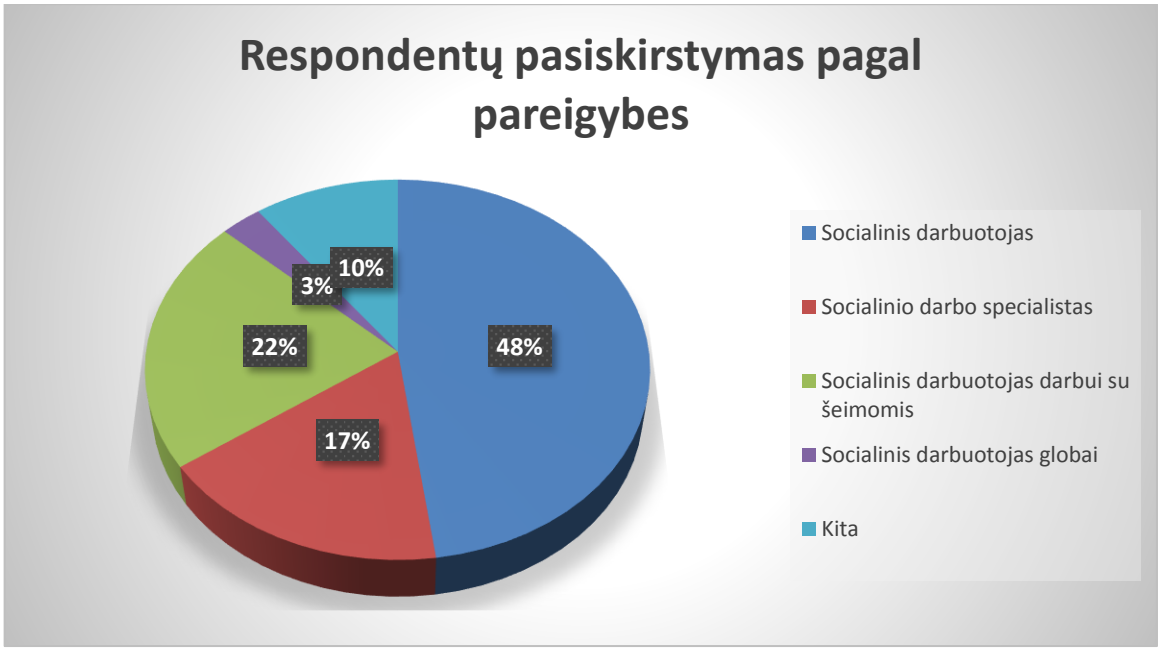
Atlikus anketinės apklausos analizę nustatyta, jog apklausoje dalyvavo 69 respondentai, iš jų 10% vyrų ir 90% moterų (žr. 1 pav.)



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Iš gautų rezultatų matyti, kad socialinio darbo profesiją dažniausiai renkasi moterys, tad galima daryti išvadą, jog socialinis darbas nėra patrauklus vyrams.

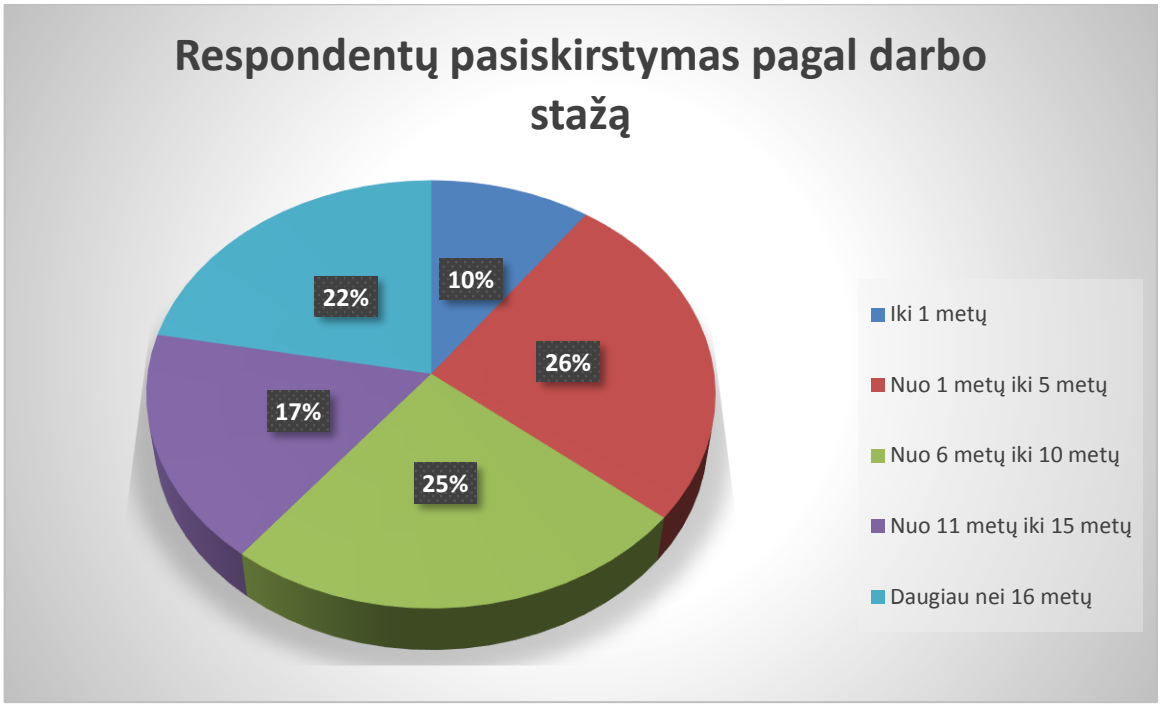
2 paveikslėlyje pavaizduota respondentų užimamos pareigos teikiant socialines paslaugas. Tyrimo rezultatai rodo, kad dauguma apklaustųjų turi socialinio darbuotojo (48%) pareigas, o kita dalis respondentų užima specifines socialinio darbuotojo pareigas, kaip socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis (22%) ar socialinio darbo specialistai (17%), 10% respondentų nurodė dirbantys socialinio darbuotojo padėjėju (žr. 2 pav.).



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pareigybes

Gauti rezultatai leidžia įžvelgti socialinio darbo specifiškumą, teikiant socialines paslaugas, o tai galima manyti, jog pagal turimas pareigybes, socialiniai darbuotojai, atitinkamai orientuoja ir planuoja savo veiklą pagal paslaugų gavėjų grupes.

Siekiant išsiaiškinti tyrimo dalyvių darbo stažą teikiant socialines paslaugas (žr. 3 pav.), gauti rezultatai atskleidė, kad nemaža dalis respondentų yra ilgamečiai socialinio darbo specialistai (22%), kurie dirba socialinių paslaugų teikimo srityje daugiau nei 16 metų. Nemaža dalis respondentų (17%) socialinių paslaugų srityje dirba nuo 11metų iki 15 metų. Tačiau, Utenos rajono savivaldybės, socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, yra specialistų, teikiančių socialines paslaugas nuo 1 metų iki 5 metų – 26% ir 10% apklaustųjų, kurie teikia socialines paslaugas mažiau nei 1 metus.



3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažą

Gauti tyrimo duomenys leidžia daryti išvadą, kad daugiau nei pusė apklaustųjų respondentų yra patyrę ir savo srities žinovai, bei profesionalai, teikiant socialines paslaugas, o jauni, ir tik pradedantys specialistai turi iš ko perimti gerąją patirtį, bei įnešti daugiau inovacijų socialinių paslaugų teikime.

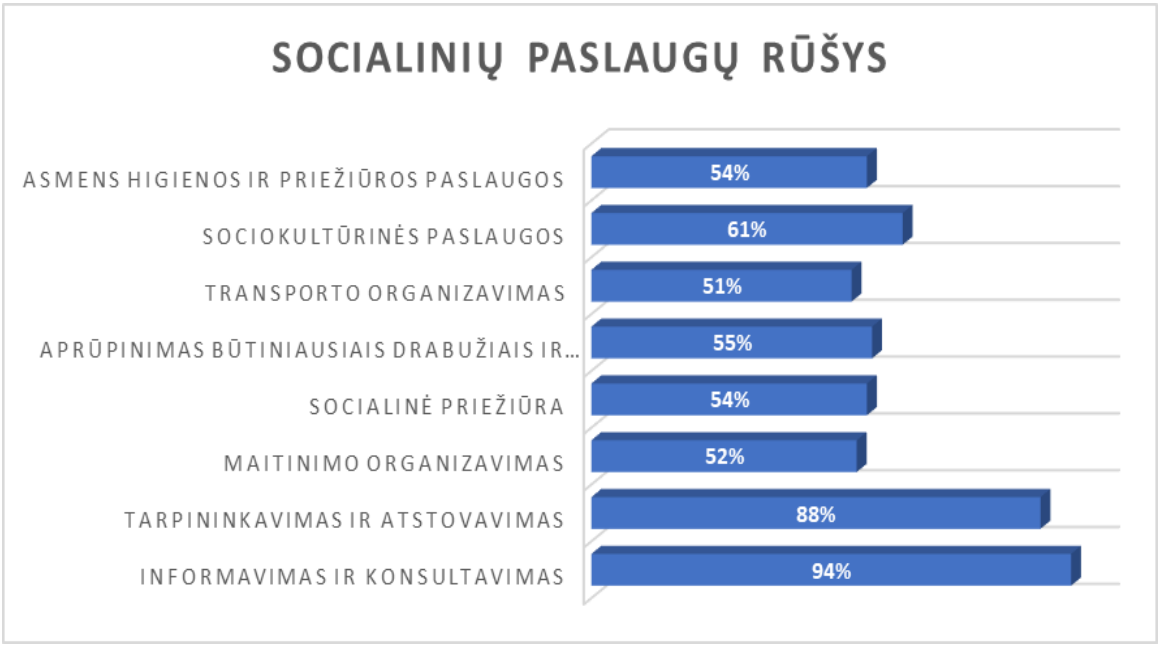
4 paveikslėlyje pavaizduota socialines paslaugas teikiančių specialistų įgytas išsilavinimas. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog dauguma, socialines paslaugas teikiančių specialistų turinti aukštąjį neuniversitetinį socialinio darbo išsilavinimą - 49%, bei 30% respondentų turi įgiję aukštąjį universitetinį socialinio darbo išsilavinimą. 10% respondentų nurodė turintys socialinio darbo magistro išsilavinimą ir 11% respondentų teigė, jog turi kitos srities išsilavinimą, tai yra viešojo administravimo magistro išsilavinimą (2 respondentai), dar tik siekia aukštojo neuniversitetinio socialinės pedagogikos išsilavinimo (2 respondentai) ir turi aukštąjį neuniversitetinį socialinės pedagogikos išsilavinimą (3 respondentai) (žr. 4 pav.).



4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Pagal gautus rezultatus, galima daryti išvadą, kad Utenos rajone socialines paslaugas teikia išsilavinę ir turintys pakankamai profesinių žinių darbuotojai.

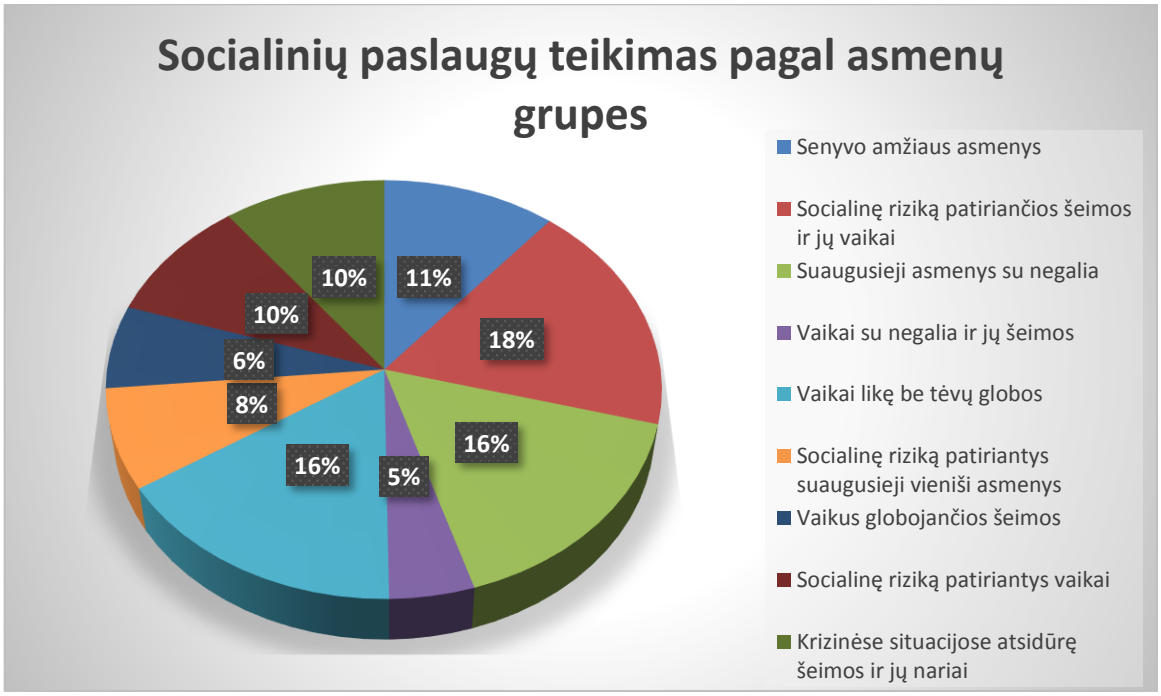
5 paveikslėlyje pateikti respondentų atsakymai į klausimą kokias socialines paslaugas tenka jums teikti. Kadangi apklausoje dalyvavo 69 respondentai, kurie galėjo šio klausimo pažymėti visus jiems tinkančius atsakymus, tai net 94% respondentų nurodė, jog teikiant socialines paslaugas tenka informuoti ir konsultuoti, 88% respondentai teigia, kad tenka tarpininkauti ir atstovauti. Kitas socialinių paslaugų rūšis (žr. 5 pav.) pasirinko nuo 51% iki 61% respondentų.



5 pav. Socialinių paslaugų rūšys

Tyrimo gauti duomenys leidžia daryti išvadą, jog daugiau nei pusė apklaustų respondentų, teikdami socialines paslaugas, savo profesinėje veikloje, įtvirtina visas pateiktas socialinių paslaugų rūšis. Tai reiškia, jog specialistai gerai išmano socialinių paslaugų rūšį, bei geba tinkamai jas teikti.

