

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VIEŠOJO VALDYMO IR VERSLO FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS**

**AISTĖ BERNOTIENĖ
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO STUDIJŲ PROGRAMA**

**NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ GALIMYBĖS TEIKTI VIEŠĄSIAS SOCIALINES
PASLAUGAS SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: *prof. dr. Andrius Stasiukynas*

Vilnius, 2022

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNAS	3
ĮVADAS	4
1. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ REIKŠMĖ VIEŠŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KONTEKSTE	8
1.1. Nevyriausybinių organizacijų apibrėžtis ir veiklos organizavimo ypatumai	8
1.2. Nevyriausybinių organizacijų veiklos sritys.....	11
1.3. Nevyriausybines organizacijos - pilietinės visuomenės sudedamoji dalis	13
1.4. Viešųjų socialinių paslaugų sistema: samprata, elementai, ryšiai/socialinių paslaugų klasifikavimas ir funkcijos	14
1.5. Viešąsias socialines paslaugas teikiančių subjektų (savivaldybių įstaigų) sąveika su nevyriausybėmis organizacijomis.....	19
2. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS YPATUMAI	22
2.1. Nevyriausybinių organizacijų pozicija, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims	22
2.2. Nevyriausybinių organizacijų dalyvavimo socialinių paslaugų teikimo procese teisinis reglamentavimas	26
2.3. Nevyriausybinių organizacijų teikiamų socialinių paslaugų privalumai, trūkumai, perspektyvos	30
2.4. Nevyriausybinių organizacijų ir valstybinio sektoriaus bendradarbiavimo galimybės, organizuojant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims	34
3. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ GALIMYBIŲ TEIKTI VIEŠĄSIAS SOCIALINES PASLAUGAS SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE EMPIRINIS TYRIMAS	37
3.1. Tyrimo metodologija.....	37
3.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė.....	40
3.3. Tyrimo rezultatai.....	69
IŠVADOS	72
REKOMENDACIJOS	74
LITERATŪROS SĄRAŠAS	75
SANTRAUKA	80
SUMMARY	82
PRIEDAI	84
1 priedas	84
2 priedas	85

SĄVOKŲ ŽODYNAS

1. **Nevyriausybė organizacija - (NVO)** - tai savarankiškai ir nepriklausomai nuo valstybės ar savivaldybės įstaigų veikiantis viešasis juridinis vienetas, visuomenės nariai ir/ar grupė žmonių, kurie orientuojasi į savanoriškumo pagrindus, nesiekia pelno ar valdžios atstovavimo funkcijų. Tai juridinis vienetas, kuris veikia visuomenės naudai, įgyvendindamas tam tikrai visuomenės grupei reikalingas ir naudingas funkcijas (Baršauskienė, 2008).
2. **Socialinės paslaugos** - tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai) dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021).
3. **Viešosios paslaugos** - valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla, teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 2020).
4. **Senyvo amžiaus asmuo** - sukakęs senatvės pensijos amžių asmuo, kuris dėl amžiaus iš dalies ar visiškai yra netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

IVADAS

Temos aktualumas.

Nevyriausybines organizacijos (toliau – NVO) apibūdinamos kaip visuomenėje aktyviai veikiantys juridiniai vienetai, kurie siekia politinio ir/ar socialinio pokyčio, atliepiančiame visuomenės ar jos grupės narių poreikius, sprendžiant visuomenėje egzistuojančias problemas, reaguojant į žmonių poreikius operatyviai bei prisitaikant prie pokyčių bei siekiant parodyti NVO pranašumą ir galimybes maksimaliai dalyvauti socialinių paslaugų teikimo procese. Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinės paslaugos ir jų teikimas prasideda nuo pirminio socialinių paslaugų planavimo paslaugų gavėjui, paslaugų organizavimo, vykdomų funkcijų ir atsakomybių paskirstymo, teikiamų socialinių paslaugų vertinimo, kontrolės funkcijų nusimatymo bei nuolatinio proceso stebėjimo visais lygmenimis, užtikrinant geriausią paslaugų gavėjų interesą.

Kalbant bendruoju aspektu NVO, kaip viešųjų socialinių paslaugų teikėjos, apibūdinamos kaip vienos iš efektyviausiai veikiančių organizacijų. Tai siejama su didesniu NVO lankstumu ir gebėjimu prisitaikyti ne tik prie visuomenėje vykstančių pokyčių, bet prie visuomenės narių individualių poreikių, šiuo atveju – senyvo amžiaus asmenų poreikių, kurie kasmet didėja. Tą patvirtina Gudžinskienė ir Mačiukienė (2011) teigdamos, kad kiekvienais metais senyvo amžiaus asmenų skaičius auga, ilgėja jų gyvenimo trukmė, o to pasekoje didėja ir jų poreikiai. Šie veiksniai turi įtakos visai Lietuvos ekonominei sistemai, todėl valstybės pareiga rūpintis senyvo amžiaus asmenų gerove ir pateisinti jų lūkesčius. Remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis (2022), pagyvenusių (65 metų ir vyresnio amžiaus) asmenų skaičius Lietuvos Respublikos valstybėje kasmet didėja: 2017 metų pradžioje tokių asmenų skaičius buvo – 398 482 tūkst., o 2022 metų pradžioje – 558 686 tūkst. Išskirtina, kad labiausiai padidėjo 80 – ies ir vyresnio amžiaus asmenų skaičius. Galima teigti, kad senyvo amžiaus asmenų skaičius nuolat auga, visuomenės nariai sensta, didėja jų poreikiai, todėl viešųjų socialinių paslaugų teikimas tampa viena iš prioritetinių sričių. Valstybės apskaičiavimai rodo, kad situacijai nesikeičiant, 2030 metais Lietuvos Respublikos valstybėje pagyvenę bei senyvo amžiaus asmenys sudarys 29,9 proc. visų Lietuvos gyventojų.

Verslo sektorius ir rinkos atstovai taip pat išskiria NVO vykdomos veiklos reikšmę ir svarbą, ieškant įvairių bendradarbiavimo formų ir galimybių socialinių paslaugų teikimo procese. Valdžios atstovai siekia perleisti dalį teikiamų paslaugų NVO sektoriui, skatina jų įsitraukimą ir dalyvavimą įvairių sprendimų priėmimo procesuose. Senyvo amžiaus asmenys dažniausiai susiduria su socialinėmis problemomis, o NVO atstovai ir jų sektoriai taip pat dažniausiai siejami su socialinių problemų sprendimu, todėl nagrinėjama tema aktuali šiuo aspektu. Pastebima, kad valstybės mastu socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims negeba maksimaliai atliepti

visų norinčių (bei kuriems reikalinga tokia pagalba) poreikių, ryškėja socialinių paslaugų teikimo pasiūlos nepakankamumas, todėl NVO teikiamos paslaugos ir įsitraukimas – galimybė efektyviau suteikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims.

NVO plėtros įstatyme (2013) nurodoma, kad NVO plėtra turi perspektyvą plėtotis, įgyvendinti išsikeltus tikslus, tačiau būtina sudaryti tam tinkamas sąlygas (aplinką), užtikrinti NVO veikimo garantijas, siejant tai su kokybiškumo rodikliais, plėtros politikos formavimu, pagrindinių principų įgyvendinimu. Svarbu, kad būtų numatytos ne tik bendradarbiavimo su valstybiniu sektoriumi galimybės, bet būtinas tokio proceso sąlygų nusimatymas. NVO, kaip „vienišos“ paslaugų teikimo atstovės neturi galimybių savarankiškai spręsti visuomenėje egzistuojančių problemų, todėl valstybinių įstaigų atstovai, kartu su NVO atstovais, turi nusimatyti socialinių paslaugų teikimo modelį perspektyviniu požiūriu.

Temos iširtumas.

NVO vykdoma veikla, jų dalyvavimas socialinių paslaugų teikime, atliekamų funkcijų įgyvendinimas nagrinėjamas vis plačiau, tačiau NVO, kaip socialinių paslaugų teikėjų, perspektyvos ir galimybės šiame procese – nėra plačiai nagrinėjamos. Mokslinėje literatūroje darbo autorė randa bendrinių aspektų apie valstybinių institucijų vaidmenis socialinių paslaugų teikimo procese, bendradarbiavimo bei plėtojimo galimybių su NVO atstovais aspektų esmines gaires, socialinių paslaugų teikimo principus senyvo amžiaus asmenims bendrajame kontekste, tačiau pasigendama informacijos apie NVO vaidmenį socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus asmenims kontekste, tokių paslaugų planavimą bei organizavimą, egzistuojančias problemas ir galimybes.

Ilgis (2006,2008) nagrinėjo NVO sektoriaus vykdomas veiklas, jų padėtį Lietuvos mastu, kėlė NVO bendradarbiavimo su valstybiniu sektoriumi klausimus, Šimašius (2007) analizavo NVO ribotumą, vykdomos veiklos principus, siejant tai su NVO galimybėmis išsilaikyti visuomenėje, Zaleskienė ir Rutkauskienė (2003) nagrinėjo NVO vaidmenį socialinių paslaugų teikimo procese, vertinant jų galimybes ir pasirengimą teikti viešąsias socialines paslaugas, Šilinskytė (2014) aktualizavo teorinius NVO veikimo principus, išskiriant NVO veikimo sampratą bei esminius veiksnius, apimančius viešojo valdymo sistemą. Žalimienė (2005,2007) analizavo socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, jų teikimo galimybes bei kokybės aspektus, apimdama pagrindinius kokybės vertinimo modelius. Banks, Hulme (2012) tyrinėjo NVO vykdomą veiklą ir galimybes bendradarbiauti su viešuoju sektoriumi, Kavaliauskaitė (2011) valstybės vaidmenį, perleidžiant dalį funkcijų, teikiant socialines paslaugas NVO kontekste, Mikolaitytė ir Mejerė (2012) nagrinėjo NVO vaidmenį visuomenėje bendruoju aspektu, NVO teisės institutas, neabejotinai, nagrinėjo NVO teisinę bazę ir sritį. Išskirtina kad NVO reikšmė socialinių paslaugų teikimo procese, kaip vienetą, kuris kurtų socialinę vertę, nėra aktyviai ir išsamiai nagrinėtas.

Darbo naujumas.

Darbas naujas šiais aspektais:

1. Socialinių paslaugų teikimo procesas nagrinėjamas plačiai, tačiau NVO galimybės teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, išskiriant tokių paslaugų planavimo, organizavimo, teikimo bei vertinimo galimybes valstybės lygmeniu ir atsižvelgiant į tolimesnę perspektyvą bei tęstinumą – nebuvo plačiai nagrinėtos.

2. NVO galimybių ir vykdomos veiklos vertinimas, praktinių situacijų ir jų apžvalgos vertinimas, atliepia poreikį labiau gilintis į nagrinėjamą problemą bei atlikti tyrimus nagrinėjama tematika. Pastebint, kad vykdomos reformos ir teisinės bazės (socialinių paslaugų teikimo kontekste) įgyvendinimas ne visada atliepia socialinių paslaugų gavėjus poreikius, išskirtini šie probleminiai klausimai:

2.1. NVO teikiamų socialinių paslaugų naudingumo ir galimybių vertinimas;

2.2. NVO problematikos teisinėje sistemoje analizė ir vertinimas (socialinių paslaugų teikimo kontekste);

2.3. NVO ir valstybinių institucijų bendradarbiavimo galimybių vertinimas (perspektyviniu požiūriu).

Praktinė problema.

NVO vykdoma veikla susiduria su įvairiomis problemomis, kurios egzistuoja ne tik šiame sektoriuje, tačiau apima visą socialinių paslaugų teikimo procesą, įskaitant ir valstybinį sektorių. NVO atstovai yra sąjungininkai tarp valstybinio sektoriaus ir savo atliekamų funkcijų, teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims. Siekiant atskleisti bei įvertinti NVO galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, darbo autorė išsikėlė esminius ir probleminius klausimus: su kokiais problemomis susiduria NVO, teikdamos viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims/kokius sunkumus patiria ir su kokiais iššūkiais susiduria? Kokios yra NVO bendradarbiavimo galimybės su valstybiniu sektoriumi? Kokios galimybės (teisiniu pagrindu) NVO teikti socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims lygiavertiškumo principu valstybinio sektoriaus lygmenyje.

Objektas – nevyriausybinių organizacijų galimybės teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje.

Tikslas – ištirti nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje.

Uždaviniai:

1. Išnagrinėti nevyriausybinių organizacijų reikšmę (vaidmenį) viešųjų socialinių paslaugų teikimo sektoriuje (kontekste).

2. Išanalizuoti nevyriausybinių organizacijų teikiamų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ypatumus.

3. Atlikti empirinį tyrimą ištiriant nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje.

Tyrimo metodai:

- mokslinės literatūros analizė;
- norminių aktų analizė;
- vykdomos veiklos dokumentų analizė;
- empiriniams duomenims surinkti atliktas kokybinis tyrimas. Duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu. Tyrimo metu buvo apklausiami Utenos miesto savivaldybės atstovai, dirbantys socialinių paslaugų teikimo srityje bei Utenos rajono savivaldybėje veikiančių NVO atstovai, teikiantys viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims;

- duomenys apdorojami, taikant turinio analizę.

Darbo struktūra: sąvokų žodynas, įvadas, teorinė darbo dalis, susidedanti iš trijų dalių. Pirmoje darbo dalyje aptariamas nevyriausybinių organizacijų vaidmuo viešųjų socialinių paslaugų teikimo sektoriuje, išskiriant nevyriausybinių organizacijų veiklos organizavimo ypatumus, veiklos sritis, viešųjų socialinių paslaugų sistemos pagrindinius elementus bei aptariant viešąsias socialines paslaugas teikiančių subjektų sąveiką su nevyriausybinėmis organizacijomis. Antroje darbo dalyje analizuojami nevyriausybinių organizacijų teikiamų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ypatumai, aptariant teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų teikimą, įtaką nevyriausybinių organizacijų veiklai, teikiamų socialinių paslaugų privalumai, trūkumai, perspektyvos bei nevyriausybinių organizacijų bei valstybinio sektoriaus bendradarbiavimo galimybės. Trečioje darbo dalyje pateikiama tyrimo metodologija bei rezultatų analizė, išvados, rekomendacijos, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas, priedai.

1. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ REIKŠMĖ VIEŠŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KONTEKSTE

Analizuojant nevyriausybinių organizacijų (toliau – NVO) reikšmę viešųjų socialinių paslaugų teikimo kontekste, svarbu pateikti NVO apibrėžtį bei pateikti veiklos organizavimo ypatumus, aptarti NVO veiklos sritis, sudedamąsias dalis, pateikti viešųjų socialinių paslaugų sistemos sampratą, elementus, socialinių paslaugų klasifikavimą bei funkcijas. Kitas svarbus aspektas tenka viešąsias socialines paslaugas teikiančių subjektų (savivaldybių įstaigų) sąveikai su NVO.

1.1. Nevyriausybinių organizacijų apibrėžtis ir veiklos organizavimo ypatumai

Vis didesnę dėmesį skiriant NVO vykdomai veiklai, augant ir plečiantis NVO tinkui ir teikiamų paslaugų pasiūlai, darbo autorės nuomone, svarbu aptarti, kokią reikšmę NVO turi visuomeniniu valstybės lygmeniu. Mokslinėje literatūroje pirmosios užuominos apie NVO, jų sampratą bei esminius principus pateikiamos XVIII amžiuje – šis tarpsnis laikomas NVO apibrėžimo (sampratos susiformavimo) susiformavimo laiku. Pabrėžtina tai, kad skirtingose valstybėse NVO apibrėžimas bei samprata – skyrėsi. Skirtingai buvo suvokiamos NVO atliekamos funkcijos, jų pobūdis ir galimybės, o tai priklausė nuo valstybėje veikiančios politinės ir ekonominės sistemos. Pirmą kartą terminas „*nevyriausybinių organizacijų*“ pateiktas Jungtinių Tautų Organizacijos, jos kūrimosi laikotarpiu. Šis terminas, anot Dromantienės (2003), buvo apibūdinamas, kaip tam tikros grupės asmenų, kuri susivienijo laisva valia, nieko neverčiami, susibūrimas, formaliai arba neformaliai siekiant įgyvendinti išsikeltus tikslus, patenkinant kažkokios visuomenės dalies poreikius, sprendžiant socialines problemas. Išskirtina, kad pirmosios NVO, atsiradusios viduramžių laikotarpiu, buvo suprantamos kaip tam tikros labdaringos grupės, kurios rėmė vargingai gyvenančius asmenis, benamius, vargšus ir pan. Keičiantis visuomenės politinei sistemai – keitėsi ir NVO reikšmė, sąvokos apibūdinimas ir vaidmuo valstybėje. Darbo autorė norėtų išskirti, kad analizuojant mokslinę literatūrą pastebėta, kad NVO jau pirminiu jų kūrimosi laikotarpiu lanksčiai reaguodavo į egzistuojančias problemas, pagal savo galimybes stengėsi ir visokiais būdais siekė kuo maksimaliau dalyvauti visuomenės gyvenime. Valstybinis sektorius orientuodavosi sunkiau, į pokyčius buvo reaguojama pavėluotai, tad to pasekoje NVO sektorius užėmė vis didesnę vietą valstybiniu lygmeniu, pradėjo augti NVO skaičius, teikiamų paslaugų pasiūla taip pat didėjo.

Praktiniame vadove (1998), NVO apibrėžimas pateikiamas taip: *“Nevyriausybinių organizacija yra laisva piliečių valia įkurta demokratinė organizacija, kuri tarnauja visuomenės ar jos grupių labui, nesiekia pelno ar tiesioginio dalyvavimo valstybės valdyme“*. James (2006) nurodo, kad *„NVO yra savanoriškos organizacijos, teikiančios visuomenines gėrybes ir*

paslaugas, jų gautas pelnas negali būti paskirstomas organizacijos nariams bei valdybai”. Dalis autorių, vienas iš jų Šimašius (2007) pateikia, kad NVO buvo laikomos įvairios profesinės sąjungos, religinės organizacijos, bendruomeniniai kooperatyvai, tačiau Lietuvos Respublikos Seimas 2013 m. patvirtino NVO plėtros įstatymą, kuriame nurodoma, kad NVO nelaikomi:

- 1) juridiniai asmenys, kurių daugiau negu 1/3 dalyvių yra juridiniai asmenys, nesantys NVO arba religinėmis bendruomenėmis ar bendrijomis;
- 2) juridiniai asmenys, kurių dalyviai – juridiniai asmenys, nesantys NVO arba religinėmis bendruomenėmis ar bendrijomis, turi daugiau negu 1/3 balsų visuotiniame dalyvių susirinkime;
- 3) politinės partijos;
- 4) profesinės sąjungos, darbdavių organizacijos ir jų susivienijimai;
- 5) organizacijos, kuriose narystė privaloma tam tikros profesijos atstovams;
- 6) sodininkų bendrijos, daugiabučių gyvenamųjų namų ir kitos paskirties pastatų savininkų bendrijos, kiti nekilnojamojo turto bendro valdymo tikslais įsteigti juridiniai asmenys;
- 7) šeimos;
- 8) nuolatinės arbitražo institucijos (NVO plėtros įstatymas, 2013).

Darbo autorė norėtų pabrėžti, kad NVO veiklą reikėtų nagrinėti ne tik Lietuvos, bet ir tarptautiniu lygmeniu. Šio lygmens taikymas apima bendradarbiavimą su trečiosiomis šalimis, vykdomos veiklos plėtojimą, socialinių problemų sprendimą, socialinės atskirties mažinimą, pagrindinių principų išskyrimą tarptautiniu lygmeniu. Mokslinėje literatūroje išskiriama, kad didesnis dėmesys skirtingose šalyse buvo skiriamas NVO plėtojimosi raidai, išskiriant NVO veikimo principus, tačiau dalis šalių didesnę dėmesį skyrė NVO finansavimo klausimams spręsti. Salamon, Toepler (2015) nurodo, kad pokomunistinėse valstybėse NVO sektorius buvo nagrinėjamas kaip pilietiškumo faktorius, kuris priklausė tik nuo gaunamų finansinių išteklių.

Anheir ir Salamon (1997) NVO sampratą apibūdino keturiais lygmenimis: teisiniu, ekonominiu, funkciniu bei struktūriniu. Tai leidžia daryti išvadą, kad NVO sampratą gali būti suprantama skirtingais požiūriais (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. NVO sampratos apibrėžimo tipai

Apibrėžimas	Apibūdinimas
Teisinis	Šis tipas taikomas dažniausiai, nes tai, kaip kiekvienos valstybės teisės aktuose apibrėžiama organizacijų samprata, leidžia organizacijas priskirti nevyriausybiniam sektoriui.
Ekonominis/finansinis	Leidžia organizaciją apibrėžti pagal jos gaunamų pajamų pobūdį, tai yra, jog NVO įprastai pajamas gauna ne iš sukurtų ir parduotų prekių/paslaugų, o iš narių bei rėmėjų rinkliavų ir įmokų.
Struktūrinis	Akcentuoja ne pajamų šaltinius ar veiklos tikslus, o pagrindinę struktūrą ir pačią organizacijos veiklą.
Funkcinis	NVO funkcijos siejamos su „viešojo intereso“ sąvoka. Šis apibrėžimas

	akcentuoja tai, jog NVO skiria dėmesį ne plačiam visuomenės poreikių patenkinimui, bet tam tikroms interesų grupėms, bei tai, jog organizacijų solidarumas ir savitarpiskumas yra vienas esminių jų skiriamųjų bruožų.
--	--

Šaltinis: Šukvietienė (2018) (pagal Anheir ir Salamon, 1997)

Plėtojantis NVO sektoriui bei didėjant NVO skaičiui, NVO buvo pradėtos vadinti kitokiais terminais. Corry (2010) nurodo, kad NVO buvo pradėtos vadinti trečiuoju sektoriumi, kuris priklausė nuo visuomenės narių iniciatyvumo ir buvo skirstomas į tris pagrindines sritis:

1. Viešasis sektorius;
2. Verslo sektorius;
3. Pilietinės visuomenės sektorius.

Šie trys sektoriai apima skirtingą vykdomų funkcijų įgyvendinimą, tačiau trečiasis sektorius - pilietinės visuomenės sektorius - siejamas su tomis funkcijomis, kurių negali įgyvendinti pirmieji du sektoriai, tačiau sunkiausiai sukontroliuojamas dėl nepriklausymo politinei sistemai. Tai galima apibūdinti, kaip negalėjimas sukontroliuoti tokio sektoriaus kokybiško veikimo, nes jis nepriklauso jokiai valstybinei ar struktūrizuotai organizacijai.

Apibendrinant galima teigti, kad NVO sąvokų apibrėžimų ir sampratos apibūdinimų yra nemažai, tačiau dažniausiai liekama prie NVO pavadinimo, išskiriant tuos pačius faktorius, kurie būdingi NVO: savanoriškas susikūrimas, nepriklausymas, ne pelno siekimas, socialinių problemų sprendimas, dalyvavimas ir pan.

Siekiant, kad NVO veikloje dalyvautų didesnė visuomenės dalis, o pačios organizacijos veiktų efektyviai, būtina kurti palankią aplinką joms atsirasti ir veiklai plėtoti. Darbo autorė mano, kad Lietuvos NVO sektorius dar nėra pakankamai išplėtotas, kad pajėgtų deramai (maksimaliai) atlikti jam tenkantį vaidmenį. Svarbus dėmesys turėtų būti nukreipiamas į demokratijos principų užtikrinimą, pilietinės visuomenės stiprinimą, gyventojų aktyvumo skatinimą, finansinių resursų plėtojimą, bendradarbiavimo skatinimą ir perspektyvų nusimatymą. Rimšaitė ir Žalimienė (2015) išskiria NVO egzistavimo svarbą, skiriant didžiausią dėmesį bendradarbiavimo aspektams ir NVO dalyvavimui socialinių paslaugų teikimo procese, tačiau dalies socialinių paslaugų teikimo funkcijų perleidimas NVO priklauso nuo valstybinio sektoriaus. Guogis, Gudelis ir Stasiukynas (2014) teigia, jog „*Lietuvoje NVO dažnai tapatinama kaip finansinės paramos prašytoja, pasipelnymo ieškotoja, neturinti veiklos strategijos, stokojančia kompetencijos bei pasižyminti priklausomybe nuo valstybės dotacijų*“, tačiau Žalimienės ir Rimšaitės (2015) nuomonės kitokios. Minėtos autorės išskiria, kad NVO vykdoma veikla labai svarbi, nes jos užpildo valstybinių įstaigų paliekamas spragas (socialinių paslaugų teikimo procese) dėl negalėjimo maksimaliai užtikrinti kokybiško socialinių paslaugų suteikimo, todėl valstybinis sektorius turi atsižvelgti į galimybę

naudotis NVO siūlomomis paslaugomis. Daroma išvada, kad šiame aspekte išryškėja NVO reikšmė ir jos vaidmuo tampa vis svarbesnis.

Apibendrinant galima teigti, kad visos dalyvaujančios šalys - valstybinio sektoriaus atstovai, NVO atstovai, visuomenės nariai, paslaugų gavėjai, jų artimieji, savanoriai ir kt. – turi dirbti iš vien, kad būtų užtikrinta pažeidžiamiausių visuomenės narių gerovė. Dirbant kartu privalu ieškoti geriausių problemų sprendimo variantų, būti lankstiems, nebijoti pokyčių ir sugebėti prie jų prisitaikyti.

Kaip jau buvo minėta įvadinėje darbo dalyje, socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims yra viena iš sričių, kurių poreikis kiekvienais metais vis didėja. NVO teikiamos paslaugos yra lanksčios, jomis galima optimaliau atliepti paslaugų gavėjų poreikius, kadangi NVO sudaro sąlygas paslaugas gauti asmens namuose, taip skatindamos asmenį kuo ilgiau būti savarankišku. Svarbu paminėti, kad NVO paslaugų teikimas, iš dalies, sumažina valstybės išlaidas tokių paslaugų teikimui. Remiantis Žalimiene ir Rimšaite (2015) galima teigti, kad NVO buvo pirmosios organizacijos, kurios rūpinosi benamiais, neįgaliaisiais, ligoniais ir kt., nes valstybinis sektorius neturėjo efektyviai ir teisiškai veikiančio socialinių paslaugų teikimo modelio.

Tolimesniame darbo skyriuje darbo autorė plačiau analizuos NVO veiklos sritis.

1.2. Nevyriausybinų organizacijų veiklos sritys

NVO vykdoma veikla – plataus spektro. Vyrauja ne tik skirtingi požiūriai, bet ir skirtingi NVO taikomi veiklos metodai. Banks ir Hulme (2012) išskiria dvi skirtingas NVO vykdomos veiklos sritis:

1. Pasiūlos NVO (tokios organizacijos, kurios teikia paslaugas);
2. Paklausos NVO (propagandinės ir lobistinės NVO, kurios siekia daryti įtaką valstybėje egzistuojančiai viešajai politikai).

Darbo autorė mano, kad toks NVO skirstymas parodo, kad dalis NVO neturi jokios įtakos valstybės politikai ir veikia tik laisva valia, siekiant padėti toms žmonių grupėms, kurioms reikalinga pagalba. Tai būtų galima apibūdinti, kaip nepriklausomumą nuo kitų institucijų nei bendrumo principu, nei finansiniais ištekliais, nei kontroliavimo atžvilgiu. Kita dalis veikiančių NVO veikia kitokiu principu ir turi galią paveikti visuomenę bei valstybinį sektorių. Darbo autorė mano, kad Lietuvoje nėra tokių NVO, kurios turėtų didelę įtaką, paveikiant valstybinį sektorių, tačiau NVO gali tam tikrais būdais (komunikavimo, judėjimo, atstovavimo) parodyti, kad jos yra, ko joms reikia ir kas joms aktualu.

Matonytė (2002) pateikia subtilesnius pastebėjimus NVO veiklos srityse, kuriuos apibūdina kaip pokyčius:

- revoliucingas požiūris keičiamas konstruktyviais veiksmais;
- pradedama laikytis „žingsnis po žingsnio“ principo;
- pereinama nuo bendrų interesų prie atskirų visuomenės grupių interesų atstovavimo;
- naudojamos valdžios mechanizmais;
- nuo veiksmų, paremtų jėga, pereinama prie veiksmų, paremtų tiesa (Matonytė, 2002).

Pastebima, kad NVO atsiradimo laikotarpiu ir šiomis dienomis NVO vykdomos funkcijos pasikeitė. Ankstesniu laikotarpiu NVO funkcijos apėmė tik tradicinių paslaugų teikimą, ekonominės srities plėtojimą bei asmens teisių užtikrinimą ir skatinimą. Kaip jau minėta, NVO veikla grindžiama tik savanoriškumu, siekiant išspręsti visuomenėje egzistuojančias problemas. Matonytė (2002) teigia, kad „*NVO veikla yra kolektyviniai veiksmai, kurie reikalauja telktis, derinti interesus, orientuotis į viešąsias gėrybes*“. Minėta autorė pabrėžia, kad NVO vykdoma veikla niekada nebūna neapgalvota ar spontaniška, o tai parodo jos prasmingumą ir efektyvumą.

Urvikis (2016) nurodo, kad vykdydamos funkcijas, NVO atlieka šiuos vaidmenis ir yra pranašesnės (žr. 1 pav.):



1 pav. NVO vaidmenys

Šaltinis: sudarytas darbo autorės, remiantis Urvikiu, 2016

Plėtojant nagrinėjamą tematiką svarbu išskirti, kad NVO plėtros klausimų sprendimas priskirtas Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai. Tai numatyta Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime, (Nr. 330) – „*Dėl ministrams pavedamų valdymo sričių*“, 2010. Minėtame nutarime nurodyta, kad socialinės apsaugos ir darbo ministerija yra atsakinga už NVO bendruomeninę plėtrą, jų veiklos organizavimą, kontroliavimą bei visapusišką koordinavimą. Pagrindinis NVO tikslas – visuomenės narių poreikių gynimas bei tenkinimas, gerovės kūrimas ir plėtojimas. NVO vykdoma veikla (bendruoju aspektu) apima tokias sritis, kurios svarbios ne tik žmogui, bet ir valstybei: vartotojai ir jų teisės, jų gynimas, skurdo problemos mažinimas, socialinės atskirties mažinimas, socialinių paslaugų teikimo ir vystymo įgyvendinimas, švietimo klausimų sprendimas ir kt.

Apibendrinant galima teigti, kad NVO vykdoma veikla skatina socialinės atsakomybės plėtojimą, aktyvina savanoriškos veiklos plėtojimą, o stiprios ir aktyvios NVO gali pasireikšti ne tik Lietuvos, bet tarptautiniu lygmeniu. Tokiu būdu NVO ne tik reprezentuoja savo šalį ir teikiamas paslaugas, bet užsitikrina finansinį stabilumą, kuria tam tikrą vertę savo valstybei ir jos piliečiams.

