

KLAIPĖDOS UNIVERSITETAS

Socialinių ir humanitarinių mokslų fakultetas

Viešojo administravimo ir politikos mokslų katedra

Aistė Puidokaitė

**BENDRŲJŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KŪRIMAS GEROVĖS
VALSTYBĖS KONTEKSTE PILIEČIŲ DALYVAVIMO
ASPEKTU**

Regionų valdysenos studijų programos

Magistro baigiamasis darbas

Klaipėda, 2019

SANTRAUKA

Puidokaitė A. Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas gerovės valstybės kontekste piliečių dalyvavimo aspektu. Regionų valdysenos studijų programos Magistro baigiamasis darbas. Darbo vadovas Lekt. Dr. Valentina Burkšienė. Klaipėdos universitetas: Klaipėda, Socialinių ir humanitarinių mokslų fakultetas Viešojo administravimo ir politiko mokslų katedra, Klaipėda, 66 p.

Raktiniai žodžiai: bendrosios viešosios paslaugos, aspektas, gerovės valstybė, piliečių dalyvavimas.

Darbo objektas- bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas gerovės valstybės kontekste. Tikslas- nustatyti, kaip vietos savivalda, kaip žemiausias viešojo sektoriaus lygmuo, prisideda prie gerovės valstybės kūrimo (Lietuvos atvejis) ir kokias priemones taikant galima suaktyvinti piliečių įsitraukimą į bendrąjį viešųjų paslaugų kūrimą. Uždaviniai: išnagrinėti bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą gerovės valstybės kontekste, išryškinant vietos savivaldos vaidmenį; susisteminti piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime aspektus gerovės valstybės kūrime ir galimas aktyvesnio dalyvavimo priemones; nustatyti, kurios priemonės skatintų aktyvesnį Lietuvos piliečių dalyvavimą, kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas.

Darbe nustatyta, kad bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas padeda išlaikyti piliečių ir vietos valdžios atstovų sąveiką, kuri prisideda prie demokratijos principo užtikrinimo, piliečio interesų atstovavimo bei ryšių palaikymo. Toks lygiomis ir abipusėmis teikėjų ir gavėjų teisėmis grįstas bendrasis viešųjų paslaugų kūrimas teikia naudą valstybei, nes mažina paslaugos teikimo kaštus, prisideda prie klientų pasitenkinimo lygio bei padeda prisitaikyti prie pokyčių. Taip pat nauda kuriama ir piliečiams, nes paslaugos tampa aukštesnės kokybės, galima rinktis iš platesnio paslaugų spektro taip pat piliečiai jaučia didesnę pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir apskritai savo gyvenimu. Tačiau piliečiai dažnai pasyviai įsitraukia į paslaugos kūrimą dėl tokių veiksnių kaip- informacijos stoka, neigiamas požiūris į valdžios atstovus taip pat dėl to, kad piliečiai nesijaučia vertinami ir vertingi proceso dalyviai. Todėl būtina taikyti tam tikras skatinimo priemones: realiai įtraukti piliečius į paslaugos formavimą, konsultuotis su paslaugų gavėjais bei palaikyti ryšį viso proceso metu, jog būtų užtikrinta abipusė informacijos sklaida.

SUMMARY

Puidokaitė A. Creation of general public services in the context of welfare state and in the aspect of citizen participation. The final thesis of the Master's degree program in Regional Management. Academic supervisor Lecturer Dr. Valentina Burkšienė. Klaipėda University: Klaipėda, Faculty of Social Sciences and Humanities, Department of Public Administration and Political Science, Klaipėda, 66 p.

Keywords: general public services, aspect, welfare state, citizen participation.

The object of the work is the creation of general public services in the context of the welfare state. The aim is to identify how local self-government as the lowest level of the public sector, contributes to the creation of a welfare state (the case of Lithuania) and what measures can be taken to increase citizens' involvement in the creation of general public services. Objectives: to examine the creation of general public services in the context of a welfare state, highlighting the role of local self-government; to systematize the aspects of citizens' participation in the creation of general public services and in the creation of a welfare state, as well as possible means of greater participation; to identify which measures would encourage more active participation of Lithuanian citizens in the creation of general public services.

It has been found in the thesis that the creation of general public services helps to maintain the interaction between citizens and the representatives of local authorities, which contributes to the assurance of a democratic principle, the representation of the citizen's interests and communication. Such creation of general public services, based on equal and mutual provider and recipient's rights, benefits the state by reducing service costs, contributing to customer satisfaction and adapting to change. Citizens also benefit from services of higher quality, a wider range of services and greater satisfaction with provided services and their lives in general. However, citizens are often passively involved in creating such services because of factors such as lack of information, negative attitude towards government representatives as well as the fact that citizens do not feel valued and valuable participants in the process. It is therefore necessary to apply certain promotional measures: to involve citizens effectively in the formation of the service, to consult with the users and to stay in touch throughout the process in order to ensure the mutual dissemination of information.

PAVEIKSLŲ IR LENTELIŲ SĄRAŠAS

LENTELĖS

1 lentelė. Gerovės valstybės modelių charakteristika	14
2 lentelė. Piliečių įsitraukimo į viešosios paslaugos kūrimą poveikis gerovės valstybės kūrimui	17
3 lentelė. Piliečių ir vietos savivaldos administratorių sąveikos aspektų charakteristikos	20
4 lentelė. Bendrųjų paslaugų kūrimo samprata	25
5 lentelė. Bendrųjų viešųjų paslaugų bruožai	26
6 lentelė. Piliečių dalyvavimo bendrosios viešosios paslaugos kūrime veiksniai, motyvai ir nauda	27
7 lentelė. Bendrųjų viešųjų paslaugų teikiama nauda bei piliečių skatinimo priemonės	29

PAVEIKSLAI

1 pav. Piliečių dalyvavimo viešosios paslaugos kūrime nauda suinteresuotoms pusėm kuriant gerovės valstybę	18
2 pav. Piliečių dalyvavimo formos	21
3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių	38
4 pav. Respondentų darbo patirtis, dirbant su tam tikra klientų grupe	39
5 pav. Bendrųjų viešųjų paslaugų samprata	40
6 pav. Gerovės valstybės bruožai	41
7 pav. Piliečių dalyvavimo samprata	41
8 pav. Piliečių pasyvumą įsitraukiant į bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą įtakojuantys veiksniai	42
9 pav. Piliečių aktyvaus dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime nauda valstybei	43
10 pav. Piliečių aktyvaus dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime nauda piliečiams	44
11 pav. Piliečių ir vietos savivaldos administratorių sąveikos aspektai kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas	45
12 pav. Piliečių aktyviam dalyvavimui bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime įtaką darantys veiksniai	45
13 pav. Piliečių dalyvavimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime skatinančios priemonės	46

TURINYS

ĮVADAS	6
I. BENDRŪJŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KŪRIMO SISTEMA GEROVĖS VALSTYBĖS KONTEKSTE	12
1.1. Gerovės valstybės paradigma	12
1.2. Piliečių dalyvavimas gerovės valstybės kūrimo	14
1.2.1. Piliečių dalyvavimo įtaka gerovės valstybės kūrimui	14
1.2.2. Piliečių ir vietos savivaldos atstovų sąveikos koncepcija	18
II. BENDRŪJŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KŪRIMO ASPEKTAI IR GALIMYBĖS GEROVĖS VALSTYBĖS KONTEKSTE	24
2.1. Piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo aspektai	24
2.2. Piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo skatinimas, siekiant gerovės valstybės	28
III. Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo aspektų tyrimas Telšių apskrities savivaldybėse gerovės valstybės kontekste	32
3.1. Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo aspektų gerovės valstybės kontekste Telšių apskrities savivaldybėse tyrimo metodologija	32
3.2. Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo aspektų gerovės valstybės kontekste Telšių apskrities savivaldybėse empirinio tyrimo rezultatai	36
IŠVADOS	46
LITERATŪRA	48
PRIEDAI	62

IVADAS

Temos aktualumas. Pastaruoju metu vis labiau pradedama kalbėti apie gerovės valstybę (angl. - welfare state). J. Aidukaitė, N. Bogdanova, A. Guogis (2012) teigia, kad gerovės valstybės samprata neatsiejamai susijusi su valstybių veikla ir jų institucijomis, kurios turėtų užtikrinti socialinę gerovę ir saugumą savo piliečiams. Todėl valstybės, kurios nori vadintis gerovės valstybe - prioritetas turi būti, kad visi gyventojai jaustųsi pilnaverčiais tos valstybės visuomenės nariais. Todėl kiekvienai valstybei turėtų tapti aktualus socialinių ir politinių gerovės valstybės aspektų derinimas, suteikiant jiems daugiau dinamiškumo, vis labiau įtraukiant piliečius į socialinių problemų sprendimą.

H. Davies, S. Nutley, P. Smith (2001) teigia, kad pastaruoju metu vis labiau imta kalbėti apie viešųjų paslaugų teikimą, taip pat autoriai savo darbe akcentuoja, jog piliečiams vis svarbiau tampa dalyvauti priimant sprendimus jiems aktualiais klausimais.

R. Brazienės, G. Merkio (2015) teigimu, viešosios paslaugos yra teikiamos siekiant patenkinti viešąjį interesą ir teikti viešąsias gėrybes. Autoriai taip pat pabrėžia, jog svarbus viešųjų paslaugų teikimo aspektas yra tai, kad viešosios paslaugos turi neribotą skaičių vartotojų. L. Bivainienė (2015) teigia, kad bendrosios viešosios paslaugos turinys gali būti labai įvairus arba konkretus ir individualizuotas, o tai įtakoja pačios paslaugos rūšis bei siekis patenkinti paslaugų gavėjų poreikius.