Atsakant į klausimą kokiai asmenų grupei jūs teikiate socialines paslaugas, respondentai pasiskirstė labai įvairiai (žr. 6 pav.) Daugiausia respondentų nurodė, jog tenka teikti socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms ir jų vaikams -18%, po 16% nurodė, jog socialines paslaugas teikia vaikams, likusiems be tėvų globos ir suaugusiems asmenims su negalia. Po 10% respondentų pasisakė, jog socialines paslaugas teikia socialinę riziką patiriantiems vaikams ir krizinėse situacijose atsidūrusioms šeimoms ir jų nariams. Atkreiptinas dėmesys, jog tik 8% respondentų socialines paslaugas teikia socialinę riziką patiriantiems suaugusiems vienišiems asmenims ir 11% respondentų dirba su senyvo amžiaus asmenimis. Mažiausiai respondentų, tik 5%, nurodė jog socialines paslaugas teikia vaikams su negalia ir jų šeimoms.



6 pav. Socialinių paslaugų teikimas pagal asmenų grupes

Apibendrinant gautus tyrimo duomenis į pateiktą klausimą, galima daryti išvadą, kad Utenos rajono savivaldybėje visos asmenų grupės teoriškai turi galimybę gauti socialines paslaugas. Tačiau praktikoje, dėl specialistų trūkumo, dalis asmenų grupių socialinių paslaugų galimai ir negauna. Gauti rezultatai atskleidžia, jog Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus prioritetinės socialinių paslaugų teikimo sritys yra ten, kur nepilnamečiai vaikai, o senyvo amžiaus asmenims paslaugos nėra plečiamos.

Į klausimą, su kokiomis problemomis tenka susidurti teikiant socialines paslaugas, respondentų atsakymai pasireiškė labai įvairiai (žr. 7 pav.) tačiau didžioji dalis respondentų nurodė, jog pati dažniausia problema yra nemotyvuoti klientai – 81%. Apklausos metu išryškėjo dar vienas svarbus faktas, 49% respondentų nurodė, jog teikiant socialines paslaugas, tenka susidurti su nuolatine problemų sprendimų paieška ir 38% respondentų patiria agresiją iš klientų. Labai svarbu paminėti, kad 32% respondentų savo profesinėje veikloje susiduria su neigiamu kliento ir jo šeimos požiūriu į socialinį darbuotoją. Rečiausiai pasitaikančiomis problemomis, respondentai įvardijo profesinių žinių trūkumą 5%.



7 pav. Dažniausios problemos teikiant socialines paslaugas

Apibendrinant gautus atsakymus, socialinių paslaugų teikimo procedūra yra labai sudėtingas procesas, reikalaujantis iš paslaugos teikėjo ne tik profesinio ir psichologinio pasirengimo, bet ir sugebėjimo įgalinti klientą priimti teikiamas paslaugas.

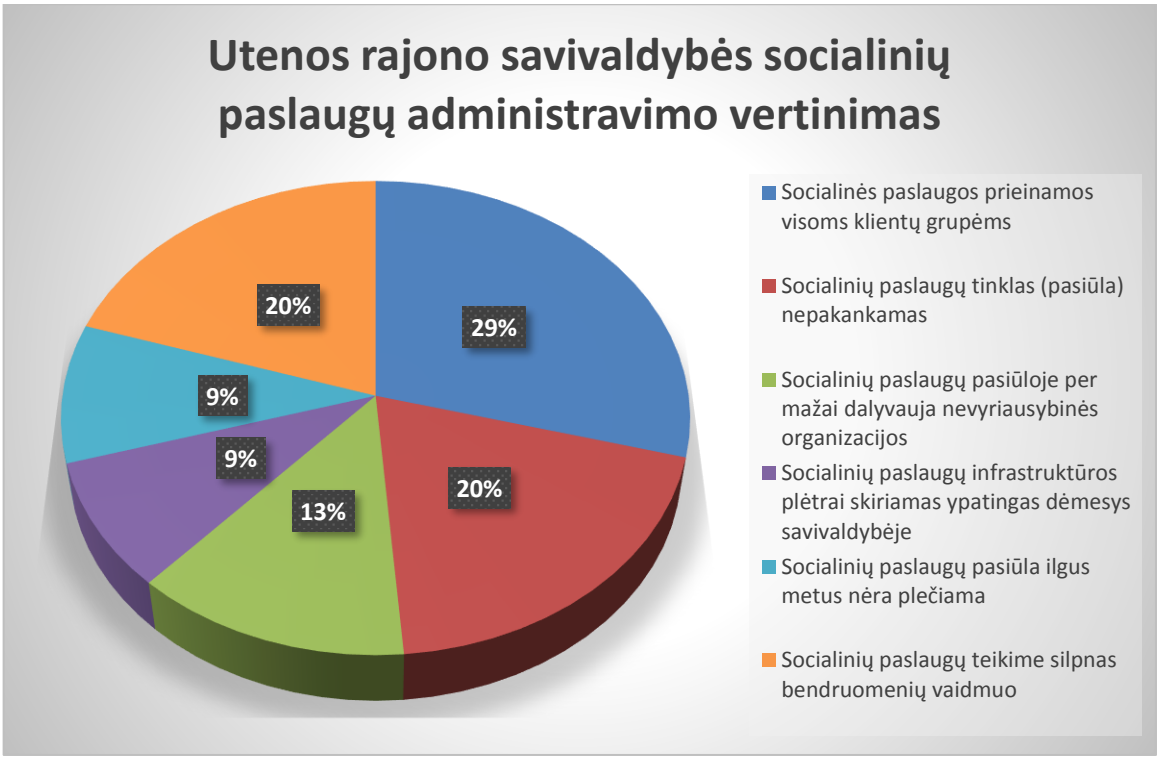
Pasidomėjus respondentų kaip jie supranta terminą ,,socialinių paslaugų administravimas“, 93% respondentų nurodė, jog tai valstybės ir vietos savivaldos institucijų, įstatymais ir teisės aktais reglamentuota vykdomoji veikla, įgyvendinant vietos savivaldos lygmenyje socialinę pagalbą asmeniui (šeimai) ir tik 7% respondentų mano jog tai viena iš vietos savivaldos lygmenyje prioritetinių veiklų.



8 pav. Socialinių paslaugų administravimas

Apibendrinant gautus rezultatus matyti, jos Utenos rajono savivaldybėje socialines paslaugas teikiantys specialistai yra daugiau ar mažiau susipažinę su socialinių paslaugų administravimo vietos savivaldos lygmenyje niuansais.

Pasidomėjus respondentų, kaip jie vertina socialinių paslaugų administravimą Utenos rajono savivaldybėje (žr. 9 pav.), 29% respondentų nurodė, jog socialinės paslaugos prieinamos visoms klientų grupėms, tačiau po 20% respondentų pasisakė, jog socialinių paslaugų tinklas nepakankamas ir socialinių paslaugų teikime silpnas bendruomenių vaidmuo. Svarbu paminėti, jog 13% respondentų mato silpną nevyriausybinių organizacijų dalyvavimą socialinių paslaugų pasiūloje. Tik mažą dalis respondentų - po 9% mano, jog socialinių paslaugų infrastruktūros plėtrai skiriamas ypatingas dėmesys ir socialinių paslaugų pasiūla ilgus metus nėra plečiama.



9 pav. Utenos rajono savivaldybės socialinių paslaugų administravimo vertinimas

Apibendrinant gautus rezultatus, administruojant socialines paslaugas Utenos rajono savivaldybėje nėra pilnai išnaudojamos visos galimybės. Socialinių paslaugų tinklo plėtrai Utenos rajono savivaldybė mažai remiasi į nevyriausybines organizacijas ir menkai skatinamas bendruomenių aktyvumas, teikiant ar diegiant naujas socialines paslaugas.

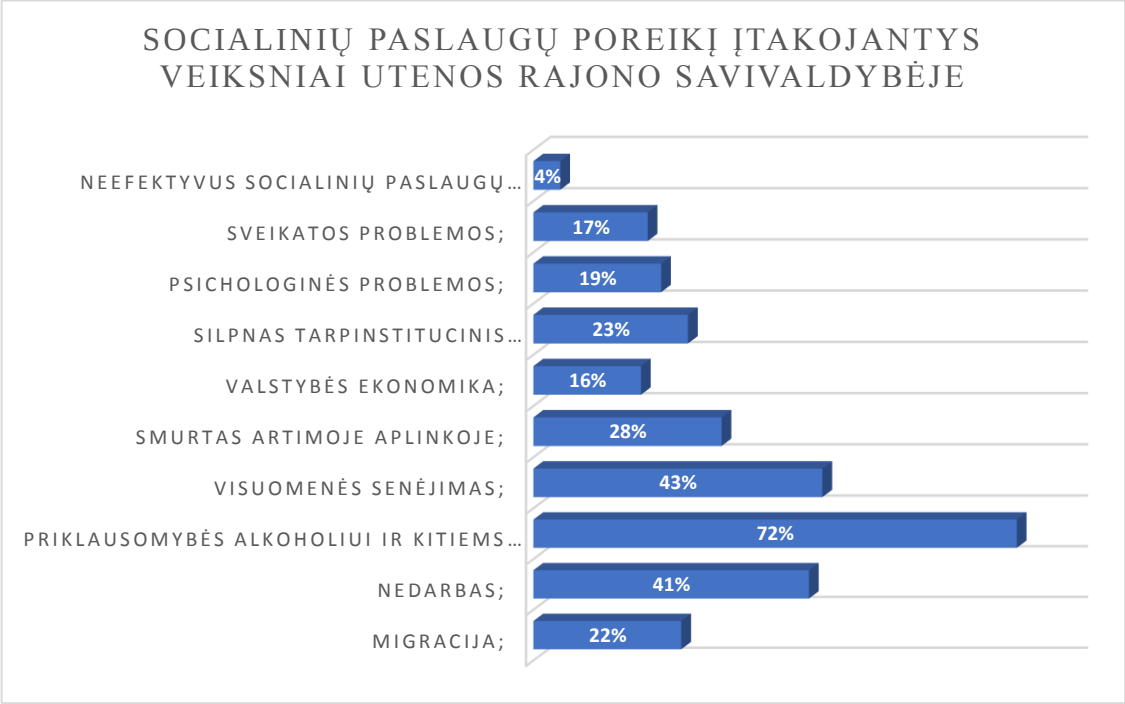
Analizuojant rezultatus į respondentams pateiktą klausimą, kaip jūsų nuomone, socialinių paslaugų administravimą įtakoja didėjantis socialinių paslaugų poreikis (žr. 10 pav.), didžioji dalis respondentų 27% yra tos nuomonės, jog socialinių paslaugų klientai turi laukti. 22% respondentų teigia, jog didinami darbuotojų darbo krūviai už tą patį darbo atlygį. Žvelgiant į gautus rezultatus iš teigiamos pusės, 21% respondentų pasisako, jog Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius plečia socialinių paslaugų infrastruktūrą ir 20% respondentų pažymi, jog savivaldybėje steigiami nauji socialinių darbuotojų etatai.



10 pav. Socialinių paslaugų poreikio įtaka socialinių paslaugų administravimui

Apibendrinant gautus rezultatus, galima įtarti, jog socialinių paslaugų teikėjai turi skirtingas darbo sąlygas. Pagal gautus rezultatus pusė apklaustųjų pasisako, jog didėjant paslaugų poreikiui, socialinių paslaugų administravimas vykdomas kryptingai, teigiama kryptimi: Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius plečia socialinių paslaugų infrastruktūrą, siekiant kokybiško ir efektyvaus socialinių paslaugų teikimo, steigiami nauji socialinių darbuotojų etatai, bei paslaugos perkamos iš nevyriausybinių organizacijų. Kita pusė apklaustų respondentų mato tik tamsiąją socialinių paslaugų teikimo pusę: klientai priversti laukti socialinių paslaugų arba kitu atveju, socialinių paslaugų teikėjams didinamas darbo krūvis už tą patį darbo atlygį. Toks rezultatų pasiskirstymas leidžia įtarti, jog administruojant socialines paslaugas Utenos rajono savivaldybėje yra išskirtos prioritetinės klientų grupės, kurioms skiriamas didžiausias dėmesys.

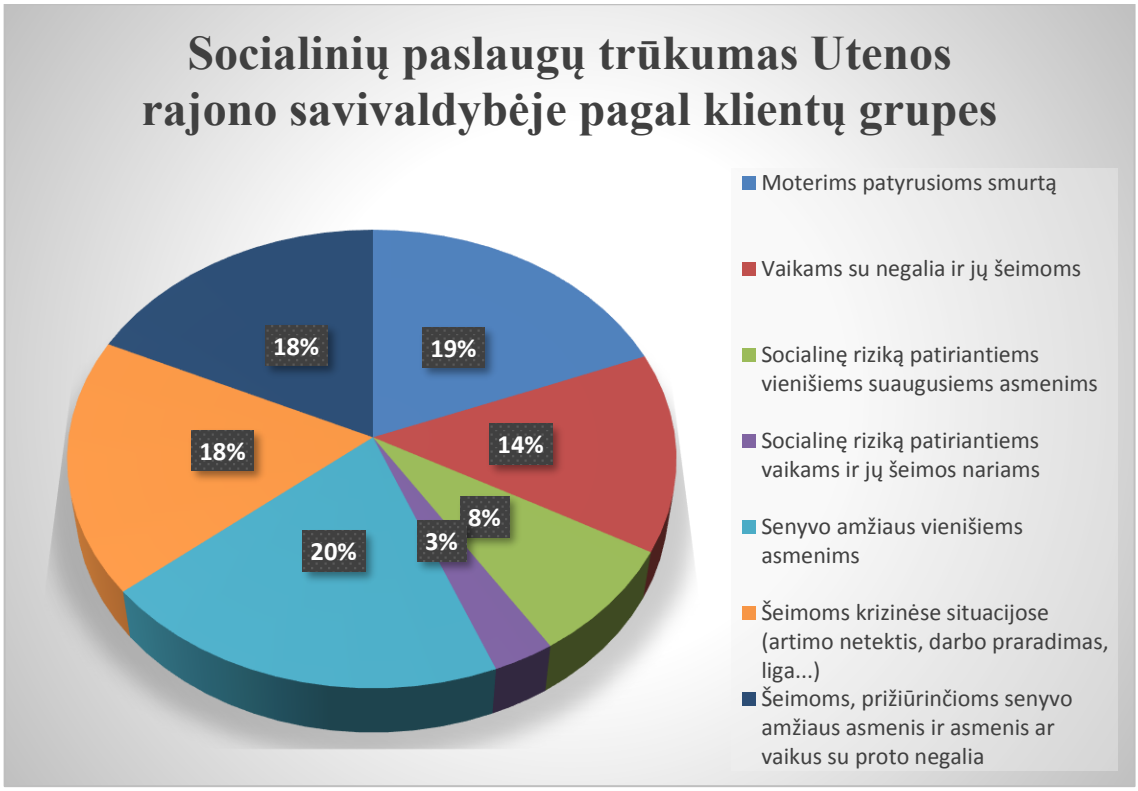
Siekiant išsiaiškinti kas įtakoja socialinių paslaugų poreikį Utenos rajono savivaldybėje (žr. 11 pav.), 72% respondentų įvardijo pagrindiniu veiksniu priklausomybes alkoholiui ir kitiems kvaišalams. Kitą svarbų veiksnį, respondentai nurodė 41% nedarbą, tačiau šis rodiklis tampriai susijęs su priklausomybe alkoholiui ir kitų kvaišalų vartojimu. Atkreiptinas dėmesys į smurto artimoje aplinkoje veiksnį, kurį įvardijo 28% respondentų. Gilinantis į gautus rezultatus, šis veiksnys galimai siejasi taip pat su priklausomybe alkoholiui ir kitiems kvaišalams. Tyrimo duomenys atskleidė, jog visuomenės senėjimo veiksnys, kurį pasirinko 43% respondentai, palyginti stipriai įtakoja socialinių paslaugų poreikį rajone. Respondentų nuomone, mažiausiai socialinių paslaugų poreikiui turi įtakos, neefektyvus socialinių paslaugų administravimas, už kurį pasisakė 4% respondentų.