1.3. Nevyriausybinių organizacijų - pilietinės visuomenės sudedamoji dalis

Pilietiškumas ir jo vertė tampa vis svarbesnė šiuolaikinėje visuomenėje. Melagingos informacijos, kitaip vadinamos „netikromis naujienomis“, plitimas, augantys vartojimo poreikiai, tobulėjančios technologijos, greitėjantis gyvenimo tempas, darbo autorė nuomone, priešina visuomenę ir sukuria tokias problemas, kurių sprendimui būtinas nuoseklus darbas ir tikslus sprendimų priėmimas. Šiam tikslui įgyvendinti neužtenka tobulėjančių technologijų, būtina skatinti visuomenės narius suprasti, kad turint galimybes reikia didinti ir efektyvinti tam tikrus veikimo modelius. Valstybės užduotis orientuotis į mažiaus išsilavinusius (tiek socialiniame lygmenyje, tiek finansinio raštingumo lygmenyje) asmenis, kuriems reikalinga pagalba, susidūrus su įvairiomis problemomis. Darbo autorė mano, kad būtina ugdyti visuomenės narių sąmoningumą, kad jie galėtų efektyviai dalyvauti sprendimų priėmimo procese ir neleisti atsirasti socialinės atskirties terpei, kuri, neradus tinkamo ir efektyvaus valstybinio mechanizmo, ateityje gali tik didėti.

„Pilietiškumo“ sąvoka literatūroje apibūdinama labai plačiai. Pilietiškumui priskiriama atsakomybės sąvoka, siejant tai su valstybe, miestu, rajonu, bendruomene, šeima ir pan. Tai tam tikra prievolė ne tik naudotis savo teisėmis, bet ir būti atsakingu visuomenės piliečiu. Tačiau darbo autorė pastebi, kad pilietiškumas nėra teisinis veiksnys. Ši sąvoka labiau siejama su rūpinimusi, asmeninės atsakomybės prisiėmimu, savanorišku dalyvavimu visuomenės gyvenime, naryste bei aktyvumu. Manytina, kad pilietiškumą galima susieti kaip tam tikrą atsakomybę. Tik turintis teisę

spřesti, keliantis sau tikslus ir ieškantis būdų juos realizuoti žmogus yra atsakingas už tokio pasirinkimo pasekmes.

Nabatchi ir Leighningeris (2015) nurodo, kad visuomenėje vis dar vyrauja biurokratinis sistemų valdymas, todėl vis didėjantis visuomenės aktyvumas ir noras dalyvauti įvairių sprendimų priėmimo procesuose nėra nei patogus valdžios atstovams, nei naudingas. Minėti autoriai traktuoja, kad visuomenė nebeapsitiki valdžios atstovais, vyksta įvairūs nesusikalbėjimai, o viešumas dar labiau sukelia nepasitikėjimą valdžios atstovais. Siekiant išvengti dar didesnio visuomenės pasipriešinimo, visuomenės nariai turėtų aktyviai dalyvauti ginant jų teises ir interesus, efektyvinant teisingumo principus ir plėtojant kokybę bendriniu aspektu. Mokslininkai Bryer'is ir Prysmakova - Rivera (2018) papildė Nabatchi ir Leighningerio (2015) pastebėjimus ir pabrėžia, kad piliečių dalyvavimas turėtų būti „tikras“, nes „*apsimestinis dalyvavimas sprendimų priėmimo procesuose tokius piliečius paverčia „vargšais“*. Darytina išvada, kad toks pastebėjimas atsiranda todėl, kad dažnai piliečiai dalyvauja sprendimų priėmimo procesuose, tačiau jie išlieka stebėtojų ir klausytojų pozicijoje, nes jie neturi jokios galios paveikti valdžios atstovų ir/ar išreikšti savo nuomonę.

Ereminaitė ir Junevičius (2012) teigia, kad efektyviai funkcionuojančią valstybę atspindi jos piliečiai, jų dalyvavimas valstybinių procesų eigoje ir bendradarbiavimas. Jeigu valdžios atstovai netinkamai arba visai nekomunikuoja su valstybės piliečiais, valstybės valdymo mechanizmas nelaikomas tinkamai funkcionuojančiu. T.y. valdžios atstovai turi ne tik laukti, bet skatinti piliečius dalyvauti ir būti aktyvius, priimant visai valstybei reikšmingus sprendimus, nepriimti tokių sprendimų, kurie palankūs tik valdžios atstovams, neatsižvelgiant į gyventojų poreikius. Kiek realu tai įgyvendinti – darbo autorė tai palieka retoriniu klausimu.

Apibendrinant daroma prielaida, kad aktyvūs visuomenės nariai ir jų dalyvavimas sprendimų priėmimo procesuose stiprina visos valstybės politikos mechanizmą ir neleidžia atsirasti atskirčiai tarp valdžios atstovų ir piliečių. Siejant tai su NVO vykdomomis veiklomis, svarbu paminėti, kad tik efektyviai veikiančios NVO gali padėti įgyvendinti stiprios valstybės tikslus, nes silpnas NVO sektorius neįgyvendintų nei savo, nei valstybės tikslų.

1.4. Viešųjų socialinių paslaugų sistema: samprata, elementai, ryšiai/socialinių paslaugų klasifikavimas ir funkcijos

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (1999) įtvirtinta: „*Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų numatytais atvejais bei tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir privatūs asmenys*“. Iš pateiktos sąvokos apibūdinimo matyti, kad viešosios paslaugos ir jų teikimas yra pakankamai tiksliai

reglamentuotas, nurodant tiek teikėjų tikslumą, tiek konkrečias paslaugų teikimo sritis. Darytina išvada, kad toks tikslinis viešųjų paslaugų apibūdinimas riboja jų teikimo lankstumą bei gebėjimą prisitaikyti prie pokyčių ir/ar visuomenės narių poreikių, tačiau Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė yra pateikusi išvadą, kad viešosios paslaugos bei jų teikimo principai neturi vieno ir konkretaus apibrėžimo. Apibendrinant galima teigti, kad viešosios paslaugos apima įvairių paslaugų ir priemonių visumą, kuri aprėpia ir suteikia galimybę atliepti įvairių asmenų grupių specialiuosius poreikius, užtikrinant tam tikrą gerovės lygį.

„Socialinių paslaugų, teikiamų įvairių socialinių grupių klientams visuma sudaro socialinių paslaugų tinklą (infrastruktūrą). Infrastruktūra - bendrąja prasme, tarpusavyje susijusių struktūrinių elementų visuma, įgalinanti ar palaikanti visą struktūrą bei jos funkcionavimą. Valstybinėje sistemoje infrastruktūra vadinama viešojo sektoriaus dalis. Plačiau prasme apima viešąsias paslaugas. Siaurąja prasme infrastruktūra - viešojo aptarnavimo įstaigos, institucijos, teikiančios viešąsias paslaugas, nesiekiant pelno“ (<http://lt.wikipedia.lt>).

Pirmą kartą socialinių paslaugų terminas pavartotas 1994 metais. Jis buvo patvirtintas Lietuvos socialinės paramos koncepcijoje. Tai buvo pirmasis toks teisės aktas, kuriame socialinės paslaugos buvo pateikiamos teisiniu pagrindu. Šioje koncepcijoje numatyta, kad socialinės paramos teikimas gali būti vykdomas keliais būdais:

1. Pašalpų ir piniginių išmokų mokėjimas;
2. Šalpos teikimas daiktais;
3. Socialinių paslaugų teikimas.

Socialinių paslaugų įstatyme (2006), socialinės paslaugos apibūdinamos kaip pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant atkurti asmens, bendruomenės ir visuomenės santykius, kai pats asmuo nepajėgia to padaryti. Laikui bėgant pateiktos sąvokos kito, keitėsi jų detalizavimas, socialinių paslaugų organizavimo principai, galimi paslaugų gavėjai ir kt. Darbo autorė norėtų pabrėžti, kad socialinės paslaugos gali būti suprantamos ir tapatinamos su viešosiomis paslaugomis, nes anot Poželos (2010), *“viešojo paslauga, tai specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, sveikatos, kultūros, komunalines ir kitas paslaugas. Dažnai tai dar vadinama bendro intereso paslaugomis.”* (Požela, 2010).

Socialines paslaugas ir jų teikimą plačiai nagrinėjo Žalimienė (2003). Minėta autorė nurodo, kad socialinės paslaugos gali būti suprantamos plačiuoju požiūriu, kada paslaugos teikiamos visuomeniniu aspektu: švietimas, sveikatos priežiūra, laisvalaikis ir kultūra, sportas, socialinė apsauga. Siauruoju požiūriu socialinės paslaugos apima didžiąją dalį socialinės apsaugos sistemos, kuriai priskiriama įvairios rizikos: liga, senatvė, nedarbas, socialinė atskirtis, neįgalumas ir pan. Galima teigti, kad socialinės paslaugos siauruoju požiūriu yra susijusios su asmens

individualiomis problemomis, kurios neliečia visos visuomenės. Darbo autorė pastebi, kad socialinės paslaugos apibūdinamos įvairiai, siejant tai ne tik su Lietuvoje teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Darytina išvada, kad tai priklauso nuo kiekvienoje šalyje egzistuojančio politinio modelio, finansinio stabilumo, gyventojų amžiaus/senėjimo tendencingumo, turimos praktikos, profesionalumo ir kitų veiksnių. Socialinių paslaugų kataloge (2006) nurodyta, 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“*. Minėtame kataloge nurodyta, kad teisę gauti socialines paslaugas turi:

- Lietuvos Respublikos piliečiai;
- Užsieniečiai, tarp jų ir asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat ar laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje;

- kiti asmenys Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Kaip jau buvo minėta, Socialinės paramos koncepcijos patvirtinimas davė pirmuosius pagrindus socialinių paslaugų teikimo proceso vykdymui. Šios koncepcijos dėka valstybinės įstaigos galėjo planuoti bei rengti įvairias socialines programas, nusimatyti teikiamų socialinių paslaugų pobūdį ir rūšis. Vykstant pokyčiams plėtėsi ir įstatyminė bazė. To pasekoje 1996 metais buvo patvirtintas Socialinių paslaugų įstatymas, kuris bėgant laikui taip pat kito. Darbo autorė norėtų išskirti, kad socialinių paslaugų teikimo įstatyme yra nurodyta, jog savivaldybės yra pilnai atsakingos už socialinių paslaugų teikimą savo savivaldybės teritorijos gyventojams. Tai reiškia, kad savivaldybės savarankiškai gali spręsti, kokias paslaugas jos teiks, kas gali jomis pasinaudoti, atsižvelgiant į nusimatyta biudžetą ir, žinoma, paslaugų gavėjų poreikius.

Žalimienė (2003) nurodo, kad bet koks paslaugų teikimas, kuris teikiamas kitokiu būdu nei daiktais ar priemonėmis, pavyzdžiui, nemokamo transporto organizavimas, lankymasis įvairiuose dienos centruose, kompensacinės priemonės pritaikymas bei suteikimas, bet kokiu atveju apibūdinamas kaip socialinių paslaugų teikimas, tik kitokia forma.

Akcentuotina, kad socialinės paslaugos nagrinėjamos, kaip sudėtinė Lietuvos socialinės apsaugos sistemos dalis, o socialinės apsaugos sistemą Lietuvoje sudaro socialinis draudimas ir socialinė parama. Socialinės paslaugos yra sudėtinė socialinės paramos dalis (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Socialinės apsaugos sistema Lietuvoje

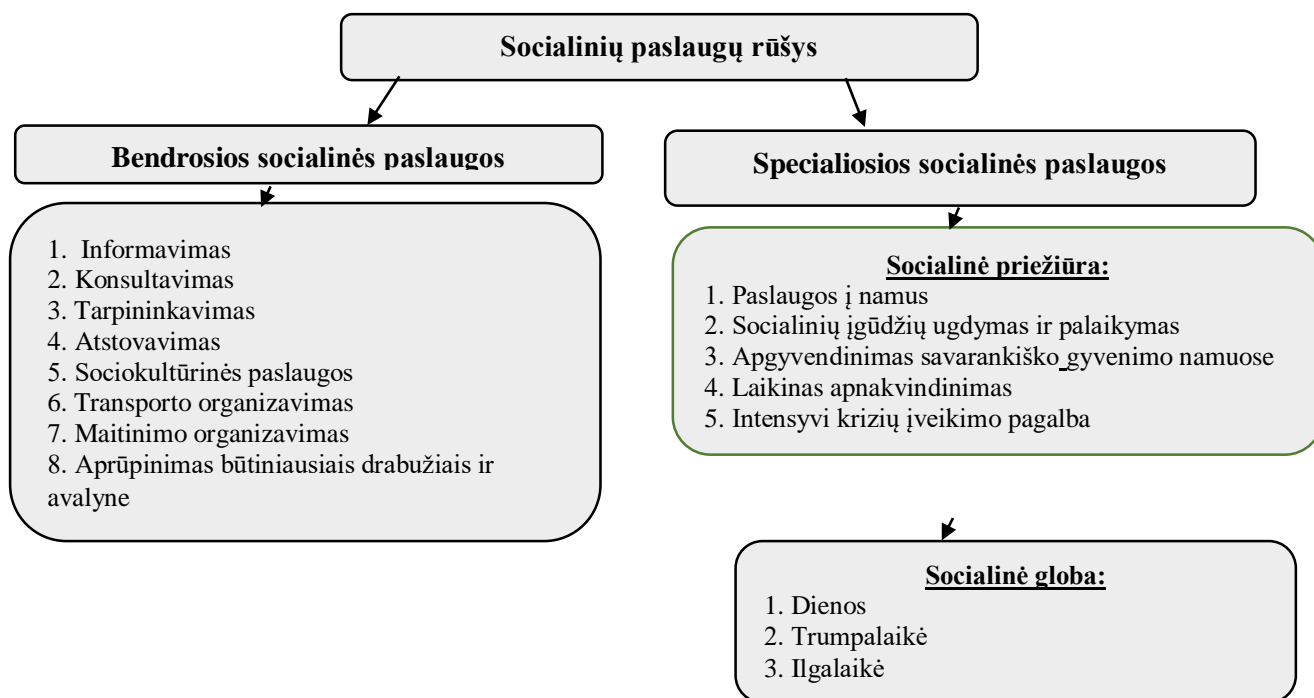
Socialinė apsauga				Specialios socialinės išmokos
Socialinis draudimas	Socialinė parama			
	Piniginė socialinė parama	Socialinės paslaugos		
		Bendrosios	Specialios	
Pensijų draudimas	Šalpos išmokos: pensijos ir kompensacijos	Informavimas ir konsultavimas	Socialinė priežiūra: Pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas, laikina nakvynė.	Prezidento pensija Lietuvos Respublikos I ir II laipsnio pensijos
Ligos ir motinystės draudimas Laidojimo pašalpa	Transporto lengvatos vaikams, seniems, neįgaliesiems	Tarpininkavimas, atstovavimas	Socialinė globa: dienos, trumpalaikė, ilgalaikė	Nukentėjusiųjų asmenų pensijos
Sveikatos draudimas	Išmokos vaikams (šeimos pašalpos)	Sociokultūrinės		Karių ir pareigūnų pensijos. Teisėjų pensijos
Nedarbo pensijos draudimas	Socialinė pašalpa	Transporto		Mokslininkų pensijos. Signatarų renta. Artistų renta. Prezidento renta
Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų darbe ir profesinių ligų	Būsto išlaikymo išlaidų ir kitos kompensacijos	Maitinimo, aprūpinimo drabužiais ir kt.		

Šaltinis: <http://www.socmodelis.lt/wp-content/uploads/Modelis.pdf>.

Pagal lentelėje pateiktus duomenis matyti, kad Lietuvoje socialinės paslaugos skiriamos į bendrąsias ir specialiąsias. Dromantienė (2008) nurodo, kad „*bendrosios socialinės paslaugos - tai tiesiogiai teikiamos paslaugos, t. y. slauga namuose, globos pinigai - pinigai, skirti sumokėti už suteiktas socialines paslaugas*“. Minėta autorė teigia, kad jeigu paslaugų gavėjui neužtenka suteikti bendrąsias socialines paslaugas arba jos yra neefektyvios, tada klientui yra teikiamos specialiosios socialinės paslaugos. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos tam tikroje institucijoje, pagal paslaugų teikimo pobūdį ir paslaugų gavėjų poreikius. Kaip jau buvo minėta, socialinių paslaugų apibrėžimas, jų rūšys ir tipai apibrėžiami Socialinių paslaugų kataloge, kurį sudaro Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija.

Žalimienė (2003) išskiria, kad socialinės paslaugos ir jų teikimas negali būti atsiejamas nuo socialinio darbo, kurio organizavimas vyksta tam tikro pobūdžio įstaigose. Socialinio darbo paslaugų teikimas yra siauresnio masto, tačiau tai įeina į socialinių paslaugų teikimo procesą

bendruoju aspektu. Darbo autorė norėtų pateikti socialinių paslaugų kataloge apibūdinamas socialinių paslaugų rūšis (žr. 2 pav.).



2 pav. Socialinių paslaugų rūšys.

Šaltinis: Kraužaitė, 2007

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės paslaugos apima įvairius pagalbos suteikimo būdus, kurie reikalingi konkrečiam klientui, įvertinus jo individualius poreikius. Vertinant asmens poreikius būtina atsižvelgti į asmens savarankiškumo lygį bei gebėjimą tam tikrus veiksmus atlikti pačiam, siekiant įgalinti klientą „neiškristi“ iš visuomenės ir kuo ilgiau būti aktyviu visuomenės nariu. Socialinių paslaugų kataloge (2006) nurodoma, kad socialinės paslaugos gali būti skirstomos į pagrindines paslaugas bei papildomas paslaugas. „*Pagrindinės paslaugos - tai paslaugos, kurios asmeniui yra gyvybiškai būtinos, norint išvengti stacionarių paslaugų ir išlaikyti jį namuose, nepažeidžiant garbės bei orumo. Papildomos paslaugos - tai paslaugos, kurios nėra gyvybiškai būtinos konkrečioje situacijoje, bet gali būti teikiamos asmenims pageidaujant, suderinus su paslaugų organizatoriumi*“ (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Darbo autorė norėtų išskirti, kad socialinių paslaugų teikimas apima tiek organizacinius veiksmus (procesą), tiek tam tikrų principų taikymą (įgyvendinimą). Organizuojant ir teikiant socialinės globos paslaugas, vadovaujamosi šiais principais:

- „**prieinamumo**. Prieinamumas reiškia, kad asmeniui yra sudaroma galimybė gauti informaciją apie paslaugas, sukuriamas pakankamas paslaugų tinklas ir paslaugos organizuojamos kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos arba jo namuose;

- **tinkamumo**. Asmeniui turi būti skiriamos tokios socialinės globos paslaugos, kurios atitiktų asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius;

- **bendradarbiavimo**. Socialinės globos teikimas turi būti pagrįstas socialines paslaugas teikiančių įstaigų, sveikatos priežiūros įstaigų, valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba, siekiant adekvačių, kokybiškų ir prieinamų paslaugų;

- **kompleksiškumo**. Socialinių paslaugų poreikis asmeniui turi būti nustatomas kompleksiskai, įvertinant asmens (šeimos) galimybes ir derinant su kitomis socialinės ir sveikatos apsaugos formomis;

- **testinumo**. Sudarant pagalbos teikimo planą (socialinės globos ir / ar slaugos) turi būti suteikiama ne tik epizodinė ir vienkartinė pagalba konkrečioje situacijoje, bet ir prognozuojama kliento situacija, kol bus atkurtas, išugdytas ir įtvirtintas savarankiškumas;

- **komandinio darbo**. Tai specialistų susitelkimas vienam tikslui pasiekti. Komandą paprastai sudaro bendruomenės slaugytojas, psichikos sveikatos slaugytojas, socialinis darbuotojas ir jų padėjėjai. Tikslas - išsiaiškinti paslaugų poreikį, organizuoti ir teikti paslaugas, taikant prevencijos, gydymo, slaugos, priežiūros ir pagalbos bei socialines paslaugas“ (Socialinių ir slaugos paslaugų bendro teikimo tvarkos aprašas, 2007; Žalimienė, 2003).

Darytina prielaida, kad socialinių paslaugų sritis Lietuvoje nėra siaura, tačiau kiek tai įgyvendinama ir ar patenkinami klientų poreikiai bei lūkesčiai - išlieka retorinis klausimas. Socialinių paslaugų teikimo įstaigos dažniausiai yra valstybinės įstaigos, kurių vykdoma veikla remiasi įstatymais, o tam skirtos lėšos priklauso nuo valstybinio biudžeto. Yra sunku įvertinti galutinius rezultatus, t.y. atlikto darbo kokybę - suteiktų paslaugų kokybę. Darbo autorė mano, kad tai siejama su tuo, jog klientai skirtingai suvokia teikiamų paslaugų prasmę bei pobūdį, tad kiek tai patenkina klientų lūkesčius - įvertinti sudėtinga.

1.5. Viešasis socialines paslaugas teikiančių subjektų (savivaldybių įstaigų) sąveika su nevyriausybinėmis organizacijomis

Kintanti visuomenė, demografiniai ir ekonominiai pokyčiai, tobulėjančios technologijos – turi įtakos visai socialinių paslaugų teikimo sistemai. Efektyvus jos funkcionavimas priklauso nuo valstybinio ir privataus sektoriaus bendradarbiavimo ir gebėjimo surasti tinkamiausius būdus ir metodus, siekiant geriausio paslaugų gavėjų intereso užtikrinimo. Kintant įvairiems visuomeniniams faktoriams didėja reikalavimai, o tai vykdomą socialinių paslaugų procesą padaro dar sudėtingesnį. Tarpsektorinė viešojo ir nevyriausybinių sektoriaus partnerystė skatina ne tik piliečių įsitraukimą į paslaugų teikimo procesą, bet ir dėl to gerėjančią paslaugų kokybę. Henderson (2002) ir Šilinskytė (2014) pastebi, jog įprastu laikomas centralizuotas valstybės paslaugų teikimas

„iš viršaus į apačią“ yra gana naujas reiškinys, tokios socialinės paslaugos kaip švietimas, sveikatos apsauga ir kitos paslaugos buvo pradėtos teikti daug anksčiau nei valstybinės, todėl daugelyje šalių tai - vis dar viena iš prioritetinių NVO veiklos sričių. D. C. Korten (1987) nagrinėdamas NVO plėtrą ir raidą, išskyrė keturias NVO strategijos kartas, jas apibūdinamas pagal vystomojo bendradarbiavimo specifiką. Minėto autoriaus teigimu *„NVO veiklą nusako sprendžiamų problemų apibrėžtumas, vykdomos veiklos trukmė, veiklos lygmuo (individualus, bendruomenės, regiono, nacionalinis ar globalus), jos veiklos dalyviai ir organizacijos valdymo tipas (atskirų projektų valdymas, strateginis valdymas ar dinamiški ir save organizuojantys tinklai)“*. D. C. Korten (1990) manymu, *„NVO vieta viešojo valdymo sistemoje tiesiogiai priklauso nuo to, koks yra organizacijos veiklos vaidmuo, t. y. ar ji – priimtų sprendimų vykdytoja, mobilizuotoja ar idėjų kūrėja“*.

NVO veiksminga sąveika su savivaldybės įstaigomis ypatingai priklauso, tiek nuo NVO susivienijimo, tiek nuo bendravimo tarpusavyje. Čia galima paminėti skėtines organizacijas, kurios kuriasi pagal įvairius modelius, tokius, kaip: *„telkiasi apie jau gyvuojantį ir finansavimą turintį centrą, kuris jungia organizacijas konkrečioms projektams įgyvendinti; remiantis horizontaliaisiais panašaus tipo organizacijų ryšiais, sudaroma bendra NVO taryba; gali įkurti viešoji organizacija iš apačios; asmenį arba instituciją valdyti ir veiklai koordinuoti galima samdyti arba rinkti“* (Domarkas, Gineitienė, 2002). Raišienė (2006) teigia, kad *„idealiuotu atveju, NVO ir savivaldos institucijų bendradarbiavimas yra procesas, kurio metu organizacijos keičiasi informacija, bendrai atlieka užduotis, dalijasi ištekliais ir ugdo viena kitos specifinius gebėjimus tam, kad gautų abipusę naudą ir pasiektų bendrus tikslus dalydamosi riziką, atsakomybę ir atlygį“*.

NVO santykiai ir bendradarbiavimas su valstybinėmis įstaigomis traktuojami įvairiai. NVO teisės institutas (2015) išskiria du pagrindinius šių dviejų šalių bendradarbiavimo modelius:

1. Reglamentuotas ir formalus bendradarbiavimo būdas.
2. Bendradarbiavimas, pagrįstas tradicijų pagrindu.

Domarkas ir Gineitienė (2002) teigia, kad *„reikia teisiškai įtvirtinti savivaldybių ir NVO bendradarbiavimo pagrindus, numčius tikslus, būdus ir konkrečias priemones, nustčius prioritetus, finansavimo ir atskaitomybės tvarką“*, todėl labai svarbu:

- keistis informacija ir skleisti ją vieniems apie kitus bei reikalingas paslaugas;
- remti vietos NVO informacijos ir paramos institucijas;
- įtraukti NVO į sprendimų priėmimo procesą, ypač kai aiškinamasi vietos gyventojų poreikiai, socialinių ir kitokių paslaugų finansavimo prioritetai ir tvarka;
- konkretizuoti paramą NVO ir jų finansavimą, skiriant lėšų tiek pačiai NVO paremti, tiek paslaugų teikimo sutartims įgyvendinti;

- skelbiant atvirus paslaugų pirkimo konkursus, nustatyti terminuotų sutarčių sudarymo tvarką;
- nustatyti aiškius atskaitomybės principus ir tvarką;
- siekti priimti savivaldybių tarybose nutarimus, atspindinčius savivaldybės ir vietos NVO bendradarbiavimo principus;
- naudotis teigiama tiek užsienio partnerių, tiek Lietuvos patirtimi (Bivainis, Tunčikienė, 2009).

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo procesas apima daug ir įvairių sričių, kurių vystymas priklauso nuo abiejų pusių. Išskirtina, kad tiek savivaldybių, tiek NVO išsikelti tikslai (socialinių paslaugų teikimo kontekste) yra bendri, tačiau turi būti aiškiai pasiskirstoma funkcijomis ir atsakomybės, kad socialinių paslaugų teikimo procesas vyktų kuo sklandžiau.

Burkšienė, Dvorak, Burbulytė ir kt. (2017) nurodo, kad savivaldybių bendradarbiavimo gairės yra pakankamai siauros ir apima tik bendradarbiavimą, teikiant pagrindines paslaugas, neatsižvelgiant į strateginio planavimo tikslus, ekonominę plėtrą ir pan. Nors nėra vieno bendradarbiavimo būdo, kuris tikslingai apibūdintų savivaldybių bendradarbiavimo niuansus, Hulst, A. Van Montfort, Haveri, J. Airaksinen, J. Kelly (2009) savivaldybių bendradarbiavimo reiškinį apibūdina kaip „*viešųjų paslaugų teikimą, bendradarbiaujant vietos valdžioms, taip sukuriant masto ekonomiją ir sudarant sąlygas patenkinti gyventojų lūkesčius ir pasiekti kaštų ekonomiją*“. Mauricienė ir Paužuolienė (2012) nurodo, „*kad norint, jog organizacijos sėkmingai funkcionuotų, neišvengiamai privaloma taikytis prie kintančių visuomenės vertybių: nuo naudos siekimo tik sau - prie atsakomybės visuomenei ir gamtai, nuo nuolankumo darbo santykiams - prie partnerystės ryšių, nuo greito ir lengviausio pelno - prie ilgalaikės plėtros tendencijos*“.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybės ir NVO atstovai, atlikdami savo funkcijas bei teikdami socialines paslaugas privalo būti socialiai atsakingi ir veikti sistemingai. Kiekvienas paslaugų gavėjas tikisi atsakingumo ir operatyvaus požiūrio, lankstumo bei efektyvaus rezultato. Paslaugų teikėjai privalo operatyviai reaguoti į pokyčius, taikyti inovacijas ir nebūti abejingi visuomenės interesams. Tik dirbant kartu ir keičiantis turima informacija bei resursais, galima pasiekti geresnių veiklos rezultatų. Plėtojant NVO galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, tolimesniame darbo skyriuje darbo autorė nagrinės NVO teikiamų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ypatumus.

2. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS YPATUMAI

Šiame darbo skyriuje darbo autorė analizuoja nevyriausybinių organizacijų poziciją, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų teikimą, įtaką nevyriausybinių organizacijų veiklai, aptaria nevyriausybinių organizacijų teikiamų socialinių paslaugų privalumus, trūkumus ir perspektyvas bei nevyriausybinių organizacijų ir valstybinio sektoriaus bendradarbiavimo galimybes, organizuojant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims.

2.1. Nevyriausybinių organizacijų pozicija, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims

Kaip jau buvo minėta ankstesniuose darbo skyriuose, NVO veikia savanoriškai ir nėra priklausomos nuo kitų organizacijų. Savivaldybių ir NVO bendradarbiavimo metodikoje (2017) nurodoma, kad NVO jos vadinamos todėl, kad šių organizacijų susikūrimui valdžios institucijos neturėjo jokios reikšmės. Išskirtina tai, jog NVO dirbantys asmenys negali gauti darbo užmokesčio už suteiktas paslaugas. NVO koalicijos duomenimis (2020), Lietuvoje tarp 15 000 veikiančių NVO galima rasti visą spektrą įvairiausių veiklų ir dar didesnę įvairovę naudojamų metodų. Plačiai sutariama, kad NVO sektorius bei socialinis verslas, dažnai giriami dėl lankstumo, mažesnės biurokratijos, gilesnių žinių dėl tikslinių grupių poreikių, o tai būtų galima įvardyti kaip esminės partnerystės naudą, teikiant socialines paslaugas plačiuoju aspektu. Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ numato, kad viešasis sektorius turėtų teikti tik tas viešąsias paslaugas, kurių negali teikti NVO, bendruomeninės organizacijos ir verslo įmonės. Išskirtina, kad 2014 - 2020 metų nacionalinėje pažangos programoje buvo numatyta, kad iki 2020 m. ne mažiau kaip 15 proc. savivaldybių viešųjų paslaugų turi būti perduota bendruomenėms, NVO ar privačiam sektoriui. Vis dėlto pastebima, kad iki šiol NVO teikiamų paslaugų kokybe yra vis dar abejojama. 2020 m. socialinių inovacijų instituto pristatyto *„Savivaldybių požiūrio į NVO galimybes teikti socialines paslaugas ir jų finansavimo tyrimo“* duomenys parodė, kad tarp savivaldybių vyrauja nuomonė, kad reikia steigti naujas biudžetines socialinių paslaugų įstaigas. Minėto tyrimo išvadose nurodoma, kad gana retai savivaldybės mato socialinių paslaugų teikimo problemų sprendimą per NVO įtraukimą. 2019 - 2020 m. socialinių paslaugų planų 20 savivaldybių analizė parodė, kad socialinių paslaugų pirkimas dar nėra labai įprasta praktika daugelyje savivaldybių - 2018 m. net 50 proc. tikslinių savivaldybių savo socialinių paslaugų planuose nenumatė socialinių paslaugų pirkimo. Taip pat pažymėtina, kad kai kurių savivaldybių perkamų socialinių paslaugų dalis nuo visų

savivaldybės biudžeto išlaidų socialinėms paslaugoms labai maža ir nesiekia 1 proc. (Socialinių inovacijų institutas, 2020).