Daugelio autorių (Šimkienė, 2014, Riekašius, 2011, Dvorak, 2009, Marcinkevičiūtės, Petrauskienės, 2008 ir kt.) darbuose galima rasti piliečių dalyvavimo aspektų, kaip bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo svarbų elementą. E. Šimkienė (2014) teigia, kad gerovės valstybės privalo vadovautis pagrindiniu demokratiškumo principu - piliečių dalyvavimu ir užtikrinti kiekvieno piliečio teisę išsakyti savo nuomonę tam tikrais klausimais. G. Merkys, R. Brazienė, D. Urbonaitė-Šlyžiuvienė D., J. Misiovič (2007) pritaria ankstesnių autorių nuomonei ir teigia, kad piliečių dalyvavimas yra aktyvus reiškimasis viešuosiuose reikaluose vietos savivaldos lygmeniu bei priduria, kad ši teisė numatyta Lietuvos teisinėje bazėje, nes tiesiogiai ar netiesiogiai daugelyje įstatymų yra reglamentuota piliečių teisė dalyvauti priimant viešuosius sprendimus. Kaip teigia A. Bučinskas (2014) gerovės valstybę, kurią suvokiame ne tik kaip socialinę ir ekonominę gerovę galime įvardyti kaip demokratijos bei žmogaus teisių įgyvendinimą. Kaip teigia V. Smalskys (2005), socialinės rinkos ekonomikos gerovės valstybės kūrimo modelis yra paremtas piliečių dalyvavimu viešajame valdyme, todėl į gerovės valstybės kūrimą reikėtų labiau įtraukti aktyvius piliečius per bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą (Taylor-Gooby, Zinn, 2004). Mokslininkai A. Raipa ir E. Petukienė (2009) teigia, kad dažniausiai šiuolaikinės viešojo sektoriaus problemos sunkiai išsprendžiamos todėl, kad viešųjų paslaugų teikėjai nepasinaudoja savo pačių klientais, kaip

vertingiausiais ištekiais. Efektyvus klientų gebėjimų panaudojimas yra neatskiriamas nuo bendrojo paslaugos kūrimo idėjos, nes visuomenė nuolat reikalauja efektyvumo, naujų veiklos formų, nuolat gerėjančių ir kokybiškų paslaugų. Tačiau A. Raipa ir E. Petukienė (2009) taip pat pabrėžia, kad nepakanka vien tik orientuotis į klientus, nes labai svarbu, kad patys piliečiai įsitrauktų į bendrą viešųjų paslaugų kūrimą. Todėl šis magistro baigiamasis darbas bus konstruojamas susitelkiant į piliečių dalyvavimą kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas.

Pagal E. Daubarytę (2014) vietos savivalda yra žemiausias politinės sistemos teritorinis vienetas, kaip piliečių interesus atstovaujanti ir vietos gyventojų politinį gyvenimą organizuojanti struktūra. Ir būtent per šią struktūrą piliečiai gali reikšti savo nuomonę bei stebėti interesų įgyvendinimo eigą, taip prisidėdami prie valstybės valdymo proceso. Svarbu paminėti, kad savivaldybėms suteikiama teisė savarankiškai reguliuoti ir tvarkyti dalį viešųjų reikalų bei atlikti valstybės pavestas valstybines užduotis. Vietos savivalda, kaip arčiausiai piliečių esanti valdymo grandis, turėtų siekti stiprinti tiek vidaus administravimo, tiek bendravimo su visuomene būdus ir priemones dialogui tarp institucijos, ir piliečių stiprinimui (Urmonas, Novikovas, 2011), nes komunikuojant abejoms suinteresuotoms pusėms vietos savivaldos institucijos geriausiai gali patenkinti vietos gyventojų poreikius (Petrauskienė, 2005).

Darbo problema. Teisės aktų, kurie reglamentuoja piliečių dalyvavimo teisę, mokslinių Lietuvos ir užsienio autorių darbų, kuriuose būtų pateikiami ir analizuojami teoriniai bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo aspektai, kaip svarbus, gerovės valstybės kūrimą galintis patobulinti komponentas, yra gana mažai. Bendrųjų viešųjų paslaugų pagrindinis tikslas - didinti viešąją vertę, tobulinant bendrųjų viešųjų paslaugų valdymą ir našumą bei efektyvumą, veikiant visuomenės labai bei įtraukiant paslaugos gavėjus į paslaugų kūrimo procesą (Hartleys, 2005). Deja, neretai įvairūs autoriai (Urvikis, 2014, Dvorak, 2009, Podelskis, 2011, Šimkienė, 2014 ir kt.) savo darbuose pažymi, jog piliečiai pasyviai dalyvauja kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas dėl neigiamo požiūrio į valdžios atstovus, dėl informacijos stokos ir nėra imamasi pakankamai priemonių, kurios skatintų piliečių aktyvesnį įsitraukimą ir tokiu būdu gerovės valstybės realizavimą.

Remiantis autorių teiginiais, šiame magistro darbe galima **formuluoti dvi hipotezes:**

H1-savivaldos lygmuo yra arčiausiai piliečių esanti viešojo sektoriaus dalis, todėl valstybės gerovės realizavimas paspartėtų, įtraukus aktyviausius savivaldybių bendruomenių narius, kartu kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas.

H2- valstybės gerovės realizavimui būtina parinkti ir panaudoti konkrečiai savivaldybei tinkamas vidaus administravimo ir bendravimo su visuomene priemones, suaktyvinančias piliečių dalyvavimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime savivaldybėse.

Klientų dalyvavimas yra savaime suprantamas ir naudingas procesas viešosios paslaugos formavime (Šoblinskaitė, Limantaitė, 2010). ES šalyse pastebimas aktyvus piliečių įtraukimas į viešųjų paslaugų kūrimą, tačiau Lietuva yra demokratiškai jauna valstybė ir joje dar nėra įtvirtintos gerovės valstybės nuostatos, todėl ji dar neįstengia suteikti tokių ir tiek paslaugų, kiek realiai jų vietos gyventojams reikia (Urvikis, 2016, Urvikis, 2014). Remiantis Vidaus reikalų Ministerijos duomenimis (2014 <https://vrm.lrv.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/analizes>) 53 savivaldybėse iš esamų 60 piliečiai jiems priimtina forma dalyvauja viešuosiuose sprendimuose, tačiau tik 14 savivaldybės realiai atsižvelgia į piliečių nuomonę priimant viešuosius sprendimus. Kadangi Vidaus reikalų Ministerijos atliktas tyrimas (2014) atskleidė, kad visose Telšių apskrities savivaldybėse (Telšių rajono, Mažeikių rajono, Plungės rajono ir Rietavo savivaldybė) gyventojai tam tikromis formomis dalyvauja sprendžiant viešuosius vietos reikalus ir ši apskritis patenka į savivaldybių sąrašą, kurios atsižvelgia į piliečių nuomonę. Todėl tyrimui pasirinktos Telšių apskrities savivaldybės, kaip pavyzdinės savivaldybės, kuriose piliečiai įsitraukia į viešuosius vietos reiklų tvarkymą.

Iširtumas. Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą gerovės valstybėje analizavo įvairūs užsienio ir Lietuvos autoriai. Gerovės valstybės reiškinys, užsienio autorių pradėtas nagrinėti XX a. pabaigoje. Mokslininkai W. Korpi ir J. Palme (1998) savo darbuose apie gerovės valstybę diskutuoja apie tai, kaip sumažinti skurdą ir nelygybę šalyje, taip pat apie tai, ar socialinė politika turėtų būti skirta mažas pajamas gaunančioms grupėms ir universali, ar išmokos turėtų būti vienodos visiems ar susijusios su užmokesčiu. Tuo tarpu C. Pateman (1988) kalbėdamas apie gerovės valstybę labiau susikoncentruoja ties piliečiais ir teigia, kad gerovės valstybės nuostatos yra paremtos socialdemokratišku požiūriu, kad gerovės valstybė suteikia formaliąją socialinę prasmę ir lygias vertes visų piliečių teisinėms ir politinėms teisėms. Patemano (1988) nuomonei pritaria ir Y. Hasenfeld su J.A. Rafferty (1989) ir teigia, kad socialinės grupės, remiančios gerovės valstybę, yra ekonomiškai ir socialiai pažeidžiamos, nes vadovaujasi socialdemokratų vertybėmis. Taigi pirmieji užsienio autorių darbai apie gerovės valstybę buvo susiję su autorių nuomone, jog gerovės valstybės sąvoka apima socialinę politiką ir biudžeto paskirstymą, visuomenės ir korupcijos veiklos reguliavimą.

Į Lietuvą terminas *gerovės valstybė* atkeliavo vėliau, todėl ir lietuviški moksliniai darbai šia tema atsirado kur kas vėliau nei užsienio autorių. V. Leonavičiaus ir A. Žilio (2009) teigimu, žodžio gerovė reikšmė neturėtų būti siejama tik su valstybine gerove bei socialinių paslaugų vartojimu. Anot autorių gerovę būtina suprasti ir analizuoti plačiau, nes ji apimti daugybę paslaugų ir institutų, kurie susiję ir su pelno organizacijomis, ir su visuomene bei jos poreikiais. Liberalusis gerovės valstybės modelis turėtų būti labiausiai tinkamas Lietuvai. Atsižvelgiant į viešąją politiką

Lietuvoje, ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas regionų nelygybės mažinimui, darbo vietų kūrimui ir socialinės apsaugos infrastruktūrai taikant liberalųjį gerovės valstybės modelį (Maniakas, 2005). Tačiau kaip teigia V. Smalskys (2015), liberaliojo modelio valstybėse, valstybės institucijos menkai reguliuoja socialinius reikalus ir globoja tik tuos, kurie patys negali savimi pasirūpinti.

J. Bučaitė-Vilkė ir A. Žilys (2016) teigia, kad pasyvus gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje yra nemenkas iššūkis tiek vietos politikams, tiek savivaldos administracijoms, besirūpinančioms viešųjų paslaugų teikimu ir gerovės užtikrinimu vietos gyventojams. Todėl, anot autorių, itin svarbiu aspektu tampa pačių gyventojų supratimo skatinimas, kas yra vietos savivalda, kokiais būdais jie gali dalyvauti savivaldybės teikiamų bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime. Todėl, kaip teigia A. Bučinskas, A. Sakalauskaitė (2016) visuomenės dalyvavimas reikšmingas tuo, kad gerovė būtų kuriama visoms socialinėms grupėms ir tenkinant visų grupių poreikius, ko valstybė padaryti viena nėra pajėgi.