11 pav. Socialinių paslaugų poreikį įtakojantys veiksniai Utenos rajono savivaldybėje

Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, jog socialinės paslaugos priklausomybes nuo alkoholio ir kitų kvaišalų turintiems klientams nėra efektyvios arba galimai nėra jos taikomos. Susiejant anksčiau pateiktą klausimą apie tai kaip vertinate socialinių paslaugų administravimą Utenos rajono savivaldybėje, kuomet nemaža dalis respondentų pasisakė, jog socialinių paslaugų teikime silpnas bendruomenių vaidmuo, su šio klausimo atsakymu apie priklausomybes alkoholiui ir kitiems kvaišalams, formuluojasi išvada, jog bendruomenių pasyvumą ir abejingumą nulemia bejėgiškumas įgalinti bendruomenės narį gydytis nuo priklausomybių.

Analizuojant gautus tyrimo rezultatus į klausimą, kokioms klientų grupėms Utenos rajono savivaldybėje trūksta socialinių paslaugų (žr. 12 pav.), respondentai įžvelgė, jog senyvo amžiaus vienišiems asmenims 20%, moterims patyrusioms smurtą 19% ir po 18% šeimoms krizinėse situacijose (artimo netektis, darbo praradimas, liga...), bei šeimoms, prižiūrinčioms senyvo amžiaus asmenis ir asmenis ar vaikus su proto negalia. 0% respondentų nurodo jog, socialinių paslaugų socialinę riziką patiriantiems suaugusiems ir jų šeimos nariams, nėra trūkumo ir pilnai pakanka. Pagal gautus duomenis, 3% respondentų mano, jog socialinę riziką patiriantiems vaikams ir jų šeimos nariams rajone galėtų trūkti paslaugų.



12 pav. Socialinių paslaugų trūkumas Utenos rajono savivaldybėje pagal klientų grupes

Iš gautų rezultatų matyti, jog socialinių paslaugų tinklas nėra pakankamai išplėtotas ir orentuotas į konkrečias klientų grupes. Gauti rezultatai leidžia įtarti, jog senyvo amžiaus vieniši asmenys, moterys patyrusios smurtą, šeimos, prižiūrinčios senyvo amžiaus asmenis ir asmenis ar vaikus su proto negalia, nėra prioritetinės veiklos kryptys administruojant socialines paslaugas.

Siekiant išsiaiškinti, kokių socialines paslaugas teikiančių įstaigų ar centrų reikėtų Utenos rajono savivaldybėje (žr. 13 pav.), 31% respondentų mano, jog reikalingas yra priklausomybių turintiems asmenims reabilitacinis centras. 24% respondentų pasisako, jog Utenos rajono savivaldybėje reikėtų grupinio gyvenimo namų, priskirtų socialinės globos įstaigai, kuomet kaimo bendruomenėje (name) gyvena artimoje namų aplinkai iki 10 nesavarankiškų ar iš dalies savarankiškų asmenų, prižiūrimų socialinio darbuotojo padėjėjų. Atkreiptinas dėmesys, jog 14% respondentų įžvelgė, jog svarbu rajone turėti krizių centrą, kur būtų teikiamos socialinės paslaugos smurtą, prievartą patyrusiems asmenims, bei 17% respondentų mano esant reikalinga socialinių paslaugų įstaiga, teikianti socialines paslaugas gyvenamosios vietos neturintiems asmenims, laikinai juos apgyvendinant. Tik labai maža dalis respondentų 2%, mano, jog savivaldybėje įstaigų pakanka.



13 pav. Utenos rajono savivaldybėje trūkstamos socialinių paslaugų įstaigos

Gauti duomenys leidžia teigti, jog socialinių paslaugų teikimas, asmenims turintiems priklausomybių, Utenos rajono savivaldybėje nėra pakankamas, o problemos gilėjimui užkirsti kelią nepajėgios vietos bendruomenės dėl bejėgiškumo užmotyvuoti bendruomenės narį keisti gyvenimo būdą, nes tam reikalingos specifinės žinios ir kompetencijos.

Aiškinantis, kurie socialinių paslaugų administravimo aspektai įtakoja socialinių paslaugų teikimo produktyvumą (žr. 14 pav.), respondentų nuomonės išsiskyrė. 25% respondentų nurodė, jog darbuotojų motyvacinės sistemos sukūrimas galėtų įtakoti socialinių paslaugų teikimo produktyvumą. Tačiau, 19% respondentų mano, kad socialinių paslaugų produktyvumui turi įtakos darbuotojų profesionalumas, ar po 15% respondentų nurodė, jog produktyvumą lemia reguliarus metodinės paramos ir konsultacijų, socialines paslaugas teikiančioms įstaigoms, teikimas bei intensyvus koordinavimas socialines paslaugas teikiančių institucijų. Įdomiausia tai, jog tik 5% respondentų mano, kad socialinių paslaugų teikimo produktyvumą nulemia atitinkamo išsilavinimo ir kvalifikacijos darbuotojų priėmimas.



14 pav. Administravimo aspektai įtakojantys socialinių paslaugų teikimo produktyvumą

Apibendrinant duomenis, socialiniai darbuotojai, teikiantys socialines paslaugas keletą metų, dirbdami sunkų ir atsakingą, kartais net be teigiamo rezultato darbą, jausdami nusivylimą, praranda motyvaciją atlikti savo pareigas kokybiškai. Tad, darbuotojų motyvacinės sistemos sukūrimas, apimantis daugybę veiksnių, skatinančių dirbti, kiekvienoje socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje, pakeltų socialinių paslaugų teikimo produktyvumą visos Utenos rajono savivaldybės mastu.

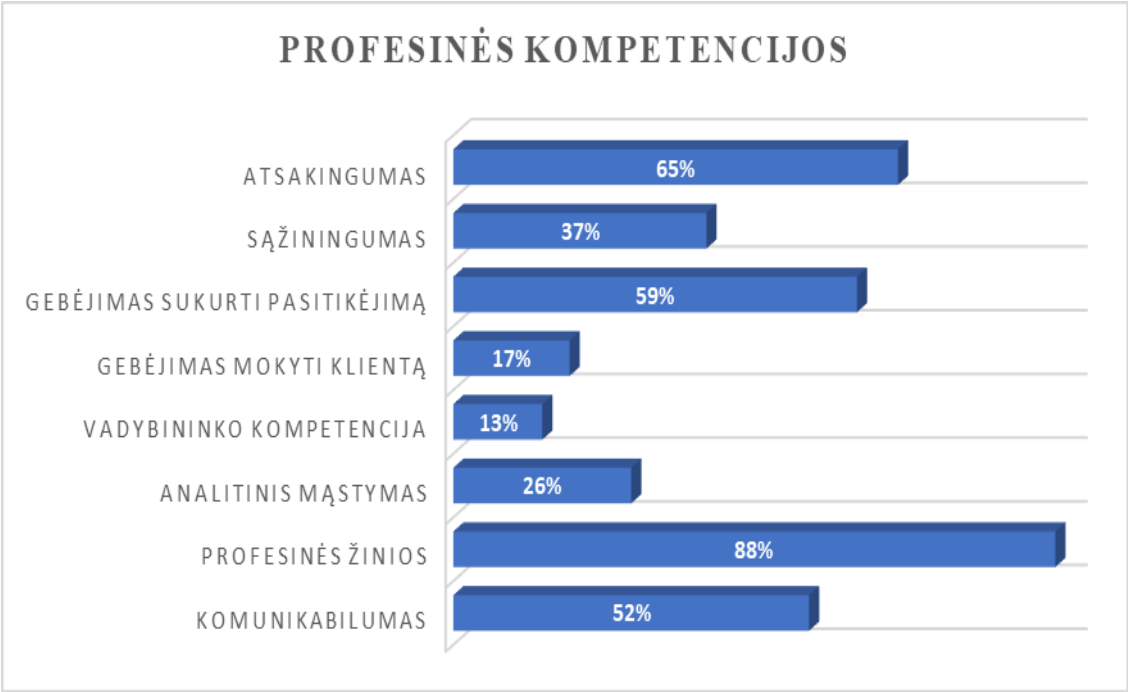
Siekiant išsiaiškinti, kokios socialinių paslaugų administravimo priemonės galėtų pagerinti socialinių paslaugų teikimo efektyvumą Utenos rajono savivaldybėje (žr. 15 pav.), 25% respondentų mano, kad tai galima būtų pasiekti subalansavus darbo krūvius laiko atžvilgiu. Tačiau 23% respondentų tvirtina, kad efektyvumas padidėtų bendradarbiaujant su kitų institucijų specialistais ir 20% respondentų yra tos nuomonės, jog socialinių paslaugų efektyvumas padidėtų, jei socialines paslaugas teikiančiose įstaigose būtų steigiamos savipagalbos grupės. Analizuojant gautus rezultatus, paaiškėjo, jog darbuotojų kontrolė ir konkurencingumo skatinimas tarp nevyriausybinių ir privataus sektoriaus, socialines paslaugas teikiančių organizacijų, socialinių paslaugų teikimui efektyvumo neduotų (0% respondentų).



15 pav. Socialinių paslaugų administravimo priemonės

Apibendrinant gautus rezultatus, galima daryti išvadą, jog socialines paslaugas teikiantys specialistai turi didelius darbo krūvius, dėl kurių fiziškai nepajėgia atlikti kokybiškai jiems pavestų darbo užduočių, galimai dėl to patiria stresą. Tačiau, galima daryti ir kitą išvadą, jog šie specialistai nemoka planuoti darbo laiko ir negeba paskirstyti darbų prioritetine tvarka. Gauti rezultatai leidžia teigti, jog siekiant efektyvaus socialinių paslaugų teikimo, administruojant socialines paslaugas, būtina skatinti, socialines paslaugas teikiančių specialistų bendradarbiavimą su kitų institucijų specialistais, organizuojant pasitarimus, susitikimus pagalbos klientui klausimais.

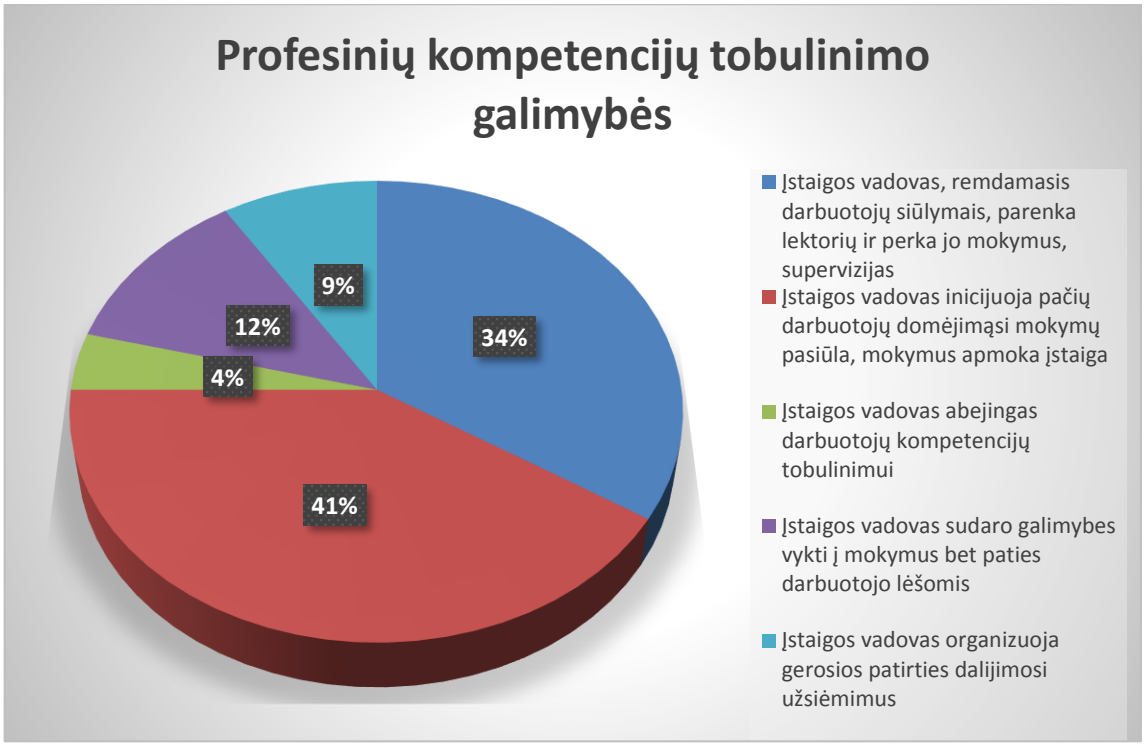
Siekiant išsiaiškinti respondentų nuomonę, kokios kompetencijos jiems yra svarbiausios teikiant socialines paslaugas (žr. 16 pav.), 88% respondentų nurodė, jog svarbiausia kompetencija profesinės žinios, 65% respondentų mano, jog atsakingumas, 59% respondentų nurodo, kad gebėjimas sukurti pasitikėjimą. Pagal gautus duomenis, teikiant socialines paslaugas, visai nesvarbi yra andragogo kompetencija – 0%, mažiausiai svarbi vadybininko kompetencija – 13%. Kitos kompetencijos, kaip analitinis mąstymas (26%), gebėjimas mokyti klientą (17%) nepasirodė respondentams tokios svarbios.



16 pav. Profesinės kompetencijos

Apibendrinant gautus rezultatus, socialiniame darbe, teikiant socialines paslaugas, visos kompetencijos yra labai svarbios ir reikalingos. Socialinis darbuotojas turi turėti ne tik profesinių žinių, bet gerai išmanyti ir andragogo kompetencijas. Šiuolaikinėje valstybėje socialinių darbuotojų veiklos objektu dažniausiai tampa suaugęs žmogus, kuriam reikalingos vienokios ar kitokios socialinės paslaugos. Kompetencijų tobulinimas ir įgijimas naujų, lemia teikiamų paslaugų kokybę, kas įtakoja socialines paslaugas teikiančios organizacijos prestižą.