Lietuvos visuomenė sensta sparčiausiai Europos Sąjungoje, o tai kelia rimtų iššūkių ne tik senatvės pensijų sistemai, bet ir visai socialinės apsaugos sąrangai, ekonomikos tvarumui. Dėl ypač reikšmingų gyventojų amžiaus struktūros pokyčių, kuriuos daugiausia sukelia didelis emigracijos mastas, senėjančios visuomenės ir didesnio su ja susijusių senyvo amžiaus asmenų globos poreikio Lietuvoje jokių būdu negalima įvardyti kaip „*sėkmės istorijos*“. Matonytė (2017) nurodo, kad 2015 m. atliktos Lietuvos visuomenės nuomonės apklausos rezultatai rodo, kad senstanti visuomenė suvokiama kaip didžiausią neigiamą poveikio mastą per ateinančius 10 metų turinti grėsmė šalies gerovei. Visa tai negali neatsiliepti ir socialinėms vertybėms tiek viešosios nuomonės lygmeniu, tiek ir senyvo amžiaus asmenų ir jų artimųjų bei globos ir slaugos paslaugų teikėjų lygmeniu. Remiantis minėtu tendencingumu darytina išvada, kad NVO pozicija socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims teikimo procese yra labai reikšminga. NVO reikšmingumą lemia tai, kad ji stiprina piliečių sąmoningumą ir socialinį atsakingumą, suteikia galimybę jiems dalyvauti visuomenei reikšmingoje veikloje, prisideda teikiant socialines paslaugas atskiroms žmonių grupėms bei kuriant socialinę politiką. NVO nariai aktyviai dalyvauja ne tik teikdami socialines paslaugas, bet ir kurdami socialinę politiką.

Darbo autorė norėtų pabrėžti, kad socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tema tapo aktuali po Lietuvos Respublikos Nepriklausomybės atkūrimo ir išliko svarbi iki šių dienų. Pasak Bitino, Guogio, Migun ir Važgytės (2010), socialinės paslaugos yra integrali valstybės gerovės dalis, padedanti visuomenei spręsti išskylančias socialines problemas. Sparčiai kintanti visuomenės socialinė ir ekonominė aplinka, globalizacija, viešojo sektoriaus išlaidų mažinimas, ekonominiai pokyčiai skatina ieškoti optimalių bei efektyvių socialinių paslaugų administravimo būdų. Organizuojant socialinių paslaugų teikimą, savivaldybės siekia sistemingai dirbti taikant naujas technologijas, racionaliai skirstant išteklius, motyvuojant darbuotojus, bendradarbiaujant su viešosiomis įstaigomis ir privačiomis struktūromis. Anot minėtų autorių, kokybiškas socialinių paslaugų teikimas yra svarbus kovos su socialine atskirtimi būdas. Organizuojant socialinių paslaugų teikimą labai svarbu žinoti, kas šį procesą valdo, kokie yra paslaugų tiekėjai, ar jie geba efektyviai teikti socialines paslaugas. Nuo socialinių paslaugų teikimo organizatoriaus darbo kokybės nemažai priklauso socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių pasitenkinimo socialinių paslaugų kokybe lygis, o platesniame kontekste - ir visos nacionalinės socialinių paslaugų vadybos efektyvumas. Viešosios paslaugos, kurių teikimo naudos zona santykinai apsiriboja vietos (teritorinių) savivaldybių ribomis, efektyviausiai yra įgyvendinamos šiame valstybės teritorijos administracinių vienetų lygmenyje (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė (2010). Baltušnikienė ir Astrauskas (2009) nurodo, kad savivaldybių tikslas - „*gaminant ir (ar)*

organizuojant viešąsias gėrybes tenkinti gyventojų visuomeninius poreikius, o paskirtis - per viešojo valdymo subjektus kurti, tobulinti ir pertvarkyti ekonominę, socialinę, kultūrinę ir ekologinę valdomos teritorijos sandarą, derinant visuomenės bei atskirais valdymo lygiais veikiančių subjektų interesus“. Savivaldybė, kaip pagrindinė socialinių paslaugų organizatorė, analizuoja įvairių visuomenės grupių poreikius ir planuoja lėšas, reikalingas socialinėms paslaugoms finansuoti. Savivaldybė atsakinga už socialinių paslaugų teikimą jos teritorijoje nuolat gyvenantiems asmenims, ji yra ir didžiosios dalies socialines paslaugas teikiančių įstaigų steigėja. Organizuodama socialines paslaugas, savivaldybė, pasak Bitino ir kt. (2010), bendradarbiauja su kitomis socialines paslaugas administruojančiomis institucijomis, NVO, religinėmis bendruomenėmis, fiziniais bei juridiniais asmenimis.

Pastaruoju metu Lietuvoje ieškoma būdų, kaip daugiau NVO įtraukti į socialinių paslaugų teikimą. NVO sektoriaus vaidmens išplėtimas socialinių paslaugų srityje argumentuojamas *„išaugusia valstybinės globos finansavimo našta, pastangomis teikti paslaugas pigiau, skatinant paslaugų teikėjų konkurenciją, paslaugų pasiūlos plėtra didinant pasirinkimo galimybes klientams“* (Žalimienė ir Rimšienė, 2007).

Lietuvos praktikoje ir teisiniame reguliavime yra susiformavę keli paslaugų perdavimo iš viešojo sektoriaus institucijų į NVO ir verslo sektorius būdai. Dažniausiai savivaldybės santykiuose su NVO, savo vaidmenį supranta kaip paramos teikimą ir konkrečių prašymų, paprastai susijusių su infrastruktūra ir finansavimu, tenkinimą. Pirmuoju atveju savivaldybės pažymi suteikiančios patalpas renginiams, susitikimams arba paramą jų statybai bei renovacijai, antruoju - finansuojančios konkrečius projektus. Tačiau, darbo autorės nuomone, siekiant, kad savivaldybės ir NVO sektorius būtų lygiaverčiais bendradarbiavimo partneriais, būtina išplėsti laipsniško perėjimo prie paslaugų, reikalingų savivaldybės gyventojų poreikiams tenkinti, pirkimo iš NVO svarbą. Nepaisant pabrėžiamo poreikio įtraukti NVO į socialinių paslaugų teikimą, iki šiol Lietuvoje dominuoja biudžetinių ar viešųjų, kurių steigėjas yra valstybės/savivaldybės institucijos, socialinių paslaugų įstaigų finansavimas. NVO teikia tik labai nedidelę valstybės finansuojamų paslaugų dalį: NVO informacijos ir paramos centro duomenimis (2018), 2017 metais NVO teikė tik 5,19 proc. visų savivaldybių finansuojamų viešųjų paslaugų. Darytina išvada, kad viešųjų paslaugų teikimas vis dar dažniausiai deleguojamas biudžetinėms įstaigoms. Valstybės kontrolės atlikto audito duomenimis (2019), 2018 m. viešąsias paslaugas šalyje teikė apie 4 tūkst. tiesiogiai iš valstybės ir savivaldybių biudžetų finansuojamų įstaigų ir organizacijų.

Nors socialinės politikos gerovės valstybių sistemos kontekste matyti, kad stiprėdamos valstybės suteikia ir didesnę finansavimą socialinių paslaugų teikimui, o tokiu būdu šios paslaugos tampa vis labiau prieinamos platesniam visuomenės ratui, bet socialines paslaugas teikiančios NVO ir planuojančios savo veiklą susiduria su nemažomis problemomis. Lietuvos ir Šveicarijos

bendradarbiavimo programų NVO subsidijų schemose (2010) nurodoma, kad viena iš svarbiausių problemų, su kuriomis susiduria NVO Lietuvoje, tai lėšų ir finansavimo trūkumas, norint vykdyti savo veiklą bei ją sėkmingai plėtoti. Kita problema, susijusi su NVO instituciniais gebėjimais, tai - didelis personalo trūkumas. Šiose organizacijose trūksta tiek socialinių darbuotojų, tiek pačių savanorių. Dauguma NVO, kurios teikia socialines paslaugas, dirba ne daugiau kaip 5 darbuotojai, bet tokios organizacijos, gaunančios paslaugas asmenų požiūriu, yra profesionaliausios (Lietuvos ir Šveicarijos bendradarbiavimo programos NVO subsidijų schemos, 2010).

NVO sektoriaus raidos tyrimo duomenimis, Lietuvoje yra nedaug finansiškai savarankiškų NVO. Dauguma NVO pagrindiniai pajamų šaltiniai veiklai vykdyti yra gaunami iš valstybės ir savivaldybių organizuojamų projektų atrankos konkursų lėšų. Dauguma NVO vykdančių projektinę veiklą atstovų teigia, jog *„tokia veikla yra nenuolatinė kaip ir gaunamos pajamos. Tačiau dalis NVO suvokdamos savo veiklos galimybių perspektyvas, pradeda verslumo iniciatyvas ir stengiasi „išgyventi“*. Į NVO veiklą bandoma pritraukti kuo daugiau savanorių, kurie, kaip pastebima, nenoriai dalyvauja savanoriškoje veikloje, jiems trūksta informacijos apie organizacijose vykdomą savanorišką veiklą, į kurią galėtų įsitraukti. Ši problema ypač aktuali regionuose ir mažuose miesteliuose.

Plėtojant socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims teikimo tematiką bendrajame kontekste, darbo autorė norėtų išskirti, kad svarbus ne tik šių paslaugų gavimas ir suteikimas, bet, pirmiausia, informacijos gavimas. T.y. - kas teikia tokias paslaugas, kur jas galima gauti, kokių paslaugų reikia ir kt. Pastebėta, kad Lietuvoje nėra vienos centralizuotai prieinamos informacijos pateikimo vietos apie tai, kokios paslaugos ar globa yra prieinamos senyvo amžiaus asmenims ar kokios yra slaugos / globos institucijos šalyje (Valstybės kontrolė, 2015). Darytina išvada, kad tai labai apsunkina senyvo amžiaus asmenims ar jų artimiesiems informacijos paiešką ir sprendimų priėmimą dėl galimos globos ar slaugos. Valstybės kontrolės (2015) duomenimis, aštuonios iš 60 savivaldybių šalyje neteikia jokios informacijos savo internetiniuose puslapiuose apie teikiamas socialines paslaugas, trečdalis savivaldybių teikia fragmentinę ir nepakankamai vartotojams aiškią ir prieinamą informaciją (Valstybės kontrolė, 2015).

Socialinė veikla, kuria užsiima NVO, skirstoma į keletą rūšių. Išanalizavus Zaleskienės ir Rutkauskienės (2007) socialinių paslaugų katalogo klasifikacijas, galima teigti, jog NVO specializuojasi į šių socialinių paslaugų teikimą: informacijos teikimas, konsultavimas, laisvalaikio organizavimas, labdara, pagalba namuose, maitinimas, aprūpinimas būtiniais daiktais, reabilitacijos ir kitos paslaugos. Dromantienė (2009) išskiria NVO, teikiančių socialines paslaugas, veiklas. Tai: neįgaliųjų socialinės integracijos projektai, neįgaliųjų asmenų slauga, užimtumas dienos centruose, įdarbinimas, parama šeimoms, buvusių kalinių socialinė adaptacija ir integracija, socialinė parama asmenims, neturintiems nuolatinės gyvenamosios vietos, besikuriančių bendruomenės centrų

rėmimas (http://www.nvoteise.lt/files/u1/projektas/pirmoji_d_1_koncepcija.pdf). Daroma išvada, kad socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims nėra aktyviai palaikomas, socialinė paslaugos ir jų teikimas daugiau orientuotas į kitas sritis.

Apibendrinant galima teigti, kad siekiant užtikrinti socialinių paslaugų teikimo efektyvumą, svarbu skatinti partnerystę tarp nevyriausybinių ir valstybinių sektorių bei vietos valdžios. Vertinant situaciją Lietuvoje, verta paminėti, jog šalyje nėra teisės akto, reglamentuojančio konkrečių NVO ir vyriausybės bendradarbiavimo formų. Teikiant socialines paslaugas, kaip vieną svarbiausių NVO bendradarbiavimo partnerių galima išskirti savivaldybes, kurioms tenka didžiausias vaidmuo, organizuojant bei teikiant socialines paslaugas. NVO Lietuvoje nėra sudarytos maksimalios teisinės galimybės dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose, planuojant bei plėtojant socialinių paslaugų teikimą. NVO įtraukimą į sprendimų priėmimą reglamentuoja tik keletas teisės aktų, tačiau juose nėra aiškiai apibrėžti NVO ir viešojo administravimo institucijų bendradarbiavimo principai, sistemos mechanizmai, atskaitomybės. Apie teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų teikimą, įtaką NVO veiklai, darbo autorė kalbės tolimesniame darbo skyriuje.

2.2. Nevyriausybinių organizacijų dalyvavimo socialinių paslaugų teikimo procese teisinis reglamentavimas

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija yra atsakinga už socialinės apsaugos politikos formavimą, jos koordinavimą, įgyvendinimą bei taip pat atlieka kontroliavimo funkcijas. Socialinių paslaugų teikimo procesas reglamentuotas Lietuvos Respublikos teisės aktais, nutarimais bei leidžiamais įsakymais. Darbo autorė norėtų pateikti socialinių paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus:

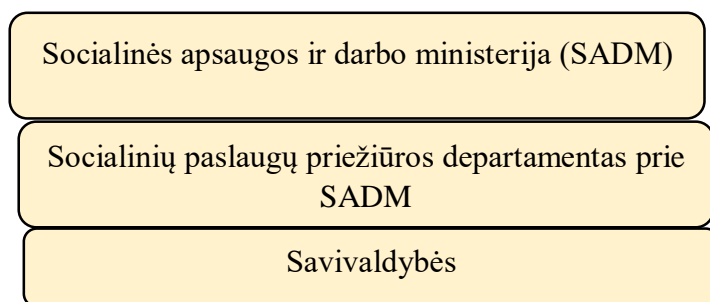
- **Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas** (2006) reglamentuoja socialinės globos paslaugų teikimą;
- **Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų katalogas** (2006) apibrėžia socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus;
- **Lietuvos Respublikos socialinės globos normų aprašas** (2007) reglamentuoja socialinės globos teikimo likusiems be tėvų globos vaikams, vaikams su negalia, socialinės rizikos vaikams, suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims, socialinės rizikos asmenims, priklausomiems nuo psichoaktyviųjų medžiagų vartojimo, principus ir charakteristikas bei nustato privalomus socialinės globos įstaigų teikiamos ilgalaikės, trumpalaikės, dienos socialinės globos kokybės reikalavimus;

- **asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika** (2006) nustato asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį nustatančius subjektus, asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo kriterijus ir procedūrą, asmens socialinės globos poreikio vertinimo, socialinių paslaugų skyrimo, sustabdymo ir nutraukimo bei asmens siuntimo į socialinės globos namus tvarką, asmens (šeimos) teises ir pareigas, informacijos teikimą ir saugojimą, skundų nagrinėjimo tvarką;

- **socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika** (2006) reglamentuoja socialinių paslaugų pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis finansavimą ir lėšų socialinėms paslaugoms apskaičiavimą;

- **mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašas** (2006), kuriuo vadovaujantis kiekviena savivaldybė patvirtina savivaldybės gyventojų mokėjimo už tam tikrų rūšių socialines paslaugas tvarką, išsamiai nustatančią mokėjimo dydžius, atleidimo nuo mokėjimo už socialines paslaugas sąlygas ir atvejus, pagalbos pinigų mokėjimo savivaldybės gyventojams atvejus, finansinių galimybių vertinimą ir kitas sąlygas.

Socialinių paslaugų valdymo institucijos yra (žr. 3 pav.):



3 pav. Socialinių paslaugų valdymo institucijos

Šaltinis: sudarytas darbo autorės, remiantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021

Darbo autorė norėtų išskirti pagrindines Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetencijas:

- vykdo įstatymų ir kitų teisės aktų jai pavestų socialinės apsaugos ir darbo sričių valstybės valdymo funkcijas ir įgyvendina šiose srityse valstybės politiką;

- teikia Vyriausybei siūlymus dėl valstybės socialinių paslaugų sistemos ir socialinio darbo vystymo kryptių;

- rengia teisės aktų projektus dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo, socialinių paslaugų skyrimo, teikimo, finansavimo, mokėjimo už socialines paslaugas, socialinės globos normų, socialinės globos įstaigų licencijavimo, socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir veiklos reglamentavimo ir kt.;

- analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje;
- analizuoja socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų poreikius kelti profesinę kvalifikaciją, organizuoja socialinių darbuotojų atestaciją;
- rengia ir įgyvendina valstybės socialinių paslaugų programas ir projektus;
- steigia, reorganizuoja ar likviduoja socialinės globos įstaigas, kurios teikia gyventojams ilgalaikę ar trumpalaikę socialinę globą, reikalingą ne kiekvienoje savivaldybės teritorijoje;
- teikia siūlymus savivaldybėms dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų teikimo mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą. Socialinių paslaugų planas sudaromas vadovaujantis Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos patvirtinta socialinių paslaugų planavimo metodika. Savivaldybė steigia savo naujas socialinių paslaugų įstaigas tik tais atvejais, kai kitos socialinių paslaugų įstaigos neteikia ar teikia nepakankamai, ar negali teikti gyventojams ekonomiškai ir geros kokybės tų socialinių paslaugų, kurioms yra nustatytas savivaldybės teritorijos gyventojų poreikis. Savivaldybės kompetencijos:

- savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę;
- savivaldybė informuoja Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją bei gyventojus apie jos teritorijoje teikiamas socialines paslaugas;
- kiekvienos savivaldybės administracijoje turi veikti padalinys, planuojantis socialines paslaugas, administruojantis socialinių paslaugų organizavimą ir bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybės kontrolę (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų priežiūros departamentas vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę:

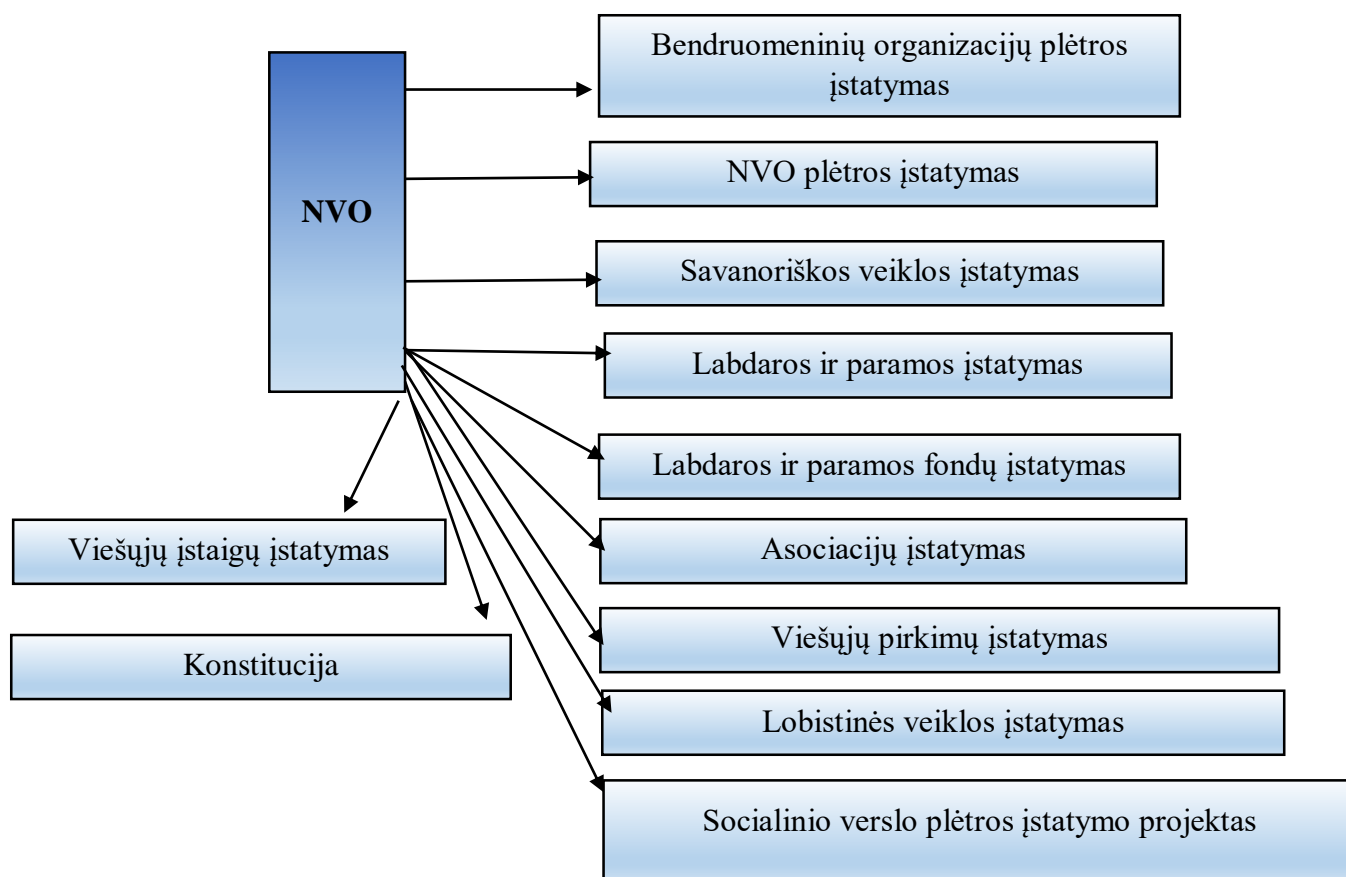
- teikia metodinę pagalbą dėl socialinės globos normų taikymo;
- teikia metodinę pagalbą dėl bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės;
- formuoja bendrą socialinės globos normų ir bendrosioms socialinėms paslaugoms bei socialinei priežiūrai keliamų reikalavimų taikymo praktiką;
- vadovaudamasis socialinės globos normomis, vertina socialinės globos kokybę;
- išduoda licencijas teikti socialinę globą, sustabdo ir naikina jų galiojimą;
- prižiūri ir kontroliuoja, kaip laikomasi licencijuojamos veiklos sąlygų;
- kontroliuoja asmens (šeimos) socialinių paslaugų, finansuojamų iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams, poreikio nustatymą, jų skyrimą, teikimą bei asmens (šeimos) finansinių galimybių mokėti už šias paslaugas vertinimą;

- atlieka įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas (LR Socialinių paslaugų priežiūros departamento nuostatai, 2006).

Apibendrinant galima teigti, kad šiuolaikinėje valstybėje socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas yra reglamentuojamas įvairaus tipo dokumentais, Lietuvos Respublikos įstatymais bei kitais norminiais aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų turinį, jų valdymą, skyrimą ir teikimą.

Kalbant apie NVO dalyvavimą viešųjų/socialinių paslaugų teikime, darbo autorė norėtų paminėti 1992 m. balandžio 2 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimą Nr. 226 “Dėl nevyriausybinių institucijų, dalyvaujančių įgyvendinant Lietuvos Respublikos Vyriausybės socialinės reformos programą“. Šiuo nutarimu buvo siekiama paskatinti tiek besikuriančio NVO sektoriaus rėmimą, tiek aktyvesnį NVO teikiamų paslaugų pirkimą. Galima teigti, kad jau tuo laikotarpiu socialinių paslaugų teikimo teisinė bazė numatė NVO, kaip vienas iš prioritetinių sričių, perkant bei teikiant socialines paslaugas. Taigi galima išvelgti gan aiškius žingsnius, kuriais buvo bandoma įtvirtinti NVO kaip aktyvias ir pilnateises valstybės/savivaldybių partneres tiek formuojant visuomenės vertybes, tiek ir teikiant būtinas socialines, kultūrinės, švietimo ir kt. paslaugas.

NVO veiklą Lietuvoje reglamentuoja tikrai ne mažai teisės aktų (žr. 4 pav.).



4 pav. NVO veiklą reglamentuojantys teisės aktai

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Kazakevičiene, 2021

Lietuvos Respublikos Konstitucijos (1992) preambulėje, kaip vienas iš esminių teiginių yra nurodytas „*atviros, teisingos, darnios pilietinės visuomenės ir teisinės valstybės*“ siekis. NVO yra vieni iš subjektų, savo veikla tiesiogiai įgyvendinantys ar padedantys įgyvendinti šį tikslą. Konstitucijoje NVO įvardinamos pilietinę visuomenę kuriančiomis organizacijomis. Konstitucija užtikrina galimybę burtis į NVO ir jas įteisinti. Darbo autorė norėtų išskirti NVO plėtros įstatymo svarbą, nes NVO plėtros įstatymas aktualus kiekvienai NVO, kadangi įstatyme įtvirtinta NVO sąvoka, bendradarbiavimo tarp valstybinio sektoriaus ir NVO principai, nustatyta kaip vykdomas NVO plėtros politikos formavimas.

Galima teigti, kad NVO veikla apima įvairias visuomenei naudingas ir sėkmingai valstybės raidai svarbias sritis: vartotojų teisių gynimo, atstovavimo žmogaus teisėms, bendruomenių stiprinimo, socialinės atskirties, skurdo mažinimo, socialinių paslaugų vystymo, tarptautinio bendradarbiavimo skatinimo, švietimo ir kt. Darytina išvada, kad stiprios ir kompetentingos NVO skatina savanorišką veiklą, didina piliečių ir verslo socialinę atsakomybę, pritraukia lėšas iš privačių rėmėjų, tarptautinių fondų, organizacijų ar vykdydamos ūkinę komercinę veiklą, tokiu būdu kurdamos tiek socialinę, tiek ekonominę vertę valstybei. Siekiant, kad NVO veikloje dalyvautų didesnė visuomenės dalis, o pačios organizacijos veiktų efektyviai, būtina kurti palankią aplinką joms atsirasti ir veiklai plėtoti tiek visuomeniniu, tiek teisiniu pagrindu. Darbo autorė mano, kad Lietuvoje NVO dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose yra sudarytos minimalios teisinės galimybės. Teisės aktuose, reglamentuojančiuose NVO įtraukimą į sprendimų priėmimo procesą socialinių paslaugų teikimo kontekste, nėra visiškai aiškūs NVO ir viešojo administravimo institucijų bendradarbiavimo principai, sistemos mechanizmai, atskaitomybės, o taip pat tokio pobūdžio teisės aktų yra sąlygiškai maži. Didžiausias dėmesys tenka savivaldybėms ir jų pavaldžioms įstaigoms, paliekant NVO kaip jungiamąjį elementą.

2.3. Nevyriausybinių organizacijų teikiamų socialinių paslaugų privalumai, trūkumai, perspektyvos

NVO reikšmingumą valstybės gyvenime lemia tai, kad ji stiprina piliečių sąmoningumą ir socialinį atsakingumą, suteikia galimybę jiems dalyvauti visuomenei reikšmingoje veikloje, prisideda teikiant socialines paslaugas atskiroms žmonių grupėms bei kuriant socialinę politiką. NVO nariai aktyviai dalyvauja teikdami socialines paslaugas, kurdami socialinę politiką.

Dromantienė 2008 metų monografijoje „Socialinės Europos kūrimas“ akcentuoja NVO svarbą, didinant socialinę aprėptį bei pateikia duomenis, jog Lietuvoje iš visų socialinių paslaugų srityje veikiančių organizacijų, daugiau nei 30 proc. sudaro NVO, apie 63 proc. NVO veikia skurdo mažinimo srityje. Išanalizavus stacionarių socialinių paslaugų teikimo aktualijas bei senyvo

amžiaus asmenų, neįgaliųjų, vaikų globos namų statistinius duomenis galima teigti, jog NVO linkusios specializuotis į nestacionarių socialinių paslaugų teikimą. Stacionarios socialinės paslaugos dažniausiai priklauso savivaldybėms bei jų apskritims. Išstudijavus įvairius akademinis tyrimus galima aptikti nuomonių, kad paslaugų teikimo srityje NVO pasižymi novatoriškumu bei unikalumu. Kaip teigiama NVO informacijos ir paramos centro leidinyje: „ *NVO nėra suburtos „iš viršaus“ vykdyti kurią nors viešąją programą, todėl yra įvairios, teikia daug pasiūlymų ir aktyviai ieško klientų Taip pat jos prisiima riziką spręsti nepopuliarias problemas, problemas kurios nėra plačiai žinomos, arba tokias, kuriomis viešoji administracija neužsiima*“. Panašios nuomonės laikosi ir Čiupaila (2006) pabrėždamas, jog NVO teikiamos socialinės paslaugos veikia tarsi „eksperimentinė bazė“, įgalinanti savivaldybes realizuoti naujas paslaugas. Šių sektorių bendradarbiavimas didelę reikšmę įgauna paslaugų gavėjų poreikių ir problemų išaiškinimui, finansavimo prioritetų nustatymui (Čiupaila, 2006).

Analizuojant NVO vykdomos veiklos specifiką, aktualijas ir patiriamas problemas, darbo autorė norėtų paminėti socialinės gerovės sąvokos išskirtinumą ir reikšmę, kalbant apie socialinių paslaugų teikimo procesą NVO aspektu. „*Socialinė gerovė reiškia tam tikrą bendruomenės narių gyvenimo būdą, kai tarpusavyje dera pajamų paskirstymas, pasitenkinimas gyvenimu ir bendruomenės narių pripažįstamos vertybės bei tradicijos. Jei gerovė užtikrinama, visuomenė tampa įtraukia, darnia bendruomene*“ (Vorevičienė, 2016). Svarbus akcentas tenka atsakomybių pasidalijimui, kuomet tikslinis jų numatymas suteikia galimybę socialinių paslaugų teikimo procesą padaryti efektyvų ir naudingą. Atsižvelgiant į numatytas atsakomybes, savivaldybės gali atlikti kelis vaidmenis, t.y. būti socialinių paslaugų steigėjos, kitu atveju – teikėjos bei trečiu atveju – socialinių paslaugų teikimo prižiūrėtojos. Išskirtina, kad savivaldybės taip pat turi savo „valdžią“, todėl visos teikiamos paslaugos bei vykdoma veikla yra tiesiogiai koordinuojama dar aukštesnių institucijų, nuo kurių priklauso daugelis vykstančių procesų.

Žalimienė ir Rimšaitė (2007), analizuodamos socialinių paslaugų teikimą pastebi, kad trečiojo sektoriaus organizacijos turi nemažai pranašumų, lyginant su valstybinėmis institucijomis, o išnagrinėjus viešojo sektoriaus, teikiančio socialines paslaugas, požymius, galima daryti šias išvadas:

- „*nesvarbu, ar socialines paslaugas teikia NVO, ar viešojo sektoriaus įstaiga, ar privati įmonė, visais atvejais privalomas skaidrios veiklos funkcionavimas, o viešosioms reikmėms skirtų lėšų panaudojimas priklauso nuo to, kaip naudojami mokestiniai pinigai;*

- *dėl dėmesio sumažėjimo kliento norams, pageidavimams, lūkesčiams bei poreikiams, įtakos gali turėti politinis reguliavimas bei politinė įtaka socialinėms paslaugoms;*

- kokią valdžių išsirinkti bei iš jos reikalauti garantijų įvairovės, gyventojai turi teisę, nes visuomenė ir yra rinkėjai, nuo kurių priklauso rinkimų rezultatai bei tuo pačiu gavėjai, gaunantys viešąsias paslaugas;

- apžvelgiant NVO teikiamas paslaugas matoma, kad teikiant paslaugas, jos mažai domisi savo klientų tautybe, tuo prarandant politinę reikšmę savo teikiamoms paslaugoms;

- skirtingai nei viešasis sektorius, NVO ir privačios įmonės nėra taip suinteresuotos paslaugų teikimu piliečiams, nes įstatymai neįpareigoja jų rūpintis visais piliečiais, bei tai nepriklauso nuo jų politinės valios;

- socialinių paslaugų teikimo sritis nėra itin produktyvi, turinti problematiškumo. Tinkamesnis ir universalesnis, prisitaikantis prie visuomenės poreikių visgi yra NVO, valstybiniam sektoriui sunkiau sekasi būti lankstesniam piliečių atžvilgiu“ (cit. Žalimienė, Rimšaitė, 2007).