Burkšienė V., Dvorak J., Burbulytė-Tsiskarishvili G., Normantė I., Dūda M., Civinskas R. (2017) teigia, kad dėl vykstančių ekonominių ir politinių pokyčių kinta ankščiau suformuoti supratimai apie tam tikrus iššūkius ir procesus, o tame tarpe ir viešųjų paslaugų kūrimo bei teikimo procesų. Todėl kyla iššūkiai netik apibrėžti šių paslaugų sąvoką, bet ir teikimo būdus. Todėl vis iškyla naujos paslaugų teikimo formos, viena tokių paslaugos kūrimas kartu su paslaugos gavėju-piliečiu. Lietuvoje bendrąjį viešųjų paslaugų kūrimą išsamiau analizavo A. Raipa ir E. Petukienė (2009), A. Augustanavičius (2015), M. Urvikis (2016). A. Raipos, E. Petukienės (2009) teigimu „buvo sukurtas terminas „bendrasis kūrimas“, kad aptartų santykius tarp „įprasto kūrėjo“, tokio kaip mokytojas, slaugytojas, socialinis darbuotojas ir „kliento““ (Raipa, Petukienė, 2009, 57 p.). E. Petukienės (2014) teigimu piliečių ir vietos savivaldos atstovų sąveika gali atnešti abipusę naudą kuriant bendras paslaugas. Autorės teigimu toks paslaugų kūrimo būdas mažina viešųjų paslaugų teikimo sąnaudas, individualizuoja paslaugas, padidina jų kokybę ir padidina klientų pasitenkinimą bei prisideda prie gerėjančios gyvenimo kokybės. M. Urvikis (2014) akcentuoja, kad šio proceso metu svarbiausia tai, kad ekonominiai aspektai lieka antraeiliai t.y., kad svarbiausiu tikslu tampa piliečių pasitenkinimas ir jų gerovė. Tačiau E. Vaidelytė, G. Žilinskas, R. Rauleckas (2017) teigia, jog kalbant apie bendrą paslaugų kūrimą reikia pabrėžti, kad piliečiai turi patys reikalauti savo vaidmens sprendimų priėmimo procese.

Tarp užsienio autorių nagrinėjusių bendrąjį viešųjų paslaugų kūrimą galima paminėti tokius autorius kaip: T. Bovaird ir E. Loeffler, (2012), Z. Radnor, S. P., Osborne, T. Kinder ir J. Mutton, (2014), J. Fledderus, T. Brandsen ir M. E. Honingh (2015) bei kitus. Užsienio autorių (Z. Radnor, S. P., Osborne, T. Kinder ir J. Mutton, (2014), J. Fledderus, T. Brandsen ir M. E. Honingh (2015) nuomone, efektyvias viešąsias paslaugas galima kurti tik tuomet, kai orientuojamasi į abiejų

sinteresuotų pusių lygybę ir aktyvų įsitraukimą į procesą. Tačiau Chatfield, Scholl, Brajawidagda (2013) teigia, kad piliečių vaidmuo kuriant viešąsias paslaugas gali būti įvairių lygmenų nuo pasyvaus iki įgalinančio. Todėl, kaip teigia Bovaird, Stoker, Jones, Loeffler, Pinilla Roncancio (2016) piliečiams būtinos ir aktyvinimo priemonės ar atgalinio ryšio teikimas, nes tik tokiu atveju jie linkę aktyviau dalyvauti.

Darbo objektas- bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas gerovės valstybės kontekste.

Tikslas- Nustatyti, kaip vietos savivalda, kaip žemiausias viešojo sektoriaus lygmuo, prisideda prie gerovės valstybės kūrimo (Lietuvos atvejis) ir kokias priemones taikant galima suaktyvinti piliečių įsitraukimą į bendrąjį viešųjų paslaugų kūrimą.

Uždaviniai:

1. Išnagrinėti bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą gerovės valstybės kontekste, išryškinant vietos savivaldos vaidmenį;
2. Susisteminti piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime aspektus gerovės valstybės kūrime ir galimas aktyvesnio dalyvavimo priemones;
3. Nustatyti, kurios priemonės skatintų aktyvesnį Lietuvos piliečių dalyvavimą, kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas.

Tyrimo metodai. Pirmajame darbo skyriuje, taikomi mokslinės literatūros ir dokumentų analizės metodai. Mokslinės literatūros analizės dėka, surenkama informacija, kuri leis išanalizuoti ir nustatyti bendrųjų viešųjų paslaugų sąvoką viešojoje politikoje, identifikuoti piliečių dalyvavimo vaidmenį gerovės valstybės kūrime, apibūdinti piliečių dalyvavimo koncepciją, formas bei nustatyti piliečių dalyvavimo įtaką gerovės valstybės plėtrai.

Antrajame darbo skyriuje, remiantis mokslinės literatūros analizės metodu, siekiama susisteminti piliečių aktyvaus dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime bruožai. Analizės metu bus susisteminti ir aptarti piliečių dalyvavimo paslaugos kūrime teoriniai aspektai. Taip pat, pasitelkiant mokslinių straipsnių analizę bus identifikuotos ir aptartos priemonės, kuriomis viešųjų paslaugų teikėjai galėtų motyvuoti aktyvesnį piliečių dalyvavimą.

Trečiame darbo skyriuje - pristatomas piliečių dalyvavimo tyrimas, kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas, gerovės valstybės kontekste. Taikomas kiekybinis duomenų rinkimo metodas ir statistinių duomenų analizės metodas.

Darbo struktūros apžvalga. Ši magistro baigiamąjį darbą sudaro dvi dalys: teorinė ir empirinė. Teorinę dalį sudaro du skyriai, kurie atitinka iškeltus darbo uždavinius. Pirmasis šio magistro darbo skyrius, skirtas išnagrinėti gerovės valstybės paradigmą bei piliečių dalyvavimo viešųjų reikalų sprendime įtaką gerovės valstybės formavimui.

Antrajame darbo skyriuje, siekiama nustatyti pagrindinius piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo aspektus bei priemones, kuriomis būtų galima skatinti piliečių aktyvumą.

Remiantis pirmajame magistro baigiamojo darbo skyriuje suformuotomis idėjomis, antrajame šio darbo skyriuje išskiriamos ir apžvelgiamos piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo teorinės prielaidos, kurios gali turėti įtakos gerovės valstybės kūrimui. O trečiajame magistro baigiamojo darbo skyriuje tiriama, kaip teorinėje dalyje, remiantis mokslinės literatūros analize, išskirti aktyvaus piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo būdai ir aktyvinimo priemonės realiai atsispindi kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas Telsių regiono kontekste.

I. BENDRŪJŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KŪRIMO SISTEMA GEROVĖS VALSTYBĖS KONTEKSTE

Šiame skyriuje, remiantis mokslininkų idėjomis, pristatoma teorinės gerovės valstybės vertybių ir veiksmų sistemos prielaidos, kuriant piliečių gerovę. Taip pat bus apžvelgta bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo sistema bei piliečių įsitraukimo į šią sistemą poveikis.

1.1. Gerovės valstybės paradigma

Po Antrojo pasaulinio karo „gerovės valstybės“ konceptas tapo intensyvių ir labai plačių diskusijų objektu. Bendriausiu supratimu, gerovės valstybei būdinga visų visuomenės narių galimybių lygybė, gėrybių paskirstymas ir visuomenės atsakomybė už neįstengiančiuosius pasirūpinti savimi (Plėšnys, 2014). Autoriaus C. Offe (2018) teigimu, istoriškai susiklostė, kad gerovės valstybė buvo daugelio veiksnių bendras rezultatas, kurios formos ir sudėtis keitėsi priklausomai nuo šalies socialinių, ekonominių, istorinių ir kitų faktorių.

Tačiau P. Manow (2008) teigia, jog bene didžiausią įtaką, gerovės valstybių politikos formavimuisi turėjo demokratija (dalyvavimo galimybė) ir piliečių sąveikia su valdžios struktūromis. Kaip teigia G. Leimontaitė (2015), gerovės valstybės analizė, glaudžiai siejasi su ekonomika, todėl pokyčiai susiję su finansų ir darbo rinka tampa grėsmingomis rizikomis esamoms gerovės valstybės sistemoms. Tačiau K. Trakšėlys (2014) teigia, jog pokyčiai, kurie vyksta tam tikru laiku yra naudingi, nes jie užtikrina kokybiškesnį žmogaus gyvenimą bei gerovės valstybės kūrimą. J. Aidukaitė, N. Bogdanova, A. Guogis (2012) savo veikale analizuodami gerovės valstybės konceptą taip pat akcentuoja valstybės įsipareigojimus savo piliečiams ir teigia, kad valstybė privalo išsaugoti tam tikrą bent minimalų gerovės lygį savo piliečiams. R. Vainienė (2005) gerovės valstybės reiškinį apibūdina gana panašiai kaip ir anksčiau minėti autoriai. Jos teigimu, gerovės valstybė turi pasižymėti dosnių socialinių išmokų (pensijų, pašalpų ir kt.) ir gausių bendrųjų viešųjų paslaugų piliečiams (medicinos, švietimo ir pan.) sistemomis. Autorės teigimu, gerovės valstybės pavyzdžiu dažnai laikomos Skandinavijos šalys, kuriose itin išplėtotą valstybinio socialinio aprūpinimo sistema. R. Vainienės gerovės valstybės suvokimui pritaria ir J.S. Hacker (2004), kuris teigia, kad gerovės valstybės nuostata išreiškiama piniginėmis išmokomis ir socialinėmis paslaugomis, taip pat pripažįstant socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų bendradarbiavimą kuriant viešąsias paslaugas, kaip svarbų veiksnių gerovės valstybės ir apskritai gerovės kūrime.