Siekiant išsiaiškinti kokiu būdu respondentams yra sudaromos sąlygos tobulinti savo profesines kompetencijas (žr. 17 pav.), 41% respondentų nurodė, jog įstaigos vadovas inicijuoja pačių darbuotojų domėjimąsi mokymų pasiūla, mokymus apmoka pati įstaiga, 34% respondentų teigia, kad įstaigos vadovas, remdamasis darbuotojų siūlymais, parenka lektorių ir perka jo mokymus, supervizijas. Tačiau, 4% respondentų nurodė, jog įstaigos vadovas abejingas darbuotojų kompetencijų tobulinimui ir 12% respondentų pažymi, jog įstaigos vadovas sudaro galimybes vykti į mokymus, bet paties darbuotojo lėšomis.



17 pav. Profesinių kompetencijų tobulinimo galimybės

Gauti rezultatai leidžia daryti išvadą, jog Utenos rajono savivaldybėje, socialines paslaugas teikiančių įstaigų, vadovai suvokia, jog darbuotojų kompetentingumas apsprendžia visos įstaigos veiklos kokybiškumą ir teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą.

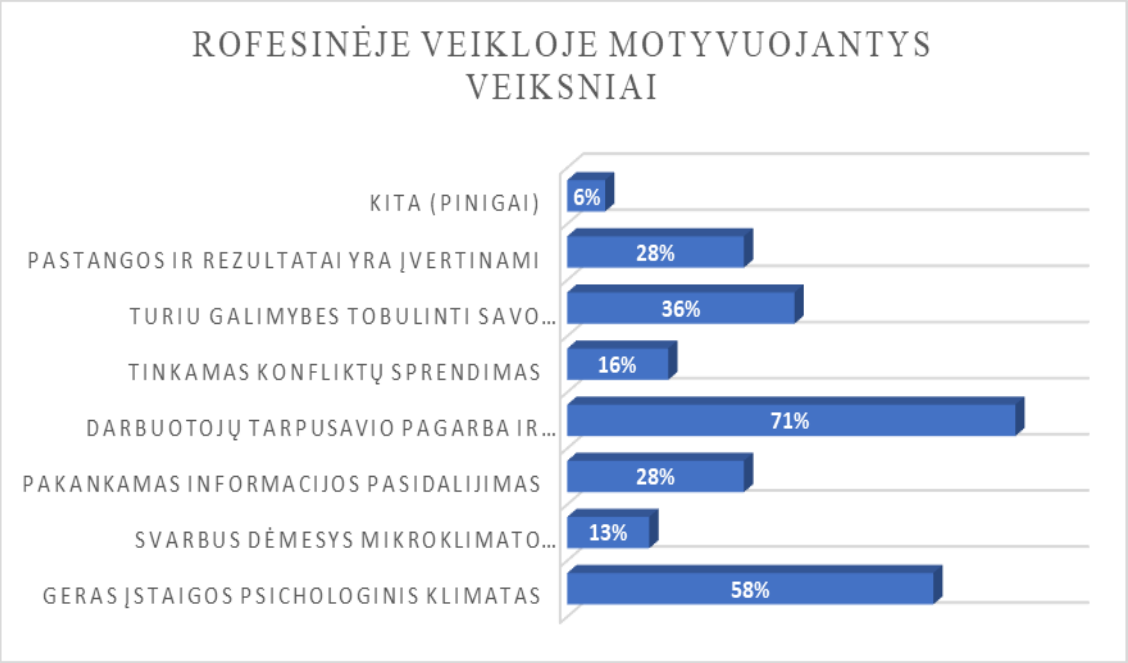
Siekiant išsiaiškinti, kokią svarbą respondentams turi profesinių kompetencijų tobulinimas jų socialinio darbo profesinėje veikloje (žr. 18 pav.), 50% respondentų nurodė, jog profesinių kompetencijų tobulinimas leidžia siekti geresnių profesinės veiklos rezultatų, bei 30% respondentų pažymi, jog profesinių kompetencijų tobulinimas – efektyvaus darbo garantas. Gauti rezultatai rodo, jog 0% respondentų nesutinka su teiginiu, jog kompetencijų tobulinimas neturi jokios įtakos profesinei veiklai. 8% respondentų įžvelgia asmeninę naudą, bei 2% - mano, kad profesinių kompetencijų tobulinimas kelia organizacijos prestižą.



18 pav. Profesinių kompetencijų tobulinimo reikšmė socialinių paslaugų teikime

Apibendrinus gautus rezultatus, galima įžvelgti, daugumos socialines paslaugas teikiančių darbuotojų, ne tik motyvaciją atlikti kokybiškai pavestus jiems darbus, bet ir lojalumą įstaigai, kuriai jie priklauso. Atsidavimas įstaigai, didina norą įnešti savo indėlį į įstaigos teikiamų socialinių paslaugų tobulinimo ir efektyvumo didinimo rodiklius.

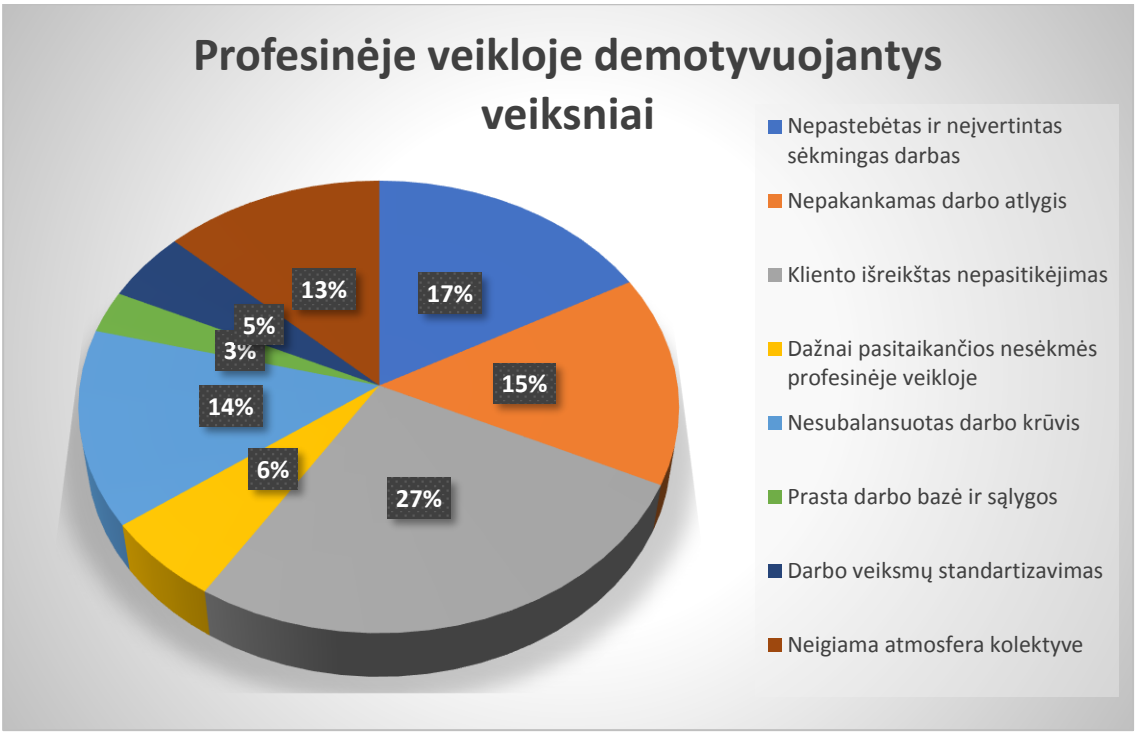
Siekiant išsiaiškinti, kokie veiksniai respondentus motyvuoja profesinėje veikoje (žr. 19 pav.), daugiausia - 71% respondentų nurodė, kad darbuotojų tarpusavio pagarba ir pasitikėjimas, 58% respondentų nurodo, kad geras įstaigos psichologinis klimatas ir 36% respondentų mano, kad galimybė tobulinti savo profesines kompetencijas yra vienas iš motyvacijos veiksnių. 6% respondentų, motyvavimo veiksnys yra pinigai, 16% - tinkamas konfliktų sprendimas įstaigoje ir po 28% respondentų nurodo, kad pastangų ir rezultatų įvertinimas, bei pakankamas informacijos pasidalinimas veikia įstaigoje motyvuojančiai.



19 pav. Profesinėje veikloje motyvuojantys veiksniai

Moksliniuose šaltiniuose (Juodaitytė ir kt. 2013, 89) teigiama, jog dėl sunkių pragyvenimo sąlygų, realiausias motyvavimo veiksnys yra darbo užmokesčio didinimas, tačiau atlikus socialines paslaugas teikiančių specialistų Utenos rajono savivaldybėje anketinę apklausą, faktas nepasitvirtino. Apibendrinant gautus duomenis, atkreiptinas dėmesys, jog daugumai respondentų pinigai nebėra prioritetinis ir motyvuojantis veiksnys. Tai galimai lėmė, socialinių darbuotojų darbo atlygio didinimas per kelis paskutinius metus. Remiantis gautais rezultatais, matyti, jog darbuotojus motyvuojančiai veikia geras įstaigos psichologinis klimatas, darbuotojų tarpusavio pagarba ir pasitikėjimas. Tokiomis sąlygomis dirbdamas darbuotojas, turi galimybę realizuoti save, atsiranda noras tobulėti ir jaustis komandos dalimi. Remiantis moksliniais šaltiniais (Bručkutė ir kt. 2012, 29-30), vadovo didinimas išlaidų motyvacinėms priemonėms, atsiperka darbuotojų lojalumu organizacijai, darbuotojai skleidžia gerąją informaciją visuomenėje apie savo organizaciją.

Aiškinantis, kas respondentus demotyvuoja profesinėje veikloje (žr. 20 pav.), respondentai, pagal savo individualias savybes, nurodė skirtingus veiksnius. Dažniausiu veiksniu, 27% respondentų nurodė kliento išreikštą nepasitikėjimą, tačiau nepastebėtas ir neįvertintas sėkmingas darbas, demotyvuoja 17% respondentų. Pasirodo, 15% respondentų vis dėl to demotyvuojančiai veikia nepakankamas darbo atlygis. 14% respondentų demotyvuojančiai veikia nesubalansuotas darbo krūvis ir 13% respondentų neigiama atmosfera kolektyve. Kiti veiksniai, kaip įstaigos administracijos abejingumas (0%), racionalių idėjų sumenkinimas (0%), darbuotojų diskriminacija (0%), respondentams nebuvo reikšmingi.



20 pav. Profesinėje veikloje demotyvuojantys veiksniai

Apibendrinant gautus rezultatus, matyti, jog respondentus profesinėje veikloje labiausiai demotyvuoja kliento išreikštas nepasitikėjimas. Pagal A. Guogį ir D. Gudelį (2005, 78), socialinėmis paslaugomis siekiama pagerinti iš dalies ar visiškai nepajėgių savimi pasirūpinti asmenų gyvenimo sąlygas, o tai reiškia, jog socialinių paslaugų gavėjai, galimai patys nepasitiki savimi ir jaučiasi nepilnaverčiai, kas atsispindi bendravime su specialistu, juo nepasitikint. Situacija tampa dar sudėtingesnė, kuomet nepastebėtas ir neįvertintas sėkmingas darbas. Socialiniame darbe sėkmės rezultatų pasitaiko labai retai, tad galima daryti išvadą, jog socialines paslaugas teikiantis specialistas turi gebėti savyje užgniaužti nuoskaudas ir nusivylimus. Sunki ir kryptinga veikla, teikiant socialines paslaugas, visada atneša gerų rezultatų.

Pasidomėjus respondentų, kas jiems kelia stresą profesinėje veikloje (žr. 21 pav.), 31% respondentų nurodė, jog didelė atsakomybė, 16% - mažas darbo atlygis, 15% - didelis darbo krūvis, 10% - darbo sąlygos. Pasirodo, tik 6% respondentų stresą profesinėje veikloje kelia netinkamas vadovo elgesys jų atžvilgiu ir 8% - pastovūs tikrinimai ir kontrolė.



21 pav. Streso dirgikliai profesinėje veikloje

Apibendrinant gautus rezultatus, galima įžvelgti, jog nemaža dalis respondentų savo profesinėje veikloje patiria ilgalaikį stresą. Didelė atsakomybė ir darbo krūvis, bei daliai respondentų – mažas darbo atlygis, persekioja kiekvieną darbo dieną. Moksliniuose šaltiniuose (Alifanovienė ir kt. 2016, 93), ilgalaikis stresas veikia žalingai, sekindamas žmogaus organizmą ir nervų sistemą, bei mažindamas profesinės veiklos efektyvumą. Tad galima daryti išvadą, jog neįveikus ilgalaikio streso dirgiklių, daliai darbuotojų gali pasireikšti „perdegimo sindromas“.

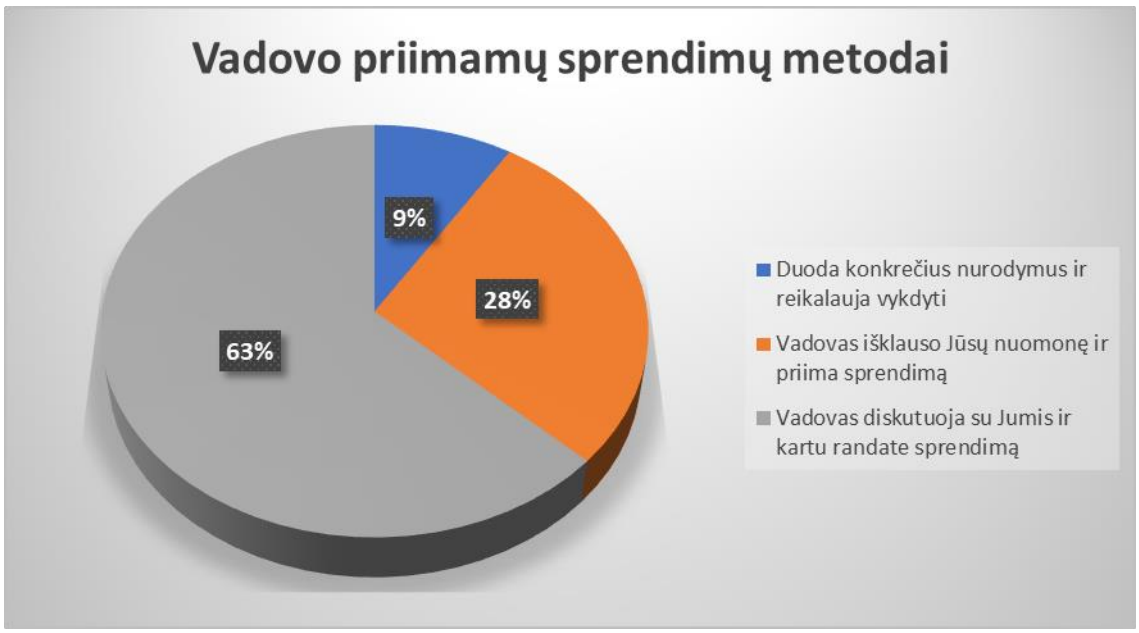
Siekiant išsiaiškinti, koks įstaigose, kuriose dirba respondentai, taikomas vadovavimo stilius (žr. 22 pav.), didžioji dalis, 75% respondentų nurodė, jog demokratinis, 15% - autokratinis ir 10% - liberalus.