Analizuojant įvairius mokslinius šaltinius bei atliktus tyrimus, darbo autorė pastebi, kad ne retai NVO vykdoma veikla susiduria su finansavimo problemomis – finansinių išteklių stoka. Savivaldybės gali pirkti tik dalį NVO paslaugų, jei tai yra numatoma metininiuose ir/ar strateginiuose veiklos planuose, todėl darytina prielaida, kad NVO „išgyvena“ projektinių veiklų metu gaunamais finansiniais resursais bei iš rėmėjų gaunamomis lėšomis. Projektinio finansavimo metu bendradarbiavimas dažniausiai prasideda tada, kai NVO kreipiasi į savivaldybę, kaip į tam tikro projekto finansavimo šaltinį. Socialinių paslaugų įstatymas numato savivaldybės socialinių paslaugų projektų bei programų įgyvendinimą, savivaldybėms veikiant kaip socialinių paslaugų organizatorėms, visgi kaip akcentuojama Valstybinio audito ataskaitoje (2020), šalyje pastebima ir kitokia praktika, savivaldybės skiria lėšų ir NVO programų įgyvendinimui. Koncentruojantis ties NVO finansavimu per projektus, galima pastebėti, jog toks finansavimas dažniausiai laikomas tam tikra paramos forma nevyriausybiniam sektoriui. Tačiau kai kurie autoriai linkę tokį požiūrį vertinti skeptiškai, konstatuodami, jog valstybinių/savivaldybinių programų tvirtinimas turėtų būti traktuojamas kaip paslaugų pirkimas, kadangi NVO tampa ne tik naudos gavėjais, bet ir potencialiais pagalbininkais. Nepaisant to, socialinių paslaugų įstatyme (2006) akcentuojama, jog socialinių paslaugų pirkimai vykdomi laikantis Lietuvos Respublikos Viešųjų pirkimų įstatymo. Dėl šios priežasties reikėtų išskirti NVO teikiamų socialinių paslaugų finansavimą, rengiant atitinkamas programas bei paslaugų pirkimą, NVO dalyvaujant viešuosiuose pirkimuose. Socialinių paslaugų viešuosiuose pirkimuose dalyvaujama bendra tvarka, tai įgalina NVO įsitraukti į socialinių paslaugų rinką ir šias organizacijas traktuoti kaip lygiaverčius partnerius.

Dromantienė, Čiupaila, Zeleskienė ir Rutkauskienė (2003; 2008;2019) nurodo, kad esant šiandieniniam NVO bei savivaldybių bendradarbiavimo socialinių paslaugų teikime modeliui, išryškėja tokios problemos: daugiausiai problemų įtakoja savivaldybių skiriamų lėšų trūkumas,

įstatymų trūkumas, NVO veiklos netobulumas/ kompetencijos trūkumas, ilgalaikių strateginių planų/ veiklos perspektyvų neturėjimas, nusistovėjusi kitokia darbo praktika, nepakankama veiklos kontrolė, pasitaikantys protekcionizmo atvejai. Minėti autoriai nurodo ir subjektyvius veiksnius, tokius kaip neigiamas požiūris į NVO reikalingumą, neigiama išankstinė nuomonė apie partnerį, nepasitikėjimas, bandymas sumenkinti konkurentus ir pan. Šie NVO bei savivaldybių bendradarbiavimo trikdžiai neaplenkia ir socialinių paslaugų teikimo sferos.

Kaip jau buvo minėta ankstesniuose darbo skyriuose, NVO formuojasi ir veikia visame pasaulyje, tik turi skirtingus apibūdinimus bei sąvokas. NVO informacijos ir paramos centro parengtoje metodikoje (2017) yra pateikiama paslaugų teikimo gerosios praktikos pavyzdžių. Minėtoje metodikoje yra aptariami gerosios praktikos pavyzdžiai iš Jungtinės Karalystės, Airijos, Latvijos ir Estijos. Jungtinėje Karalystėje valdžios ir trečiasis sektorai tarpusavyje turi sudarę susitarimus, dėl įsikišimo į valstybės formavimo politiką ir teisę aktų, susijusių su trečiuoju sektoriumi, priėmimą. Dėl galimybės teikti paslaugas Jungtinės Karalystės NVO dalyvauja, kaip lygiaverčiai konkurentai su vietos valdžios institucijomis, kartu jos varžosi viešųjų pirkimų sistemoje. Airijoje įtvirtintas socialinės partnerystės principas ir viešasis bei NVO sektoriai pasidalinę socialinių paslaugų teikimą. Estijoje NVO yra įgaliotos dalyvauti įstatymų leidybos procese. Latvijoje veikia specialiai įkurta ministerija, kuri atsakinga už Latvijos vyriausybės ir NVO ryšių koordinavimą. Lenkijoje tvirtinamos metinės programos, kuriose apibrėžiamas NVO ir vietos valdžios bendradarbiavimas. Darytina prielaida, kad šiose šalyse NVO turi geresnę ir palankesnę pozicija teisiniame reglamentavime nei Lietuvoje veikiančios NVO.

Valstybė, siekdama sumažinti jai tenkančią administracinę naštą, taupyti lėšas, mažinti biurokratizmą, labiau atliepti žmonių poreikius, teikiant socialines paslaugas, pati ieško išeičių, kaip tai įgyvendinti, todėl jos dėmesys vis labiau koncentruojamas į NVO (Žalimienė, Rimšaitė, 2007). Atsižvelgiant į tai, valstybė ėmėsi strategiškai planuoti veiksmus: Nacionalinėje 2014 - 2020 metų pažangos programoje, Nacionalinėje pažangos strategijoje „Lietuva 2030“, Nacionaliniame 2021-2030 metų pažangos plane ir kituose dokumentuose. Nacionalinėje pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ (2012) numatytas siekis, kad iki 2030 metų dalis savivaldybių savarankiškų funkcijų būtų perleista nepavaldiems subjektams - verslo įmonėms, NVO. Darbo autorė pastebi, kad socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims NVO kontekste nėra plačiai išplitęs, daugiau orientuojamasi į kitas sritis. Darbo autorė mano, kad būtina į socialinių paslaugų teikimą kuo plačiau įtraukti ir NVO, siekiant, kad socialinių paslaugų teikimas būtų kuo lankstesnis. Anot Čiupailos (2006), NVO yra lankstesnės, greičiau sugeba prisitaikyti prie naujų aplinkos sąlygų ir poreikio ir laiku į juos reaguoti. Tam pritaria Bone (2003) bei Smith (2003) teigdami, kad NVO yra lanksčios ir sugeba be didelių problemų valdyti socialinių paslaugų teikimą, randa tinkamus sprendimus atsiradusioms problemoms spręsti.

Apibendrinant galima teigti, kad sprendžiant socialines problemas, dažnai neužtenka vien valstybinio sektoriaus pastangų, todėl pasitelkiama NVO pagalba, kurios dėka yra užpildomas socialinių paslaugų teikimo nepakankamumas ir plėtojama jų infrastruktūra, o NVO lankstumas ir mokėjimas greitai prisitaikyti prie kintančių visuomenės poreikių efektyvina socialinių paslaugų teikimą. NVO veiklos spektras socialinių paslaugų teikimo srityje yra gana platus ir gelbstintis žmones, kuriems iš tiesų reikalinga speciali priežiūra bei pagalba. Socialinių paslaugų teikimas, atliekamų/vykdomų funkcijų pasiskirstymas tam tikroje teritorijoje priklauso nuo daugelio veiksnių. Vienas svarbesnių NVO paslaugų rinkoje įsitvirtinimo požymių - jų santykiai su valdžios institucijomis. Siekiant užtikrinti socialinių paslaugų teikimo efektyvumą, svarbu skatinti partnerystę tarp nevyriausybinių ir valstybinio sektoriaus bei vietos valdžios.

2.4. Nevyriausybinių organizacijų ir valstybinio sektoriaus bendradarbiavimo galimybės, organizuojant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims

Visuomenėje veikiančios organizacijos/įstaigos skirstomos į viešąjį sektorių, verslo sektorių bei nevyriausybinių sektorių. Visi šie sektoriai turi skirtingas finansavimo sistemas, valdymo bei organizacines struktūras, skirtingą dirbantį personalą, tačiau visų sektorių vykdoma veikla priklauso nuo vykstančių pokyčių valstybės lygmeniu. Juzekevičiūtė (2014) nurodo, kad vykstantys pokyčiai, dažniausiai neigiami, skatina visus sektorius „susijungti“ ir tikslų įgyvendinimo siekti kartu. Autorė išskiria priklausomumo naudą, kuomet susijungę sektoriai gali pasiekti geresnių darbo rezultatų.

Nagrinėjant NVO ir viešojo sektoriaus ryšį, Bileišis (2015) išskiria kelis pagrindinius ateities iššūkius viešajam administravimui, kuriuos įgyvendinus ar bent juos optimaliai supratus, NVO veiklos plėtra būtų sėkmingesnė bei rezultatyvesnė:

- *„pasaulinis viešojo administravimo turinys yra apibrėžtas aplinkos, ne logikos. Jei valstybė ką nors daro, tai turėtų būti įvardijama kaip viešasis administravimas;*

- *piliečių dalyvavimas ir toliau lieka svarbiausias iššūkis. Jei visuomenė nereikalaus veiksmingo viešojo valdymo, laiku priimtų ir plataus masto politikos sprendimų bei sąžiningo administravimo, visi didžiuliai žinių pasiekimai turės mažą poveikį vyriausybei. Tik stipri lyderystė visose srityse - rinkimuose, įstatymų leidžiamosiose institucijose, teismuose ir vykdomajame bei privačiajame sektoriuose - gali tai įgyvendinti;*

- *švietimas ir lyderystė turi sutelkti dėmesį ties būdais parengti jaunimą būti piliečiais. Tam reikia sutelkti viešojo administravimo ir politikos analizės dėmesį į mokyklas, mokymo programas, viešąją sveikatą ir normalaus būsto bei maitinimo suteikimą tam, kad šalies jaunimą būtų galima parengti būti ateities piliečiais;*

- atgautas tikėjimas vyriausybe reikalauja geresnių darbo rezultatų viešojo administravimo paslaugų sukūrimo ir teikimo srityse, todėl viešosios tarnybos sistemos turi būti modernizuotos. Reikia stiprios viešosios lyderystės, orientuotos į viešąjį poreikį įgyvendinančius pokyčius, kurių sėkmė įmanoma tik bendradarbiaujant su bendruomene, visuomenės lyderiais bei išrinktais pareigūnais;

- turi būti nuolat plėtojami alternatyvūs viešųjų paslaugų kūrimo ir teikimo būdai, kad būtų galima išspręsti senas problemas. Nepriklausomų valdžios institucijų, kurios spręstų tam tikras problemas, sukūrimas visada bus patrauklus, bet pasitikėti monopolijomis yra pavojinga“ (Matelionienė, 2021).

Didžiausią įtaką viešojo ir NVO sektorių bendradarbiavimo kokybei, organizuojant bei teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims, lemia įvairūs NVO ir valstybinio sektorių bendradarbiavimo modeliai, kuriuos galima apibūdinti kaip bendradarbiavimą formalaus susitarimo pagrindu ir bendradarbiavimą tradicijų pagrindu. „**Viešojo sektoriaus institucijų veiklos kokybė lemia valstybės socialinę - ekonominę būklę, įvaizdį ir konkurencingus gebėjimus, galimybes naudotis pasaulio mokslo ir technologijų laimėjimais, politinių ir finansinių institucijų parama**“, teigia Bivainis ir Tunčikienė (2009). NVO ir viešojo administravimo sektoriaus dalyvavimo visuomenėje bendradarbiavimo ypatumai įgyvendinami bendroje veikloje, nes tik veikdami kartu priimami sprendimai būna tinkamiausi. NVO ir viešojo sektoriaus bendradarbiavimas įvairiais klausimais vyksta įvairiuose lygmenyse, o NVO ir viešojo sektoriaus bendradarbiavimo skatinimui bei palaikymui yra labai svarbu turėti atsakingas institucijas, kurias galima suskirstyti pagal jų statusą į vykdančiąsias, patariančiąsias bei kitas institucijas.

Organizuojant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims, labai svarbu nusimatyti prioritėtines gaires. Pastebima, kad NVO plėtros politikos kontekste iškyla socialinės partnerystės svarba. Siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, didinti senyvo amžiaus asmenų saugumą ir gerovę, viešojo administravimo įstaigos, valdžios institucijos, privačios įstaigos bendradarbiauja su trečiuoju - nevyriausybinio sektoriumi (Vorevičienė, 2016). Toks bendradarbiavimas yra apibūdinamas kaip socialinė partnerystė, paremta tam tikrais principais ir abipusiais įsipareigojimais, konsultavimusi ir finansinės paramos teikimo procedūromis. Socialinės partnerystės procesai net tik didina socialinių paslaugų pasiūlą, bet kartu dalį atsakomybės už socialinės gerovės užtikrinimą, socialinių problemų sprendimą, perleidžia patiems visuomenės nariams (Vorevičienė, 2016). Bendradarbiavimas tarp NVO ir valdžios institucijų yra pakankamai sudėtingas procesas, kurio metu kyla tam tikrų problemų ir kliūčių (Jarmalavičienė, 2012). Viena iš esminių socialinės partnerystės plėtojimo procese identifikuotų kliūčių - menkas valdžios institucijų, savivaldybių politikų supratimas apie NVO ir nepakankamas suinteresuotumas plėtoti tarpusavio

ryšius. Pagal Nevyriausybinių organizacijų įstatymą (2013) NVO bendradarbiavimas su valdžios institucijomis, savivaldybėmis, kitomis įstaigomis turi remtis tam tikrais principais:

- **pariteto** (visos institucijos, įstaigos, NVO yra atstovaujamos po lygiai);
- **subsidiarumo** (sprendimai, kurie tiesiogiai susiję su NVO, jų veikla, turi būti priimami tuo lygmeniu, kuriuo yra veiksmingiausi);
- **tarpžinybinio koordinavimo** (valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos privalo bendrauti ir bendradarbiauti tarpusavyje, kuomet sprendžiami su NVO plėtros politika susiję klausimai);
- **dalyvavimo** (jeigu yra sprendžiami klausimai, susiję su NVO ar jų veikla, tai turi būti iš anksto derinant su NVO ir dalyvaujant jų atstovams);
- **informavimo** (institucijos, įstaigos, NVO informacija aktualiais klausimais, susijusiais su NVO, jų veikla, turi keistis tarpusavyje ir teikti ją visuomenei priimtina bei prieinama forma);
- **savanoriškumo** (asmuo NVO veikloje gali dalyvauti tik savo noru ir neverčiamas);
- **lygybės** (pagal savo kompetenciją, NVO turi lygias galimybes dalyvauti priimant svarbius sprendimus ir įgyvendinant valstybės programas ar priemones) (Nevyriausybinių organizacijų įstatymas, 2013).

Savivaldybių bendradarbiavimas, anot Burkšienės, Dvorak, Civinsko ir kt. (2017), „*nepaisant vis labiau populiarėjančios praktikos išsiplėsti planavimo ir politikos srityse (pvz., erdvinis planavimas, socialinė ir ekonominė plėtra ir pan.) dažniausiai vyksta teikiant pagrindines paslaugas*“. Darbo autorė mano, kad socialinių paslaugų organizavimo bei teikimo senyvo amžiaus asmenims procesas yra ne tik sudėtingas ir daugialypis, bet reikalaujantis ne vieno paslaugų sektoriaus teikėjo. Darytina prielaida, kad socialinių paslaugų organizavimo senyvo amžiaus asmenims kontekste valstybinio sektoriaus bendradarbiavimas su nevyriausybinio sektoriumi, galėtų užpildyti šiai dienai esamas spragas, kurių valstybinės įstaigos negali maksimaliai ir kokybiškai įgyvendinti. Taip pat išskirtina, kad socialinių paslaugų gavėjai ir/ar jų artimieji, taip pat turėtų būti aktyvūs šiame procese.

Apibendrinant galima teigti, kad NVO sektorius tampa vis įtakingesne sritimi socialinių paslaugų teikimo procese. Teikiant socialines paslaugas, kaip vieną svarbiausių NVO bendradarbiavimo partnerių išskiriamos savivaldybės. Socialinių paslaugų įstatyme įtvirtinta nuostata, jog savivaldybės, organizuodamos socialines paslaugas, bendradarbiauja su NVO. Bendradarbiavimą tarp vietos valdžios ir NVO reglamentuoja savivaldybių, rajonų tarybų bei valdybų priimti atskiri dokumentai. Reikšminga paminėti, jog bendradarbiaujant, NVO gali būti teikiama ne tik finansinė, bet ir nefinansinė parama.

3. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ GALIMYBIŲ TEIKTI VIEŠĄSIAS SOCIALINES PASLAUGAS SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE EMPIRINIS TYRIMAS

Šiame darbo skyriuje aprašoma kokybinio tyrimo metodologija, pateikiami tyrimo rezultatai ir jų analizė. Kokybinis tyrimas atliktas, siekiant ištirti nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje.

3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo tikslas. Siekiant išsiaiškinti nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje, išsikeltas pagrindinis tikslas – atlikti empirinį tyrimą, ištiriant nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje. Empiriniams duomenims surinkti pasirinktas kokybinio tyrimo metodas, atliekant pusiau struktūruotą interviu. Darbo autorė mano, kad kokybiškumo aspektas nagrinėjamoje temoje labai svarbus. Atliekant kokybinį tyrimą atsiranda galimybė stebėti tyrimo dalyvį, matyti jo reakciją ir tam tikrą emociją, kai pateikiamas klausimas. Atliekant kokybinį tyrimą svarbus aspektas tenka tyrinėjamo reiškinio prasmei. Večkienė ir Čiurlytė (2008) nurodo, kad atliekant kokybinį tyrimą, gauti duomenys tampa interpretacinio požiūrio, o ne matavimo, o galutinis rezultatas vertinamas tik tada, kai įvertinamas pats kokybinio tyrimo atlikimo procesas. Interviu metodas įvardijamas kaip vienas iš efektyviausių metodų. Tą nurodo ir Bitinas (2006) teigdamas, kad šio metodo taikymo metu tiriamasis stebimas iš labai arti - taip objektas pažįstamas labiau.

Tyrimo metodas – pusiau struktūruotas interviu. Numatomame klausimyne išskirtos dvi tiriamųjų grupės: nevyriausybinių organizacijų atstovai bei Utenos rajono savivaldybės atstovai. Išnagrinėjus NVO organizacijų reikšmę viešųjų socialinių paslaugų teikimo kontekste bei išanalizavus NVO teikiamų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ypatumus, darbo autorei kilo klausimai, kurie buvo užduoti tyrimo dalyviams. Klausimai išskirstyti keliomis sritimis.

Nevyriausybinių organizacijų atstovams:

I sritis. Bendrieji/įžanginiai klausimai. Tokių klausimų pateikimas leidžia padaryti įžanginį ir neįpareigojantį žingsnį link interviu atlikimo.

II sritis. NVO ir savivaldybės bendradarbiavimo aktualijos socialinių paslaugų teikimo kontekste. Šiame klausimų bloke siekiama išsiaiškinti NVO ir savivaldybių bendradarbiavimo ypatumus, abiejų pusių požiūrius teikiamų paslaugų atžvilgiu, įgyvendinamų principų pobūdį.

III sritis. NVO vykdomos veiklos į (si) vertinimo aspektai, probleminiai klausimai/jų sprendimo galimybės. Šiame klausimų bloke aiškinamasi NVO vykdomos veiklos teigiamos pusės (organizaciniai aspektai), probleminiai klausimai, jų įveika bei perspektyvos.

Savivaldybės atstovams:

I sritis. Bendrieji/įžanginiai klausimai.

II sritis. Savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo aktualijos socialinių paslaugų teikimo kontekste. Šiame klausimų bloke norima išsiaiškinti savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo ypatumus, požiūrius bei nuomonę socialinių paslaugų teikimo kontekste.

III sritis. Socialinių paslaugų teikimo vertinimo ypatumai, probleminiai aspektai/jų sprendimo galimybės. Šiame klausimų bloke siekiama išsiaiškinti socialinių paslaugų prieinamumo aktualijas, vertinimą bei problematiką. Taip pat didesnis dėmesys tenka kokybiškumo aspektui bei ateities perspektyvoms.

Tyrimo imtis. Utenos miesto savivaldybės atstovai, dirbantys socialinių paslaugų teikimo srityje bei NVO atstovai, teikiantys socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajone. Dalyvaujantys tyrimo dalyviai – 6 (šeši) atstovai iš pasirinktų įstaigų/organizacijų. Tyrimo dalyviai atrenkami pagal Bitino ir kt. (2008) aprašomą „patogiosios atrankos idėją“. Darbo autorė mano, kad tokiu būdu galima iš anksto susiplanuoti, kokie asmenys galėtų dalyvauti tyrime, kokioje srityje jie dirba, kokias funkcijas atlieka. Anot Bitino (2008), tai galėtų būti draugai, pažįstami, kolegos ir pan. Taip pat iš anksto nusimatoma, kokius kriterijus turi atitikti tyrimo dalyviai:

1. NVO atstovai: vykdoma veikla susijusi su paslaugų teikimu senyvo amžiaus asmenims; darbo patirtis nuo 2 metų (dėl gebėjimo įvertinti teikiamas paslaugas);

2. Savivaldybės atstovai: darbuotojai/vadovai dirbantys socialinių paslaugų teikimo srityje, darbo patirtis nuo 10 metų (dėl gebėjimo įvertinti teikiamas paslaugas).

Tyrimo laikas. Tyrimas atliktas 2022 m. sausio mėnesį.

Tyrimo organizavimas ir eiga. Organizuojant tyrimo eigą buvo planuojama, kur ir kada jis bus vykdomas, į ką reikia kreiptis bei kas galėtų dalyvauti tyrime. Su numatomais tyrimo dalyviais buvo susisiekiama elektroniniais laiškais, vėliau bendrauta telefonu. Siekiant, kad tyrimo dalyviai galėtų iš anksto susipažinti su nagrinėjama tema, visiems dalyvaujantiems buvo išsiųsti elektroniniai laišukai, kuriuose pateikta esminė informacija, susijusi su atliekamu tyrimu: magistro darbo tema, uždaviniai, tikslas. Su tyrimo dalyviais interviu atlikimo laikas buvo derinamas individualiai. Interviu su visais tyrimo dalyviais buvo vykdomas jų darbo aplinkoje. Visi tyrimo dalyviai buvo informuoti, kad interviu metu bus naudojamas diktofonas, siekiant efektyviau ir tikslingiau išanalizuoti gautus duomenis. Tyrimo dalyviai informuoti, kad gauti duomenys bus naudojami tik mokslo tikslais.

Interviu atlikimas bei jo eiga organizuota, remiantis Gaižauskaitės ir Valavičienės (2016) numatytomis gairėmis ir rekomendacijomis:

1. Pasiruošimas pokalbiui.
2. Užmezgamas neįpareigojantis pokalbis, susipažįstama, bendraujama neutraliomis temomis.
3. Tyrimo dalyviai informuojami, kad pateikiami klausimai – pagrindiniai interviu klausimai.
4. Interviu proceso užbaigimas.

Interviu metu gauti duomenys pateikiami tekstine forma. Interviu trukmė nuo 1 val. 12min. iki 1 val. 53 min. Visi tyrimo dalyviai informuoti, kad bus užtikrintas jų asmens konfidencialumas. Interviu laiko trukmė nėra ribojama.

Tyrimo etikos principų užtikrinimas. Visi tyrimo dalyviai interviu procese dalyvauja savanoriškai, turi pasirinkimo teisę dėl atsakymų į klausimus. Yra užtikrinama visapusiška jų duomenų apsauga, bendrinius duomenis pateikiant taip, kad nebūtų įmanoma atpažinti asmenybės. Tyrimo dalyviai koduojami raidėmis nuo A iki F. Tyrimo etika užtikrinama, remiantis šiais pagrindiniais principais:

1. Organizacijos/įstaigos vadovų leidimas/sutikimas dėl vykdomo tyrimo.
2. Dalyvių sutikimai dėl dalyvavimo tyrime.
3. Anonimiškumo garantavimas bei konfidencialios informacijos išlaikymas.
4. Gauti rezultatai pateikiami rašytine ir tik apibendrinta forma.
5. Tyrimo dalyviai turi teisę susipažinti su gautomis tyrimo rezultatų išvadomis.

Tyrimo dalyviai turi teisę susipažinti su tyrėja, užduoti jai klausimus.

Tyrimo ribotumas. Gauti tyrimo rezultatai grindžiami tik Utenos miesto savivaldybės bei Utenos rajone veikiančių NVO gautais atsakymais, kurie neatspindi kiekybinio rodiklio.

Duomenų analizės metodas. Gautiems tyrimo rezultatams taikomas kokybinio turinio (content) analizės metodas. Žydžiūnaitė (2005) nurodo, kad šis metodas apima:

1. Gauta teksto skaitymą tiek kartų, kai jau galima išryškinti esminius nagrinėjamos temos aspektus/dalykus;
2. Reikšmingų bei pačių aktualiausių kategorijų išskyrimą;
3. Kategorijų išskirstymą į subkategorijas;
4. Kategorijų ir subkategorijų analizavimą, interpretacijas bei pagrindimą.

Analizė pateikiama tekstine išraiška, gautus duomenis surašant lentelės pavidalu. Gaižauskaitė ir Valavičienė (2016) nurodo, kad tokiu būdu nagrinėjamas kokybinis tyrimas leidžia tyrėjui į nagrinėjamą sritį pažvelgti plačiau bei būti kūrybingam ir pateikti savas įžvalgas. Gauti tyrimo rezultatai siejami su mokslininkų nuomonėmis, juos pagrindžiant arba paneigiant.

3.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė

Šioje darbo dalyje pateikiami gauti tyrimo rezultatai, jų analizė ir rezultatai, vertinant nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje. Siekiant gauti išsamesnius ir tikslesnius duomenis, atspindinčius dviejų dalyvaujančių šalių (savivaldybės atstovų ir NVO) nuomonę bei patirtį, darbo autorė, pirmiausia, pateiks iš savivaldybės atstovų gautus tyrimo rezultatus.

I sritis. Bendrieji/ižanginiai klausimai

Siekiant, kad tyrimo dalyviai jaustųsi gerai ir galėtų ramiai atsakyti į pateiktus klausimus, tyrėja stengėsi sukurti kuo jaukesnę aplinką, todėl tyrimo dalyviams buvo užduoti ižanginiai klausimai, leidžiantys tyrimo dalyviams pasiruošti tolimesniems klausimų blokams.

Tyrimo dalyvavo 3 (trys) savivaldybės atstovai, kurie dalyvauja socialinių paslaugų teikimo procese (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal išsilavinimą, darbo stažą bei interviu trukmę

Informantas	Išsilavinimas	Darbo stažas	Interviu trukmė
Savivaldybės atstovai			
A	Aukštasis universitetinis	22 metai	1 val. 43 min.
B	Aukštasis universitetinis/magistro laipsnis	18 metų	1 val. 53 min.
C	Socialinio darbo magistro laipsnis	23 metai	1 val. 38 min.

Pateiktoje lentelėje matyti, kad tyrimo dalyvių darbinė patirtis nuo 18 metų iki 23 metų. Tai rodo, kad tyrimo dalyviai turi didelę darbinę patirtį socialinių paslaugų teikimo srityje ir galėjo tikslingai atsakyti į pateiktus klausimus bei diskutuoti nagrinėjama tema. Interviu trukmė nuo 1 val. 38 min. iki 1 val. 53 min. Visi tyrimo dalyviai turi aukštąjį išsilavinimą. Išskirtina, kad visi tyrimo dalyviai koduojami raidėmis nuo A iki C, siekiant neatskleisti jų tapatybės ir užtikrinant jų konfidencialumą.

Siekiant gauti bendrinę informaciją dėl socialinių paslaugų teikimo bei jų prieinamumo užtikrinimą senyvo amžiaus asmenims, tyrimo dalyvių buvo klausama: „**Kokias socialines paslaugas teikia/neteiki Jūsų organizacija, užtikrinant socialinių paslaugų prieinamumą senyvo amžiaus asmenims?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 7 kategorijos ir 17 subkategorijų (žr. 4 lentelę):

- socialinių paslaugų teikimo proceso koordinavimas;
- individualios, asmens poreikius atitinkančios, pagalbos teikimas;

- bendrujų socialinių paslaugų teikimas;
- socialinės priežiūros paslaugų teikimas;
- socialinės globos paslaugų teikimas;
- projektinių veiklų įgyvendinimas;
- teikiamų paslaugų kokybės vertinimas.