A. Plėšnio (2014) teigimu, kiekviena valstybė, kuri nori vadintis gerovės valstybe, privalo pasižymėti tam tikrais bruožais. Pirma, kiekvienas gerovės valstybės modelis turi remtis tam tikra gerovės samprata, kurios įgyvendinimu turi rūpintis valstybė. Antra, turi būti pagrindžiama, kodėl to tikslo verta siekti, t. y. kodėl jis yra gerovė. Trečia, turi būti suformuluoti principai, metodai ir būdai, reikalingi tai gerovei realizuoti, kitaip tariant, reikia žinoti, kaip tą gerovę pasiekti. Ir

pagaliau, ketvirta, gerovė turi būti tikslingo valstybinių institucijų bei valstybės piliečių veikimo rezultatas. M. Yerkes ir R. van der Veen (2011) teigia, kad gerovės valstybės susitarimai, tokie kaip sveikatos apsauga, būstas ir socialinė apsauga apibrėžia piliečių socialines teises. Taip pat, autoriai pastebi, jog vykdomos reformos kartu su ekonominėmis krizėmis ir besikeičiančia politine aplinka sukuria galimybę ir aplinkybes piliečiams aktyviau dalyvauti viešosios paslaugos kūrimo ir formavimo procesuose. Nors socialinės ir ekonominės gerovės piliečiams valstybėje užtikinimas yra svarbus gerovės valstybės elementas, tačiau ne ką mažiau svarbus elementas yra ir veikli bei socialiai teisinga visuomenė. Nes piliečių įsitraukimas į viešosios paslaugos teikėjo veiklą ir bendradarbiavimas su teikėju sukuria geresnes paslaugas ir geresnę valstybę joje gyvenantiems. A. Lindbeck (2006) nagrinėdama gerovės valstybės konceptą, išskyrė ir suklasifikavo šiuolaikinių gerovės valstybių politikos realizavimo problemas, tačiau darbe analizuojama tik viena autorės išskirta problema, kuri yra reikšminga šiam baigiamajam darbui. Tai yra piliečių pasyvumas ir kompetencijų stoka dalyvaujant, o ypač vietos savivaldos lygmenyje, viešosios paslaugos kūrime kliudo gerovės valstybės politikos formavimui ir tobulinimui.

Taip pat įvairūs autoriai (V. Smalskys, 2005, C. Bamba, E. Terje, 2008, V. Leonavičius, A. Žilys, 2009, Aidukaitė 2010, J. Aidukaitė, 2012, A. Šileika, J. Paškevičiūtė, 2013 ir kt.) savo moksliniuose darbuose analizuoja ir aprašo politologo Richard M. Titmuss išskirtus ir G. Esping Andersen papildytus bei pervardytus gerovės valstybės modelius. Pagrindiniai šių modelių specifiniai bruožai ir skirtumai susisteminti ir pateikti pirmoje lentelėje, pagal tam tikrus kriterijus (žr. 1 lentelė).

1 lentelė. Gerovės valstybės modelių charakteristika

Modelio pavadinimas Kriterijai	Socialdemokratinis (institucinis- perskirstymo)	Konservatyvusis- korporatyvinis	Liberalusis
Išmokos lyginant su kitais modeliais	Aukščiausios	Vidutinės	Žemiausios
Institutas atsakingas už gerovę	Dominuoja valstybė	Dominuoja darbdavys ir šeima	Dominuoja rinka
Socialinių problemų prevencija	Vykdoma aktyvi prevencijos politika	Vykdoma pasyvi/ minimali prevencijos politika	Vykdoma pasyvi/ minimali prevencijos politika
Valstybės reguliavimo laipsnis	Valstybės vaidmuo aukštas	Valstybės vaidmuo minimalus	Valstybės vaidmuo minimalus

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis, V. Smalskio, 2005, C. Bamba, E. Terje, 2008, A. Žilio, 2009, J. Aidukaitės 2010, J. Aidukaitės ir kt., 2012, V. Leonavičiaus, A. Šileikos, J. Paškevičiūtės, 2013 darbais.

Kaip matyti iš 1 lentelėje pateiktų duomenų, lyginamoji visų modelių analizė atskleidė esminius skirtumus tarp valstybių socialinės politikos. Visuose modeliuose yra pasirenkamas institutas (šeima, rinka, valstybė), kuris bus atsakingas už piliečių socialinę gerovę, ypač tada, kai jie yra socialiai pažeidžiami. Taip pat, visų modelių išmokos socialiai pažeidžiamoms grupėms yra skirtingos pvz., socialdemokratinis yra dosniausias išmokomis, o tuo tarpu liberalusis mažiau dosnus, nes manoma, jog piliečiai gali ir turi pasirūpinti savimi patys. Tai, kokį modelį valstybė pasirenka socialinei politikai įgyvendinti lemia politiniai, ideologiniai, religiniai bei kultūriniai veiksniai. Žinoma, jei norima, kad vykdoma socialinė politika funkcionuotų tinkamai ir atneštų laukiamus rezultatus būtina atsižvelgti į valstybių specifiką bei nacionalinį kontekstą. Kadangi, vienodų priemonių įgyvendinimas/ taikymas, atnešantis teigiamus ar neigiamus rezultatus, skirtingo tipo valstybėse gali būti atvirkštinis.

Apibendrinant, galima teigti, kad gerovės valstybę plačiaja prasme sudaro dvi valdžios sektoriaus išlaidų rūšys: pirma piniginės išmokos namų ūkiams ir subsidijos ar tiesioginės išmokos bei antra rūšis - paslaugų teikimas (pvz., vaikų priežiūra, ikimokyklinis ugdymas, švietimas, sveikatos priežiūra ir senatvės priežiūra), kurių kūrime svarbų vaidmenį atlieka aktyvūs piliečiai. Silpna viešųjų paslaugų struktūra ir riboti išteklių smarkiai riboja šalių, kaip gerovės valstybių vystymąsi. Todėl, gerovės valstybės politika turėtų būti konstruojama, remiantis piliečių įsitraukimo skatinimu į paslaugų kūrimo procesą. Nes kuo daugiau piliečių pasinaudos savo teisėmis dalyvauti viešųjų paslaugų kūrime, tuo labiau paslauga taps naudingesnė bei tenkinanti piliečio lūkesčius. Apžvelgus gerovės valstybės konceptą svarbu atskleisti piliečių dalyvavimo aspektą. Šis piliečių dalyvavimo aspektas kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas svarbus tuo, kad įsitraukiant ir piliečiams pati viešosios paslaugos kūrimo sistema tampa našesnė ir skaidresnė.

1.2. Piliečių dalyvavimas gerovės valstybės kūrime

Siekiant išanalizuoti bendrųjų viešųjų paslaugų įtaką gerovės valstybės formavime, pirmiausia bus pasitelkiama aktyvių piliečių dalyvavimo bendrosios viešosios paslaugos formavime analizė. Po to aktyvių piliečių, kaip paslaugos kūrėjų sąveika su viešąsias paslaugas teikiančiomis institucijomis.

1.2.1. Piliečių dalyvavimo įtaka gerovės valstybės kūrimui

Europoje, o taip pat ir Lietuvoje vyksta įvairios transformacijos valstybės valdymo struktūrose, kurios sąlygoja tai, kad viešųjų procesų dalyvių daugėja, todėl tenka ieškoti sprendimų šių procesų valdymui ir integravimui. Kadangi L. Bivainienės teigimu (2015) viešosios paslaugos yra piliečių ryšys su valstybinėmis institucijoms ir jų atstovais, kurie siekia patenkinti piliečių poreikius bei užtikrinti jų teises ir laisves. Todėl autorės manymu valstybė privalo plėsti viešųjų paslaugų turinį ir aktyviau įtraukti piliečius, nes tik jų sanglauda gali gerinti visuomenės narių

gyvenimo kokybę, kelti jų gerovę, o taip pat jos turi ir didelę reikšmę valstybingumo kūrimui bei palaikymui. Tuo tarpu E. Stumbraitė- Vilkišienė (2013) pastebi, kad daugumoje šalių mokslininkai susitelkia į tyrimus apie piliečių dalyvavimo politiniame gyvenime problematiką, bet mažai analizuojamas piliečių aktyvus dalyvavimas viešojoje politikoje, ypač viešųjų paslaugų organizavimo atveju, kada piliečiai tampa ne tik viešųjų paslaugų gavėjais, bet ir kūrėjais, prisidedančiais prie paslaugos teikimo ir kokybės gerinimo. Todėl, visiems norintiems, turi būti sudaromos sąlygos realizuoti savo įgūdžius, sugebėjimus ir kitas savybes dalyvaujant viešojo sektoriaus veikloje. O viešųjų paslaugų tikslas ir yra patenkinti mūsų kaip vartotojų poreikius. Tačiau A. Westin (2015) teigia, jog mes - piliečiai, kaip paslaugų vartotojai galime kurti viešąsias paslaugas ir sujungti savo piliečio, vartotojo ir gamintojo vaidmenis. Ir taip gauti naują reiškinį – bendrąjį viešųjų paslaugų kūrimą.

K. Padelskis (2011) teigia, kad piliečių įsitraukimo lygis į paslaugų kūrimą yra gerovės valstybės indikatorius t. y., jei piliečiams yra sudaromos palankios sąlygos įsitraukti ir jomis piliečiai naudojasi vadinasi ta valstybė eina tinkama linkme, kuriant gerovės valstybę. Autoriaus nuomone, gyventojų ir vietos vadžios komunikavimas didina viešųjų institucijų skaidrumą, atsakomybę ir sudaro sąlygas efektyvesnei paslaugos kūrimo ir teikimo sistemai. Nes gyventojai kur kas geriau mato, kokios problemos vyrauja jų bendruomenėje ir gali pasiūlyti efektyvius jų sprendimo būdus. Piliečių sąveika su valdžios atstovais padeda įgyvendinti pagrindines šiuolaikinio viešojo valdymo vertybes t. y., skaidrumą, viešumą, įgaliojimų perleidimą ir kt. Piliečių dalyvavimas kūrime, kuris ir padeda užtikrinti šiuolaikinio viešojo valdymo principų įgyvendinimą, sąlygoja paslaugų kūrimo efektyvumą (Raipa, Buškevičiūtė, 2011).