22 pav. Vadovo vadovavimo stilius

Gauti rezultatai rodo, jog dauguma respondentų nurodė, jog jiems vadovauja demokratinis vadovas. Pagal mokslinius šaltinius (Adams 2020, 41), šio tipo vadovo bendravimas su pavaldiniais vyksta dvejomis kryptimis - „iš viršaus į apačią“ ir „iš apačios į viršų“. Taip sukuriama įstaigoje darni komanda. Apibendrinant gautus duomenis, galima teigti, jog vadovas neturi galimybių sukurti tokio valdymo stiliaus, kuris būtų patrauklus visiems darbuotojams. Tačiau, Utenos rajono savivaldybės socialines paslaugas teikiančių įstaigų vadovai, daugumai respondentų yra patrauklūs dėl vadovavimo stiliaus.

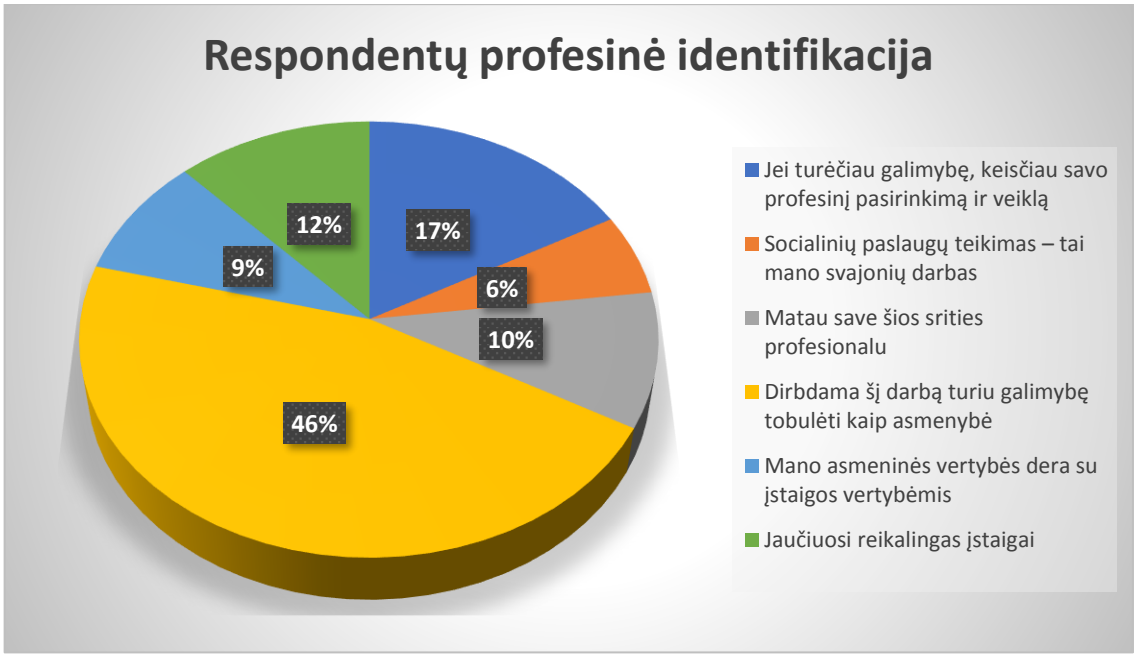
Siekiant išsiaiškinti respondentų nuomonę kaip vadovai priima sprendimus, susijusius su jų tiesioginiu darbu (žr. 23 pav.), 63% respondentų nurodė, jog vadovas diskutuoja su juo ir kartu priima sprendimą, 28% respondentų teigia, jog vadovas išklauso jo ir priima sprendimą, bei 9% respondentų pasisakė, kad vadovas duoda konkrečius nurodymus ir reikalauja vykdyti.



23 pav. Vadovo priimamų sprendimų metodai

Pagal gautus duomenis, vadovo priimamų sprendimų metodas (63%), pasireiškė artimas demokratiniam vadovavimo stiliui. Kadangi Utenos rajono savivaldybėje socialines paslaugas teikiančių įstaigų, dauguma vadovų, respondentų įvardyti demokratiniais, tai metodo pasirinkimas tik papildo vadovo vadovavimo stiliaus savybes.

Siekiant išsiaiškinti kokia respondentų profesinė identifikacija (žr. 24 pav.), 46% respondentų nurodė, kad dirbdamas šį darbą turiu galimybę tobulėti kaip asmenybė, 17% respondentų teigia, jog jei turėtų galimybę, keistų profesinį pasirinkimą ir veiklą, 12% respondentų jaučiasi reikalingi įstaigai. Atkreiptinas dėmesys, jog 6% respondentų socialinių paslaugų teikimas – svajonių darbas.



24 pav. Respondentų profesinė identifikacija

Apibendrinant gautus rezultatus, labiausiai išryškėjo du priešingi pasirinkimai: ,,dirbdamas šį darbą turiu galimybę tobulėti kaip asmenybė“ ir ,,jei turėčiau galimybę, keisčiau profesinį pasirinkimą ir veiklą“. Formuluojant išvadą, reikėtų grįžti prie ankstesnių klausimų rezultatų. Galima įžvelgti, jog vadovo vadovavimo stilius ir priimamų sprendimų metodai nulemia darbuotojo profesinę identifikaciją. Gera dirbti toje įstaigoje, kur jautiesi vertinamas ir atvirkščiai, kur vadovas nepripažįsta kompromisų, o visi darbuotojų veiksmai griežtai kontroliuojami.

Siekiant įgyvendinti baigiamojo darbo tyrimo vieną iš uždavinių - išsiaiškinti Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimo kliūtis kokybiškam socialinių paslaugų teikimui, atlikta tikslinės grupės anketinė apklausa. Analizuojant ir sisteminant tyrimo dalyvių atsakymus, labiausia išryškėjo ne socialinių paslaugų administravimo proceso nesklandumai, o žmogiškųjų išteklių netinkamas panaudojimas socialines paslaugas teikiančiose įstaigose. Pagal gautus rezultatus, matyti, jog socialines paslaugas teikiantys specialistai savo profesinėje veikloje patiria didelius darbo krūvius ir atsakomybę, kurie kelia stresą ir nepasitenkinimą, kas kaip pasekmė išprovokuoja demotyvaciją. Dėl nepasitenkinimo darbo sąlygomis ir vadovo valdymo stiliaus specifikos, nemaža dalis socialines paslaugas teikiančių specialistų galvoja arba planuoja keisti savo profesinį pasirinkimą ir veiklą. Apibendrinant, galima daryti išvadą, jog socialines paslaugas teikiančių įstaigų vadovai nereikalauja iš Utenos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus, administruojančio socialines paslaugas rajone, geresnių darbo sąlygų savo darbuotojams. Tačiau, tyrime išaiškėjo, jog socialinių paslaugų teikimo kokybei turi įtakos ir socialinių paslaugų administravimo procedūros, kurios pasireiškia per nepakankamą socialinių paslaugų įvairovę Utenos rajono savivaldybėje. Socialines paslaugas teikiantiems specialistams didinami darbo krūviai už tą patį darbo atlygį, nes dėl lėšų trūkumo nėra steigiami nauji etatai, nors socialinių paslaugų poreikis tik didėja. Respondentai nurodė, jog administruojant socialines paslaugas silpnai skatinamas bendruomenių vaidmuo ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas socialinių paslaugų teikime.

Baigiamojo darbo autorė, siekdama numatyti galimus socialinių paslaugų administravimo kliūčių įveikimo būdus, pateikė Utenos rajono savivaldybės administracijai ir Utenos apskrities vyriausiajam policijos komisariatui rekomendacijas.

IŠVADOS

1. Mokslinių šaltinių analizė atskleidė, jog socialinių paslaugų administravimas suvokiamas kaip valstybės ir vietos savivaldos institucijų, įstatymais ir teisės aktais reglamentuota vykdomoji veikla, įgyvendinant vietos savivaldos lygmenyje socialinę pagalbą asmeniui (šeimai). Socialinė pagalba asmeniui (šeimai) įgyvendinama per socialines paslaugas. Moksliniuose šaltiniuose socialinių paslaugų samprata interpretuojama gana įvairiai, tačiau vienokiu ar kitokiu požiūriu yra apibūdinama valstybės pagalba asmeniui (šeimai). Siekiant suprasti socialinių paslaugų prasmę, būtina akcentuoti, jog socialinės paslaugos negalimos be teikėjo ir gavėjo santykio. Kadangi socialinių paslaugų teikimas orientuotas į silpną, pažeidžiamą ir patyrusį atskirtį asmenį, tai socialinių paslaugų teikėjo tikslas, įgalinant paslaugos gavėją, siekti atstatyti socialinį funkcionavimą ir geresnę paslaugos gavėjo gyvenimo kokybę. Sėkmingam socialinių paslaugų teikimui būtinas efektyvus socialinių paslaugų administravimas. Administruojant socialinių paslaugų teikimą savivaldybėse, taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga bei kokybiška personalo struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir siekiama maksimaliai įgyvendinti institucijos tikslus bei plėtros strategiją.

2. Sėkmingam socialinių paslaugų administravimui didžiulę įtaką daro keletas veiksnių, tiesiogiai susiję su socialinių paslaugų teikėju. Socialines paslaugas, teikiančio socialinio darbuotojo, profesinis kompetentingumo lygis, bei kompetencijų tobulinimo galimybės apsprendžia teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir efektyvumą. Vienareikšmiškai, socialinių paslaugų teikėjo profesinio kompetentingumo lygmuo tiesiogiai įtakoja paties darbuotojo motyvaciją. Galima būtų daryti prielaidą, jog savivaldos lygmenyje, socialines paslaugas teikiančių organizacijų darbuotojų kompetentingumas įtakoja socialinių paslaugų administravimo sėkmę ir klientų pasitenkinimą.

3. Utenos rajone socialinę politiką įgyvendina Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius, kuriame socialinių paslaugų administravimas, grindžiamas prieinamumo principu, kuomet siekiama sudaryti sąlygas socialines paslaugas asmeniui (šeimai) gauti kuo arčiau jo gyvenamosios vietos. Utenos rajone socialinių paslaugų įstaigų tinklas, bei teikiamų paslaugų įvairovė ir apimtis gana išvystyta, tačiau kintanti demografinė situacija reikalauja didesnio socialinių paslaugų poreikio ir organizuojamų socialinių paslaugų nebepakanka, tad skatinamos kuo aktyviau įsitraukti į socialinių paslaugų teikimą rajone nevyriausybinės organizacijos ir privačios, socialines paslaugas teikiančios įstaigos. Pagal esamą demografinę situaciją, šiuo metu prioritetinėmis socialinių paslaugų gavėjų grupėmis išskiriami asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys, socialinę riziką patiriančios šeimos, bei likę be tėvų globos vaikai.

4. Remiantis tyrimo duomenų analize, atkreiptinas dėmesys, jog socialinių paslaugų administravimo kokybė ir efektyvumas priklauso nuo socialines paslaugas teikiančių specialistų

išsilavinimo, kvalifikacijos, turimų profesinių žinių, įgūdžių ir motyvacijos lygio. Tačiau, be žmogiškųjų išteklių visapusiško panaudojimo, socialines paslaugas teikiantys specialistai susiduria su tiesioginėmis socialinių paslaugų administravimo problemomis, dėl kurių nukenčia paslaugų teikimo kokybė. Identifikuojant su kokiomis socialinių paslaugų administravimo problemomis susiduria socialines paslaugas teikiantys specialistai, tyrime pasireiškė nepakankama socialinių paslaugų įvairovė Utenos rajono savivaldybėje, socialines paslaugas teikiantiems specialistams didinami darbo krūviai už tą patį darbo atlygį. Respondentai nurodė, jog administruojant socialines paslaugas silpnai skatinamas bendruomenių vaidmuo ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas socialinių paslaugų teikime.

REKOMENDACIJOS

Utenos rajono savivaldybės administracijai:

1. Utenos rajono seniūnijose aktyvinti bendruomenių veiklą, bei skatinti įsitraukti į socialinių paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesą.

2. Kadangi nevyriausybinių organizacijų teikiamos bendrosios socialinės paslaugos tiksliau atspindi įvairių socialinių asmenų grupių poreikius, tai Utenos rajono savivaldybėje būtina skatinti nevyriausybinių organizacijų iniciatyvumą, teikiant socialines paslaugas, bei kviečiant prisijunkti naujus narius.

3. Kintanti demografinė situacija reikalauja didesnio socialinių paslaugų poreikio ir organizuojamų socialinių paslaugų nebepakanka nesavarankiškiems ar dalinai savarankiškiems asmenims kaimo teritorijose, tad galima būtų steigti grupinio gyvenimo namus, priskirtus socialinės globos įstaigai, kuomet kaimo bendruomenėje (name) gyventų artimoje namų aplinkai iki 10 nesavarankiškų ar iš dalies savarankiškų asmenų, prižiūrimų socialinio darbuotojo padėjėjų.

4. Sukurti socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams motyvavimo ir skatinimo sistemą.

5. Peržiūrėti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo krūvius. Esant reikalui steigti naujus etatus ir siekiant išvengti, socialines paslaugas teikiančių darbuotojų pervargimo, užtikrinti ne daugiau kaip vieną pareigybę. Atsižvelgiant į socialines paslaugas teikiančio darbuotojo išsilavinimo lygį, didinti darbo užmokestį, o tai dalinai gali paskatinti darbuotojus įgyti aukštesnį išsilavinimą nei turi, kas įtakotų socialinių paslaugų teikimo kokybę, o tai nulemtų socialinių paslaugų administravimo efektyvumą.

6. Siekiant efektyvaus socialinių paslaugų teikimo ir pagalbos šeimai (asmeniui) numatymo, būtina stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą ir informacijos pasidalijimą.

7. Plėsti socialinių paslaugų tinklą (pasiūlą). Utenos rajono savivaldybėje įsteigti centrą ar padalinį moterims patyrusioms smurtą.

8. Siekiant išvengti demotyvuojančių veiksnių, Utenos rajono savivaldybėje organizuoti mokymų ciklą, socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams, streso valdymo tema.

Utenos apskrities vyriausiajam policijos komisariatui:

1. Bendradarbiauti su socialines paslaugas teikiančiomis įstaigomis, seniūnijomis, bendruomene vykdant prevencines veiklas alkoholio, narkotikų ir kitų kvaišalų vartojimo prevencinėse programose.