4 lentelė. Teikiamos socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims/jų prieinamumas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų teikimo proceso koordinavimas	Socialinių paslaugų teikimo planavimas, organizavimas bei kontroliavimas	„...tiria šeimų socialinę situaciją, vertina konkrečios pagalbos šeimai poreikį ir numato galimus pagalbos būdus...“ (A). „...savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo gyventojams užtikrinimą (planuodama ir organizuodama, bet ne teikdama) socialines paslaugas, kontroliuodama socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę..“ (B).
	Socialinių paslaugų teikimo poreikio įvertinimas	„...nustato asmenims, kuriems yra reikalingos socialinės paslaugos, surenka reikalingus dokumentus, įvertina paslaugų poreikį ir teikia informaciją..“ (A).
Individualios, asmens poreikius atitinkančios, pagalbos teikimas	Pagalbos teikimas ugdant darbinius įgūdžius	„...ugdo šeimos socialinius, darbo įgūdžius, skatinant glaudesnę santykį su socialine aplinka..“ (A). „...pagalba atkuriant ar stiprinant darbo įgūdžius..“ (C).
	Individuali pagalba asmeniui, sprendžiant kasdienes problemas	„...individuali pagalba neįgaliajam (mokymas sveikai gyventi, apsitarnauti kasdienėje veikloje, orientuotis ir judėti aplinkoje, naudotis techninės pagalbos priemonėmis, pažinti ir valdyti ligą ir/ar negalią, savarankiškai spręsti kasdienes problemas...“ (C).
Bendrujų socialinių paslaugų teikimas	Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir visapusiškas atstovavimas	„...teikiame informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo bei atstovavimo paslaugas..“ (B). „...informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas...“ (C).
	Maitinimo paslaugų organizavimas	„...maitinimo organizavimas..“ (B). „...maitinimo organizavimas..“ (C).
	Aprūpinimas būtiniaisiais daiktais	„...aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne..“ (B).
	Transporto organizavimas	„...organizuojame transportą..“ (B). „transporto organizavimas..“ (C).
	Sociokultūrinių paslaugų organizavimas	„...sociokultūrinės paslaugos...“ (B).
	Asmens higienos priežiūros paslaugų organizavimas	„... organizuojamos asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos...“ (B).
Socialinės priežiūros paslaugų	Pagalbos į namus paslaugos teikimas	„...pagalba į namus...“ (B). „...pagalba į namus..“ (C).

teikimas	Apgyvandinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugos teikimas	<i>„...apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose..“ (B).</i>
	Laikino apnakvandinimo paslauga	<i>„... laikinas apnakvandinimas..“ (B).</i>
	Krizių įveikimo paslauga	<i>„...intensyvi krizių įveikimo pagalba..“ (B).</i>
Socialinės globos paslaugų teikimas	Institucinės socialinės globos teikimas	<i>„...dienos socialinė globa, trumpalaikė socialinė globa, ilgalaikė socialinė globa..“ (B). „...socialinės globos suaugusiems ir senyvo amžiaus asmenims bei jų šeimoms..“ (C).</i>
Projektinių veiklų įgyvendinimas	Dalyvavimas socialiniuose projektuose	<i>„...rengia, įgyvendina ir dalyvauja įvairiuose socialiniuose projektuose..“ (A).</i>
Teikiamų paslaugų kokybės vertinimas	Teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumo vertinimas	<i>„...vertina šeimai teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumą bei efektyvumą..“ (A).</i>

Dalis tyrimo dalyvių nurodo, kad jie planuoja, organizuoja bei kontroliuoja socialinių paslaugų teikimo procesą *„...tiria šeimų socialinę situaciją, vertina konkrečios pagalbos šeimai poreikį ir numato galimus pagalbos būdus...“ (A)*. Išskirtina, kad savivaldybės yra pagrindinis – organizacinis vienetas, kuris atsako už socialinių paslaugų organizavimą, tačiau savivaldybės neteikia tiesioginių socialinių paslaugų *„...savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo gyventojams užtikrinimą (planuodama ir organizuodama, bet ne teikdama) socialines paslaugas, kontroliuodama socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę..“ (B)*. Galima teigti, kad savivaldybių atstovai vertina asmens poreikį socialinėms paslaugoms gauti, atsižvelgiant į kiekvieno asmens individualią situaciją *„...nustato asmenims, kuriems yra reikalingos socialinės paslaugos, surenka reikalingus dokumentus, įvertina paslaugų poreikį ir teikia informaciją..“ (A)*.

Kita dalis tyrimo dalyvių nurodo, kad jie teikia individualią, asmens poreikius atitinkančią, pagalbą, išskiriant pagalbos teikimą, ugdant darbinius įgūdžius *„...ugdo šeimos socialinius, darbo įgūdžius, skatinant glaudesnę santykį su socialine aplinka..“ (A)*. *„...pagalba atkuriant ar stiprinant darbo įgūdžius..“ (C)* bei individualią pagalbą asmeniui, sprendžiant kasdienes problemas *„...individuali pagalba neįgaliajam (mokymas sveikai gyventi, apsitarnauti kasdienėje veikloje, orientuotis ir judėti aplinkoje, naudotis techninės pagalbos priemonėmis, pažinti ir valdyti ligą ir/ar negalią, savarankiškai spręsti kasdienes problemas...“ (C)*. Aptariant gautus rezultatus galima teigti, kad paslaugų gavėjams teikiamos plataus spektro kasdienės paslaugos, kurių dėka asmuo gali gyventi ne tik patogiau, bet tokiu būdu užtikrinamas asmens pagrindinių poreikių patenkinimas. Pagalbos organizavimas kasdienėje veikloje, tyrėjos nuomone, neleidžia paslaugų gavėjui izoliuotis nuo visuomenės bei tokiu būdu skatinamas bei išlaikomas asmens savarankiškumas ir sugebėjimas kuo ilgiau gyventi savo namų aplinkoje.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad savivaldybės atstovai teikia visas bendrąsias socialines paslaugas „...teikiame informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo bei atstovavimo paslaugas..“ (B). „...informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas...“ (C). „...maitinimo organizavimas..“ (B). „...aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne..“ (B). „...organizuojame transportą..“ (B). „...sociokultūrinės paslaugos...“ (B). „...organizuojamos asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos...“ (B). Galima teigti, kad atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo individualią situaciją, jiems parenkamos tokios paslaugos, kurios atliepia pagrindinių asmens poreikių patenkinimą. Svarbu paminėti, kad asmens poreikių vertinimas prasideda nuo informacijos apie jį rinkimo, bendravimo su pačiu paslaugų gavėju ar jo artimaisiais, konsultuojant juos jiems aktualiais klausimais.

Atsižvelgiant į teikiamų paslaugų rūšis, pobūdį bei jų reikalingumą, tyrimo dalyviai nurodo, kad jie teikia socialinės priežiūros paslaugas, išskiriant pagalbos į namus paslaugos teikimą, apnakvindinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugos teikimą, laikino apnakvindinimo paslaugos teikimą bei krizių įveikimo paslaugas „...pagalba į namus...“ (B). „...pagalba į namus..“ (C). „...apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose..“ (B). „... laikinas apnakvindinimas..“ (B). „...intensyvi krizių įveikimo pagalba..“ (B). Tyrėja mano, kad socialinės priežiūros paslaugos teikiamos tais atvejais, kai siekiama klientą kuo ilgiau išlaikyti namų aplinkoje, nes toliau tyrimo dalyviai nurodo, kad esant poreikiui ir asmeniui negebant gyventi savarankiškai, be artimųjų pagalbos ir visapusiškos priežiūros, jiems teikiamos socialinės globos paslaugos – skiriama institucinė socialinė globa „...dienos socialinė globa, trumpalaikė socialinė globa, ilgalaikė socialinė globa..“ (B). „...socialinės globos paslaugos suaugusiems ir senyvo amžiaus asmenims bei jų šeimoms..“ (C). Daroma išvada, kad įvertinus asmens poreikius, jam parenkama tokia socialinės globos teikimo paslauga, kuri užtikrintų asmens saugumą ir orias gyvenimo sąlygas. Tyrėja norėtų išskirti, kad ne visos teikiamos socialinės paslaugos yra prieinamos senyvo amžiaus asmenims, kurie gyvena ne miesto teritorijoje, todėl institucinė socialinė globa tampa vienintele galimybe užtikrinti reikiamos paslaugos suteikimą gyventojui.

Tyrimo dalyviai nurodo, kad jie paslaugas teikia dalyvaudami įvairiose projekcinėse veiklose „...rengia, įgyvendina ir dalyvauja įvairiuose socialiniuose projektuose..“ (A). Darytina išvada, kad teikiamų paslaugų pobūdis, dalyvaujant įvairiuose socialiniuose projektuose – platesnis. Tokiu būdu paslaugų gavėjai gali gauti daugiau paslaugų, reikšmingų jų gyvenimo kokybei gerinti. Dalis tyrimo dalyvių nurodo, kad jie vertina teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumą klientams „...vertina šeimai teikiamų socialinių paslaugų veiksmingumą bei efektyvumą..“ (A). Tai rodo, kad gyventojams ne tik teikiama reikalinga paslauga, bet yra vertinamas jos efektyvumas bei nauda paslaugų gavėjui. Daroma prielaida, kad nematant pokyčių ir/ar įvertinus teikiamos paslaugos (ne) efektyvumą, paslaugų gavėjui gali būti peržiūrimas teikiamų paslaugų pobūdis, pervertinami

asmens poreikiai bei nusimatomi kitokio pobūdžio tikslai, siekiant suteikti tik tas paslaugas, kurios būtų naudingos klientui.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybė teikia įvairaus pobūdžio paslaugas, atsižvelgiant į individualius asmens poreikius bei savivaldybės galimybes jas teikti. Kiekviena paslaugos rūšis reikalauja individualaus situacijos įvertinimo bei tikslinio paslaugos parinkimo. Teikiamos socialinės paslaugos prasideda nuo asmens ar jo artimųjų informavimo bei konsultavimo. Išskirtina, kad teikiant (skiriant) socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, turėtų būti siekiama kuo ilgiau išlaikyti asmens savarankiškumą gyventi namuose bei rūpintis savimi, tačiau įvertinant saugumo bei visapusišką paslaugų gavėjo priežiūros užtikrinimą.

Kadangi tyrime dalyvavo dviejų šalių atstovai (savivaldybės atstovai ir NVO atstovai), tyrėja norėjo išsiaiškinti, pirmiausia, savivaldybės atstovų nuomonę apie išsikeltų tikslų tapatumą su NVO, teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims, todėl tyrimo dalyvių buvo klausama: „**Ar sutampa Jūsų (savivaldybės) ir NVO tikslai, požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos ir 6 subkategorijos (žr. 5 lentelę):

- tikslų panašumas socialinių paslaugų teikimo plėtros kontekste bendruomeniniu požiūriu;
- dalinis tikslų tapatumas socialinių paslaugų teikimo kontekste.

5 lentelė. Savivaldybės ir nevyriausybinų organizacijų tikslų, požiūrių, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims, tapatumas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Tikslų panašumas socialinių paslaugų teikimo plėtros kontekste bendruomeniniu požiūriu	Tikslų panašumas, tenkinant pagrindinius ir asmens orumo nežeminančius poreikius	„...tikslai yra panašūs: tenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti...“ (A).
	Asmens gebėjimų savarankiškai spręsti kylančias problemas stiprinimas	„...stiprinti socialiai pažeidžiamų gyventojų gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, padėti įveikti socialinę atskirtį..“ (A).
	Socialinių paslaugų teikimo plėtra	„...taip, savivaldybė patvirtino socialinių paslaugų plėtros ir kokybės gerinimo programos finansavimo tvarkos aprašą, siekdama užtikrinti socialinių paslaugų plėtrą bendruomenėse, didinant jų aktyvumą, sprendžiant socialinius klausimus ir stiprinant tarpusavio pagalbą..“ (B).
	Bendrujų socialinių paslaugų teikimo finansavimas	„...buvo finansuojamos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, transporto organizavimo, maitinimo, pagalbos į namus bei socialinės globos paslaugos...“ (B).

Dalinis tikslų tapatumas socialinių paslaugų teikimo kontekste	Dalinis savivaldybės tikslų sutapimas su NVO, siekiant teikiamų socialinių paslaugų prieinamumo ir lankstumo	<i>„...iš dalies... savivaldybės tikslas, kad paslaugos būtų lengvai prieinamos, lanksčios ir pritaikytos kiekvieno asmens individualiems poreikiams, kad asmuo galėtų kuo ilgiau gyventi savarankiškai savo namuose...“ (C).</i>
	NVO teikiamų paslaugų ribotumas	<i>„...NVO teikia tik tokias paslaugas, kurioms turi žmogiškųjų išteklių, kurioms reikia nedidelių laiko sąnaudų ir NVO veikimo teritorijoje...“ (C).</i>

Tyrimo dalyviai nurodo, kad jų išsikelti tikslai ir NVO tikslai, teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims yra panašūs *„...tikslai yra panašūs: tenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti...“ (A)*. Abi šalys teikiant paslaugas siekia stiprinti asmens gebėjimus savarankiškai spręsti kylančias problemas *„...stiprinti socialiai pažeidžiamų gyventojų gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, padėti įveikti socialinę atskirtį...“ (A)*. Kaip jau buvo minėta, asmens savarankiškumo išlaikymas – vienas iš prioritetinių sričių, teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tikslų panašumas siejamas su socialinių paslaugų teikimo plėtra *„...savivaldybė patvirtino socialinių paslaugų plėtros ir kokybės gerinimo programos finansavimo tvarkos aprašą, siekdama užtikrinti socialinių paslaugų plėtrą bendruomenėse, didinant jų aktyvumą, sprendžiant socialinius klausimus ir stiprinant tarpusavio pagalbą...“ (B)*. Darytina išvada, kad socialinių paslaugų teikimas yra plėtojamas, siekiant įtraukti kuo daugiau socialines paslaugas teikiančių atstovų, šiuo atveju – NVO atstovai. Tyrimo dalyviai nurodo, kad siekiant bendrų tikslų įgyvendinimo ir tikslingesnės pagalbos suteikimo NVO atstovams (teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims), didesnis dėmesys buvo skiriamas bendrųjų socialinių paslaugų teikimo finansavimo klausimų sprendimui *„...buvo finansuojamos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, transporto organizavimo, maitinimo, pagalbos į namus bei socialinės globos paslaugos...“ (B)*.

Dalis tyrimo dalyvių nurodo, kad jų tikslai ir NVO tikslai sutampa iš dalies *„...iš dalies... savivaldybės tikslas, kad paslaugos būtų lengvai prieinamos, lanksčios ir pritaikytos kiekvieno asmens individualiems poreikiams, kad asmuo galėtų kuo ilgiau gyventi savarankiškai savo namuose...“ (C)*, o NVO teikiamos socialinės paslaugos yra ribotos *„...NVO teikia tik tokias paslaugas, kurioms turi žmogiškųjų išteklių, kurioms reikia nedidelių laiko sąnaudų ir NVO veikimo teritorijoje...“ (C)*. Darytina išvada, kad NVO teikiamų socialinių paslaugų ribotumas susijęs su žmogiškųjų bei finansinių išteklių stoka. Savivaldybė šiuo atveju yra pajėgesnė ir gali efektyviau planuoti bei suteikti paslaugą gyventojui.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybės ir NVO tikslai bei požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims, yra panašūs ir/ar sutampa. Tiek savivaldybė,

tiek NVO siekia asmens gerovės užtikrinimo bei asmens poreikių patenkinimo, tačiau dėl turimų resursų skirtingumo teikiamos paslaugos (galimybė jas teikti) – skiriasi.

II sritis. Savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo aktualijos socialinių paslaugų teikimo kontekste

Raipa (2002) nurodo, kad viešųjų socialinių paslaugų teikimas prasideda nuo svarbių sprendimų priėmimo, o šis procesas neabejotinai turi vykti bendradarbiavimo principu. Raišienė (2006) teigia, kad „*idealiuotu atveju, NVO ir savivaldos institucijų bendradarbiavimas yra procesas, kurio metu organizacijos keičiasi informacija, bendrai atlieka užduotis, dalijasi ištekliais ir ugdo viena kitos specifinius gebėjimus tam, kad gautų abipusę naudą ir pasiektų bendrus tikslus dalydamosi riziką, atsakomybę ir atlygi*“. Tyrimo dalyvių buvo klausiama: „**Jūsų manymu, ko reikia, kad bendradarbiavimas tarp savivaldybės ir NVO socialinių paslaugų teikimo kontekste veiktų sklandžiai?**“. Analizuojant gautą informaciją, išskirtos 3 kategorijos ir 7 subkategorijos (žr. 6 lentelę):

- socialinių paslaugų proceso organizavimas, aktyviai komunikuojant tarpusavyje bei priimant svarbius sprendimus socialinių paslaugų teikimo kontekste;
- bendrų socialinių projektų įgyvendinimas;
- savivaldybės turimų resursų dalijimosi poreikis.

6 lentelė. **Reikalingi veiksmai/priemonės, kad savivaldybės ir nevyriausybinų organizacijų bendradarbiavimas veiktų sklandžiai socialinių paslaugų teikimo kontekste**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių paslaugų proceso organizavimas, aktyviai komunikuojant tarpusavyje bei priimant svarbius sprendimus socialinių paslaugų teikimo kontekste	Socialinių paslaugų organizavimas, atsižvelgiant į gyventojų poreikius	<i>„...organizuoti socialinių paslaugų teikimą, atsižvelgiant į savivaldybės gyventojų poreikius..“ (A).</i>
	Atsakingų sprendimų priėmimas	<i>„...priimti sprendimus ir sąmoningai prisiimti už juos atsakomybę..“ (B).</i>
	Didesnis savivaldybės lankstumas, reaguojant į pokyčius bei teikiamų paslaugų poreikį	<i>„...savivaldybei lanksčiau ir greičiau reaguoti į besikeičiančią situaciją ir naujų paslaugų poreikį, NVO pasiūlymus..“ (C).</i>
	Aktyvus bendravimas apie vyraujančias socialines problemas ir socialinių paslaugų poreikį	<i>„...kalbėtis apie žmonėms aktualias socialines problemas..“ (A). „...aktyvesnis dialogas tarp savivaldybės ir NVO, įsivertinant paslaugų poreikį, kur NVO turėtų svarbų vaidmenį, pristatant savo vietos bendruomenės poreikį, konkrečios teritorijos problemas...“ (C).</i>
Bendrų socialinių projektų	Socialinių projektų bei programų įgyvendinimas	<i>„...rengti ir įgyvendinti socialinius projektus bei programas, pasitelkiant NVO..“ (A).</i>

įgyvendinimas	kartu su NVO	
	Mokymų organizavimas NVO, ieškant papildomų finansavimo šaltinių	<i>„...organizuoti mokymus NVO dėl galimybės dalyvauti ES projektuose, ieškant ir kitų finansavimo šaltinių..“ (C).</i>
Savivaldybės turimų resursų dalijimosi poreikis	Galimybė NVO naudotis savivaldybės patalpomis, teikiant paslaugas	<i>„...sudaryti galimybes nemokamai naudotis savivaldybės pavaldume esančiomis patalpomis, ne tik padėti finansiškai, motyvuojant NVO teikti savivaldybėje būtinas paslaugas..“ (C).</i>

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad siekiant, jog savivaldybės ir NVO bendradarbiavimas vyktų sklandžiau, reikia socialines paslaugas organizuoti taip, kad būtų kuo maksimaliau atsižvelgiama į gyventojų poreikius *„...organizuoti socialinių paslaugų teikimą, atsižvelgiant į savivaldybės gyventojų poreikius..“ (A)*. Kiekviena šalis turi atsakingai priimti sprendimu, kad teikiamos paslaugos ir bendradarbiavimo procesas būtų veiksmingas ir naudingas *„...priimti sprendimus ir sąmoningai prisiimti už juos atsakomybę..“ (B)*. Tyrimo dalyviai pabrėžia, kad savivaldybės atstovai turi būti lankstesni, reaguojant į pokyčius ir teikiamų paslaugų poreikį *„...savivaldybei lanksčiau ir greičiau reaguoti į besikeičiančią situaciją ir naujų paslaugų poreikį, NVO pasiūlymus..“ (C)*. Darytina prielaida, kad bendradarbiavimas tarp savivaldybės atstovų ir NVO nevyksta maksimaliai sklandžiai, trūksta lankstumo ir greito reagavimo į pokyčius. Tyrėja mano, kad socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims yra pakankamai sudėtingas procesas ne tik dėl teikiamų paslaugų pobūdžio, bet senyvo amžiaus asmenys yra pažeidžiamiausia visuomenės dalis, kuri, dažniausiai, savarankiškai nepajėgia spręsti kylančių problemų, todėl socialines paslaugas teikiantys darbuotojai privalo operatyviai reaguoti į kintamumą, pokyčius ir priimti operatyvius sprendimus. Tyrimo dalyviai nurodo, kad bendradarbiavimo procesui labai svarbus aktyvus bendravimas apie vyraujančias socialines problemas ir socialinių paslaugų poreikį *„...kalbėtis apie žmonėms aktualias socialines problemas..“ (A)*. *„...aktyvesnis dialogas tarp savivaldybės ir NVO, įsivertinant paslaugų poreikį, kur NVO turėtų svarbų vaidmenį, pristatant savo vietos bendruomenės poreikį, konkrečios teritorijos problemas...“ (C)*. Tai rodo, kad trūksta tarpusavio komunikavimo bei dalijimosi svarbia informacija socialinių paslaugų teikimo kontekste.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad lankstesnį bendradarbiavimą tarp savivaldybės atstovų ir NVO užtikrintų bendrų socialinių projektų bei programų įgyvendinimas kartu su NVO *„...rengti ir įgyvendinti socialinius projektus bei programas, pasitelkiant NVO..“ (A)* bei mokymų organizavimas NVO, ieškant papildomų finansavimo šaltinių *„...organizuoti mokymus NVO dėl galimybės dalyvauti ES projektuose, ieškant ir kitų finansavimo šaltinių..“ (C)*. Galima teigti, kad bendros veiklos ir bendri tikslai leistų užtikrinti glaudesnį bendradarbiavimą, tokiu būdu pasidalijant atsakomybėmis ir vykdomomis veiklomis. Tyrimo dalyviai išskiria, kad bendradarbiavimo sklandumui įtakos turi finansinių išteklių turėjimas bei jų panaudojimas, todėl

tiriamieji mano, kad savivaldybė turėtų suteikti galimybę NVO naudotis savivaldybės patalpomis, teikiant paslaugas „...sudaryti galimybes nemokamai naudotis savivaldybės pavaldume esančiomis patalpomis, ne tik padėti finansiškai, motyvuojant NVO teikti savivaldybėje būtinas paslaugas..“ (C). Šį aspektą apibūdina išskirta kategorija **Savivaldybės turimų resursų dalijimosi poreikis**. Manytina, kad turimų išteklių pasidalijimas suteiktų galimybę lanksčiau bendradarbiauti tarpusavyje, siejant tai su teikiamų paslaugų užtikrinimu ir sklandesniu proceso vykimu. Tyrėja mano, kad ne tik keitimasis informacija, bet ir turimų išteklių pasidalijimas – būtų gestas, rodantis, kad savivaldybės atstovai noriai bendradarbiauja ir suteikia visą reikiamą pagalbą bendruoju aspektu.

Kiekvienas asmuo, atsižvelgiant į savo galimybes ir poreikį, turi teisę pasirinkti, kur ir kokias paslaugas jis norėtų gauti, todėl tyrimo dalyvių buvo klausama: „**Kaip manote, kokios priežastys lemia senyvo amžiaus asmenų (jų artimųjų) apsisprendimą, į kokias organizacijas kreiptis, kad gauti socialines paslaugas?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos ir 5 subkategorijos (žr. 7 lentelę):

- informacijos sklaidos ir bendrystės svarbos išskyrimas socialinių paslaugų pasirinkimo kontekste;
- teikiamų socialinių paslaugų kokybiškumas ir lankstumas.

7 lentelė. Priežastys, lemiančios senyvo amžiaus asmenų (jų artimųjų) apsisprendimą, į kokias organizacijas kreiptis, kad gauti socialines paslaugas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Informacijos sklaidos ir bendrystės svarbos išskyrimas socialinių paslaugų pasirinkimo kontekste	Informacijos dėl teikiamų socialinių paslaugų gavimas	„...socialinių paslaugų tinklo plėtimas... tikslios ir aiškios informacijos apie socialines paslaugas pateikimas...“ (A).
	Paslaugų prieinamumo vertinimas	„...paslaugų prieinamumas..“ (A). „...pirmiausia paslaugos prieinamumas...“ (C).
	Bendradarbiavimo svarba	„...bendradarbiavimas su asmenimis..“ (A).
	Pagalbos prašymas pažįstamų ar savų žmonių	„...dažniausiai senyvo amžiaus asmenys kreipiasi į seniūnijos socialinį darbuotoją, gydytoją, kaimynus, paštininką, jų prašo pagalbos, nes jais pasitiki...“ (B).
Teikiamų socialinių paslaugų kokybiškumas ir lankstumas	Paslaugų pasirinkimas, atsižvelgiant į jų kokybę, lankstumą	„... paslaugos kokybė ir lankstumas dėl paslaugos teikimo laiko, dažnumo, darbuotojų gebėjimo bendrauti..“ (C).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad senyvo amžiaus asmenims ir/ar jų artimiesiems labai svarbus informacijos dėl teikiamų socialinių paslaugų gavimas „...socialinių paslaugų tinklo plėtimas... tikslios ir aiškios informacijos apie socialines paslaugas pateikimas...“ (A), paslaugų prieinamumas „...pirmiausia paslaugos prieinamumas...“ (C). Galima teigti, kad svarbus akcentas

tenka informacijos apie teikiamas paslaugas sklaida. Tokiu būdu būsimas paslaugų gavėjas sužino jam aktualią informaciją ir turi galimybę pasirinkti, ko jam reikia. Jeigu socialinių paslaugų teikėjas neskleis informacijos apie teikiamas paslaugas, gyventojas rinksis tas paslaugas, apie kurias jis žino. Tyrėjos nuomone, to pasekoje, gali būti pasirenkamas ne tikslinis variantas dėl informacijos stokos. Tyrimo dalyviai taip pat išskiria, kad būsimi paslaugų gavėjai pagalbos prašo pažįstamų ar savų žmonių „...*dažniausiai senyvo amžiaus asmenys kreipiasi į seniūnijos socialinį darbuotoją, gydytoją, kaimynus, paštininką, jų prašo pagalbos, nes jais pasitiki...*“ (B). Tai rodo, kad informacijos platinimas bei dalijimasis yra svarbus aspektas, iš kur senyvo amžiaus gyventojai sužino apie teikiamas paslaugas ir jų pobūdį.

Gauti tyrimo duomenys atskleidė, kad sprendžiant, kokias paslaugas rinktis, gyventojams svarbus teikiamų paslaugų kokybiškumas ir lankstumas „... *paslaugos kokybė ir lankstumas dėl paslaugos teikimo laiko, dažnumo, darbuotojų gebėjimo bendrauti...*“ (C). Darytina išvada, kad žmonės nori ne tik gauti paslaugas, bet tikisi, kad jos bus kokybiškos ir atlieps jų poreikius.

Apibendrinant galima teigti, kad teikiamos socialinės paslaugos turi būti viešinosios įvairiais būdais, kad paslaugų gavėjai galėtų iš anksto nuspręsti, kokių paslaugų jiems reikia, kas jas teks, kokių dažnumu ir kt. Bendruomenės narių įtaka – neabejotina. Komunikuojant tarpusavyje gyventojai gauna daug ir reikšmingos informacijos, kurią gali įvertinti ir spręsti, kas jam aktualu. Remiantis tyrėjos asmenine patirtimi išskirtina, kad būsimi paslaugų gavėjai turi galimybę nuvykti į juos dominančią įstaigą ir apžiūrėti ne tik patalpas, bet susipažinti su teikiamomis paslaugomis, darbuotojais ir pan.

III sritis. Socialinių paslaugų teikimo vertinimo ypatumai, probleminiai aspektai/jų sprendimo galimybės.

Socialinių paslaugų teikimas ir jų pasirinkimas yra pakankamai platus. Kaip jau buvo minėta, kiekvienas asmuo gali pasirinkti kur ir kokias paslaugas jis nori ir gali gauti, todėl tyrimo dalyvių teirautasi: „**Ar visiems senyvo amžiaus asmenims prieinamos socialinės paslaugos?**“. Išanalizavus gautus atsakymus, išskirta 1 kategorija ir 4 subkategorijos (žr. 8 lentelę):

- tikslinis socialinių paslaugų prieinamumas bei suteikimas gyventojams.

8 lentelė. Socialinių paslaugų prieinamumas senyvo amžiaus asmenims

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Tikslinis socialinių paslaugų prieinamumas bei	Socialines paslaugas turėtų gauti visi asmenys, kuriems reikalingas tokių	<i>„...keičiantis valstybės bei vietos savivaldos požiūriui į socialinių paslaugų plėtrą, socialinės paslaugos turėtų būti prieinamos</i>

suteikimas gyventojams	paslaugų suteikimas	<i>visiems gyventojams, bet tai priklauso nuo labai daug veiksnių, todėl kartais kyla problemų...“ (A).</i>
	Problemų kylimas organizuojant socialines paslaugas	<i>„...tačiau kartais kyla problemų viską suorganizuojant..“ (C).</i>
	Socialinės paslaugos teikiamos, įvertinus kiekvieno individualią situaciją	<i>„...pagal paslaugų poreikį, įvertinus kiekvieno individualią situaciją, senyvo amžiaus asmenys gauna jiems reikalingas paslaugas bei yra užtikrinamas jų tęstinumas..“ (B).</i>
	Socialinių paslaugų gavimas	<i>„...taip, tikrai gauna..“ (C).</i>

Tyrimo rezultatai parodė, kad socialines paslaugas turėtų gauti visi asmenys, kuriems reikalingas tokių paslaugų suteikimas „...keičiantis valstybės bei vietos savivaldos požiūriui į socialinių paslaugų plėtrą, socialinės paslaugos turėtų būti prieinamos visiems gyventojams, bet tai priklauso nuo labai daug veiksnių, todėl kartais kyla problemų...“ (A). Tyrėja išvelgia, kad socialinių paslaugų teikimo užtikrinimas priklauso nuo asmens gyvenamosios vietos, asmens poreikių, galimybių priimti teikiamas paslaugas ar net sumokėti už jas. Tyrimo dalyviai pažymi, kad dažnai kyla problemų organizaciniais klausimais „...tačiau kartais kyla problemų viską suorganizuojant..“ (C), tačiau nepaisant ieškoma geriausio problemos sprendimo būdo ir socialinės paslaugos teikiamos įvertinus kiekvieno asmens individualią situaciją „...pagal paslaugų poreikį, įvertinus kiekvieno individualią situaciją, senyvo amžiaus asmenys gauna jiems reikalingas paslaugas bei yra užtikrinamas jų tęstinumas..“ (B). Tyrėja mano, kad daugėja šeimų dėl įvairių priežasčių negalinčių, o kartais nenorinčių globoti ir prižiūrėti senyvo amžiaus artimuosius. Socialinių paslaugų teikimo prioritetinė sritis – kuo ilgiau išlaikyti asmenį jo gyvenamojoje aplinkoje. Atsižvelgiant į šį aspektą asmeniui teikiamos pagalbos į namus paslaugos, skiriami pagalbos pinigai, organizuojamos transporto paslaugos, dienos socialinė globa ir pan., tačiau ne maža dalis tokių paslaugų gavėjų gyvena kaimo vietose arba tokiose vietovėse, kurios labai nutolusios nuo miesto teritorijos, todėl organizuojant socialinių paslaugų teikimą susiduriama su įvairiais iššūkiais.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės paslaugos yra prieinamos senyvo amžiaus asmenims, tačiau būtina stiprinti organizacinį procesą, tikslingai įvertinti kiekvieno asmens situaciją bei poreikius ir parinkti tokį paslaugų teikimo paketą, kuris geriausiai atleiptų asmens poreikių užtikrinimą ir numatytų teikti socialinių paslaugų įgyvendinimą.

Plėtojant tolimesnį interviu procesą ir nagrinėjant pasirinktą temą bei matant, kad interviu eiga krypta prie probleminių aspektų, tyrėja pasiteiravo tyrimo dalyvių: „**Su kokiomis problemomis (dažniausiai) susiduria senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines**

paslaugas iš biudžetinių/viešųjų įstaigų?“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 3 kategorijos ir 5 subkategorijos (žr. 9 lentelę):

- finansinių išteklių stoka;
- socialinių paslaugų teikimo teisinės bazės trukdžiai;
- socialines paslaugas teikiančių subjektų poreikis.