Piliečių įsitraukimo į viešosios paslaugos kūrimą fenomenas užima vis svarbesnę vietą modernizuojant gerovės valstybes visoje Europoje ir už jos ribų. Tačiau, svarbiausias elementas gerovės valstybės modernizavimo procese yra aktyvus pilietis, kuris nėra priklausomas nuo gerovės valstybės teikiamų „malonių“ ir norintis visapusiškai dalyvauti pertvarkant šiuolaikinę visuomenę. Tikimasi, kad piliečių dalyvavimas padės pasiekti teigiamų pokyčių gerovės valstybės paslaugų rinkoje per paslaugų formavimo, valdymo ir teikimo sferas (Newman, Tonkens, 2011). E. Stumbraitės- Vilkišienės (2013) teigimu, institucijos, kurios organizuoja ir teikia viešąsias paslaugas susiduria su paslaugų efektyvumo ir piliečių pasitenkinimo jomis problemomis. Taip yra todėl, kad tradicinis paslaugų teikimas yra pasenęs ir neefektyvus šiais laikais, todėl būtinas naujas ir novatoriškas paslaugų kūrimo būdas.

Ši viešųjų paslaugų teikėjų ir vartotojų tarpusavio priklausomybė paslaugų formavime sudaro tris prielaidas kurtis gerovės valstybei. Pirmiausia, sistemingas paslaugų vartotojų dalyvavimas paslaugos procese, sudaro galimybę įtakoti galutinius rezultatus. O piliečių dalyvavimo principu

paremta ir sukurta paslauga užtikrina, kad ta paslauga bus efektyvesnė ir kurianti individualią ir visuotinę gerovę, dėl savo specifinių savybių - pritaikomumo ir novatoriškumo. Antra, vartotojas gali vertinti paslaugos galutinį rezultatą, bet ir jos kūrimo procesą bei kaštus, todėl labiau vertina pačią paslaugą bei tampa atsakingesnis vartotojas prieš visuomenę ir valstybę. Trečia, mobilizuojant piliečių galimybes kuriama viešoji vertė, kuri nėra matuojama tik BVP, bet ir savanoriška bei socialine veiklomis, kurios kuria pridėtinę vertę gerovės valstybės režimui (Bovaird, Loeffler, 2013, Bovaird, Stoker, Jones, Loeffler, Pinilla Roncancio, 2016).

Gerovės valstybės perspektyva yra neatsiejama nuo demokratiško valdymo režimo, kuris labai skatina aktyvesnį piliečių dalyvavimą ir trečiojo sektoriaus įsitraukimą į gerovės užtikrinimą per paslaugų teikimą. Teisiškai piliečiai yra viešosios paslaugos vartotojai, kurias teikia savivaldos institucijos, privačios įmonės arba galbūt abu pagal bendradarbiavimo sutartis. Šios sąlygos dar labiau užtikrinamos, kai valstybėje orientuojamasi į dalyvaujamąją, o ne atstovaujamąją demokratiją, kurioje piliečiai įsitraukiami į kai kurių viešųjų paslaugų kūrimą, gerovės valstybės raidą ir demokratijos atnaujinimą (Pestoff, 2009). L. Delsen (2016) teigia, kad aktyvių piliečių ir jų dalyvavimo tema per pastaruosius du ar tris dešimtmečius tapo populiariausia ir reikšmingiausia kalbant apie gerovės valstybių politikos formavimą. Aktyvus piliečių įsitraukimas į viešosios paslaugos kūrimo procesą padeda mažinti gyventojų priklausomybę nuo paslaugų ir gerovės valstybės užtikrinamų gyvenimo sąlygų. T.y., pilietis stengiasi pats užtikrinti sau gerovę, o ne reikalauja šito iš valstybės. Todėl, kad piliečiai dalyvaudami paslaugos kūrime supranta paslaugos organizavimo reikšmę bei paslaugos kūrimo kaštus ir tampa atsakingesni vartotojai. Taip pat, galima rasti daug mokslinės literatūros, kurioje būtų aprašoma, kokią naudą gerovės valstybės formavimui duoda aktyvus piliečių dalyvavimas. Lentelėje (žr. 2 lentelė) pateikiamos įvairių autorių nuomonės apie piliečių bendradarbiavimą su vietos savivaldos viešųjų paslaugų teikėjais ir to bendradarbiavimo daromą įtaką bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimui.

2 lentelė. Piliečių įsitraukimo į viešosios paslaugos kūrimą poveikis gerovės valstybės kūrimui.

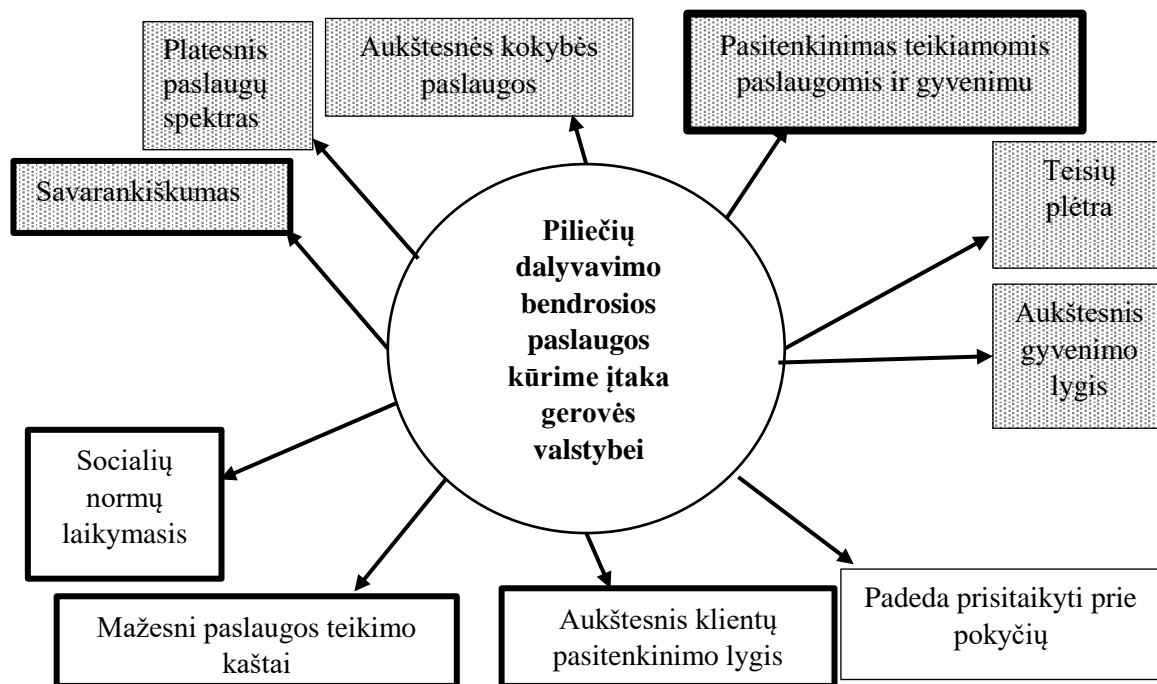
Autorius ir metai	Piliečių dalyvavimo paslaugos kūrime įtaka gerovės valstybei
V. Pestoff (2009), D. Boyle, M. Harris, (2009), V. Pestoff, T. Brandsen, (2013), T. Bovaird, G.G. Van Ryzin, E. Loeffler, S. Parrado (2015).	Įtraukus piliečius į viešosios paslaugos formavimą ji įgauna naujus aspektus tai yra aukštesnę kokybę taip pat suformuojamas platesnis paslaugos spektras . Todėl yra užtikrinamas aukštesnis piliečių gyvenimo lygis , nes kai galima rinktis iš daugiau galimų variantų piliečiai jaučiasi saugesni ir labiau motyvuoti.
J. R. Dalton (2008), M. Horne, T. Shirley (2009), J. Fledderus, T. Brandsen, M. Honingh (2014).	Pilietinių ir politinių teisių plėtra paskatino naujas socialinių teisių kategorijas, tokias kaip socialinės paslaugos , teikiamos tiems, kuriems tai reikalinga ir rūpestį bendra gyventojų gerove.
I. Abizadeh (2008), O. P. Askheim, K. Christensen, S. Fluge, I. Guldvik (2016), W. H. Voorberg, V.J. Bekkers, L.G. Tummers (2015).	Piliečių įsitraukimas į “gerovės ratą“, kuriame jie tampa naudos gavėjais yra naudinga, nes suteikiama piliečiams daugiau teisių . O daugialypė socialinė įtrauktis skatina piliečius tapti savarankiškesniais bei skatina pagalbą vieni kitiems ir kuria bendrą gerovę .

T.T. Swartz, A. Blackstone, C. Uggen, H. McLaughlin (2009).	Piliečių dalyvavimas yra naudingas visuomenei ir individams, nes jis susijęs su sumažėjusiu nusikalstamumu, piktnaudžiavimu psichotropinėmis medžiagomis ir padidėjusiu užimtu darbo rinkoje bei aukštesniu išsilavinimu, aukštesniais profesiniais pasiekimais, pasitenkinimu gyvenimu ir sveikata.
L. Delsen (2016), T. Bovaird, E. Loeffler (2012), S. P. Osborne S, Z. Radnor, K. Strokosch (2016).	Piliečių įtraukimas formuojant viešąsias paslaugas padeda lengviau prisitaikyti prie kintančių aplinkybių, mažinama priklausomybė nuo valstybės aprūpinimo ir tampa savarankiškesni arba labiau priklausomi nuo šeimos ir bendruomenės solidarumo nei nuo valstybės pagalbos.
E. Petukienė (2014)	Mažinamos viešųjų paslaugų teikimo sąnaudos, individualizuojamos paslaugos, padidėja kokybė ir klientų pasitenkinimas bei gerėja gyvenimo kokybė.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės. Duomenys iš: informacijos šaltinių nurodytų lentelėje.

Kaip matyti iš 2 lentelėje pateiktų duomenų piliečių aktyvus įsitraukimas į viešosios paslaugos formavimą kurią pridėtinę vertę gerovės valstybės formavimui, nes yra naudingas tiek paslaugos gavėjui- piliečiui: *paslaugos aukštesnės kokybės, platesnis paslaugų spektras, pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis ir gyvenimu, savarankiškumas, teisių plėtra, saugumas, aukštesnis gyvenimo lygis*, tiek jos teikėjui- valstybei: *mažesni paslaugos teikimo kaštai, aukštesnis klientų pasitenkinimo lygis, padeda prisitaikyti prie pokyčių, didėja paslaugos vartotojų savarankiškumas, mažesnis nukrypimas nuo socialiai priimtinių normų.*

Tačiau kai kurios piliečių dalyvavimo bendrosios paslaugos kūrimo naudos persipina ir teikia naudą abiem suinteresuotoms pusėms, tai bandoma pavaizduoti 1 paveiksle (žr. 1 pav.).