2. Vykdyti prevencines veiklas visuomenės švietimui prieš smurtą artimoje aplinkoje.

LITERATŪRA

1. Adams, Bernadette. 2020. „Management styles in the academic libraries: An Overview“. *Innovative Journal of Science.* 1(1): 33-44.
2. Adomaitienė, Jūratė, ir Regina Balčiūnienė. 2017. „Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės“. *Andragogika*. 1(8): 71-93.
3. Adomaitienė, Jūratė, ir Ilona Zubrickienė. 2012. „Optimalios andragoginės sąveikos modeliavimas – sinergetinis pagrindimas.“ *Andragogika.* 1(3): 10-24.
4. Adomaitytė – Subačienė, Ieva. 2015. „Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje“. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika.* 11: 54-65
5. Aidukaitė, Jolanta, Natalija Bagdanova, ir Arvydas Guogis. 2012. *Gerovės valstybės kūrimas Lietuvoje: mitas ar realybė?* Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras Sociologijos institutas.
6. Alifanovienė, Daiva, Asta Vaitkevičienė, Odeta Šapelytė, ir Danutė Šarauskienė. 2016. „Paauglių patiriamas stresas demografinių kintamųjų analizės kontekste“. *Specialusis ugdymas.* 1(3): 93-106.
7. Andriekienė, Rūta Marija. 2011. „Andragogų profesionalizacijos problematika ir sprendimai“. *Andragogika.* 2: 13-29,
8. Andrijauskaitė, Laura. 2015. „Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje viešojo valdymo modernizavimo kontekste‘‘. Daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas. file:///C:/Users/seima/Downloads/soc.%20paslaugų%20sistema%20doktorantūros%20d..pdf
9. Atkočienė, Zenona. 2010. „Žinių vadybos įtaka tobulinant organizacijos kompetencijas“. *Informacijos mokslai.* 52: 14-22.
10. Augutavičius, Rimvydas. 2018. „Socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų neformaliojo ugdymo grindžiamoji teorija”. *Socialinis darbas.* 16(2): 240-253.
11. Aželytė, Danutė, ir Angelė Kaušylienė. 2008. „Vadovavimo stilių įtaka ugdymo įstaigos kaitai”. *Edukacinės studijos.* 5: 14-26.
12. Bagdonienė, Diana, ir Eimantė Paulavičienė. 2010. „Socialinės atsakomybės ir organizacijos vadybos sistemos integravimas“. *Ekonomika ir vadyba.* 15: 366-373.
13. Bersėnaitė, Jurgita, ir Ieva Šiožinytė. 2011. „Projektų valdymo vertinimas: ekspertų nuomonių raiška“. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos.* 3(23): 30-41.
14. Bičkutė, Aistė, ir Teresė Nijolė Liobikienė. 2011. „Socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveika socialiniame darbe“. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai.* 7(1): 89-111.

15. Bitinas, Audrius, Arvydas Guogis, Liudmila Migun, ir Greta Važgytė. 2010. „Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai“. *Socialinis darbas.* 9(1): 18-26.
16. Brazienė, Rūta, ir Gediminas Merkys. 2012. „Jaunimo ir jaunų suaugusiųjų socialinė atskirtis ir gyvenimo sąlygos: stebėsenos indikatorių paieškos problema“. *Filosofija. Sociologija.* 23(2): 119-127.
17. Bručkutė, Regina, Jurgita Paužuolienė, Violeta Docienė, ir Antanas Vaitiekūnas.2012. „Uždaros akcinės bendrovės motyvavimo poreikis darbuotojams“. *Vadyba.* 1(20): 29-36.
18. Burba, Benjaminas, Olegas Sitnikovas, ir Dovilė Lankaitė. 2014. „Streso pasireiškimas, dažniausi stresą sukeliantys veiksniai, distreso valdymas tarp Lietuvos apsaugos darbuotojų“. *Medicinos teorija ir praktika.* 20(1): 14-20.
19. Butkus, Fabijonas, Saulius. 2008. „Vadyba kiekvienam“. Vilnius: Eugrimas.
20. Collins, Stewart. 2020. „Social Workers and Self-Care: A Promoted yet Unexamined Concept?“. *Practica: Social Work in Action.* 1-16.
21. Čižikienė, Janina, ir Audrone Urmanavičienė. 2018. „The Aspects of provision of Social Services Considering the Social Exclusion Dimensions in the Context of Rational Choice“. *Eurasian Journal of Social Sciences* 6(1): 29-36.
22. Damulienė, Aldona. 2013. „Migracijos problema Lietuvoje ir jos įtaka šalies ekonomikai“. *Busines system and Economics.* 3(1): 106-118.
23. Dirgėlienė, Indrė, ir Nijolė Petronėlė Večkienė. 2009. „Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė“. *Tiltai.* 1: 143-162.
24. Domarkas, Vladislavas. 2005. „Viešojo administravimo raidos aktualijos“. *Viešoji politika ir administravimas.* 13: 7-14.
25. Dvarionas, Džiugas, Roberta Motiečienė, Jonas Ruškus, Natalija Mažeikienė, ir Rasa Naujanienė. 2014. „Įgalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste“. *Filosofija. Sociologija.* 25(2): 89-97.
26. Dromantienė, Leta, Valdonė Indrašienė, ir Justinas Sadauskas. 2016. „Socialinė politika ir socialinis darbas. Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje“. *Socialinis darbas.* 14(1): 6-20.
27. Gaižauskaitė, Inga, ir Svajonė Mikėnė. 2014. *Socialinių tyrimų metodai: apklausa.* Vadovėlis. Vilnius: MRU.
28. Gintalas, Andrius. 2011. „Metodologijos ir metodo samprata“. *Socialinių mokslų studijos.* 3(3): 983-996.

29. Gražulis, Vladimiras. 2013. ,,Darbuotojų motyvacijos ir lojalumo stiprinimas plėtojant kompetencijas". *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos.* 3(31): 142-151.
30. Guogis, Arvydas. 2014. ,,Kai kurie socialiniai – politiniai gerovės valstybių kūrimo Europoje ir Lietuvoje aspektai". *Filosofija. Sociologija.* 25(2): 71-79.
31. Guogis, Arvydas. 2004. ,,Apie kai kurias socialinės nelygybės formavimosi sąlygas Baltijos šalyse". *Filosofija. Sociologija.* 2: 17-21.
32. Guogis, Arvydas, ir Dangis Gudelis. 2005. ,,Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje". *Viešoji politika ir administravimas.* 12: 18-26.
33. Indrašienė, Valdonė, ir Diana Laimutė Garjonienė. 2007. ,,Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu". *Socialinis darbas ir ugdymas.* 4(15): 67-82.
34. Indrašienė, Valdonė, ir Agata Katkonienė. 2011. ,,Pagalbos namuose paslaugų teikimo vertinimas". *Socialinis darbas.* 10(2): 267-278.
35. Indrašienė, Valdonė, ir Lina Margelienė. 2009. ,,Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas". *Socialinis darbas.* 8(2): 142-152.
36. Išoraitė, Margarita. 2007. *Socialinių paslaugų administravimas.* Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
37. Jaščiuk, Natalija, Jurevna. 2016. ,,Vadybos stilius: teoriniai tyrimo metodai". *Koncepcija.* 15: 2046-2050.
38. Jonkus, Dalius. 2014. ,,Fenomenologinė intuicijos samprata ir jos hermeneutinė transformacija Vosyliaus Sezemano gnoseologijoje". *Inter-studia humanitaris.* 17: 28-41.
39. Juodaitytė, Audronė, ir Zita Jablonskienė. 2013. ,,Personalo motyvacijos ir lojalumo skatinimo organizacijai psichosocialiniai veiksniai". *Profesinės studijos: teorija ir praktika.* 12: 87-96.
40. Kardelis, Kęstutis. 2002. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai.* Kaunas.
41. Kardelis, Kęstutis. 2017. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai.* Vilnius.
42. Kavaliauskienė, Vanda. 2008. ,,Socialinio darbuotojo asmenybės savybės – santykio su profesija išraiška. *Soter.* 26(54): 87-102.
43. Kavaliauskienė, Vanda. 2010. ,,Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas". *Acta peadagogica Vilnensia.* 25: 159-171.
44. Kavaliauskienė, Vanda, ir Edita Nikolajenko. 2017. ,,Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys". *Tiltai.* 2: 41-52.
45. Kiurienė, Violeta. 2014. ,,Viešasis interesas: sąvokos daugiareikšmiškumas, užtikrinimo vietos savivaldoje galimybes savivaldybių administracinės priežiūros aspektu". *Profesinės studijos: teorija ir praktika.* 14: 187-193.
46. Marcinkevičiūtė, Lina, ir Rūta Petrauskienė. 2007. ,,Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose". *Viešoji politika ir administravimas.* 21: 28-37.

47. Marcinkevičiūtė, Lina, ir Rūta Petrauskienė. 2009. „Savivaldybės socialinių darbuotojų praktiniai motyvavimo aspektai“. *Viešoji politika ir administravimas.* 27: 63-68.
48. Martišauskienė, Dalia, ir Kęstutis Trakšelys. 2017. „Švietimo paslaugų kokybės valdymo vertinimas. Tėvų požiūris“. *Tiltai.* 2: 103-118.
49. Mikulionienė, Sarmitė. 2005. „Socialinė atskirtis: sąvokos samprata ir vartosena Lietuvoje“. *Socialinis darbas.* 4(2): 20-32.
50. Naujanienė, Rasa, Julija Eidukevičiūtė, ir Nijolė Liobikienė. 2010. „Mokomoji socialinio darbo praktika“. Metodinė priemonė, Vytauto Didžiojo universitetas.
http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:4626161/datastreams/MAIN/content
51. Lazutka, Romas, Daiva Skučienė, Laimutė Žalimienė, Audronė Vareikytė, ir Jolita Kazakevičiūtė. 2008. „Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai“. *Socialinis darbas.* 7(3): 74-86.
52. Leliūgienė, Irena, Elvyra Giedraitienė, ir Liudmila Rupšienė. 2006. „Socialinių darbuotojų / socialinių pedagogų rengimas Lietuvoje“. *Pedagogikos studijos. Pedagogika.* 83: 64-73.
53. Paulikas, Vygandas. 2013. „Vietos savivaldos administracinės teritorinės reformos Lietuvoje ir kitose valstybėse“. *Viešoji politika ir administravimas.* 12(2): 197-211.
54. Pečiulaitienė, Palmira, ir Džeraldas Dagys. 2016. „Naujosios (Z) kartos mokinių fizikos eksperimentinė veikla: motyvacija ir tarpasmeninė sąveika“. *Pedagogika.* 122(2): 110-123.
55. Petrulis, Arnoldas. 2017. „Darbuotojams priimtiniausias vadovavimo stilius organizacijoje“. *Regional Formation and Development Studies.* 1(21): 109-121.
56. Prakapas, Romas. 2007. „Socialinių darbuotojų veiklos Lazdijų rajono savivaldybėje“. *Socialinis darbas.* 6(2): 14-20.
57. Ragauskas, Petras. 2005. „Įstatymo samprata”. *Jurisprudencija.* 67(59): 159-170.
58. Raudeliūnaitė, Rita, ir Anželika Smalcer. 2017. „Socialinių paslaugų į namus teikimo vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu“. *Socialinis darbas.* 15(2): 24-41.
59. Rosa, Beatriz, ir Helena Neves Almeida. 2020. „The Influences of Managerialism in the Professional Intervention of Social Workers“. *European Journal of Social Sciences.* 3(1): 45-52.
60. Ruškus, Jonas, Natalija Mažeikienė, Rasa Naujanienė, Roberta Motiečienė, ir Džiugas Dvarionas. 2013. „Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste“. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai.* 12(2): 9-43.
61. Sadauskas, Justinas, ir Irena Leliūgienė.2010. „Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra”. *Socialinis darbas.* 9(2):56-63.
62. Sewell, M. Karen. 2020. „Examining the Place of Emotions, Affect, and Regulation in Social Work Education“. *Jurnal of Social Work Education.* 56(1): 5-16.

63. Smalskys, Vainius. 2010. „Viešojo administravimo modernizavimo priežastys ir tendencijos“. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos.* 1(17): 90-100.
64. Stačinskaitė, Simona, ir Rūta Petrauskienė. 2018. „Kompetencijų modelio taikymas valstybės tarnybos žmogiškųjų išteklių valdymo procese: Lietuvos institucijų patirtis“. *Viešoji politika ir administravimas.* 17(3): 327-343.
65. Svirbutaitė – Krutkienė, Giedrė, ir Raimundas Dužinskas. 2018. „Pokomunistinių valstybių socialiniai modeliai“. *Socialinis ugdymas.* 50(3): 6-22.
66. Tereškinas, Artūras. 2014. „Bedarbiai vyrai, geras gyvenimas ir socialinė atskirtis“. *Kultūra ir visuomenė.* 5(2): 61-84.
67. Trakšelys, Kęstutis. 2012. „Andragoginės prieigos taikymas atstatant socialinius įgūdžius” *Andragogika.* 1(3): 202-211.
68. Urbonienė, Jurgita. 2011. „Neįgaliųjų gyvenimo kokybę gerinančių socialinių paslaugų pasiūlos tobulinimas: Tauragės rajono atvejis“. *Ekonomikos ir vadybos aktualijos.* ISSN 2029 – 1019: 805-814.
69. Vaicekauskienė, Violeta, ir Renaldas Čiužas. 2013. „Reflektyviojo modelio taikymo teorinės prielaidos socialinių darbuotojų rengime“. *Socialinis ugdymas.* 2(34): 139-149.
70. Valiulė, Violeta, ir Modestas Vaikšnoras. 2018. „Vadovų vaidmuo įgalinant žmogiškuosius išteklius“. Regional formation and development studines 2(25): 91-105.
71. Vorevičienė, Jurgita, ir Eglė Butkevičienė. 2017. „Nevyriausybinių organizacijų ir vietos valdžios bendradarbiavimas įgyvendinant šeimos politiką: Kauno miesto savivaldybės atvejis“. *Viešoji politika ir administravimas.* 1: 121-137.
72. Vveinhardt, Jolita, ir Loreta Petrauskienė. 2013. „Išsigimusios organizacinės kultūros apraiškos ir nepotizmo poveikis darbuotojui“. *Scientific Journal.* 35(2): 307-314.
73. Žalimienė, Laimutė. 2001. „Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksmai“. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika.* 1: 99-102.
74. Žalimienė, Laimutė. 2011. „„Socialiai remtini”, „socialinės rizikos”, „globotiniai”… Kokią visuomenę konstruoja Lietuvos socialinės paramos politika?”. *Socialinis darbas.* 2(1): 49-60.
75. Žalimienė, Laimutė, Inga Blažienė, ir Rasa Miežienė. 2017. „Lankomosios priežiūros darbuotojų darbo vietos kokybė Lietuvoje“. *Filosofija. Sociologija.* 28(2): 151-159.
76. Žalimienė, Laimutė, ir Romas Lazutka. 2009. „Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišrios globos ekonominio modelio“. *Ekonomikos teorija ir praktika.* 2:22-36.
77. Žibėnienė, Gintautė, ir Asta Mikniūtė. 2016. „Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką“. *Socialinis darbas.* 14(2): 148-161.