9 lentelė. Problemos, su kuriomis susiduria senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas iš biudžetinių/viešųjų įstaigų

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Finansinių išteklių stoka	Sunkumai, kylantys dėl apmokėjimo už teikiamas socialines paslaugas	„...apmokėjimas už teikiamas paslaugas...“ (A). „...nesutinka ar negali mokėti už teikiamas paslaugas..“ (B).
Socialinių paslaugų teikimo teisinės bazės trukdžiai	Negalėjimas teikti socialinių paslaugų dėl specialiųjų poreikių nenustatymo	„...žmonėms būna nenustatytas specialiųjų poreikių lygis (slaugos, priežiūros), todėl jie neatitinka įstatymo nuostatų ir negalime suteikti jiems reikalingų paslaugų..“ (B).
	Socialinių paslaugų poreikio gausa	„...eilės..“ (A).
Socialines paslaugas teikiančių subjektų poreikis	Žmogiškųjų išteklių stoka	„...žmogiškųjų išteklių problema..“ (B).
	Socialinių paslaugų prieinamumo problema	„...kaimiškose seniūnijose beveik nėra socialinių paslaugų įstaigų, socialinės paslaugos sunkiau prieinamos dėl susisiekiimo..“ (C).

Gauti duomenys rodo, kad senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas iš biudžetinių/viešųjų įstaigų susiduria su sunkumais, kurie kyla dėl negalėjimo apmokėti už teikiamas paslaugas „...apmokėjimas už teikiamas paslaugas...“ (A). „...nesutinka ar negali mokėti už teikiamas paslaugas..“ (B). Tyrėja norėtų išskirti, kad socialinių paslaugų teikimas ir apmokėjimo už jas sąlygos yra numatytos mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos apraše (2006), kuriuo vadovaujantis, kiekviena savivaldybė patvirtina savivaldybės gyventojų mokėjimo už tam tikrų rūšių socialines paslaugas tvarką, išsamiai nustatančią mokėjimo dydžius, atleidimo nuo mokėjimo už socialines paslaugas sąlygas ir atvejus, pagalbos pinigų mokėjimo savivaldybės gyventojams atvejus, finansinių galimybių vertinimą ir kitas sąlygas. Savivaldybės gyventojų mokėjimo už socialines paslaugas tvarka turi būti viešai skelbiama.

Dalis tyrimo dalyvių nurodo, kad socialinių paslaugų teikimas ne visada įmanomas, nes asmeniui nebūna nustatyti specialieji poreikiai „...žmonėms būna nenustatytas specialiųjų poreikių lygis (slaugos, priežiūros), todėl jie neatitinka įstatymo nuostatų ir negalime suteikti jiems reikalingų paslaugų..“ (B). Kitas svarbus veiksnys, kurį nurodo tyrimo dalyviai – socialinių paslaugų poreikio gausa „...eilės..“ (A). Tokių veiksnių vyravimas neleidžia gyventojams gauti jiems reikalingų paslaugų, standartizuoja tam tikrą „rėmų pastatymą“, kada reikia atsižvelgti ir

teisinius aspektus, nors, galbūt, pagalbos suteikimo reikia labai greitai. To pasekoje išryškėja dar viena problema, kurią įvardija tyrimo dalyviai, tai yra žmogiškųjų išteklių stoka „...žmogiškųjų išteklių problema..“(B) bei socialinių paslaugų prieinamumo problema „...kaimiškose seniūnijose beveik nėra socialinių paslaugų įstaigų, socialinės paslaugos sunkiau prieinamos dėl susisiekimo..“(C). Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimas kaimo vietose yra opi problema, kurios sprendimas priklauso nuo daugelio veiksnių. Tai ne tik organizaciniai veiksmai, būtinas socialinių paslaugų plėtimo tinklas, strateginių tikslų nusimatymas, kad kaimiškose vietose gyvenantys senyvo amžiaus asmenys gautų jiems reikalingą pagalbą. Tyrėja mano, kad būtina ne tik išsikelti tikslus, kokios paslaugos ir kaip jos bus teikiamos, bet nusimatyti esmines gaires, kas jas teks – t.y. būtina darbuotojų motyvacinė sistema.

Išsiaiškinus, su kokiomis problemomis susiduria senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas iš biudžetinių/viešųjų įstaigų, tyrėja norėjo sužinoti, kokios problemos gali kilti, kaip paslaugas norima gauti iš NVO, todėl tyrimo dalyvių buvo teirautasi: „**Su kokiomis problemomis susiduria senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas iš NVO?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 3 kategorijos ir 5 subkategorijos (žr. 10 lentelę):

- teisinės bazės stoka;
- kokybiškų socialinių paslaugų negavimas dėl NVO finansinių išteklių stokos;
- informacijos sklaidos stoka.

10 lentelė. **Problemos, su kuriomis susiduria senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas iš nevyriausybinų organizacijų**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Teisinės bazės stoka	Teisinės bazės nebuvimas	„... <i>teisinės bazės nebuvimas...</i> “ (A).
	Dvejonės dėl gaunamų paslaugų užtikrinimo	„... <i>gal pasitikėjimo ir užtikrintumo, kad paslaugą suteiks laiku ir kokybiškai...</i> “ (B).
Kokybiškų socialinių paslaugų negavimas dėl NVO finansinių išteklių stokos	Kokybiškų paslaugų suteikimo neužtikrinimas dėl finansinių išteklių netobulumo	„... <i>finansavimo netobulumas neužtikrina NVO teigiamo ir kokybiško paslaugų teikimo...</i> “ (A).
Informacijos sklaidos stoka	Informacijos stoka apie NVO veiklą	„... <i>informacijos stoka apie NVO veiklą jų teritorijoje...</i> “ (B). „... <i>dėl amžiaus ribotas informacijos prieinamumas apie NVO teikiamas paslaugas...</i> “ (C).
	NVO vykdomos veiklos ribotumas teritoriniu atžvilgiu	„... <i>ne visose kaimiškose teritorijose veikia NVO...</i> “ (C).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad senyvo amžiaus asmenys, norėdami gauti socialines paslaugas iš NVO, gali susidurti su dvejonėmis dėl gaunamų paslaugų užtikrinimo „...gal pasitikėjimo ir užtikrintumo, kad paslaugą suteiks laiku ir kokybiškai...“ (B) bei išskirtinas teisinės bazės nebuvimas „...teisinės bazės nebuvimas...“ (A). Galima daryti išvadą, kad NVO teikiamos socialinės paslaugos nėra teisiškai reglamentuotos, todėl paslaugų gavėjai negali būti tikrai ar paslaugas gaus laiku, ar jos bus kokybiškos ir pan. Dalis tyrimo dalyvių patvirtina tai teigdami, kad NVO atstovai gali neužtikrinti kokybiškų paslaugų suteikimo dėl finansinių išteklių netobulumo „...finansavimo netobulumas neužtikrina NVO teigiamo ir kokybiško paslaugų teikimo...“ (A).

Gauti duomenys parodė, kad senyvo amžiaus asmenims trūksta informacijos apie NVO veiklą „...informacijos stoka apie NVO veiklą jų teritorijoje...“ (B). „...dėl amžiaus ribotas informacijos prieinamumas apie NVO teikiamas paslaugas...“ (C). Daroma išvada, kad senyvo amžiaus asmenys nežino, kur kreiptis ir/ar kur ieškoti informacijos apie NVO teikiamas paslaugas. Taip pat tyrimo dalyviai pažymi, kad ne visose vietovėse NVO vykdo savo veiklą - NVO vykdomos veiklos ribotumas teritoriniu atžvilgiu „...ne visose kaimiškose teritorijose veikia NVO...“ (C).

Apibendrinant galima teigti, kad dažniausiai senyvo amžiaus asmenys susiduria su informacijos stokos problema bei ne visapusišku pasitikėjimu NVO teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Teisinės bazės nebuvimas neleidžia jaustis saugiai, tačiau, tyrėjos nuomone, toks paslaugų teikimas gali būti lankstesnis ir pigesnis, kas taip pat labai aktualu senyvo amžiaus asmenims.

Išsiaiškinus probleminius aspektus socialinių paslaugų teikimo/gavimo tematikoje, tyrėja teiravosi tyrimo dalyvių: „**Kaip vertinate (bendrai) socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims Jūsų savivaldybėje?**“. Išanalizavus interviu turinį, išskirta 1 kategorija ir 1 subkategorija (žr. 11 lentelę):

- teigiamas socialinių paslaugų teikimo proceso vertinimas.

11 lentelė. Socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus asmenims savivaldybėje vertinimas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Teigiamas socialinių paslaugų teikimo proceso vertinimas	Socialinių paslaugų teikimas vertinamas gerai	„...vertinu gerai...“ (A). „...vertinu labai gerai, teikiamos paslaugos vis kokybiškesnės ir platesnio spektro...“ (B). „...teikiamos paslaugos yra kokybiškos, o tai svarbiausia.. vertinu gerai...“ (C).

Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad savivaldybės atstovai teigiamai vertina socialinių paslaugų teikimo procesą „...vertinu gerai...“ (A). „...vertinu labai gerai, teikiamos paslaugos vis

kokybiškesnės ir platesnio spektro...“ (B). „...teikiamos paslaugos yra kokybiškos, o tai svarbiausia.. vertinu gerai...“ (C). Darytina išvada, kad socialinės paslaugos, teikiamos senyvo amžiaus asmenims savivaldybėje atliepia gyventojų poreikius, gyventojai gauna jiems reikalingas paslaugas. Remiantis Utenos miesto savivaldybės duomenimis (2021) galima teigti, kad savivaldybės gyventojų poreikiai socialinėms paslaugoms tenkinami geriau, teikiamos kokybiškesnės socialinės paslaugos, išaugo paslaugų įvairovė. Utenos rajono savivaldybėje kuriamas gyventojų poreikius atitinkantis socialinių paslaugų tinklas, siekiama paslaugas organizuoti visų socialinių grupių asmenims. Socialinių paslaugų tinklo plėtra orientuota į socialinių paslaugų teikimą bendruomenėje ir šeimoje, užtikrinamas jau teikiamų socialinių paslaugų tęstinumas.

2022 metais toliau bus skiriamas didelis dėmesys teikiamoms socialinės priežiūros paslaugoms ir jų kokybei: šios paslaugos sudaro galimybę neįgaliems asmenims kuo ilgiau gyventi savoje aplinkoje. Atlikus duomenų analizę ir įvertinus savivaldybės galimybes teikti socialines paslaugas, atsižvelgiant į surinktą informaciją iš savivaldybės pavaldumo socialinių paslaugų įstaigų bei NVO, nepatenkinamas šių paslaugų poreikis: apgyvendinimo apsaugotame būste paslaugos, trūksta pagalbos į namus, trumpalaikės socialinės globos paslaugų, nėra grupinio gyvenimo namų. Pažymėtina, jog į socialinių paslaugų teikimą vis aktyviau įsitraukia ir rajone veikiančios NVO, tačiau organizacijų iniciatyvos dar labai trūksta kaimiškose rajono vietovėse. Šiuo metu kaimo ir mažų miestelių gyventojai turi mažiau galimybių gauti reikiamas socialines paslaugas, šiose vietovėse trūksta įvairesnių visų socialinių grupių poreikius atitinkančių socialinių paslaugų. Paslaugų teikimui savivaldybei trūksta lėšų, nevyriausybiniam sektoriuje naujos socialinių paslaugų rūšys taip pat menkai plėtojamos. Viena iš socialinių paslaugų užtikrinimo krypčių yra socialinės paslaugos asmens namuose, tai pagalbos į namus paslaugos, integralios pagalbos paslaugos neįgaliesiems ir jų artimiesiems.

Kalbantis su tyrimo dalyviais, tyrėja norėjo akcentuoti teigiamus dalykus socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims teikimo procese, todėl tyrimo dalyvių buvo klausama: **„Kokias galėtumėte paminėti teigiamas socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus asmenims puses (neužmirštant NVO sektoriaus)?“**. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirta 1 kategorija ir 3 subkategorijos (žr. 12 lentelę):

- NVO teikiamų socialinių paslaugų lankstumo nauda.

12 lentelė. **Teigiamos socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus asmenims pusės (neužmirštant NVO sektoriaus)**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
NVO teikiamų socialinių paslaugų	Tikslingesnis socialinių problemų nustatymas bei	<i>„...NVO iš arti mato socialines problemas, jų priežastis ir galimus sprendimo būdus..“ (A).</i>

lankstumo nauda	įvertinimas	<i>„...tiksliau atspindi įvairių socialinių grupių asmenų poreikius..“ (C).</i>
	Socialinių paslaugų teikimas asmens namuose	<i>„...socialinės paslaugos, jų teikimas asmens namuose...tai perspektyvi veiklos plėtros sritis, nes pirmiausiai ekonomiškai palanki ir psichologiškai priimtinausia klientui bei labiausiai individualizuota...“ (B).</i>
	NVO teikiamų socialinių paslaugų prieinamumas	<i>„...NVO teikiamų socialinių paslaugų kaštai yra mažesni, šios paslaugos lengviau prieinamos...“ (C).</i>

Iš gautų rezultatų matyti, kad NVO teikiamos paslaugos gali būti tikslingesnės, numatant bei įvertinant problemas *„...NVO iš arti mato socialines problemas, jų priežastis ir galimus sprendimo būdus..“ (A).* *„...tiksliau atspindi įvairių socialinių grupių asmenų poreikius..“ (C).* Kiti teigiami dalykai, kuriuos įvardijo tyrimo dalyviai, tai socialinių paslaugų teikimas asmens namuose *„...socialinės paslaugos, jų teikimas asmens namuose...tai perspektyvi veiklos plėtros sritis, nes pirmiausiai ekonomiškai palanki ir psichologiškai priimtinausia klientui bei labiausiai individualizuota...“ (B)* bei NVO teikiamų socialinių paslaugų prieinamumas *„...NVO teikiamų socialinių paslaugų kaštai yra mažesni, šios paslaugos lengviau prieinamos...“ (C).*

Apibendrinant galima teigti, kad NVO yra svarbūs bendrųjų socialinių paslaugų savivaldybės gyventojams teikėjai. Jų teikiamos paslaugos yra lankstesnės, NVO greičiau prisitaiko prie pokyčių ir gyventojų poreikių.

Kadangi tyrėja teiravosi tyrimo dalyvių, su kokiomis problemomis susiduria senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas, tai išlaikant tematikos tęstinumą įstaigos lygmeniu tyrimo dalyvių buvo teirautasi: **„Kokios pagrindinės problemos kyla, teikiant/užtikrinant socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims teikimą?“**. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos ir 3 subkategorijos (žr. 13 lentelę):

- NVO tinklo plėtojimo problematika;
- problemų nebuvimas.

13 lentelė. **Problemos, kylančios teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
NVO tinklo plėtojimo problematika	Menkas informacijos sklaidos ir gerosios patirties plėtojimas	<i>„...gerosios patirties išaiškinimas ir jos sklaida turėtų pagerinti socialinių paslaugų teikimą ir jų prieinamumą kaimo gyventojams...“ (A).</i>
	Iniciatyvių NVO trūkumas	<i>„...trūksta veiklių NVO, bendruomenių, kurios imtųsi iniciatyvos padėti savo bendruomenės nariams, teiktų siūlymus savivaldybei dėl paslaugų bendruomenėje teikimo, teikiamų paslaugų kokybės..“ (C).</i>
Problemų	Problemų neišskyrimas	<i>„...problemų nėra, aš jų negalėčiau įvardyti..“</i>

nebuvimas	(B).
-----------	------

Gauti duomenys rodo, kad vyrauja NVO tinklo plėtojimo problematika, tai yra menkas informacijos sklaidos ir gerosios patirties plėtojimas „...gerosios patirties išaiškinimas ir jos sklaida turėtų pagerinti socialinių paslaugų teikimą ir jų prieinamumą kaimo gyventojams...“ (A) bei iniciatyvių NVO trūkumas „...trūksta veiklių NVO, bendruomenių, kurios imtųsi iniciatyvos padėti savo bendruomenės nariams, teiktų siūlymus savivaldybei dėl paslaugų bendruomenėje teikimo, teikiamų paslaugų kokybės..“ (C). Tyrėja mano, kad dažniausiai senyvo amžiaus asmenims reikalingos pagalbos į namus paslaugos, specialiojo transporto organizavimo paslaugos, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo ir socialinės globos paslaugų. Norint tikslingai suteikti šias paslaugas, būtinas NVO veiklumas ir profesionalumas, noras padėti kitiems bei iniciatyvumas.

Tyrėja norėtų pasidžiaugti, kad dalis tyrimo dalyvių nurodo, jog nemato jokių problemų socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus asmenims procese.

Socialinių paslaugų rūšys ir jų teikimo būdai yra pakankamai platūs, tačiau tyrėjai buvo įdomu sužinoti, kokių paslaugų trūksta Utenos rajono savivaldybės gyventojams, todėl tyrimo dalyvių buvo paklausta: „**Kokių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims labiausiai trūksta Jūsų savivaldybėje?**“. Išanalizavus gautus duomenis, išskirtos 4 kategorijos ir 4 subkategorijos (žr. 14 lentelę):

- dienos socialinė globa;
- integrali pagalba namuose;
- laikino atokvėpio paslauga;
- nestacionarios paslaugos.

14 lentelė. Reikalingos/trūkstamos socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Dienos socialinė globa	Dienos socialinės globos ir užimtumo poreikis	„...dienos socialinės globos...“ (A). „...dienos užimtumo paslaugų kaimo vietovėse..“ (B).
Integrali pagalba namuose	Integralios pagalbos namuose poreikis	„...integralios pagalbos namuose...“ (A).
Laikino atokvėpio paslauga	Laikino atokvėpio paslaugos poreikis	„...laikino atokvėpio paslaugos senyvo amžiaus asmenį prižiūrintiems artimiesiems...“ (A).
Nestacionarios paslaugos	Nestacionarių paslaugų teikimo poreikis	„...plėtojant socialines paslaugas rajone, prioritetu išlieka nestacionarių paslaugų plėtra kaime bei teikiamų paslaugų kokybė...“ (C).

Iš gautų duomenų matyti, kad labiausiai trūksta „...dienos socialinės globos...“ (A). „...dienos užimtumo paslaugų kaimo vietovėse..“ (B), „...integralios pagalbos namuose...“ (A), „...laikino atokvėpio paslaugos senyvo amžiaus asmenį prižiūrintiems artimiesiems...“ (A),

„...plėtojant socialines paslaugas rajone, prioritetu išlieka nestacionarių paslaugų plėtra kaime bei teikiamų paslaugų kokybė...“ (C). Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų poreikis senyvo amžiaus asmenims yra. Labiausiai akcentuojamos tos paslaugos, kurių teikimas savivaldybėje šiai dienai yra ribotas. Tyrėja norėtų paminėti, kad socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims dažniausiai teikiamos instituciniu (socialinės globos) lygmeniu, tad tyrimo dalyvių išvardintos paslaugos neabejotinai turi būti plėtojamoms.

Nagrinėjamos temos aspektu tyrimo dalyvių buvo klausta: „**Kaip manote ar pakankamai socialinių paslaugų Jūsų savivaldybė perka iš NVO?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos ir 3 subkategorijos (žr. 15 lentelę):

- pakankamas socialinių paslaugų pirkimas;
- gyventojų poreikių neatitinkanti NVO teikiamų socialinių paslaugų pasiūla.

15 lentelė. Socialinių paslaugų pirkimo iš nevyriausybinių organizacijų pakankamumo vertinimas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Pakankamas socialinių paslaugų pirkimas	Perka pakankamai	„...perka, manau, pakankamai..“ (A).
	Ne mažas perkamų socialinių paslaugų kiekis iš NVO	„...savivaldybė perka laikino apnakvindinimo, apgyvendinimo krizių centruose paslaugas, maitinimo bei asmens higienos organizavimo paslaugas.. taip pat transporto organizavimo bei pagalbos į namus paslaugas. Tai manau tikrai ne mažai perka.. iki 10 proc.“(B).
Gyventojų poreikių neatitinkanti NVO teikiamų socialinių paslaugų pasiūla	Menka NVO pasiūla socialinėms paslaugoms teikti	„...šiuo metu NVO pasiūlo mažiau paslaugų nei yra poreikis savivaldybėje.. neatliepia savivaldybės poreikio...“ (C).

Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad savivaldybė perka pakankamai socialinių paslaugų iš NVO „...perka, manau, pakankamai..“ (A), „...savivaldybė perka laikino apnakvindinimo, apgyvendinimo krizių centruose paslaugas, maitinimo bei asmens higienos organizavimo paslaugas.. taip pat transporto organizavimo bei pagalbos į namus paslaugas. Tai manau tikrai ne mažai perka.. iki 10 proc.“(B). Tai leidžia daryti išvadą, kad NVO geba ir suteikia gyventojams reikalingas paslaugas pagal savo galimybes ir teikiamų paslaugų pobūdį. Žinoma, tai priklauso nuo gaunamo finansavimo ir galimybės užtikrinti teikiamų paslaugų tęstinumą. Tyrėja mano, kad nors dominuoja poreikis į socialinių paslaugų teikimą įtraukti kuo daugiau NVO atstovų, tačiau didžiąją paslaugų dalį teikia biudžetinės ir viešosios įstaigos, kurios priklauso ir yra pavaldžios savivaldybėms. NVO teikiamos paslaugos užima labai nedidelę dalį socialinių paslaugų teikimo kontekste. To pasekoje, tyrėjos nuomone, atsiranda tyrimo dalyvių nuomonės išreiškimas, kad NVO

turi menką pasiūlą socialinėms paslaugoms teikti „...šiuo metu NVO pasiūlo mažiau paslaugų nei yra poreikis savivaldybėje.. neatliepia savivaldybės poreikio...“ (C). Kaip jau buvo minėta, tai priklauso nuo daugelio veiksnių, tokių kaip per mažas NVO veiklą finansavimas, stabilumo neužtikrinimas, teisinės bazės nebuvimas ir pan.

Siekiant užbaigti interviu procesą ir norint išsiaiškinti esmines NVO galimybes teikti socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims bei išvelgti galimas perspektyvas šiame procese, tyrimo dalyvių buvo teirautasi: „**Kaip Jūs manote, kokios yra NVO veiklos perspektyvos, teikiant socialines paslaugas?**“. Išanalizavus interviu turinį, išskirta 1 kategorija ir 3 subkategorijos (žr. 16 lentelę):

- didėjantis NVO perspektyvumas.

16 lentelė. Nevyriausybinių organizacijų veiklos perspektyvos, teikiant socialines paslaugas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Didėjantis NVO perspektyvumas	Perspektyvų buvimas, didėjant socialinių paslaugų poreikiui	„...socialinių paslaugų poreikis kasmet didėja, todėl svarbu analizuoti ir ieškoti efektyvesnių paslaugų organizavimo bei teikimo būdų, į socialinių paslaugų teikimą įtraukiant ir NVO, tad perspektyvos tikrai yra...“ (A).
	Perspektyvų buvimas, ieškant efektyvesnių būdų paslaugoms suteikti	„...reikia ieškoti įvairių būdų, kaip plėtoti NVO, kaip efektyviau pasiūlyti ir gebėti suteikti paslaugas, kaip išsilaikyti.. to įgyvendinimui yra tikrai ne mažai būdų, o tada ir perspektyvos būtų kitos...“ (B).
	NVO teikiamų socialinių paslaugų akreditavimo teigiamas vertinimas	„...perspektyvos tikrai neblogos, turint omenyje, kad socialinių paslaugų teikimas akredituotas, o tai užtikrina stabilesnį finansavimą ir kokybiškesnę paslaugos teikimą..“ (C).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad NVO perspektyvumas didėja. Tai siejama su didėjančiu socialinių paslaugų poreikiu „...socialinių paslaugų poreikis kasmet didėja, todėl svarbu analizuoti ir ieškoti efektyvesnių paslaugų organizavimo bei teikimo būdų, į socialinių paslaugų teikimą įtraukiant ir NVO, tad perspektyvos tikrai yra...“ (A). Tyrimo dalyviai pažymi, kad perspektyvos gali būti, ieškant efektyvesnių būdų paslaugoms suteikti „...reikia ieškoti įvairių būdų, kaip plėtoti NVO, kaip efektyviau pasiūlyti ir gebėti suteikti paslaugas, kaip išsilaikyti.. to įgyvendinimui yra tikrai ne mažai būdų, o tada ir perspektyvos būtų kitos...“ (B). daroma išvada, kad NVO turi dėti visas pastangas, kad kuo maksimaliau plėtotų teikiamas paslaugas ir jų apimtį. NVO turėtų aktyviai dalyvauti savivaldybės skelbiamuose konkursuose, ieškoti galimybių pritraukti daugiau lėšų iš įvairių programų, teikti paraiškas ne tik ministerijos, bet ES struktūrinių fondų paramai gauti.

Tyrimo dalyviai nurodo, kad NVO perspektyvumui įtakos gali turėti NVO teikiamų socialinių paslaugų akreditavimas „...perspektyvos tikrai neblogos, turint omenyje, kad socialinių

paslaugų teikimas akredituotas, o tai užtikrina stabilesnį finansavimą ir kokybiškesnę paslaugos teikimą..“ (C). Daroma išvada, kad tai labai svarbus aspektas, kadangi tik akredituotos paslaugos galės būti finansuojamos valstybės bei savivaldybių biudžetų lėšomis, o tai NVO yra labai svarbu ir reikšminga.

NVO atstovų gauti tyrimo rezultatai

NVO atstovų klausimai sudaryti iš trijų pagrindinių blokų. Tyrimo dalyviams buvo užduoti įžanginiai klausimai, leidžiantys tyrimo dalyviams pasiruošti tolimesniems klausimų blokams.

Tyrimo dalyvavo 3 (trys) NVO atstovai, kurie teikia socialines paslaugas (žr. 17 lentelę).

I sritis. Bendrieji – įžanginiai klausimai

17 lentelė. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal išsilavinimą, darbo stažą bei interviu trukmę

Informantas	Išsilavinimas	Darbo stažas	Interviu trukmė
Nevyriausybinių organizacijų atstovai			
D	Aukštasis universitetinis	2,5 metų	1 val. 27 min.
E	Aukštesnysis	10 metų	1 val. 18 min.
F	Aukštasis išsilavinimas	20 metų	1 val. 12 min.

Pateiktoje lentelėje matyti, kad NVO atstovų darbo stažas nuo 2,5 metų iki 20 metų. Interviu trukmė nuo 1 val. 12 min. iki 1 val. 27 min. Visi tyrimo dalyviai koduojami raidėmis nuo D iki F, taip užtikrinant konfidencialios informacijos apie juos išsaugojimą.

Tyrimo dalyvių buvo klausama: „**Kokias socialines paslaugas teikia Jūsų organizacija, užtikrinant socialinių paslaugų prieinamumą senyvo amžiaus asmenims?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirta 1 kategorija ir 1 subkategorija (žr. 18 lentelę):

- pagalbos į namus paslaugų teikimas.

18 lentelė. Teikiamos socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Pagalbos į namus paslaugų teikimas	Teikiamos pagalbos į namus paslaugos	„...mūsų bendruomenė pagal projektinę veiklą teikė pagalbą į namus senyvo amžiaus asmenims, kuriems reikėjo pagalbos...“ (A). „...pagalba į namus (ūkinių darbų organizavimas, būsto sutvarkymas, maisto paruošimas, asmens higienos priežiūra, sveikatos priežiūros organizavimas, maisto produktų nupirkimas ir pristatymas, bendravimas ir kitos paslaugos..“ (E). „...pagalba namuose (maisto ruošą, malkų atnešimas, namų ruošos darbai)..“ (F).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad NVO organizacijos teikia pagalbos į namus paslaugas „...mūsų bendruomenė pagal projektinę veiklą teikė pagalbą į namus senyvo amžiaus asmenims, kuriems reikėjo pagalbos...“ (A). „...pagalba į namus (ūkinių darbų organizavimas, būsto sutvarkymas, maisto paruošimas, asmens higienos priežiūra, sveikatos priežiūros organizavimas, maisto produktų nupirkimas ir pristatymas, bendravimas ir kitos paslaugos..“ (E). „...pagalba namuose (maisto ruošą, malkų atnešimas, namų ruošos darbai)..“ (F). Galima teigti, kad NVO atstovai teikia įvairaus pobūdžio paslaugas (neatsiejant nuo paslaugų teikimo asmens namuose), kurių suteikimas užtikrina namuose gyvenančio senyvo amžiaus asmens gerovę, patenkinant pagrindinius asmens poreikius, užtikrinant jo saugumą ir dalinį savarankiškumo išlaikymą.

II sritis. NVO ir savivaldybės bendradarbiavimo aktualijos socialinių paslaugų teikimo kontekste

Tyrimo dalyviams buvo užduodamas klausimas, siekiant išsiaiškinti tikslų bei požiūrių panašumus, siejant tai su savivaldybių atstovų gautais atsakymais: „**Ar sutampa Jūsų organizacijos ir savivaldybės tikslai, požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims?**“. Išanalizavus gautus duomenis, išskirta 1 kategorija ir 2 subkategorijos (žr. 19 lentelę):

- tikslų sutapimas, išskiriant socialinių paslaugų teikimo ir įgyvendinimo būdus.

19 lentelė. Nevyriausybinių organizacijų ir savivaldybės tikslų, požiūrių, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims, tapatumas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Tikslų sutapimas, išskiriant socialinių paslaugų teikimo ir įgyvendinimo būdus	Tikslų sutapimas bendruoju aspektu	„...tikslai manau sutampa, tačiau jų įgyvendinimo formas matome šiek tiek skirtingai...“ (D). „...manau sutampa, tik ratas žmonių, kuriems mes ir savivaldybė teikia paslaugas smarkiai skiriasi – mes rūpinamės savo bendruomenės nariais, o savivaldybė visos savivaldybės..“ (F).
	Tikslai sutampa	„...mūsų tikslai sutampa su savivaldybe..“ (E).

Gauti rezultatai atskleidė, kad NVO tikslai bei požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims – sutampa „...manau sutampa, tik ratas žmonių, kuriems mes ir savivaldybė teikia paslaugas smarkiai skiriasi – mes rūpinamės savo bendruomenės nariais, o savivaldybė visos savivaldybės..“ (F), „...mūsų tikslai sutampa su savivaldybe..“ (E). Pabrėžtina, kad tyrimo dalyviai išskiria, kad tikslai ir požiūriai sutampa, tačiau įgyvendinimo galimybės ir formos – skiriasi. Tyrėja mano, kad tai suprantama, kadangi savivaldybės vykdomos veiklos spektras daug platesnis nei NVO atstovų.

Plėtojant tolimesnę interviu eigą, tyrimo dalyvių teirautasi: „**Kaip vertinate savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo patirtį socialinių paslaugų teikime senyvo amžiaus asmenims?**“.

Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirta 1 kategorija ir 2 subkategorijos (žr. 20 lentelę):

- teigiamas bendradarbiavimo patirties vertinimas.