1 pav. Piliečių dalyvavimo viešosios paslaugos kūrimo nauda suinteresuotoms pusėms kuriant gerovės valstybę.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis K. Sandrine seminario pristatyme (2016) pateikiamo paveikslo pagrindu ir 2 lentelės duomenimis.

Kaip matyti iš 1 paveiksle pateiktų duomenų, piliečių ir vietos savivaldos atstovų sąveika, kuriant bendras viešąsias paslaugas, yra naudingas abiem pusėm t. y., tiek piliečiams (figūros pilku užpildu), tiek valstybei (figūros be užpildo). Tačiau piliečių dalyvavimo paslaugų kūrime sukeliama nauda kartais sukelia „persiliežimo“ procesą, kuris reiškia, kad nauda teikiama vienai suinteresuotai pusei taip pat tenkina ir kitos suinteresuotos pusės poreikius, teikiant jiems naudos (ryškesniu kontūru pažymėtos figūros). Todėl bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas kuria pridėtinę vertę piliečių gerovės lygiui bei padeda formuoti gerovės valstybę.

Piliečių dalyvavimas viešosios paslaugos organizavime kuria pridėtinę vertę piliečių interesų tenkinimui bei gerovės valstybės formavimui. Piliečiai įsitraukdami į viešosios paslaugos formavimą padeda kurti aukštesnės kokybės ir platesnio spektro paslaugas, bei mažina administracinę našą ir paslaugos kūrimo sąnaudas. Tačiau kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas svarbiausia, kad abi pusės būtų suinteresuotos ir motyvuotos bendrauti bei bendradarbiauti lygiomis teisėmis.

1.2.2. Piliečių ir vietos savivaldos atstovų sąveikos koncepcija

Pagal E. Daubarytę (2014) vietos savivalda yra žemiausias politinės sistemos teritorinis vienetas, kaip piliečių interesus atstovaujanti ir vietos gyventojų politinį gyvenimą organizuojanti struktūra, per kurią piliečiai gali reikšti savo nuomonę bei stebėti interesų įgyvendinimo eigą, taip prisidėdami prie valstybės valdymo procesų. Svarbu paminėti, kad savivaldybėms suteikiama teisė savarankiškai reguliuoti ir tvarkyti dalį viešųjų reikalų bei atlikti valstybės pavestas valstybines užduotis, todėl labai svarbiu aspektu tampa piliečių dalyvavimas. Vietos savivalda, kaip arčiausiai piliečių esanti valdymo grandis, turėtų siekti stiprinti tiek vidaus administravimo, tiek bendravimo su visuomene būdus ir priemones dialogui tarp institucijos ir piliečių stiprinimui (Urmonas, Novikovas 2011), nes komunikuojant abejoms suinteresuotoms pusėms vietos savivaldos institucijos geriausiai gali patenkinti vietos gyventojų poreikius (Petrauskienė, 2015). A. Raipos (2014) teigimu, šiandieniniame paslaugų kūrime, valdyme ir teikime yra pasitelkiamos demokratinės vertybės, todėl paslaugos kūrimo procesai neatsiejami nuo piliečių ir valdžios institucijų atstovų lygių galimybių ir teisių užtikrinimo. Tokiu būdu, paslaugos teikėjai neturi galimybės savivaliauti, ignoruoti piliečių poreikių ir įstatymo „apėjimo“. Todėl galima teigti, kad vienas iš svarbiausių bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo kriterijų yra abiejų suinteresuotų institutų sąveika grindžiama demokratiškumo principais.

Socialinė politika yra gerovės valstybės pamatas, kurios pagrindinis tikslas yra visuomenės poreikių tenkinimo reguliavimas. Socialinė politika apima tokias sritis kaip švietimas, sveikata ir

šeimos gerovė bei kitas svarbias sritis, kurios yra formuojamos žemiausiuose administraciniuose vienetuose (pvz., ikimokyklinis ugdymas) ir tiesiogiai atsakingos už piliečių gerovę. Todėl būtinas ir pačių piliečių dalyvavimas, kuriant paslaugas ir užtikrinant, jog jos tikrai ir tikslingai tenkintų jų poreikius ir padėtų sprendžiant iškilusias problemas. Piliečių aktyvumas įsitraukiant į viešųjų paslaugų kūrimą ir bendradarbiavimas su vietinės valdžios (savivaldybės/ seniūnijos lygmenyje) atstovais suformavo naują reiškinį mokslinėje literatūroje- bendrąjį paslaugų kūrimą (angl. -co-production) (Alford, 2009, Bovaird, Loeffler, 2012.)

Piliečių dalyvavimas, paprastai laikomas gyvybiškai svarbiu demokratijos aspektu. Daugelis teoretikų teigia, kad piliečių dalyvavimas daro teigiamą poveikį demokratijos kokybei. A. Michels, L. De Graaf (2010) teigia, kad piliečių vaidmuo priimant sprendimus bei formuojant viešąsias paslaugas yra ribotas, daugiau skirtas teikti informaciją valdžios atstovams, kurios pagrindu yra priimti tolimesni sprendimai. Nepaisant to, autorius teigia, kad piliečių dalyvavimas daro teigiamą poveikį demokratijai: ne tik žmonės jaučia didesnę atsakomybę už viešąsias problemas, bet ir padidina visuomenės dalyvavimą, skatina žmones klausytis nuomonių įvairovės ir prisideda prie aukštesnio laipsnio sprendimų teisėtumo. Tačiau, kaip nėra vienos nuomonės apie piliečių dalyvavimo naudą, taip nėra ir vienos nuomonės, kas tai yra piliečių dalyvavimas, todėl nėra ir bendros visuotinai pripažintos sąvokos. Dalis sąvokų, kuriomis bandoma apibrėžti piliečių dalyvavimą formuojant viešąsias paslaugas pateikiama trečioje lentelėje (žiūrėti 3 lentelė.).

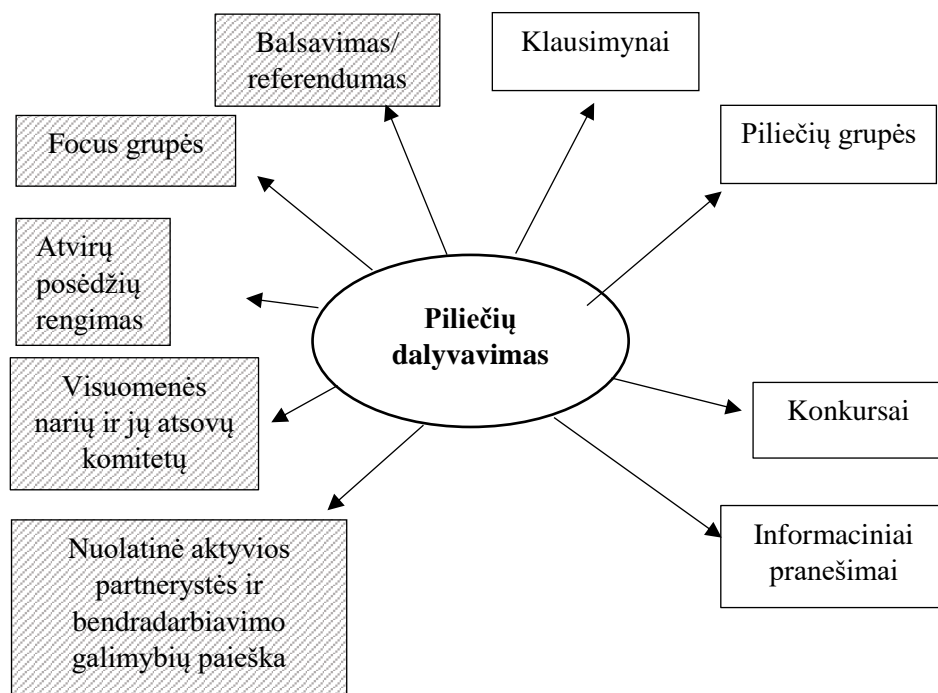
3 lentelė. Piliečių dalyvavimo samprata

Autorius	Samprata
E. Fang (2008, 90 p.)	„Piliečių įsitraukimas į paslaugos formavimą reiškia naujo produkto sukūrimą ir jo novatoriškumą , reiškia, kad sukurtas produktas skiriasi iš kitų konkuruojančių alternatyvų.“
Y. Yi, R. Nataraajan., T. Gong (2011, 87 p.)	„Piliečių, kaip klientų dalyvavimas yra elgesys, kuris yra numatomas ir būtinas sėkmingai paslaugų gamybai ir teikimui .“
E. Petukienė (2014, 138 p.)	„Plačiąja prasme klientų dalyvavimas paslaugos kūrime laikomas dinamiška sąveika tarp paslaugų teikėjų ir klientų, kurie gali nuolat tobulinti ir reformuoti viešąsias paslaugas , užtikrinti, kad jos būtų tinkamai įgyvendintos“
D. Navikienė (2014, 19)	„Tai tarsi tam tikras išorinis veiklos įvertinimo būdas, parodantis problemos išsprendimo laipsnį .“
M. Fagence (2014, 19 p.)	„Piliečių dalyvavimas yra procesas , kuris suteikia privatiems asmenims galimybę daryti įtaką viešiesiems sprendimams ir leidžia būti demokratinį sprendimų priėmimo proceso dalimi.“

Šaltinis: sudaryta autorės. Duomenys iš: informacijos šaltinių nurodytų lentelėje.