78. Žydžiūnaitė, Vilma, ir Simona Crisafulli. 2012. ,,Žinių konstravimas aukštojoje mokykloje, kaip prielaida studento profesinio tapatumo vystymuisi". *Profesinės studijos: teorija ir praktika.* 10:133-141.

Nacionaliniai teisės aktai:

79. *Lietuvos Respublikos Konstitucija*. 2016. Vilnius: UAB ,,Lodvila".
80. ,,Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas". 2006. *Valstybės žinios* Nr. 17-589.
81. ,,Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. gegužės 22 d. įsakymas Nr. A1-290 ,,Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-93 ,,Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo" pakeitimo". TAR 8106. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/legalAct.html?documentId=19d796e07ca811e98436e02a0124fc68
82. ,,Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015 m. vasario 13 d. įsakymas Nr. A1-75" ,,Dėl socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-92 ,,Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo" pakeitimo". TAR 2177. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/legalAct.html?documentId=dbeba490b34b11e48601d026d7145559
83. ,,Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymas, 2017 m. rugsėjo 28 d. Nr. XIII-643". TAR 16087. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/e711b850aa6011e7a65c90dfe4655c64/asr
84. ,,Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas". 1999. *Valstybės žinios.* Nr. 60-1945., nauja redakcija: ,,Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymas". 2006. *Valstybės žinios.* 77-2975.
85. ,,Lietuvos Respublikos Viešųjų pirkimų įstatymo Nr. I-1491 pakeitimo įstatymas, 2017 m. gegužės 2 d. Nr. XIII-327". TAR 7550. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/b63962122fcb11e79f4996496b137f39/asr
86. ,,Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas 1994. *Valstybės žinios* 55-1049., nauja redakcija: ,,Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymas". 2008. *Valstybės žinios* 113-4290.
87. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. gegužės 9 d. nutarimas Nr. 360 ,,Dėl socialinės paramos koncepcijos". *Valstybės žinios* 36-653.
88. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimas Nr. 1132 ,,Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo". *Valstybės žinios* Nr. 124-4705.

89. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimas Nr. 1132 ,,Dėl socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“. *Valstybės žinios* Nr. 124-4705.

Kiti šaltiniai

90. Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. balandžio 25 d. sprendimas Nr. TS- 126 ,,Dėl Utenos rajono savivaldybės 2019 metų socialinių paslaugų plano patvirtinimo“. TAR 6984. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/f48089006ab511e99684a7f33a9827ac?jfwid=r2ne3mf50
91. Utenos rajono savivaldybės tarybos 2018 m. spalio 25 d. sprendimas Nr. TS- 268 ,,Dėl Utenos rajono savivaldybės socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. TAR 17146. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/0ca61732dbc211e8820ea019e5d9ad04?jfwid=-k3id7v2la
92. Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. sausio 31 d. sprendimas Nr. TS- 6 ,,Dėl Utenos rajono savivaldybės 2019-2021 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“. TAR 1721. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/682141f1298511e9a505bd13c24940c9?jfwid=1c3ypmzrvu
93. Utenos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. kovo 3 d. įsakymas Nr. AĮ-224 ,,Dėl Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus nuostatų patvirtinimo“
94. Utenos rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyrius. 2019. Ataskaita apie 2019 m. įregistruotus civilinės būklės aktų įrašus. Žiūrėta kovo 13 d. https://www.utena.lt/images/Teise_civiline_archyvai/ataskaita_apie_2019_m_Iregistruotus_civilinEs_bklEs_aktU_IraSus.pdf

SANTRAUKA

Magistro baigiamojo darbo pavadinimas – Socialinių paslaugų administravimas Utenos rajono savivaldybėje.

Dėl demografinių pokyčių, Lietuvos Respublikoje socialinių paslaugų poreikis tik didėja. 2004 metais Lietuvai tapus Europos Sąjungos (ES) nare, atsivėrė galimybės valstybės piliečiams laisvai migruoti į kitas Europos Sąjungos šalis. Didelė dalis Lietuvos piliečių, išvarginti nepritekliaus ir siekdami geresnės savo gyvenimo kokybės, bei noro suteikti savo vaikams pilnavertį gyvenimą ir išsilavinimą, paliko Lietuvą, kartu palikdami ir savo senolius tėvus, kuriems šiuo metu reikalinga priežiūra, pagalba ar globa. Nemaža dalis darbingo amžiaus žmonių, likusių gyventi Lietuvoje, šiuo metu gyvena skurde, patiria visuomenės atstūmimą.

Socialinės problemos, kaip skurdas, bedarbystė, vaikų nepriežiūra, socialinė atskirtis, likę vieniši seneliai, alkoholizmas - vienareikšmiškai įtakoja socialinių paslaugų būtinybę. Siekiant įgyvendinti socialinių paslaugų tikslus, reikalingas efektyvus valdymas ir administravimas socialinių paslaugų sektoriuje.

Magistro darbo tikslas – teoriškai ir empiriškai, atlikus tikslinės grupės anketinę apklausą, ištirti Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimo kliūtis, kokybiškam socialinių paslaugų teikimui. Siekiant įgyvendinti magistro darbo tikslą ir numatytus uždavinius, buvo apklausti Utenos rajono savivaldybei pavaldžių socialines paslaugas teikiančių įstaigų socialiniai darbuotojai ir socialinio darbo specialistai.

Magistro baigiamasis darbas parengtas remiantis moksliniais šaltiniais, dokumentais, teisės aktais, statistiniais duomenimis, bei anketinės apklausos gautais rezultatais.

Anketinės apklausos tyrimo rezultatai atskleidė, jog socialinių paslaugų teikimo kokybei turi įtakos socialinių paslaugų administravimo procedūros, kurios pasireiškia per nepakankamą socialinių paslaugų įvairovę Utenos rajono savivaldybėje. Socialines paslaugas teikiantiems specialistams didinami darbo krūviai už tą patį darbo atlygį, nes dėl lėšų trūkumo nėra steigiami nauji etatai, administruojant socialines paslaugas, silpnai skatinamas bendruomenių vaidmuo ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas socialinių paslaugų teikime.

Magistro baigiamąjį darbą sudaro įvadas, sąvokų žodynėlis, teorinė dalis, tiriamoji dalis su tyrimo metodika ir tyrimo rezultatų analize, išvados, rekomendacijos, naudota literatūra, santrauka (lietuvių ir anglų kalbomis) ir priedai.

Raktiniai žodžiai: socialinės paslaugos, socialinių paslaugų administravimas, socialinis darbas.

SUMMARY

Title of Master's Thesis - Administration of Social Services in Utena District Municipality.

Due to demographic changes, demand for social services is increasing in the Republic of Lithuania. In 2004, when Lithuania became a member of the European Union (EU), the Lithuanian citizens were able to migrate freely to other EU countries. A large part of Lithuanian citizens, who were tired of poverty and seeking a better quality of life, and a desire to provide their children with a full life and education, left Lithuania. At the same time in Lithuania they left their elderly parents needing assistance and care. On the other hand, significant parts of the working-age population who remain in Lithuania are currently living in poverty and are marginalized.

Social problems such as poverty, unemployment, child neglect, social exclusion, lonely elderly, and alcoholism all have a clear impact on the need for social services. Effective management and administration in the social services sector are needed in order to achieve the goals of social services.

The aim of the master's thesis is to investigate the obstacles of the Social Services and Health Care Department of the Utena District Municipality Administration, in theory and empirically, after the questionnaire survey of the target group. Social workers and social work specialists of institutions providing social services subordinate to Utena District Municipality were interviewed in order to achieve the aim of the Master's thesis and the set tasks.

Master's thesis is prepared on the basis of scientific sources, documents, legal acts, statistics and results of questionnaire survey.

The results of the questionnaire survey revealed that the quality of provision of social services is influenced by the procedures of administration of social services, which are manifested through insufficient diversity of social services in Utena District Municipality. The workload for social services professionals is being increased for the same remuneration, as a lack of funds does not allow the creation of new workplaces, the role of communities and inter-institutional cooperation in the delivery of social services are poorly promoted in the administration of social services.

Master's thesis consists of introduction, glossary of concepts, theoretical part, research part with research methodology and analysis of research results, conclusions, recommendations, list of used literature, summary (in Lithuanian and English) and appendixes.

Keywords: social services, social services administration, social work.

PRIEDAI

1 priedas

ANKETA

Gerbiamas respondente,

Esu Mykolo Romerio universiteto, Viešojo valdymo fakulteto, Viešojo administravimo studijų programos magistrantė Lina Gaižutienė. Rašau baigiamąjį darbą tema - **„Socialinių paslaugų administravimas Utenos rajono savivaldybėje“**. Tyrimo esmė: ištirti Utenos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus socialinių paslaugų administravimo kliūtis, kokybiškam socialinių paslaugų teikimui.

Prašau Jūsų prisidėti prie tyrimo užpildant anketą. Anketa yra anoniminė. Visi gauti duomenys bus analizuojami apibendrintai ir viešai nepublikuojami.

Pildant anketą pažymėkite Jums tinkamiausią atsakymo variantą, jeigu reikia įrašyti – įrašykite.

Nuoširdžiai dėkoju už Jūsų sugaištą laiką.

Su pagarba
Lina Gaižutienė

1. Jūs esate:

☐ Vyras;
☐ Moteris.

2. Nurodykite savo pareigas:

☐ Socialinis darbuotojas;
☐ Socialinio darbo specialistas;
☐ Socialinis darbuotojas darbui su šeimomis;
☐ Socialinis darbuotojas globai;
☐ Kita (įrašykite).....

3. Jūsų darbo stažas teikiant socialines paslaugas:

☐ Iki 1 metų;
☐ Nuo 1 metų iki 5 metų;
☐ Nuo 6 metų iki 10 metų;
☐ Nuo 11 metų iki 15 metų;
☐ Daugiau nei 16 metų.

4. Jūsų išsilavinimas:

☐ Aukštasis neuniversitetinis socialinio darbo išsilavinimas;
☐ Aukštasis universitetinis socialinio darbo išsilavinimas;
☐ Socialinio darbo magistro išsilavinimas;
☐ Kita (nurodykite).....

5. **Kokias socialines paslaugas tenka Jums teikti?** (žymėkite visus Jums tinkamus variantus)

☐ Informavimo ir konsultavimo;
☐ Tarpininkavimo ir atstovavimo;
☐ Maitinimo organizavimo;
☐ Aprūpinimo būtiniausiais drabužiais ir avalyne;
☐ Transporto organizavimo;
☐ Sociokultūrines paslaugas;
☐ Asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo;
☐ Socialinę priežiūrą;
☐ Kita (nurodykite).....

6. **Kokiai asmenų grupei Jūs teikiate socialines paslaugas?** (žymėkite visus Jums tinkamus variantus)

☐ Senyvo amžiaus asmenims;
☐ Socialinę riziką patiriančioms šeimoms ir jų vaikams;
☐ Suaugusiems asmenims su negalia;
☐ Vaikams su negalia ir jų šeimoms;
☐ Vaikams likusiems be tėvų globos;
☐ Socialinę riziką patiriantiems suaugusiems vienišiems asmenims;
☐ Vaikus globojančioms šeimoms;
☐ Socialinę riziką patiriantiems vaikams;
☐ Krizinėse situacijose atsidūrusioms šeimoms ir jų nariams;
☐ Kita (nurodykite).....

7. **Su kokiomis problemomis tenka susidurti teikiant socialines paslaugas?** (žymėti 2 - 3 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Agresyvūs klientai;
☐ Neigiamas kliento ir jo šeimos požiūris į socialinį darbuotoją;
☐ Nemotyvuoti klientai;
☐ Pavojus patirti fizinį smurtą iš kliento;
☐ Dėl didelių darbo krūvių, ribotas kontaktų su klientu laikas;
☐ Nuolatinė problemų sprendimo būdų paieška;
☐ Profesinių žinių trūkumas;
☐ Specifinių problemų spendimui trūksta kompetencijos;
☐ Nepasitikėjimas savo jėgomis;
☐ Konfidencialumo išsaugojimo;
☐ Kita (nurodykite).....

8. **Kaip Jūs suprantate terminą „socialinių paslaugų administravimas“?** (žymėti 1 Jums labiausiai tinkantį atsakymą)

☐ Paramos organizavimas ne pinigine forma;
☐ Valstybės ir vietos savivaldos institucijų, įstatymais ir teisės aktais reglamentuota vykdomoji veikla, įgyvendinant vietos savivaldos lygmenyje socialinę pagalbą asmeniui (šeimai);
☐ Tai viena iš vietos savivaldos lygmenyje prioritetinių veiklų;
☐ Kita (įrašykite).....

9. **Kaip vertinate socialinių paslaugų administravimą Utenos rajono savivaldybėje**? (žymėti 2 - 3 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Socialinės paslaugos prieinamos visoms klientų grupėms;
☐ Socialinių paslaugų tinklas (pasiūla) nepakankamas;
☐ Socialinių paslaugų pasiūloje per mažai dalyvauja nevyriausybinės organizacijos;
☐ Socialinių paslaugų infrastruktūros plėtrai skiriamas ypatingas dėmesys savivaldybėje;
☐ Socialinių paslaugų pasiūla ilgus metus nėra plečiama;
☐ Socialinių paslaugų teikime silpnas bendruomenių vaidmuo;
☐ Kita (nurodykite).....

10. **Kaip Jūsų nuomone, socialinių paslaugų administravimą įtakoja didėjantis socialinių paslaugų poreikis?** (žymėti 2 - 3 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Neturi jokios įtakos;
☐ Socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyrius plečia socialinių paslaugų infrastruktūrą;
☐ Didinami darbuotojams darbo krūviai už tą patį darbo atlygį;
☐ Socialinių paslaugų klientai turi laukti;
☐ Steigiami nauji socialinių darbuotojų etatai;
☐ Socialinės paslaugos perkamos iš nevyriausybinių organizacijų;
☐ Kita (nurodykite).....

11. **Jūsų nuomone, kas įtakoja socialinių paslaugų poreikį Utenos rajono savivaldybėje?** (žymėti 2 - 3 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Migracija;
☐ Nedarbas;
☐ Priklausomybės alkoholiui ir kitiems kvaišalams;
☐ Visuomenės senėjimas;
☐ Smurtas artimoje aplinkoje;
☐ Valstybės ekonomika;
☐ Silpnas tarpinstitucinis bendradarbiavimas;
☐ Psichologinės problemos;
☐ Materialinės problemos;
☐ Sveikatos problemos;
☐ Neefektyvus socialinių paslaugų administravimas;
☐ Kita (nurodykite).....