20 lentelė. **Savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo patirties vertinimas socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims teikimo kontekste**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Teigiamas bendradarbiavimo patirties vertinimas	Sklandaus bendradarbiavimo vykimas ir sprendimų radimas	<i>„...iki šiol, manau ir toliau, bendradarbiavimas vyko tikrai sklandžiai...matėme visko, tačiau sprendimus visada rasdavome...“ (D).</i>
	Geras vertinimas	<i>„...vertiname gerai, su savivaldybės finansavimu paslaugas senyvo amžiaus asmenims teikiame jau 5 metus...“ (E). „...gerai, manau viskas gerai...“ (F).</i>

Tyrimo dalyviai pažymi, kad jų bendradarbiavimas su savivaldybės atstovais vyksta sklandžiai ir visada randami tinkami sprendimai problemoms išspręsti „...iki šiol, manau ir toliau, bendradarbiavimas vyko tikrai sklandžiai...matėme visko, tačiau sprendimus visada rasdavome...“ (D), „...vertiname gerai, su savivaldybės finansavimu paslaugas senyvo amžiaus asmenims teikiame jau 5 metus...“ (E). „...gerai, manau viskas gerai...“ (F). Galima teigti, kad bendradarbiavimo procesas vyksta sklandžiai, NVO atstovai įvardija tai, kaip gerą patirtį, kurią tikisi plėtoti ir ateityje, siekiant geriausio paslaugų gavėjų intereso užtikrinimo.

Kadangi bendradarbiavimo procesas įvardijamas kaip teigiamas procesas, tyrimo dalyvių buvo klausta: „**Kokias bendradarbiavimo su savivaldybe formas (kokius būdus) taikote?**“.

Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos ir 2 subkategorijos (žr. 21 lentelę):

- projektinių veiklų įgyvendinimas;
- dalykinės komunikacijos taikymas.

21 lentelė. **Bendradarbiavimo formos su savivaldybe**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Projektinių veiklų įgyvendinimas	Bendras dalyvavimas projektinės veiklose	<i>„...bendradarbiaujame pagal projektinę veiklą...“ (D). „...dalyvaujame įvairiose projektinėse veiklose, kurios finansuojamos iš savivaldybės biudžeto lėšų, manau tai yra bendradarbiavimas...“ (F).</i>
Dalykinės komunikacijos taikymas	Bendravimas elektroniniais laiškais, telefonu, gyvi susitikimai	<i>„...su savivaldybe bendraujame elektroniniais laiškais, telefonu, būna susitikimai su savivaldybės darbuotojais...“ (E).</i>

Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad bendras dalyvavimas projektinės veiklose – yra viena iš bendradarbiavimo formų su savivaldybės atstovais „...bendradarbiaujame pagal projektinę veiklą...“ (D). „...dalyvaujame įvairiose projektinėse veiklose, kurios finansuojamos iš savivaldybės biudžeto lėšų, manau tai yra bendradarbiavimas...“ (F). Tyrėja mano, kad bendrų tikslų siekimas, dalijimasis patirtimi per projektinių veiklų įgyvendinimą leidžia abejoms šalims sustiprinti tarpusavio ryšį ir kokybiškiau suteikti paslaugas klientams. T.y. bendradarbiaujant išsikeliami bendri tikslai, kurių įgyvendinimas priklauso nuo abiejų pusių atliekamų funkcijų ir atsakomybių pasiskirstymo.

Tyrimo dalyviai pažymi, kad su savivaldybės atstovais bendrauja elektroniniais laiškais, telefonu bei susitinka gyvai „...su savivaldybe bendraujame elektroniniais laiškais, telefonu, būna susitikimai su savivaldybės darbuotojais...“ (E). Tai rodo, kad NVO atstovai bendrauja ir bendradarbiauja su savivaldybės atstovais, taikydami įvairius būdus, kurie būna efektyviausi susidariusiai situacijai spręsti.

Kiekviena socialines paslaugas teikianti organizacija turi skirtingus išteklius, resursus bei idėjas, kaip juos panaudoti. Tyrimo dalyvių buvo klausta: „**Kaip manote ar Jūsų organizacija geba tinkamai optimizuoti išteklius, idėjas, pasiekti užsibrėžtus tikslus?**“. Išanalizavus gautus atsakymus, išskirta 1 kategorija ir 2 subkategorijos (žr. 22 lentelę):

- idėjų ir tikslų įgyvendinimas turimų išteklių ir galimybių kontekste.

22 lentelė. Turimų idėjų ir išteklių optimizavimo galimybės, siekiant užsibrėžtų tikslų

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Idėjų ir tikslų įgyvendinimas turimų išteklių ir galimybių kontekste	Turimų išteklių paskirstymas užsibrėžtiems tikslams įgyvendinti	„...išteklius esame priversti skirstyti pagal tai, kokį finansavimą tiems metams gauname...norisi didesnių tų pinigėlių mūsų užsibrėžtiems tikslams ir idėjoms įgyvendinti, bet kažkaip išsisukame..“ (D).
	Išsikeltų tikslų įgyvendinimas savo jėgomis	„...visas idėjas ir užsibrėžtus tikslus mūsų bendruomenė sugeba įgyvendinti.. mes nesiekiame to, ko negalėtume savo jėgomis padaryti..“ (E). „...jeigu negalėtume, nesiimtume veiklos.. mūsų tikslai ir siekia nėra tokie dideli, kad nebūtų įgyvendinami...“ (F).

Tyrimo dalyviai nurodo, kad jie pasiskirsto turimus išteklius užsibrėžtiems tikslams įgyvendinti „...išteklius esame priversti skirstyti pagal tai, kokį finansavimą tiems metams gauname...norisi didesnių tų pinigėlių mūsų užsibrėžtiems tikslams ir idėjoms įgyvendinti, bet kažkaip išsisukame..“ (D), tačiau pabrėžiamas finansavimo aktualumas. Darytina išvada, kad tikslų įgyvendinimas priklauso nuo turimų finansų resursų. Dalis tyrimo dalyvių nurodo, kad išsikeltus tikslus bei idėjas įgyvendina savo jėgomis „...visas idėjas ir užsibrėžtus tikslus mūsų bendruomenė sugeba įgyvendinti.. mes nesiekiamo to, ko negalėtumėme savo jėgomis padaryti..“ (E). „...jeigu negalėtume, nesiimtume veiklos.. mūsų tikslai ir siekia nėra tokie dideli, kad nebūtų įgyvendinami...“ (F). Galima teigti, kad NVO atstovai nenusimato tokių siekių, kurių nepajėgs įgyvendinti. Jų tikslai realūs ir atitinkantys jų galimybes.

Socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims apima tam tikrų principų įgyvendinimą. Tyrimo dalyvių buvo teirautasi: „**Kokie NVO principai padeda, kad socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims būtų tinkamai įgyvendinamos?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirta 1 kategorija ir 2 subkategorijos (žr. 23 lentelę):

- žmogiškųjų išteklių ir vertybių užtikrinimo svarba.

23 lentelė. NVO principai, padedantys pasiekti, kad socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims būtų tinkamai įgyvendinamos

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Žmogiškųjų išteklių ir vertybių užtikrinimo svarba	Socialinės paslaugos teikiamos bendrystės principu, siekiant kokybiškų paslaugų suteikimo	„...viską ką darome, darome tarsi sau, savo artimui, tada ir santykis ir paslaugos kokybė būna atitinkamai aukštesnio lygio... stengiamės, kad darbuotojai teikiantys paslaugas paslaugų gavėjams būtų tarsi šeimos nariai, kuriems jie gali ir bėdas išsipasakoti, ir pagalbos sulaukti bet kuriuo metu, nepaisant darbo valandų..“ (D). „...principas tas, kad paslaugą teikia mūsų bendruomenės narys savo bendruomenės nariams, tai tarsi pagalba šeimai, kai pakankamai artimai pažysti kiekvieną, kuriam teiki pagalbą, stengiesi, kad ta paslauga būtų kuo geresnė..“ (F).
	Paslaugų teikimas nesiekiant pelno	„šią veiklą bendruomenė nesiekia pelno, siekia padėti savo bendruomenės senyvo amžiaus asmenims..“ (E).

Gauti tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialinės paslaugos teikiamos bendrystės principu, siekiant kokybiškų paslaugų suteikimo „...viską ką darome, darome tarsi sau, savo artimui, tada ir santykis ir paslaugos kokybė būna atitinkamai aukštesnio lygio... stengiamės, kad darbuotojai teikiantys paslaugas paslaugų gavėjams būtų tarsi šeimos nariai, kuriems jie gali ir bėdas išsipasakoti, ir pagalbos sulaukti bet kuriuo metu, nepaisant darbo valandų..“ (D). Tai rodo, kad

NVO teikiamos paslaugos neapsiriboja tik paslaugų suteikimu. Darbuotojai su paslaugų gavėjais siekia sukurti vertės ryšį, kuris, darbo autorės nuomone, labai svarbus bendraujant su senyvo amžiaus asmeniu, kuriam visada norisi bendravimo ir supratimo. „...*principas tas, kad paslaugą teikia mūsų bendruomenės narys savo bendruomenės nariams, tai tarsi pagalba šeimai, kai pakankamai artimai pažysti kiekvieną, kuriam teiki pagalbą, stengiesi, kad ta paslauga būtų kuo geresnė..*“ (F).

Tyrimo dalyviai pažymi, kad jie paslaugas teikia, nesiekiant jokio pelno „*šia veikla bendruomenė nesiekia pelno, siekia padėti savo bendruomenės senyvo amžiaus asmenims..*“ (E). Galima teigti, kad NVO teikiamos paslaugos ir taikomi veiklos metodai/principai remiasi žmogiškosiomis vertybėmis. Asmens poreikiai ir jų patenkinimas – svarbiausi uždaviniai NVO vykdomoje veikloje.

III sritis. NVO vykdomos veiklos į (si) vertinimo aspektai, probleminiai klausimai/jų sprendimo galimybės

Teorinėje darbo dalyje buvo aptarti įvairūs veiksniai bei jų įtaka NVO vykdomai veiklai, jos efektyvumui ir perspektyvumui. Siekiant įvertinti tai praktiniu lygmeniu, tyrimo dalyvių buvo klausta: „**Kas, Jūsų nuomone, lemia NVO veiklos sėkmę?**“. Išanalizavus gautus atsakymus, išskirtos 3 kategorijos ir 6 subkategorijos (žr. 24 lentelę):

- profesionali komanda;
- visapusiškas kokybiškų paslaugų suteikimas;
- organizaciniai gebėjimai.

24 lentelė. NVO sėkmę lemiantys veiksniai

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Profesionali komanda	Kantrus bendruomenės vadovas	„... <i>NVO sėkmė, mano nuomone, lemia kantrus bendruomenės vadovas..</i> “ (D).
	Komandoje esančių žmonių gebėjimai	„... <i>gera komanda, kuri visada pasiruošusi iššūkiams, nes NVO jų netrūksta..</i> “ (D). „... <i>NVO sėkmę lemia veiklūs žmonės.. savanoriai</i> “ (E). „
	Savitarpio pagalba	„... <i>pagalbos suteikimas vieni kitiems..</i> “ (E).
Visapusiškas kokybiškų paslaugų suteikimas	Teikiamų paslaugų kokybiškumas	„... <i>paslaugų kokybė..</i> “ (F).
	Paslaugų kaina	„... <i>pigesnės paslaugų kainos..</i> “ (F).
Organizaciniai gebėjimai	Gebėjimas organizuoti ir prisitaikyti	„... <i>lankstumas ir organizuotumas..</i> “ (F).

Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad vienas iš NVO sėkmę lemiančių veiksnių yra kantrus bendruomenės vadovas „...NVO sėkme, mano nuomone, lemia kantrus bendruomenės vadovas...“ (D). Tyrėja mano, kad stiprus (psichologiškai) bendruomenės vadovas yra autoritetas visai dirbančiai komandai. Jis sugeba dirbti organizuotai bei veda visą komandą į priekį, siekiant įgyvendinti išsikeltus tikslus. Tyrimo dalyviai pažymi, kad NVO sėkmę taip pat lemia komandoje esančių žmonių gebėjimai „...gera komanda, kuri visada pasiruošusi iššūkiams, nes NVO jų netrūksta...“ (D). „...NVO sėkmę lemia veiklūs žmonės.. savanoriai“ (E)“. Galima teigti, kad iniciatyvūs ir įvairių gebėjimų turintys asmenys, veikdami kartu, įveikia įvairius iššūkius. Kadangi NVO veikla remiasi savanoriškumo principu, jos nariai turi gebėti organizuoti savo veiklą, taikyti įvairius darbo metodus, būti kūrybingi bei gebantys prisitaikyti prie įvairių situacijų, padedant vieni kitiems. Tą pažymi ir tyrimo dalyviai, nurodant, kad būtina savitarpio pagalba „...pagalbos suteikimas vieni kitiems...“ (E).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad NVO vykdomos veiklos sėkmę lemia teikiamų paslaugų kokybiškumas „...paslaugų kokybė...“ (F), paslaugų kaina „...pigesnės paslaugų kainos...“ (F). Darytina išvada, kad NVO teikiamos paslaugos yra pigesnės, todėl jų prieinamumas klientams yra lengvesnis. Tačiau išskirtina, kad NVO orientuojasi į teikiamų paslaugų kokybę ir siekia, kad paslaugų gavėjai būtų patenkinti visais aspektais, tiek teikiamos paslaugos kaina, tiek teikiamos paslaugos kokybe. Dalis tyrimo dalyvių pažymi, kad dar vienas svarbus veiksnys, lemiantis NVO sėkmę, yra gebėjimas organizuoti ir prisitaikyti „...lankstumas ir organizuotumas...“ (F). Apibendrinant galima teigti, kad NVO sėkmei įtakos turi daug veiksnių, tai priklauso nuo organizacijai/bendruomenei priklausančių narių turimų gebėjimų, jų lankstumo ir sugebėjimo prisitaikyti prie įvairių situacijų.

Informacijos sklaida, gebėjimas ją gauti bei pritaikyti savo vykdomoje veikloje – neabejotinai svarbus aspektas, siekiant efektyviau plėtoti bei teikti paslaugas NVO lygmeniu. Tyrimo dalyvių teirautasi: „**Iš kokių šaltinių Jūs (Jūsų NVO) gauna naudingą, aktualią informaciją?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos ir 2 subkategorijos (žr. 25 lentelę):

- internetas;
- savivaldybės atstovai.

25 lentelė. Šaltiniai, iš kurių NVO atstovai gauna naudingą ir aktualią informaciją

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Internetas	Informacijos ieškojimas savarankiškai - internete	„...internetu platybėse...“ (D). „...mes informaciją gauname internetu pagalba...“ (E). „...pagrindė internetu ieškomės informacijos... patys turime ieškoti informacijos...“ (F).

Savivaldybės atstovai	Bendradarbiavimas su savivaldybės atstovais	„...bendradarbiaudami su savivaldybe..“ (E).
------------------------------	---	--

Tyrimo dalyviai pažymi, kad aktualios ir naudingos informacijos jie ieško savarankiškai – internete „...internetu platybėse..“ (D). „...mes informaciją gauname interneto pagalba...“ (E). „...pagrinde internetu ieškomės informacijos... patys turime ieškoti informacijos..“ (F). Tai rodo, kad NVO atstovai veikia savarankiškai, ieško sau naudingos informacijos, domisi naujovėmis ir siekia jas pritaikyti savo vykdomoje veikloje. Darbo autorė mano, kad naudojantis šiuolaikinėmis technologijomis galima gauti ne tik daug ir naudingos informacijos, tačiau tokiu būdu galima palengvinti vykdomos veiklos eigą. Tyrimo dalyviai taip pat nurodo, kad jiems aktualią informaciją jie gauna bendradarbiaudami su savivaldybės atstovais „...bendradarbiaudami su savivaldybe..“ (E). Galima teigti ir patvirtinti anksčiau tyrimo dalyvių nurodytą faktą, kad siekiant NVO vykdomos veiklos efektyvumo, turi vykti informacijos sklaida. Bendraudami su savivaldybės atstovais, NVO atstovai gauna jiems reikiamą ir aktualią informaciją, kuri būtina, siekiant suteikti socialines paslaugas paslaugų gavėjams.

Socialinių paslaugų teikimo procesas gali veikti sėkmingai, kai visos dalyvaujančios šalys įsitraukia į šio proceso įgyvendinimą. Tyrimo dalyvių buvo klausama: **„Jūsų nuomone, kaip (kokiais būdais) NVO gali maksimaliau įsitraukti į socialinių paslaugų teikimo sistemą plačiuoju aspektu?“**. Išanalizavus gautus duomenis, išskirtos 2 kategorijos ir 2 subkategorijos (žr. 26 lentelę):

- socialinės priežiūros paslaugų akreditacija;
- didesnių galimybių ir naujų būdų nematymas, teikiant socialines paslaugas.

26 lentelė. **Būdai, padedantys NVO maksimaliau įsitraukti į socialinių paslaugų teikimo sistemą**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinės priežiūros paslaugų akreditacija	Socialinių paslaugų akreditacijos poreikis socialinių paslaugų teikimo kontekste	„...manau socialinių paslaugų akreditacija padėtų šiuo klausimu...“ (D). „...šiai dienai, turbūt, vienintelis būdas yra akredituotis ir taip užsitikrinti socialinių paslaugų teikimą ilgalaikėje perspektyvoje..“ (F).
Didesnių galimybių ir naujų būdų nematymas, teikiant socialines paslaugas	Maksimalus bendruomenės įsitraukimas, teikiant socialines paslaugas	„...mūsų bendruomenė, pagal mūsų turimus išteklius ir galimybes yra maksimaliai įsitraukusi į socialinių paslaugų teikimą..“ (E).

Tyrimo dalyviai pažymi, kad siekiant maksimaliau įsitraukti į socialinių paslaugų teikimo sistemą, NVO, kaip paslaugų teikėjos, turi akredituotis, t.y. atsirado socialinių paslaugų

akreditacijos poreikis socialinių paslaugų teikimo kontekste „...manau socialinių paslaugų akreditacija padėtų šiuo klausimu...“ (D). „...šiai dienai, turbūt, vienintelis būdas yra akredituotis ir taip užsitikrinti socialinių paslaugų teikimą ilgalaikėje perspektyvoje..“ (F). Galima teigti, kad NVO teikiamų socialinių paslaugų akreditavimas suteiktų joms maksimaliau įsitraukti į socialinių paslaugų teikimo sistemą, tokiu būdu užtikrinant teikiamų paslaugų tęstinumą bei stabilumą.

Dalis tyrimo dalyvių pažymi, kad jų bendruomenė yra maksimaliai įsitraukusi, teikiant socialines paslaugas „...mūsų bendruomenė, pagal mūsų turimus išteklius ir galimybes yra maksimaliai įsitraukusi į socialinių paslaugų teikimą..“ (E). Darytina prielaida, kad NVO atstovai deda visas pastangas, jog teikiamų socialinių paslaugų sistema veiktų efektyviai ir naudoja visus turimus resursus, tačiau tyrėja mano, kad vykdomos veiklos tobulinimui ribų būti negali, nes pokyčiai vyksta nuolat.

Tyrimo dalyvių buvo teirautasi: „**Su kokiomis problemomis susiduriama NVO, teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 3 kategorijos ir 5 subkategorijos (žr. 27 lentelę):

- finansinių išteklių stoka;
- per dideli klientų poreikiai;
- profesionalių darbuotojų stoka.

27 lentelė. **Problemos, su kuriomis susiduria NVO, teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Finansinių išteklių stoka	Finansinių problemų vyravimas	„...finansavimo trūkumas..“ (D). „...pagalba labai reikalinga žiemos metu, bet projektai dėl finansavimo daugiausiai prasideda pavasarį..“ (E). „...nerimaujame ar gausime finansavimą tų metų paslaugų teikimui ar mūsų žmonės neliks be taip reikalingos pagalbos...“ (F).
	Paslaugų teikimo tęstinumo neužtikrinimas	„...negalėjimas paslaugų teikimo planuoti į priekį..“ (D).
Per dideli klientų poreikiai	Klientų poreikiai, neatitinkantys darbuotojų galimybių	„...kartais klientai nori labai daug, nėra kaip to įgyvendinti, sunku darbuotojams...“ (D).
Profesionalių darbuotojų stoka	Darbuotojų stoka	„...labai trūksta darbuotojų..“ (D). „...paslaugas gauti norinčių yra daug, o jas teikti norinčių ir galinčių darbuotojų nelabai yra...“ (E).
	Nemotyvuoti darbuotojai	„...darbuotojų motyvacijos trūkumas..“ (D).

Gauti tyrimo rezultatai atskleidė, kad NVO vykdomoje veikloje vyrauja finansinės problemos „...finansavimo trūkumas..“ (D). „...pagalba labai reikalinga žiemos metu, bet projektai

dėl finansavimo daugiausiai prasideda pavasarį..“ (E). „...nerimaujame ar gausime finansavimą tų metų paslaugų teikimui ar mūsų žmonės neliks be taip reikalingos pagalbos...“ (F). Dėl šios priežasties NVO negali užtikrinti teikiamų paslaugų tęstinumo klientams. Tą patvirtino ir tyrimo dalyviai „...negalėjimas paslaugų teikimo planuoti į priekį..“ (D). Galima teigti, kad finansinių resursų ir išteklių stoka neleidžia užtikrinti tikslingo ir kokybiško (tęstinumo atžvilgiu) socialinių paslaugų suteikimo paslaugų gavėjams.

Tyrimo dalyviai pažymi, kad dažnai nutinka taip, jog klientų poreikiai yra tokie, jog neatitinka darbuotojų galimybių „...kartais klientai nori labai daug, nėra kaip to įgyvendinti, sunku darbuotojams...“ (D). Tokiu atveju darbuotojai nėra pajėgūs išspręsti paslaugų gavėjui kylančių problemų, tačiau, tyrėjos nuomone, būtina atsižvelgti ir įvertinti kliento poreikius, užtikrinant jo saugumą ir fiziologinių poreikių patenkinimą. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad NVO trūksta motyvuotų darbuotojų, kurie galėtų teikti paslaugas senyvo amžiaus asmenims „...labai trūksta darbuotojų..“ (D). „...paslaugas gauti norinčių yra daug, o jas teikti norinčių ir galinčių darbuotojų nelabai yra...“ (E). „...darbuotojų motyvacijos trūkumas..“ (D). Tyrėja tai sietų su savanoriškos veiklos atlikimu, kuomet atliekamas darbas vykdomas tik iš „gerosios idėjos“, negaunant darbo užmokesčio.

Baigiant interviu vykdymo procesą, tyrimo dalyvių buvo klausta: „**Kaip sprendžiate iškilusias problemas/į ką kreipiatės?**“. Išanalizavus gautą interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos ir 2 subkategorijos (žr. 28 lentelę):

- problemų sprendimas mikro aplinkoje;
- bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis.

28 lentelė. Iškilusių problemų sprendimo būdai

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Problemų sprendimas mikro aplinkoje	Problemos sprendžiamos tarpusavyje, bendraujant ir sprendžiant susidariusią situaciją	„...iškilusias problemas stengiamės spręsti bendruomenės administracijos viduje – kalbame su darbuotojais, kartu ieškome problemos sprendimo būdų, kalbame su paslaugos gavėju...“ (D). „pirmiausia bandome savo jėgomis jas įveikti...“ (E). „...jei iškiltų, manau, bandytume patys spręsti..“ (F).
Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis	Esant poreikiui būtų kreipiamasi į savivaldybę, seniūniją ar kitas įstaigas	„...rimtesnių problemų kol kas nebuvo iškilę, bet jei taip nutiktų, pirmiausia, kreiptumėmės į savivaldybę, kuri atsakinga už socialinių paslaugų teikimą...“ (D). „...kreipiamės į seniūniją, savivaldybę..“ (E). „...jei nepavyktų, ieškotume pagalbos kitur..“ (F).

Gauti tyrimo rezultatai parodo, kad problemos sprendžiamos tarpusavyje, bendraujant ir sprendžiant susidariusią situaciją „...iškilusias problemas stengiamės spręsti bendruomenės administracijos viduje – kalbame su darbuotojais, kartu ieškome problemos sprendimo būdų, kalbame su paslaugos gavėju...“ (D). „pirmiausia bandome savo jėgomis jas įveikti...“ (E). „...jei iškiltų, manau, bandytume patys spręsti...“ (F), o jei tokiu būdu problemos išspręsti nepavyksta, NVO atstovai kreipiasi į savivaldybę, seniūniją ar kitas įstaigas „...rimtesnių problemų kol kas nebuvo iškilę, bet jei taip nutiktų, pirmiausia, kreiptumėmės į savivaldybę, kuri atsakinga už socialinių paslaugų teikimą...“ (D). „...kreipiamės į seniūniją, savivaldybę...“ (E). „...jei nepavyktų, ieškotume pagalbos kitur...“ (F).

Apibendrinant galima teigti, kad pirmiausia problemų sprendimas vyksta NVO viduje, stengiantis komunikavimo būdu rasti geriausią problemos sprendimo variantą ir tik nepavykus to padaryti, kreipiamasi pagalbos į kitas institucijas.

3.3. Tyrimo rezultatai

Atlikus empirinį tyrimą ir ištyrus nevyriausybinų organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajone, galima teigti, kad:

1. Savivaldybėje teikiamos šios pagrindinės paslaugos: socialinių paslaugų teikimo proceso koordinavimas; individualios, asmens poreikius atitinkančios, pagalbos teikimas; bendrųjų socialinių paslaugų teikimas; socialinės priežiūros paslaugų teikimas; socialinės globos paslaugų teikimas; projektinių veiklų įgyvendinimas; teikiamų paslaugų kokybės vertinimas.

2. Savivaldybės ir NVO tikslai bei požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims, yra panašūs ir/ar sutampa. Tiek savivaldybė, tiek NVO siekia asmens gerovės užtikrinimo bei asmens poreikių patenkinimo, tačiau dėl turimų resursų skirtingumo teikiamos paslaugos (galimybė jas teikti) – skiriasi.

3. Savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo sklandumui užtikrinti privalu socialinių paslaugų teikimo procesą organizuoti aktyviai komunikuojant tarpusavyje bei priimant svarbius sprendimus socialinių paslaugų teikimo kontekste. Taip pat įgyvendinant bendrus socialinius projektus bei savivaldybės atstovams dalijantis turimais resursais.

4. Priežastys, lemiančios senyvo amžiaus asmenų (jų artimųjų) apsisprendimą, į kokias organizacijas kreiptis, kad gauti socialines paslaugas priklauso nuo informacijos sklaidos ir bendrystės svarbos išskyrimo socialinių paslaugų pasirinkimo kontekste bei teikiamų socialinių paslaugų kokybiškumo ir lankstumo.

5. Socialinės paslaugos yra prieinamos senyvo amžiaus asmenims, tačiau būtina stiprinti organizacinį procesą, tikslingai įvertinti kiekvieno asmens situaciją bei poreikius ir parinkti toki

paslaugų teikimo paketą, kuris geriausiai atleiptų asmens poreikių užtikrinimą ir numatytų teikti socialinių paslaugų įgyvendinimą.

6. Senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas **iš biudžetinių/viešųjų įstaigų** susiduria su sunkumais, kurie kyla dėl negalėjimo apmokėti už teikiamas paslaugas. Socialinių paslaugų teikimas ne visada įmanomas, nes asmeniui nebūna nustatyti specialieji poreikiai. Būtinai socialinių paslaugų plėtimo tinklas, strateginių tikslų nusimatymas, kad kaimiškose vietose gyvenantys senyvo amžiaus asmenys gautų jiems reikalingą pagalbą.

7. Senyvo amžiaus asmenys, norėdami gauti socialines paslaugas **iš NVO**, susiduria su dvejonėmis dėl gaunamų paslaugų užtikrinimo. NVO teikiamos socialinės paslaugos nėra teisiškai reglamentuotos, todėl paslaugų gavėjai negali būti tikrai ar paslaugas gaus laiku, ar jos bus kokybiškos.

8. Savivaldybės atstovai teigiamai vertina socialinių paslaugų teikimo procesą. Socialinės paslaugos, teikiamos senyvo amžiaus asmenims savivaldybėje atliepia gyventojų poreikius, gyventojai gauna jiems reikalingas paslaugas. Viena iš socialinių paslaugų užtikrinimo krypčių yra socialinės paslaugos asmens namuose, taip pat pagalbos į namus paslaugos, integralios pagalbos paslaugos neįgaliesiems ir jų artimiesiems.

9. NVO teikiamos paslaugos gali būti tikslingesnės, numatant bei įvertinant problemas. NVO teikiamos paslaugos yra lankstesnės, jos greičiau prisitaiko prie pokyčių ir gyventojų poreikių.

10. Vyrauja NVO tinklo plėtojimo problematika, tai yra menkas informacijos sklaidos ir gerosios patirties plėtojimas bei iniciatyvių NVO trūkumas.

11. Labiausiai trūksta dienos socialinės globos paslaugų, dienos užimtumo paslaugų kaimo vietovėse, integralios pagalbos namuose paslaugų teikimo, laikino atokvėpio paslaugos senyvo amžiaus asmenį prižiūrintiems artimiesiems.

12. Plėtojant socialines paslaugas rajone, prioritetu išlieka nestacionarių paslaugų plėtra kaime bei teikiamų paslaugų kokybė.

13. Savivaldybė perka pakankamai socialinių paslaugų iš NVO, tačiau NVO turi menką pasiūlą socialinėms paslaugoms teikti, tai priklauso nuo daugelio veiksnių, tokių kaip per mažas NVO veiklų finansavimas, stabilumo neužtikrinimas, teisinės bazės nebuvimas ir pan.

14. NVO perspektyvumas didėja. Tai siejama su didėjančiu socialinių paslaugų poreikiu. NVO perspektyvumui įtakos gali turėti NVO teikiamų socialinių paslaugų akreditavimas.

15. NVO bendradarbiavimas su savivaldybės atstovais vyksta sklandžiai ir visada randami tinkami sprendimai problemoms išspręsti.

16. Bendrų tikslų siekimas, dalijimasis patirtimi per projektinių veiklų įgyvendinimą leidžia abejoms šalims sustiprinti tarpusavio ryšį ir kokybiškiau suteikti paslaugas klientams. T.y.

bendradarbiaujant išsikeliama bendri tikslai, kurių įgyvendinimas priklauso nuo abiejų pusių atliekamų funkcijų ir atsakomybių pasiskirstymo.

17. NVO tikslų įgyvendinimas priklauso nuo turimų finansų resursų. NVO vykdomoje veikloje vyrauja finansinės problemos. Dėl šios priežasties NVO negali užtikrinti teikiamų paslaugų tęstinumo klientams.

18. Socialinės paslaugos teikiamos bendrystės principu, siekiant kokybiškų paslaugų suteikimo.

19. NVO teikiamos paslaugos ir taikomi veiklos metodai/principai remiasi žmogiškosiomis vertybėmis. Asmens poreikiai ir jų patenkinimas – svarbiausi uždaviniai NVO vykdomoje veikloje.

20. NVO teikiamos paslaugos yra pigesnės, todėl jų prieinamumas klientams yra lengvesnis. Tačiau išskirtina, kad NVO orientuojasi į teikiamų paslaugų kokybę ir siekia, kad paslaugų gavėjai būtų patenkinti visais aspektais, tiek teikiamos paslaugos kaina, tiek teikiamos paslaugos kokybe.

21. NVO sėkmei įtakos turi daug veiksnių, tai priklauso nuo organizacijai/bendruomenei priklausančių narių turimų gebėjimų, jų lankstumo ir sugebėjimo prisitaikyti prie įvairių situacijų.