12. **Jūsų nuomone, kokioms klientų grupėms Utenos rajono savivaldybėje trūksta socialinių paslaugų?** (žymėti 2 - 3 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Moterims patyrusioms smurtą;
☐ Vaikams su negalia ir jų šeimoms;
☐ Socialinę riziką patiriantiems vienišiems suaugusiems asmenims;
☐ Socialinę riziką patiriantiems vaikams ir jų šeimos nariams;
☐ Socialinę riziką patiriantiems suaugusiems ir jų šeimos nariams;
☐ Senyvo amžiaus vienišiems asmenims;
☐ Šeimoms krizinėse situacijose (artimo netektis, darbo praradimas, liga...)
☐ Šeimoms, prižiūrinčioms senyvo amžiaus asmenis ir asmenis ar vaikus su proto negalia;
☐ Kita (nurodykite).....

13. **Jūsų nuomone, kokių socialines paslaugas teikiančių įstaigų ar centrų reikėtų Utenos rajono savivaldybėje?** (žymėti 2 - 3 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Socialinių paslaugų įstaigos, teikiančios socialines paslaugas gyvenamosios vietos neturintiems asmenims, laikinai juos apgyvendinant;
☐ Krizių centrų, kur būtų teikiamos paslaugos smurtą, prievartą patyrusiems asmenims;
☐ Priklausomybių turintiems asmenims reabilitacijos centro;
☐ Dienos centro vaikams su proto ir elgesio sutrikimais;
☐ Grupinio gyvenimo namų, priskirtų socialinės globos įstaigai, kuomet kaimo bendruomenėje (name) gyvena artimoje namų aplinkai iki 10 nesavarankiškų ar iš dalies savarankiškų asmenų, prižiūrimų socialinio darbuotojo padėjėjų;
☐ Įstaigų pakanka;
☐ Kita (nurodykite).....

14. **Jūsų nuomone, kurie socialinių paslaugų administravimo aspektai įtakoja socialinių paslaugų teikimo produktyvumą?** (žymėti 1 -2 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Reguliarus metodinės paramos ir konsultacijų socialines paslaugas teikiančioms įstaigoms teikimas;
☐ Intensyvus koordinavimas socialines paslaugas teikiančių institucijų;
☐ Visapusiškas žmogiškųjų išteklių panaudojimas;
☐ Užtikrinti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų saugumą;
☐ Darbuotojų motyvacinės sistemos sukūrimas;
☐ Atitinkamo išsilavinimo ir kvalifikacijos darbuotojų priėmimas;
☐ Darbuotojų profesionalumas;
☐ Kita (nurodykite).....

15. **Jūsų manymu, kokios socialinių paslaugų administravimo priemonės galėtų pagerinti socialinių paslaugų teikimo efektyvumą Utenos rajono savivaldybėje?** (žymėti 1 - 2 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Subalansuoti darbo krūviai laiko atžvilgiu;
☐ Bendradarbiavimas su kitų institucijų specialistais;
☐ Darbuotojų kontrolė;
☐ Savipagalbos grupių steigimas socialines paslaugas teikiančiose įstaigose;
☐ Privalomų refleksijų įtvirtinimas įstaigose po sunkių atvejų;
☐ Darbuotojų profesionalizacija;
☐ Vietos bendruomenių aktyvinimas socialinių paslaugų teikimo procese;
☐ Konkurencingumo skatinimas tarp nevyriausybinių ir privataus sektoriaus socialines pas;
☐ Kita (nurodykite).....

16. **Kokios kompetencijos, Jums kaip socialinių paslaugų teikėjui yra svarbiausios?** (pasirinkti 3 - 4 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Komunikabilumas;
☐ Profesinės žinios;
☐ Analitinis mąstymas;
☐ Vadybininko kompetencija;
☐ Andragogo kompetencija;
☐ Gebėjimas mokyti klientą;
☐ Gebėjimas sukurti pasitikėjimą;
☐ Sąžiningumas;
☐ Atsakingumas;
☐ Kita (įrašykite).....

17. **Kokiu būdu jums yra sudaromos sąlygos tobulinti savo profesines kompetencijas?** (žymėti 1 - 2 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Įstaigos vadovas, remdamasis darbuotojų siūlymais, parenka lektorių ir perka jo mokymus, supervizijas;
☐ Įstaigos vadovas inicijuoja pačių darbuotojų domėjimąsi mokymų pasiūla, mokymus apmoka įstaiga;
☐ Įstaigos vadovas abejingas darbuotojų kompetencijų tobulinimui;
☐ Įstaigos vadovas sudaro galimybes vykti į mokymus bet paties darbuotojo lėšomis;
☐ Į mokymus tenka vykti savo sąskaita, atostogų metu ar laisvadieniais;
☐ Įstaigos vadovas organizuoja gerosios patirties dalijimosi užsiėmimus;
☐ Kita (įrašykite).....

18. **Jūsų manymu, kokią svarbą turi profesinių kompetencijų tobulinimas socialinio darbuotojo profesinėje veikloje?** (žymėti 1 - 2 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Leidžia siekti geresnių profesinės veiklos rezultatų;
☐ Asmeninė nauda;
☐ Organizacijos prestižo kėlimas;
☐ Tobulinti kompetencijas įpareigoja Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas;
☐ Profesinių kompetencijų tobulinimas – efektyvaus darbo garantas;
☐ Kompetencijų tobulinimas neturi jokios įtakos profesinei veiklai;
☐ Kita (įrašykite).....

19. **Kokie veiksniai Jus motyvuoja profesinėje veikloje?** (žymėti 2 - 3 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Geras įstaigos psichologinis klimatas;
☐ Svarbus dėmesys mikroklimato formavimui;
☐ Neformalių švenčių organizavimas;
☐ Pakankamas informacijos pasidalijimas;
☐ Bendri susirinkimai;
☐ Darbuotojų tarpusavio pagarba ir pasitikėjimas;
☐ Tinkamas konfliktų sprendimas;
☐ Turiu galimybes tobulinti savo profesinę kompetenciją;
☐ Pastangos ir rezultatai yra įvertinami;
☐ Karjeros siekis nėra slopinamas;
☐ Kita (įrašykite).....

20. **Kas Jus demotyvuoja profesinėje veikloje?** (žymėti 2 - 3 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Nepastebėtas ir neįvertintas sėkmingas darbas;
☐ Nepakankamas darbo atlygis;
☐ Įstaigos administracijos abejingumas;
☐ Kliento išreikštas nepasitikėjimas;
☐ Racionalių idėjų sumenkinimas;
☐ Dažnai pasitaikančios nesėkmės profesinėje veikloje;
☐ Nėra grįžtamojo ryšio tarp vadovo ir pavaldinio;
☐ Nesubalansuotas darbo krūvis;
☐ Prasta darbo bazė ir sąlygos;
☐ Diskriminuojami darbuotojai;
☐ Darbo veiksmų standartizavimas;
☐ Neigiama atmosfera kolektyve;
☐ Kita (įrašykite).....

21. **Kas Jums kelia stresą profesinėje veikloje?** (žymėti 1 - 2 Jums labiausiai tinkančius atsakymus)

☐ Mažas darbo atlygis;
☐ Nesutarimai su vadovu ar padalinio vadovu;
☐ Netinkamas vadovo elgesys mano atžvilgiu;
☐ Pastovūs tikrinimai ir kontrolė;
☐ Didelė atsakomybė;
☐ Didelis darbo krūvis;
☐ Darbo sąlygos;
☐ Neaiškios užduotys ar darbo pavedimai;
☐ Kita (įrašykite).....

22. **Koks Jūsų įstaigoje taikomas vadovavimo stilius?** (žymėti tik 1 Jums labiausiai tinkantį atsakymą)

☐ Autokratinis vadovavimo stilius (vadovas stengiasi kuo daugiau sutelkti savo rankose galių, primesdamas savo valią siekia pavaldinius kontroliuoti ir reikalauja besąlygiško paklusnumo);
☐ Demokratinis vadovavimo stilius (vadovas pasitiki savo pavaldiniais, įstaigoje išreikštas abipusis bendravimas pasidalinant atsakomybe su pavaldiniais);
☐ Liberalus vadovavimo stilius (vadovas suteikia pavaldiniams galimybę pasijusti laisvais ir nepriklausomais, vengia daryti tiesioginę įtaką, nurodymai perduodami prašymo forma);
Kita (įrašykite).....

23. Kaip Jūsų įstaigos vadovas priima sprendimus, susijusius su Jūsų tiesioginiu darbu? (žymėti tik 1 Jums labiausiai tinkantį atsakymą)

☐ Duoda konkrečius nurodymus ir reikalauja vykdyti;
☐ Vadovas išklauso Jūsų nuomonę ir priima sprendimą;
☐ Vadovas diskutuoja su Jumis ir kartu randate sprendimą;
☐ Vadovas įtikinėja, jog jo sprendimas geriausias;
☐ Kita (įrašykite).....

24. **Kokia Jūsų profesinė identifikacija?** (žymėti 1 Jums labiausiai tinkantį atsakymą)

☐ Jei turėčiau galimybę, keisčiau savo profesinį pasirinkimą ir veiklą;
☐ Socialinių paslaugų teikimas – tai mano svajonių darbas;
☐ Matau save šios srities profesionalu;
☐ Dirbdama šį darbą turiu galimybę tobulėti kaip asmenybė;
☐ Mano asmeninės vertybės dera su įstaigos vertybėmis;
☐ Jaučiuosi reikalingas įstaigai;
☐ Profesinėje veikloje man netrūksta idėjų ir inovatyvumo;
☐ Kita (įrašykite).....

Dėkoju už nuoširdžius atsakymus ir malonų bendradarbiavimą!

2 priedas

UTENOS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

Biudžetinė įstaiga. J. Basanavičiaus g. 70, 28194 Utena.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 184295582.
Centro duomenys: J. Basanavičiaus g. 70, 28194 Utena, tel. (8 389) 50 866, 50 990,
el. p. info@utenaspc.lt, www.utenaspc.lt

Mykolo Romerio universiteto
Viešojo valdymo fakulteto
Viešojo administravimo instituto
Studentei Linai Gaižutienei

2020-02-07 Nr. SŽ-1115

DĖL SUTIKIMO ATLIKTI TYRIMĄ

Utenos rajono socialinių paslaugų centras sutinka, kad Mykolo Romerio universiteto Viešojo valdymo fakulteto Viešojo administravimo instituto studentė Lina Gaižutienė atliktų tyrimą (anketinę apklausą) magistriniam baigiamajam darbui, apklausiant Centro socialinius darbuotojus.

Pageidaujame, kad būtų galimybė susipažinti su tyrimo rezultatais.

Direktorė Danguolė Mačionytė

Ligita Reišienė, tel. (8 389) 50 990, el. p. ligita.reisiene@utenaspc.lt

3 priedas

UTENOS SPECIALIOJI MOKYKLA – DAUGIAFUNKCIS CENTRAS

Biudžetinė įstaiga. K. Ladygos g. 20, 28239 Utena.
Tel. (8 389) 62 315, faks. (8 389) 61 570, el. p. direktorius@suuc.utena.lm.lt , www.suuc.utena.lm.lt .
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190987261

Mykolo Romerio universiteto
Viešojo valdymo fakulteto
Viešojo administravimo instituto
Studentei Linai Gaižutienei

2020-02-10 Nr. (2.4)-S-26

DĖL SUTIKIMO ATLIKTI TYRIMĄ

Utenos specialioji mokykla- daugiafunkcis centras sutinka, kad Mykolo Romerio universiteto Viešojo valdymo fakulteto Viešojo administravimo instituto studentė Lina Gaižutienė atliktų tyrimą (anketinę apklausą) magistriniam baigiamajam darbui, apklausiant Centro socialinius darbuotojus.

Pageidaujame. Kad būtų galimybė susipažinti su tyrimo rezultatais.

Direktoriaus pavaduotoja ugdymui,
laikinai vykdanti direktoriaus funkcijas Danutė Sirgedienė

Aldona Trainienė, tel.: (8 389) 61 570, el. p. direktorius@suuc.utena.lm.lt

Tikime laisve
1990 KOVO 11

4 priedas

UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA

Biudžetinė įstaiga. Utenio a. 4, 28503 Utena.
Tel. (8 389) 61 620, el. p. info@utena.lt, www.utena.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188710442

Linai Gaižutienei

2020-02-11 Nr.(6.4)S-489
Į 2020-02-10 prašymą

Taikos g. 33-14
28167 Utena

DĖL SUTIKIMO ATLIKTI ANKETINĘ APKLAUSĄ

Utenos rajono savivaldybės administracija sutinka, kad Jūs atliktumėte Utenos rajono savivaldybės administracijos seniūnijų socialinio darbo specialistų anketinę apklausą rengiant baigiamąjį darbą tema „Socialinių paslaugų administravimas Utenos rajono savivaldybėje“.

Pageidaujame, kad būtų galimybė susipažinti su tyrimo rezultatais.

Administracijos direktorius Audrius Remeikis

Rima Lukoševičienė, tel. (8 389) 61 628, el. p. rima.lukoseviciene@utena.lt

Tikime laisve
1990 KOVO 11

5 priedas

UTENOS ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRAS

Biudžetinė įstaiga, Vaižganto g. 50 – 1, LT-28185 Utena, tel.: (8 389) 6 1623, 6 1790, 6 1791,
info@gerovescentras.utena.lm.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 1909 90439.

Linai Gaižutienei
Taikos g. 33-14
28167 Utena

2020-02-13 Nr. 2-71
Į 2020-02-12 prašymą

DĖL SUTIKIMO ATLIKTI ANKETINĘ APKLAUSĄ

Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras (toliau – Centras) sutinka, kad Jūs atliktumėte Centro socialinio darbo specialistų anketinę apklausą rengiant baigiamąjį darbą tema „ Socialinių paslaugų administravimas Utenos rajono savivaldybėje“.

Pageidaujame, kad būtų galimybė susipažinti su tyrimo rezultatais.

Direktorė Diana Deveikienė

Kristina Pelėdaitė, tel. nr. 8 389 61623, el.p. k.peledaite@gmail.com

6 priedas

Forma patvirtinta Mykolo Romerio universiteto
Senato 2012 m. lapkričio 20 d. nutarimu Nr.1SN-10

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2020 - 04 - 28
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), viešojo valdymo fakulteto / viešojo administravimo instituto, viešojo administravimo programos studentė_Lina Gaižutienė, patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas „Socialinių paslaugų administravimas Utenos rajono savivaldybėje“:

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

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

(parašas) Lina Gaižutienė (vardas, pavardė)

7 priedas

MYKOLAS ROMERIS UNIVERSITY

FACULTY OF PUBLIC GOVERNANCE

INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION

LINA GAIŽUTIENĖ

ADMINISTRATION OF SOCIAL SERVICES IN UTENA DISTRICT MUNICIPALITY

Master‘s thesis

Supervisor
Assoc. Prof. Dr. Arvydas Guogis

Vilnius

2020