22. Siekiant maksimaliau įsitraukti į socialinių paslaugų teikimo sistemą, NVO, kaip paslaugų teikėjos, turi akredituotis, t.y. atsirado socialinių paslaugų akreditacijos poreikis socialinių paslaugų teikimo kontekste.

23. NVO trūksta motyvuotų darbuotojų, kurie galėtų teikti paslaugas senyvo amžiaus asmenims.

24. Problemų sprendimas vyksta NVO viduje, stengiantis komunikavimo būdu rasti geriausią problemos sprendimo variantą ir tik nepavykus to padaryti, kreipiamasi pagalbos į kitas institucijas.

IŠVADOS

1. Išnagrinėjus nevyriausybinių organizacijų reikšmę (vaidmenį) viešųjų socialinių paslaugų teikimo kontekste išskirtina, kad NVO, teikdamos paslaugas, siekia sukurti vertybinę reikšmę paslaugų gavėjams, tokiu būdu atliepdamos paslaugų gavėjų poreikius, tačiau pasiūlydamos minimalesnę teikiamų socialinių paslaugų kiekį. NVO teikia paslaugas įvairioms asmenų grupėms, suteikdamos galimybę pačiam asmeniui dalyvauti sprendimų priėmimo procese, jaustis pilnaverčiu visuomenės nariu, skatinant socialinį atsakingumą bei demokratijos principus. Lietuvos NVO sektorius dar nėra pakankamai išplėtotas, kad pajėgtų deramai atlikti jam tenkanti vaidmenį, užtikrinant demokratijos raidą ir stiprinant pilietinę visuomenę. Svarbiausios kliūtys nevyriausybinių sektoriaus plėtrai yra nepakankamas gyventojų aktyvumas, menki NVO finansiniai ir administraciniai išteklių bei nepakankamai išplėtotas NVO ir valdžios institucijų bendradarbiavimas. NVO su vietos valdžios institucijomis vienija bendras tikslas, kuris patenkintų piliečių poreikius ir padėtų jiems spręsti opias problemas. Paslaugų teikimo metodai ir gaunama informacija apie naujus poreikius, sistemos patikimumo užtikrinimas teikiamoms paslaugoms lemia svarbiausių ir pagrindinių paslaugų teikimą.

2. Išanalizavus nevyriausybinių organizacijų teikiamų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ypatumus galima teigti, kad NVO reikšmingumą lemia tai, kad jos stiprina piliečių sąmoningumą ir socialinį atsakingumą, suteikia galimybę paslaugų gavėjams dalyvauti visuomenei reikšmingoje veikloje, prisideda teikiant socialines paslaugas atskiroms žmonių grupėms bei kuriant socialinę politiką. NVO nariai aktyviai dalyvauja ne tik teikdami socialines paslaugas, bet ir kurdami socialinę politiką. NVO sektorius bei socialinis verslas vertinami dėl lankstumo, mažesnės biurokratijos, gilesnių žinių dėl tikslinių grupių poreikių. Sprendžiant socialines problemas, dažnai neužtenka vien valstybinio sektoriaus pastangų, todėl pasitelkiama NVO pagalba, kurios dėka yra užpildomas socialinių paslaugų nepakankamumas ir plėtojama jų infrastruktūra, o NVO lankstumas ir mokėjimas greitai prisitaikyti prie kintančių visuomenės poreikių efektyvina socialinių paslaugų teikimą.

3. Atlikus empirinį tyrimą, ištiriant nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje, paaiškėjo, kad:

3.1. Savivaldybės ir NVO tikslai bei požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims, yra panašūs. Tiek savivaldybė, tiek NVO siekia asmens gerovės užtikrinimo bei asmens poreikių patenkinimo, tačiau dėl turimų resursų skirtingumo teikiamos paslaugos (galimybė jas teikti) – skiriasi.

3.2. Savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo sklandumui užtikrinti privalu socialinių paslaugų teikimo procesą organizuoti aktyviai komunikuojant tarpusavyje bei priimant svarbius sprendimus socialinių paslaugų teikimo kontekste.

3.3. Priežastys, lemiančios senyvo amžiaus asmenų (jų artimųjų) apsisprendimą, į kokias organizacijas kreiptis, kad gauti socialines paslaugas priklauso nuo informacijos sklaidos ir bendrystės svarbos išskyrimo socialinių paslaugų pasirinkimo kontekste bei teikiamų socialinių paslaugų kokybiškumo ir lankstumo.

3.4. Senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas **iš biudžetinių/viešųjų įstaigų** susiduria su sunkumais, kurie kyla dėl negalėjimo apmokėti už teikiamas paslaugas. Būtinai socialinių paslaugų plėtimo tinklas, strateginių tikslų nusimatymas, kad kaimiškose vietose gyvenantys senyvo amžiaus asmenys gautų jiems reikalingą pagalbą.

3.5. Senyvo amžiaus asmenys, norėdami gauti socialines paslaugas **iš NVO**, susiduria su dvejonėmis dėl gaunamų paslaugų užtikrinimo. NVO teikiamos socialinės paslaugos nėra teisiškai reglamentuotos.

3.6. Savivaldybės ir NVO atstovai teigiamai vertina socialinių paslaugų teikimo procesą. Socialinės paslaugos, teikiamos senyvo amžiaus asmenims savivaldybėje atliepia gyventojų poreikius, gyventojai gauna jiems reikalingas paslaugas.

3.7. NVO teikiamos paslaugos yra lankstesnės, jos greičiau prisitaiko prie pokyčių ir gyventojų poreikių.

3.8. Labiausiai trūksta dienos socialinės globos paslaugų, dienos užimtumo paslaugų kaimo vietovėse, integralios pagalbos namuose paslaugų teikimo, laikino atokvėpio paslaugos senyvo amžiaus asmenį prižiūrintiems artimiesiems.

3.9. Plėtojant socialines paslaugas rajone, prioritetu išlieka nestacionarių paslaugų plėtra kaime bei teikiamų paslaugų kokybė.

3.10. Savivaldybė perka pakankamai socialinių paslaugų iš NVO, tačiau NVO turi menką pasiūlą socialinėms paslaugoms teikti.

3.11. NVO tikslų įgyvendinimas priklauso nuo turimų finansų resursų. NVO vykdomoje veikloje vyrauja finansinės problemos. Dėl šios priežasties NVO negali užtikrinti teikiamų paslaugų tęstinumo klientams.

3.12. NVO teikiamos paslaugos yra pigesnės, todėl jų prieinamumas klientams yra lengvesnis.

3.13. NVO perspektyvumas didėja. Tai siejama su didėjančiu socialinių paslaugų poreikiu. NVO perspektyvumui įtakos gali turėti NVO teikiamų socialinių paslaugų akreditavimas.

REKOMENDACIJOS

Utenos miesto savivaldybės administracijai:

1. Siekiant užtikrinti kokybišką ir efektyvią socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims, plėtoti bendradarbiavimą su NVO, įtraukiant socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus asmenims tikslus į strateginius savivaldybės veiklos planus, numatant finansinių išteklių paskirstymą taip, kad NVO teikiamoms socialinėms paslaugoms būtų užtikrinamas tęstinumas.

2. Organizuoti bendrus ir reguliarius susitikimus su NVO atstovais, kurių metu būtų dalijamasi svarbia informacija dėl socialinių paslaugų teikimo poreikio ir galimybių senyvo amžiaus asmenims.

NVO atstovams:

1. Siekti aktyvesnio bendradarbiavimo su savivaldybių atstovais, užtikrinant teikiamų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims tęstinumą.

2. Teikti paraiškas ne tik ministerijos, bet ir ES struktūrinių fondų paramai gauti.

3. Akredituoti teikiamas socialines paslaugas.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Adomaitytė - Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, (11). Prieiga per internetą <http://www.zurnalai.vu.lt/socialine-teorija-empirija-politika-irpraktika/article/view/8375>
2. Andrijauskaitė, L. (2015). Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje viešojo valdymo modernizavimo kontekste, (daktaro disertacija). Žiūrėta: 2022-02-17. Prieiga per internetą: https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14401/24966_disertacija_Andrijauskaite_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Araujo, M. and Ceolim, M. (2007). Assessment of the level of independence of elderly residents in long-term care institutions. Žiūrėta: 2022-01-018. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342007000300006>
4. Baležentis, A. (2006). Vado (vadovo) gebėjimų tyrimai ir analizė naudojant informacines technologijas. Mokslinių straipsnių rinkinys. Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija.
5. Bitinas, A. ir kt. (2010.) Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai. Socialinis darbas 9 (1). Žiūrėta: 2022-04-12. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/5fd/2_bitinas_guogis.pdf
6. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė, V. (2008). Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis vadybos ir administravimo studentams. II dalis. Klaipėda.
7. Boddy, J., Statham, J. (2009). European Perspectives on Social Work: Models of Education and Professional Roles. European Perspectives on Social Work: Models of Education.
8. Bryden, C. (2005). Dancing with dementia: My story of living positively with dementia. London: Jessica Kingsley.
9. Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo, 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-94. (2006). Žiūrėta: 2022-03-30. Prieiga per internetą <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/011e1e700beb11e687e0fbad81d55a7c>.
10. Dėl socialinės paramos koncepcijos, 1994 m. gegužės 9 d. Nr. 360. (1994). Žiūrėta 2022-04-15. Prieiga per internetą <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.12831?jfwid=-m92g8wjuc>
11. Dėl socialinio darbo veiklos statistinių ataskaitų formų patvirtinimų, 2006 m. lapkričio 24 d. Nr. DĮ-227. (2006). Žiūrėta: 2022-04-18. Prieiga per internetą https://eseimas.lrs.lt/rs/legalact/TAD/TAIS.288037/format/ISO_PDF/.
12. 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, 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92. (2006).
Žiūrėta: 2022-04-28. Prieiga per internetą

<https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274447/GnITKjTZEi>

13. Dowling, M. (2008). Client empowerment and quality assurance Empowerment and Quality Assurance. The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal 13(1).

14. Dromantienė, L. (2008) Socialinės Europos kūrimas. Vilnius. MRU leidybos centras. Žiūrėta: 2022-01-02. Prieiga per internetą: <http://ebooks.mruni.eu/reader/socialins-europoskrimas43417/229>

15. Dromantienė, L. (2016). Nevyrtaisybinių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą. Socialinis darbas 2(4). Žiūrėta: 2022-04-29. Prieiga per internetą:

<https://repository.mruni.eu/handle/007/15375>

16. EQUASS, (2017). 2018 m. EQUASS Assurance ženklo pripažinimo principai, kriterijai ir rodikliai. Brussels, Belgium. EQUASS

17. Gečienė, J., Gudžinskienė, V. (2018). Socialinės globos įstaigų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, teikiamų paslaugų kokybės vertinimas. Socialinis ugdymas, 49(2). Žiūrėta: 2022-02-12. Prieiga per internetą

<http://www.socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/view/240>

18. Gudžinskienė, V. ir Mačiukienė, D. (2011). Senyvo amžiaus asmenų, gyvenančių socialinės globos namuose, socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos vertinimas. Socialinis ugdymas. 15 (26).

19. Guogis, A. ir Gudelis, D. (2003). Naujosios viešosios vadybos taikymo teoriniai ir praktiniai aspektai. Viešoji politika ir administravimas. Vilnius: LTU leidybos centras, Nr. 4.

20. Guogis, A., Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. Viešoji politika ir administravimas, (12). Žiūrėta 2022-03-09. Prieiga per internetą

<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2005~1367152759428>

21. Holmes, D. J., Austad, S. N. (1995). The evolution of avian senescence patterns: implications for understanding primary aging processes. American Zoologist, 35(4). Žiūrėta 2021-12-14. Prieiga per internetą <https://academic.oup.com/icb/article/35/4/307/173819>

22. Išoraitė, M. (2007). Socialinių paslaugų administravimas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

23. Jankūnaitė, D. ir Naujanienė, R. (2012). Sėkmingos senatvės prielaidos: senyvo amžiaus asmenų perspektyva. Socialinis darbas. patirtis ir metodai. Šeima ir įgalinimas. 10 (2). Žiūrėta: 2021-09-12. Prieiga per internetą:

https://etalpykla.vdu.lt/bitstream/handle/1/30882/ISSN20290470_2012_N_10_2.PG_209_232.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Kardelis, K. (2007). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Šiauliai, Lithuania: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.

25. Korsakienė, R. (2006). Organizacinių pokyčių valdymas: teoriniai ir praktiniai aspektai.
26. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“, (2006). Valstybės žinios, 43-(1571).
27. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006). Nr. X-493, Valstybės žinios, 2006-02-11, Nr. 17-589.
28. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“. (2006). Valstybės žinios, 68-(2510).
29. Lietuvos statistikos departamentas (2022). Statistinių rodiklių analizė: 65+. Žiūrėta: 2022-04-30. Prieiga per internetą:
- <https://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniurodikliuanalize?portletFormName=visualization&hash=1a88086f-f59d-4de2-b447-cd193d59bc4d#/>
30. McDonald C.; Harris J.; Wintersteen R., (2003). Contingent on Context? Social Work and the State in Australia, Britain and the USA, *The British Journal of Social Work*, 33(2). Žiūrėta: 2022-01-10. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1093/bjsw/33.2.191>
31. Naujanienė, R. ir kt. (2016). Organizacijos kultūra, tikslai ir vertybės: socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms teikiančių įstaigų personalo perspektyva. STEPP. Žiūrėta: 2021-10-21. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2016.12.9819>
32. Netten, A., Forder, J., and Malley, J., (2007 September 10-11) Measuring and monitoring the value of social services. 34th CEIES Seminar, Social Sciences, Social pathology. Social and public welfare. Helsinki, Finland.
33. Puškorius, S. ir Raipa, A. (2002). Teoriniai viešojo sektoriaus veiklos modernizavimo aspektai. *Viešojo politika ir administravimas*, (2).
34. Raišienė, A.G. (2015). Bendradarbiavimo kaip viešojo sektoriaus veiklos organizavimo alternatyvos teoriniai aspektai. Žiūrėta 2021-12-20. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/profile/Agota_Raisiene/publication/268288295_Bendradarbiavimas_kaip_viesojo_sektoriaus_veiklos_organizavimo_alternatyvos_teoriniai_aspektai/links/54be4f310cf218da9391e3c8/Bendradarbiavimo-kaip-viesojo-sektoriaus-veiklos-organizavimoalternatyvos-teoriniai-aspektai.pdf
35. Ruškus, J. (2010). Socialinio darbo magistro baigiamojo darbo rengimo metodiniai nurodymai. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
36. Sadauskas, J. ir Leliūgienė, I. (2010). Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra. *Socialinis darbas*, 9(2).

37. Salamon, L. M., Sokolowski, S. W. & List, R. (2003). Global Civil Society: An Overview.- Baltimore: The Johns Hopkins University. Institute for Policy Studies, Center for Civil Society Studies. Žiūrėta 2022- 01-04. Prieiga per internetą
<http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/08/Global-CivilSociety-I.pdf>.
38. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, (2018). Kur kreiptis, norint gauti socialines paslaugas? Žiūrėta: 2022-01-25. Prieiga per internetą
<http://www.sppd.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-globa/kur-kreiptis>
39. Suslavičius, A. (2006). Socialinė psichologija: vadovėlis aukštųjų mokyklų studentams ir ne tik jiems. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
40. Šilinskytė, A. (2013). Nevyriausybių organizacijų veikla ir vaidmuo Lietuvoje. Viešojo politika ir administravimas, 12(2). Žiūrėta 2021-08-17. Prieiga per internetą
<https://www.cecol.com/search/viewpdf?id=5895>
41. Šimašius, R. (2007). Ne pelno organizacijos: prigimtis ir reglamentavimas. Vilnius: Leidykla Eugrimas. Žiūrėta: 2022-04-27. Prieiga per internetą
https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=6NZ_1GjO8DkC&oi=fnd&pg=PA8&dq=%C5%A0I MA%C5%A0IUS,+Remigijus.+Ne+pelno+organizacijos+prigimtis+ir+reglamentavimas&ots=HGRIJrQKX&sig=Sx5mFfC68Veq24Fzz9zHmSsOz58&redir_esc=y#v=onepage&q=%C5%A0IMA%C5%A0IUS%2C%20Remigijus.%20Ne%20pelno%20organizacijos%20prigimtis%20ir%20reglam entavimas&ffalse
42. Thom, N., Ritz, A. (2004). Viešojo vadyba. Inovaciniai viešojo sektoriaus valdymo metmenys. Monografija. Vilnius.
43. Tunčikienė, Ž. ir Skačkauskienė, I. (2012). Viešojo sektoriaus institucijų strateginio planavimo būklė ir jos gerinimo prielaidos. Socialinių mokslų studijos, 4(1). Žiūrėta: 2021-04-18. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/3de/8_Tuncikiene_Skackauskiene.pdf
44. Urvikis M. (2016). Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas (daktaro disertacija). Žiūrėta: 2022-04-04. Prieiga per internetą:
<https://repository.mruni.eu/handle/007/14420>
45. Valstybinio audito ataskaita (2015). Ar teikiamos socialinės paslaugos tenkina didėjančius senyvo amžiaus asmenų poreikius. 2015-06-30 Nr. VA-P-10-9-10. Vilnius: Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolė.
46. Večkienė, N. ir kt. (2002). Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos. Kaunas. Verslas: teorija ir praktika. Žiūrėta: 2022-04-02. Prieiga per internetą: <http://www.btp.vgtu.lt/en>
47. WHO, (2014). Innovation in deinstitutionalization: a who expert survey. Žiūrėta: 2022-04-18. Prieiga per internetą
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/112829/1/9789241506816_eng.pdf?ua=1

48. Žalimienė, L. (2003). Socialinės paslaugos. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
49. Žalimienė, L. (2006). Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, (1). Žiūrėta: 2021-03-28. Prieiga per internetą
<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2006~1367157512132/>
50. Žalimienė, L. (2006). Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 1 (6).
51. Žalimienė, L. ir Lazutka, R. (2009). Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišrios ekonomikos modelio. *Ekonomikos teorija ar praktika*, (2).
52. Žalimienė, L., Rimšaitė, E. (2007). Nevyriausybių organizacijų metamorfozės: nuo labdaringos pagalbos vargšams XVIII amžiuje iki socialinių paslaugų rinkos dalyvio šiuolaikinėje visuomenėje. Žiūrėta: 2022-02-01. Prieiga per internetą
<https://www3.mruni.eu/ojs/socialwork/article/view/2072/1882>
53. Žalimienė, L., Rimšaitė, E. (2015). Nevyriausybių organizacijų metamorfozės: nuo labdaringos pagalbos vargšams XVIII amžiuje iki socialinių paslaugų rinkos dalyvio šiuolaikinėje visuomenėje. Žiūrėta: 2021-11-28. Prieiga per internetą
<https://www3.mruni.eu/ojs/socialwork/article/view/2072/188>

SANTRAUKA

NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ GALIMYBĖS TEIKTI VIEŠĄSIAS SOCIALINES PASLAUGAS SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

NVO vykdoma veikla susiduria su įvairiomis problemomis, kurios egzistuoja ne tik šiame sektoriuje, tačiau apima visą socialinių paslaugų teikimo procesą, įskaitant ir valstybinį sektorių. NVO atstovai yra sąjungininkai tarp valstybinio sektoriaus ir savo atliekamų funkcijų, teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims. Valstybės mastu socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims negeba maksimaliai atliepti visų norinčių poreikių, ryškėja socialinių paslaugų teikimo pasiūlos nepakankamumas, todėl NVO teikiamos paslaugos ir įsitraukimas – galimybė efektyviau suteikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims.

Objektas – nevyriausybinių organizacijų galimybės teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje.

Tikslas – ištirti nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje.

Uždaviniai:

1. Išnagrinėti nevyriausybinių organizacijų reikšmę (vaidmenį) viešųjų socialinių paslaugų teikimo sektoriuje (kontekste).
2. Išanalizuoti nevyriausybinių organizacijų teikiamų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ypatumus.
3. Atlikti empirinį tyrimą ištiriant nevyriausybinių organizacijų galimybes teikti viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajono savivaldybėje.

Tyrimo metodai:

- mokslinės literatūros analizė;
- norminių aktų analizė;
- vykdomos veiklos dokumentų analizė;
- empiriniams duomenims surinkti atliktas kokybinis tyrimas. Duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu. Tyrimo metu buvo apklausiami Utenos miesto savivaldybės atstovai, dirbantys socialinių paslaugų teikimo srityje bei Utenos rajono savivaldybėje veikiančių NVO atstovai, teikiantys viešąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims;
- duomenys apdorojami, taikant turinio analizę.

Darbo struktūra: sąvokų žodynas, įvadas, teorinė darbo dalis, susidedanti iš trijų dalių. Pirmoje darbo dalyje aptariamas nevyriausybinių organizacijų vaidmuo viešųjų socialinių paslaugų teikimo sektoriuje, išskiriant nevyriausybinių organizacijų veiklos organizavimo ypatumus, veiklos

sritis, viešųjų socialinių paslaugų sistemos pagrindinius elementus bei aptariant viešąsias socialines paslaugas teikiančių subjektų sąveiką su nevyriausybinėmis organizacijomis. Antroje darbo dalyje analizuojami nevyriausybinių organizacijų teikiamų socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims ypatumai, aptariant teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų teikimą, įtaką nevyriausybinių organizacijų veiklai, teikiamų socialinių paslaugų privalumai, trūkumai, perspektyvos bei nevyriausybinių organizacijų bei valstybinio sektoriaus bendradarbiavimo galimybės. Trečioje darbo dalyje pateikiama tyrimo metodologija bei rezultatų analizė, išvados, rekomendacijos, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas, priedai.

Tyrimo rezultatai. Tyrime dalyvavo trys Utenos miesto savivaldybės atstovai, dirbantys socialinių paslaugų teikimo srityje bei trys NVO atstovai, teikiantys socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims Utenos rajone. **Tyrimu nustatyta, kad:** savivaldybės ir NVO tikslai bei požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims, yra panašūs, tačiau dėl turimų resursų skirtingumo teikiamos paslaugos skiriasi; priežastys, lemiančios senyvo amžiaus asmenų (jų artimųjų) apsisprendimą, į kokias organizacijas kreiptis, kad gauti socialines paslaugas priklauso nuo informacijos sklaidos ir bendrystės svarbos išskyrimo socialinių paslaugų pasirinkimo kontekste bei teikiamų socialinių paslaugų kokybiškumo ir lankstumo; senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas iš biudžetinių/viešųjų įstaigų susiduria su sunkumais, kurie kyla dėl negalėjimo apmokėti už teikiamas paslaugas; senyvo amžiaus asmenys, norėdami gauti socialines paslaugas iš NVO, susiduria su dvejonėmis dėl gaunamų paslaugų užtikrinimo; NVO teikiamos socialinės paslaugos nėra teisiškai reglamentuotos; savivaldybės ir NVO atstovai teigiamai vertina socialinių paslaugų teikimo procesą; NVO teikiamos paslaugos yra lankstesnės, jos greičiau prisitaiko prie pokyčių ir gyventojų poreikių; labiausiai trūksta dienos socialinės globos paslaugų, dienos užimtumo paslaugų kaimo vietovėse, integralios pagalbos namuose paslaugų teikimo, laikino atokvėpio paslaugos senyvo amžiaus asmenį prižiūrintiems artimiesiems; savivaldybė perka pakankamai socialinių paslaugų iš NVO, tačiau NVO turi menką pasiūlą socialinėms paslaugoms teikti; dėl finansinių išteklių stokos NVO negali užtikrinti teikiamų paslaugų tęstinumo klientams; NVO perspektyvumui įtakos gali turėti NVO teikiamų socialinių paslaugų akreditavimas.

SUMMARY

POSSIBILITIES OF NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS TO PROVIDE PUBLIC SOCIAL SERVICES TO THE ELDERLY IN UTENA DISTRICT MUNICIPALITY

The activities carried out by NGOs face a number of problems that exist not only in this sector, but also cover the entire process of providing social services, including the public sector. NGOs representatives are allies between the public sector and the functions they perform in providing services to the elderly. At the state level, the provision of social services to the elderly is not able to fully respond to the needs of all those who wish, the lack of supply of social services is becoming apparent, therefore, the services and involvement provided by NGOs are an opportunity to provide public social services to the elderly more effectively.

The object - is the possibilities of non-governmental organizations to provide public social services to the elderly in Utena district municipality.

The aim - is to investigate the possibilities of non-governmental organizations to provide public social services to the elderly in Utena district municipality.

The tasks:

1. Examine the significance (role) of non-governmental organisations in the sector (context) of the provision of public social services.
2. To analyse the peculiarities of social services provided by non-governmental organisations to the elderly.
3. To carry out an empirical investigation by examining the possibilities of non-governmental organisations to provide public social services to the elderly in Utena district municipality.

Research methods:

- analysis of scientific literature;
- analysis of regulatory acts;
- analysis of the documents of the activities carried out;
- qualitative research was carried out to collect empirical data. The data collection method is a semi-structured interview. During the investigation, representatives of Utena City Municipality working in the field of provision of social services and representatives of NGOs operating in Utena District Municipality providing public social services to the elderly were interviewed;
- data is processed using content analysis.

The structure of the work: dictionary of concepts, introduction, the theoretical part of the work, consisting of three parts. The first part of the work discusses the role of non-governmental organisations in the sector of provision of public social services, distinguishing the peculiarities of

the organisation of activities of non-governmental organizations, areas of activity, the main elements of the system of public social services and discussing the interaction of entities providing public social services with non-governmental organisations. The second part of the work analyses the peculiarities of social services provided by non-governmental organizations to the elderly by discussing the impact of legal acts regulating the provision of social services on the activities of non-governmental organizations, the advantages, disadvantages, prospects of social services provided, as well as opportunities for cooperation between non-governmental organizations and the public sector. The third part of the work presents the research methodology and analysis of the results, conclusions, recommendations, summaries in Lithuanian and English, list of literature, annexes.

The results of the research. The study involved three representatives of Utena City Municipality working in the field of provision of social services and three NGO representatives providing social services to the elderly in Utena district. **The research showed that:** the objectives and attitudes of the municipality and NGOs in ensuring the provision of social services to the elderly are similar, but due to the difference in available resources, the services provided differ; the reasons determining the decision of the elderly (their relatives), which organisations to turn to, that receiving social services depend on the dissemination of information and the exclusion of the importance of communion in the context of the choice of social services and the quality and flexibility of the social services provided; elderly persons wishing to receive social services **from budgetary/public** institutions face difficulties arising from the inability to pay for the services provided; elderly people face hesitation in order to receive social services from **NGOs** regarding the provision of incoming services; social services provided by NGOs are not legally regulated; representatives of the municipality and NGOs welcome the process of providing social services; the services provided by NGOs are more flexible and adapt more quickly to changes and the needs of the population; the greatest lack of day care services, day employment services in rural areas, provision of integral home assistance services, temporary respite services for relatives caring for the elderly; the municipality buys sufficient social services from NGOs, but NGOs have a limited supply of social services; due to the lack of financial resources, NGOs are unable to ensure the continuity of the services provided to customers; the viability of NGOs may be affected by the accreditation of social services provided by NGOs.

PRIEDAI

1 priedas

Interviu klausimynas Utenos miesto savivaldybės atstovams

I sritis. Bendrieji/įžanginiai klausimai.

1. Bendrosios informacijos gavimas (išsilavinimas, darbo stažas).
2. Kokias socialines paslaugas teikia/neteikia Jūsų organizacija, užtikrinant socialinių paslaugų prieinamumą senyvo amžiaus asmenims?

II sritis. Savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo aktualijos socialinių paslaugų teikimo kontekste

3. Ar sutampa Jūsų (savivaldybės) ir NVO tikslai, požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims?
4. Jūsų manymu, ko reikia, kad bendradarbiavimas tarp Savivaldybės ir NVO socialinių paslaugų teikimo kontekste veiktų sklandžiai?
5. Kaip manote, kokios priežastys lemia senyvo amžiaus asmenų (jų artimųjų) apsisprendimą, į kokias organizacijas kreiptis, kad gauti socialines paslaugas?

III sritis. Socialinių paslaugų teikimo vertinimo ypatumai, probleminiai aspektai/jų sprendimo galimybės

6. Ar visiems senyvo amžiaus asmenims prieinamos socialinės paslaugos? Jei ne, tai dėl kokių priežasčių?
7. Su kokiomis problemomis (dažniausiai) susiduria senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas iš biudžetinės/viešosios įstaigos?
8. Su kokiomis problemomis (dažniausiai) susiduria senyvo amžiaus asmenys, norintys gauti socialines paslaugas iš NVO?
9. Kaip vertinate (bendrai) socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims Jūsų savivaldybėje?
10. Kokias galėtumėte paminėti teigiamas socialinių paslaugų teikimo senyvo amžiaus asmenims puses (neužmirštant NVO sektoriaus)?
11. Kokios pagrindinės problemos kyla, teikiant/užtikrinant socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims teikimą?
12. Kokių socialinių paslaugų senyvo amžiaus asmenims labiausiai trūksta Jūsų savivaldybėje?
13. Kaip manote ar pakankamai socialinių paslaugų Jūsų savivaldybė perka iš NVO?
14. Kaip Jūs manote, kokios yra NVO veiklos perspektyvos?

Interviu klausimynas NVO atstovams

I sritis. Bendrieji - įžanginiai klausimai.

1. Koks Jūsų išsilavinimas? (čia tik sau).
2. Koks Jūsų darbo stažas? (čia tik sau).
3. Kokias socialines paslaugas teikia/neteikia Jūsų organizacija, užtikrinant socialinių paslaugų prieinamumą senyvo amžiaus asmenims?

II sritis. NVO ir savivaldybės bendradarbiavimo aktualijos socialinių paslaugų teikimo kontekste

4. Ar sutampa Jūsų organizacijos ir Savivaldybės tikslai, požiūriai, užtikrinant socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus asmenims?
5. Kaip vertinate savivaldybės ir NVO bendradarbiavimo patirtį socialinių paslaugų teikime senyvo amžiaus asmenims?
6. Kokias bendradarbiavimo su savivaldybe formas (kokius būdus) taikote?
7. Kaip manote, ar Jūsų organizacija geba tinkamai optimizuoti išteklius, idėjas, pasiekti užsibrėžtus tikslus? Pakomentuokite.
8. Kokie NVO principai padeda įgyvendinti, kad socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims būtų tinkamai įgyvendinamos?

III sritis. NVO vykdomos veiklos į (si) vertinimo aspektai, probleminiai klausimai/jų sprendimo galimybės

9. Kas, Jūsų nuomone, lemia NVO veiklos sėkmę?
10. Iš kokių šaltinių Jūs (Jūsų NVO) gauna naudingą, aktualią informaciją?
11. Jūsų nuomone, kaip (kokiais būdais) NVO gali maksimaliau įsitraukti į socialinių paslaugų teikimo sistemą plačiuoju aspektu?
12. Su kokiomis problemomis susiduriama NVO, teikiant paslaugas senyvo amžiaus asmenims?
13. Kaip sprendžiate iškilusias problemas/į ką kreipiatės?