Kaip matyti, iš 3 lentelėje pateiktų apibrėžimų, piliečių dalyvavimas yra dinamiška sąveika tarp paslaugos gavėjo ir teikėjo, kuri padeda spręsti problemas kuriant viešąsias paslaugas. Toks sąveikos įgyvendinimas padeda sukurti naujas paslaugos formas ir tinkamai įgyvendinti sukurtos

paslaugos teikimą. Bendrosios paslaugos kūrimo metu privatūs asmenys tiesiogiai ar netiesiogiai gali daryti įtaką viešiesiems sprendimams. Prie piliečių dalyvavimo galima priskirti tokias veiklas kaip savanorystė savo gyvenvietėse, dalyvavimas formuojant savivaldybės biudžetą, balsavimas ir kitos panašios veiklos. O. Renn, T. Webler, P. Wiedemann (2013) teigia, kad piliečių dalyvavimas viešuosiuose reikaluose nėra nauja koncepcija. Daugelyje šalių yra plačių iniciatyvų, kurios skatina piliečių dalyvavimą valdymo ir sprendimų priėmimo procesuose. Nuo biudžeto sudarymo dėl vandens valdymo/ naudojimo ir aplinkos apsaugos programų. Visuose šiuose procesuose, piliečių dalyvavimas yra laikomas esminiu mechanizmu siekiant tvaraus ir demokratinio proceso. Aktyvus piliečių dalyvavimas visuomeninėje veikloje gali apimti įvairias dalyvavimo formas, politines, socialines, kultūrinės ar ekonomines, taip pat jų derinius. Tiek E. Šimkienė (2014), tiek L. Marcinkevičiūtė su R. Petrauskienė (2008) teigia, kad piliečių dalyvavimą galima suklasifikuoti į dvi pagrindines *tiesioginio* (pilkame kvadratu fone kairėje pusėje) ir *netiesioginio* (baltame kvadratu fone dešinėje pusėje) dalyvavimo kategorijas (žr. 2 pav.).



2 pav. Piliečių dalyvavimo formos.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis L. Marcinkevičiūtės, R. Petrauskienės (2008) ir E. Šimkienės (2014) moksliniais darbais.

Taigi, piliečių konstitucinė teisė dalyvauti politiniame gyvenime, priimant sprendimus jiems aktualiais klausimais yra užtikrinama įvairiomis formomis. Vienos dalyvavimo formos (referendumas, balsavimas ir kt.) užtikrina piliečiams galimybę daryti tiesioginę įtaką viešiesiems sprendimams. Tačiau yra ir kitos dalyvavimo formos: klausimynai, konkursai, piliečių atstovavimas

ir kt., kaip alternatyva tiesioginiam dalyvavimui. Tačiau labai svarbu ir tai, kad patys piliečiai būtų aktyvūs ir suinteresuoti dalyvauti kuriant paslaugas. Nes tik nuo jų priklauso ar jie pasinaudos, pasirenkant sau priimtinausią formą, savo teise išsakyti norus ir lūkesčius bei daryti įtaka priimamiems sprendimams.

Šimkienė E. (2014) teigia, kad piliečių dalyvavimas yra pagrindinis demokratijos principas ir juo reikia vadovautis demokratiškoms valstybėms. Piliečiai dalyvaudami turi galimybę daryti įtaką vietos valdžios atstovų priimamiems sprendimams bei tikrinti kaip juos atstovaujantys asmenys bei institucijos dirba, kaip priima jiems aktualius sprendimus (Dvorak, 2009, Riekašius, 2011). K. Podelskis (2011) ir G. Žilinskas (2010) savo darbuose teigia, kad piliečių dalyvavimas paslaugos kūrimo daro tam tikrą įtaką paslaugų kokybei. Jų teigimu, piliečių dalyvavimas atneša tokius teigiamus pokyčius viešojoje politikoje kaip: atvirumas; viešumas bei informacijos sklaida; valdžios atstovų darbo skaidrumas; lengviau patenkinti bendruomenės specifinius poreikius ir prioritetus; efektyvesnis piliečių interesų atstovavimas; aiškūs ir pagrįsti sprendimai. Todėl svarbu, jog piliečiai įsitrauktų į viešosios paslaugos kūrimą, nes tik tokiu atveju sprendimo priėmėjai ir paslaugų teikėjai gali gauti reikiamos informacijos sprendžiant tam tikras gyventojų problemas. Taip pat, svarbus dalyvavimo aspektas yra galimybių kritikuoti vietos savivaldos atstovus ir jų veiklą sudarymas bei korupcijos raiškos mažinimas.

Tačiau L. Marcinkevičiūtės ir R. Petrauskienės (2008) teigimu, piliečių dalyvavimas priimant sprendimus bei kuriant paslaugas gali būti ir neigiamas reiškinys. Autorių teigimu, visų gyventojų poreikių patenkinti neįmanoma, o stengimasis tai padaryti, norint priimti vieną ar kitą sprendimą įtraukiant visuomenę, atima daug laiko ir reikalauja papildomų išlaidų. J. Bučaitė-Vilkė ir A. Žilys (2016) teigia, kad pasyvus gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje yra nemenkas iššūkis tiek vietos politikams, tiek savivaldos administracijoms, besirūpinančioms viešųjų paslaugų teikimu ir tinkamos gyvenimo kokybės užtikrinimu vietos gyventojams. Todėl, autorių teigimu, itin svarbiu aspektu tampa pačių gyventojų supratimo skatinimas, kas yra vietos savivalda, kokiais būdais jie gali dalyvauti savivaldybės lygmenyje. Todėl piliečių dalyvavimas turėtų būti skatinamas ir užtikrintas šiais būdais: nuolatinis piliečių informavimas apie esamas problemas ir jų sprendimo galimybes, apklausos, tarybos, įtraukiamos piliečių grupės į sprendimų priėmimą (Marcinkevičiūtė, Petrauskienė, 2008, Šimkienė, 2014).

Apžvelgus mokslinę literatūrą galima išskirti šiuos piliečių ir vietos savivaldos atstovų sąveikos aspektus (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Piliiečių ir vietos savivaldos administratorių sąveikos aspektų charakteristikos.

Piliiečių ir vietos savivaldos administratorių sąveikos aspektai	Apibūdinimas
Piliiečių interesų atstovavimas	Vietos savivalda yra žemiausias politinės sistemos teritorinis vienetas, kuris atstovauja vietos gyventojų interesu politinį gyvenimą organizuojanti struktūra.
Ryšių palaikymas	Stiprinami vidaus administravimo procesai, bendravimo su visuomene būdai ir ieškomos priemonės dialogui tarp institucijos ir piliiečių užmezgimui.
Koordinavimas ir dalyvavimas	Dalyvavimas formuojant savivaldybės biudžetą, balsavimas ir kitos panašios veiklos.
Atsakomybė ir kontrolė	Galima įtakoti vietos valdžios atstovų priimamus sprendimus bei tikrinti kaip juos atstovaujantys asmenys bei institucijos dirba, kaip priima jiems aktualius sprendimus, kritikuoti vietos savivaldos atstovus.
Demokratijos principo užtikrinimas	Vykstant abiejų suinteresuotų institūtų sąveikai paslaugos teikėjai neturi galimybės savivaliauti, ignoruoti piliiečių poreikių ir įstatymo „apėjimo“.
Paslaugos kaštai	Visų gyventojų poreikių patenkinti neįmanoma , o stengimasis tai padaryti atima daug laiko ir reikalauja papildomų išlaidų.
Piliiečių sąmoningumo skatinimas	Supratimo skatinimas, kas yra vietos savivalda, kokiais būdais jie gali dalyvauti savivaldybės lygmenyje.
Komunikavimas	Piliečiai pasyviai dalyvauja kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas dėl neigiamo požiūrio į valdžios atstovus, dėl informacijos stokos

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis J. Bučaitės-Vilkės ir A. Žilio (2016), J. Dvorak, 2009, R. Riekašiaus, 2011, A. Urmono, A. Novikovo 2011 darbais.

Kaip matyti iš 3 lentelėje patektų duomenų piliiečių ir vietos savivaldos atstovų sąveikos gali pasireikšti įvairiais aspektais nuo kontaktavimo iki dalyvavimo ir net kontrolės. Taip yra todėl, kad piliiečiams labiau įsitraukiant į viešųjų reikalų tvarkymą jiems suteikiama vis daugiau teisių ir galių. Gyventojai gali ne tik konsultuoti ar išsakyti savo pastebėjimus, bet daryti tiesioginę įtaką sprendimams ir kontroliuoti jų įgyvendinimo procesą. Todėl didėja piliiečių pasitikėjimas valdžios atstovais, piliiečiai tampa daug savarankiškesni, vertina teikiamas paslaugas bei jaučiasi naudingi visuomenei, didėja skaidrumo lygis. Piliiečių įsitraukimas į šį procesą naudingas ir valdžios atstovams, nes jie gali lengviau prisitaikyti prie aplinkos pokyčių, gauti aktualios ir reikšmingos informacijos bei išgirsti siūlymų problemų sprendimams.

Kaip teigia Aurylaitė I. (2017, 124 p.) „savivalda pasireiškia per visų socialinės organizacijos narių dalyvavimą nagrinėjant, priimant ir įgyvendinant bendrus sprendimus. Vietos savivalda yra pagrįsta politine grandimi, jungiančia makrolygmens pagrindinius aktorius – politinius lyderius su mikrolygmeniu – piliiečiais.“ Todėl piliiečių ir vietos savivaldos atstovų komunikavimas tiesiogiai lemia piliiečių įsitraukimą į viešuosius sprendimus, kas yra labai svarbus aspektas siekiant užtikrinti

demokratiją valstybėje. Todėl būtina, kad šių dviejų pusių sąveika tenkintu abiejų suinteresuotų pusių poreikius ir lūkesčius bei būtų savanoriškas ir atviras procesas.

Apibendrinant pirmąjį skyrių galima teigti, kad svarbiausias piliečių interesus tenkinantis viešojo sektoriaus lygmuo yra vietos savivalda, kuri yra arčiausiai piliečio. Nuo to, kokios stiprios ir aktyvios vietos bendruomenės, didžia dalimi priklauso, kaip šalyje funkcionuoja demokratija. Demokratinėse visuomenėse yra ypač svarbūs gyventojų požiūriai, todėl būtina pasitelkti šią viešojo sektoriaus dalį gerovės valstybės kūrimui, skatinant aktyvų šio lygmens suinteresuotų asmenų t. y., vietos savivaldos atstovų ir vietos gyventojų bendradarbiavimą. Tačiau svarbu paminėti ir tai, kad bendrosios viešosios paslaugos ženkliai prisideda prie gerovės valstybė vertybių puoselėjimo. Taip yra todėl, kad bendradarbiaujant šioms dviem šalims (savivaldos atstovams ir piliečiams) viešasis sektorius tampa skaidresnis, atsakingesnis bei labiau atliepiantis gyventojų poreikius, o tuo tarpu piliečiai labiau pasitiki viešojo sektoriaus institucijomis ir jų veikla. Visi šie veiksniai įtakoje piliečių pasitenkinimą savo gyvenimu, savarankiškumą, atsakingumą bei sąmoningumą, todėl yra užtikrinama demokratijos ir gerovės valstybės vertybės. Kadangi piliečių dalyvavimas turi būti sąmoningas ir savanoriškomis paskatomis grįstas veiksmas, todėl vietos valdžios atstovai turi diegti aktyvesnį dalyvavimą skatinsiančias priemones, kurios padėtų įtraukti aktyvius visuomenės narius į paslaugų kūrimo procesą.

II. BENDRŲJŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KŪRIMO ASPEKTAI IR GALIMYBĖS GEROVĖS VALSTYBĖS KONTEKSTE

Šiame skyriuje bus susisteminti piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime aspektai, kurie prisideda prie gerovės valstybės kūrimo. Taip pat bus apžvelgiamos priemonės, kuriomis būtų galima suaktyvinti piliečių įsitraukimą į bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo procesą.

2.1. Piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime aspektai

Bendrojo paslaugų kūrimo koncepcija buvo žinoma ir analizuojama jau gana senai, bet pastaruoju metu, kai gausiai kalbama apie gerovės valstybes, ši tema atgimė. Tik pakito mokslinių tyrimu objektas, t. y. įvairių disciplinų mokslininkai vis daugiau dėmesio skiria piliečių ir trečiojo sektoriaus vaidmeniui teikiant viešąsias paslaugas (Verschuere, Brandsen, Pestoff, 2012). Bendrąjį viešųjų paslaugų kūrimą galima apibūdinti kaip veiklos rūšių mišinį, kuriame sąveikauja viešųjų - paslaugų ekspertai ir piliečiai, kurie kuria aukštesnės kokybės aptarnavimą šioje srityje. Tokia paslaugų gamyba yra pagrįsta savanoriškumo principu. Nes piliečiai savanoriškai stengiasi gerinti paslaugų kokybę ir jų kiekį, o valdžios atstovai geranoriškai juos išklauso ir įtraukia į viešosios paslaugos kūrimą (Alford, 2009). Bendrasis paslaugų kūrimas yra puikus būdas reformuoti viešųjų paslaugų teikimą. Taip yra todėl, kad, dalyvaujant piliečiams, paslaugos nebėra tik viešųjų paslaugų teikėjų kompetencijos klausimas, bet paslaugos teikėjo ir gavėjo sąveikos rezultatas (Raipa, Petukienė, 2009). Tačiau, svarbiausiu bendrai kurtos viešosios paslaugos bruožu išlieka tai, kad vartotojas nėra suvokiamas vien tik kaip gavėjas, bet ir kaip paslaugos ir gerovės kūrėjas (Urvikis, 2016). A. Augustanavičius (2015) teigia, kad bendrasis paslaugos kūrimas turi pasižymėti tam tikrais aspektais.

Kadangi bendrosios viešosios paslaugos buvo naujas ir aktualus reiškinys dauguma autorių ėmė nagrinėti šią temą ir pasiūlė savas šio reiškinio sampratas. Dalis sampratų, kuriomis bandoma apibrėžti piliečių ir teikiančiųjų paslaugas bendradarbiavimą, kuriant viešąsias paslaugas pateikiama antroje lentelėje (žr. 4 lentelė).

4 lentelė. Bendrųjų paslaugų kūrimo samprata

Autorius ir metai	Samprata
R. Tījūnaitienė, J. Šidlauskienė, E. Petukienė, (2009, 286 p.)	„ Bendras paslaugos kūrimas suprantamas kaip procesas , kai kuriama ne tik paslaugos teikėjui, bet ir <...> klientui nauda. Kliento dalyvavimas bendrai kuriant paslaugas yra koncepcija, numatanti tiesioginį klientų įtraukimą į projektus kartu su profesionaliais paslaugų teikėjais . Tokiu būdu dalyvavimas kuriant paslaugą yra susijęs su <u>paslaugos individualizavimu</u> konkrečiam klientui.
T. Bovaird, E. Loeffler, (2012, 1121 p.).	„ Bendras kūrimas - tai viešųjų paslaugų teikimas lygiomis ir abipusėmis sąlygomis. Tai <i>santykiai tarp specialistų, paslaugų teikėjų bei paslaugos gavėjų</i> , kurių dėka <u>paslauga tampa efektyvesnė</u> .
T. Chatfield, H. J. J Scholl., U. Brajawidagda (2013, 379 p.).	„ Bendras kūrimas tai savanoriško piliečių bendradarbiavimo procesas , kai kalbama apie <u>veiksmingos ir tinkamos paslaugos kūrimą</u> .

Z. Radnor, S. P., Osborne, T. Kinder, J. Mutton, (2014, 7 p.)	„ Bendrasis paslaugos kūrimas tai yra veiksmingas viešųjų paslaugų teikėjų ir viešųjų paslaugų gavėjų vaidmenų suliejimas. Siekiant tam tikrų tikslų: <u>tokių kaip socialinė įtrauktis ar piliečių dalyvavimas</u> . Tai procesas, kai piliečiai ne tik reikalauja, vartoja, bet ir vertina bei prisideda prie valstybės pareigūnų veiklos , kurie atsakingi už paslaugų rengimą ir įgyvendinimą.“
J. Fledderus, T. Brandsen, M. E. Honingh, (2015, 149 p.).	„ Bendrasis paslaugos kūrimas yra procesas , kurio metu vadovaujamosi logika, kad visi suinteresuotieji asmenys yra lygūs ir jų patirtys vertingos kuriant paslaugą.

Šaltinis: sudaryta autorės. Duomenys iš: informacijos šaltinių nurodytų lentelėje.

Kaip matyti iš 4 lentelėje pateiktų duomenų bendrasis paslaugų kūrimas yra procesas, kurio metu susilieja paslaugos teikėjų ir vartotojų vaidmenys lygiomis teisėmis, kuris leidžia kurti efektyvesnes, veiksmingas ir individualizuotas paslaugas bei prisideda prie piliečių socialinės įtraukties ir aktyvumo dalyvaujant skatinimo.

Bendrajam paslaugų kūrimui A. Augustanavičius (2015) siūlo tokius bruožus: dalijimasis informacija, atsakingas elgesys ir asmeninė sąveika, kurie detalčiai pateikiami lentelėje (žr. 5 lentelė).

5 lentelė. Bendrųjų viešųjų paslaugų bruožai

Bruožas	Charakteristika
Dalijimasis informacija	Jei norima pasiekti gyventojų poreikių patenkinimo būtinas intensyvus ir geranoriškas informacijos keitimasis tarp paslaugos gavėjo ir teikėjo .
Atsakingas elgesys	Paslaugos gavėjas ir tekėjas bendradarbiauja , kai paslaugos gavėjas aktyviai įsitraukia .
Asmeninė sąveika	Šis aspektas užtikrina, kad bendradarbiaujant bus pasitelkiamos pasitikėjimo, paramos ir išipareigojimo nuostatos.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis A. Augustanavičiaus (2015) moksliniu darbu.

Kaip matyti iš 5 lentelėje pateiktų duomenų, bendrasis paslaugų kūrimas yra abiejų suinteresuotų pusių nuolatinis ir savanoriškas bendradarbiavimas, kuris remiasi pagrindinėmis bendradarbiavimo vertybėmis: pasitikėjimu, supratimu ir pagalba. Visų šių bruožų savybės leidžia pasiekti pagrindinį bendrųjų viešųjų paslaugų tikslą- piliečių interesų tenkinimą.

Piliečiai privalo dalintis informacija su paslaugas teikiančios institucijos darbuotojais, jei norima, kad paslauga atliktų jų poreikius. Taip pat labai svarbu, jog **klientai būtų motyvuoti** savo dalyvavimui ir savanoriškai bei pozityviai dalyvautų paslaugos kūrimo procesuose. Piliečio išipareigojimas ir geranoriškas bendradarbiavimas taip pat yra labai svarbūs, užtikrinant bendros paslaugos kūrimo sėkmę. Todėl, bendras paslaugos kūrimas nebus sėkmingas **be kliento noro aktyviai bendradarbiauti**.

M. Urvikis (2014) kalbėdamas apie bendrą paslaugų kūrimą akcentuoja, kad šio proceso metu svarbiausia tai, kad ekonominiai aspektai lieka antraeiliai t.y., kad **svarbiausiu tikslu tampa piliečių**

pasitenkinimas ir jų gerovė. Piliečių įsitraukimui į paslaugos formavimą *įtakos turi ir socialinės demografinės charakteristikos*. Piliečiai neretai mano, kad jie negali daryti įtakos sprendimams, todėl sprendimų priėmimus palieka valdžios atstovams. Piliečių *dalyvavimo motyvaciją įtakoja ir pilietiškumo lygis bei dideli dalyvavimo kaštai*. Tačiau E. Vaidelytė, G. Žilinskas, R. Rauleckas (2017) teigia, kad nors piliečiams sąlygos dalyvauti paslaugos formavime sudaromos, tačiau piliečiai *patys privalo būti suinteresuoti ir aktyvus* dalyvaujant paslaugos kūrimo. Autorių nuomone (Urvikis, 2016, Vaidelytė, Žilinskas, Rauleckas, 2017), piliečių įtraukimo į paslaugos formavimą užtikrinimas gali vykti, tiek įsitraukiant pavieniams asmenims, tiek jų grupėms. Tačiau Bovaird, Stoker, Jones, Loeffler, Pinilla Roncancio, (2016) teigia, jog *piliečiai labiau linkę dalyvauti bendrame paslaugų kūrimo tada, kai matomi jų pastangų rezultatai ir kai galima dalyvauti atskirai, o ne grupėse*. Chatfield, Scholl, Brajawidagda (2013) teigimu, nauji piliečių vaidmenys viešųjų paslaugos kūrimo gali pasireikšti skirtingais vaidmenimis- tai yra nuo pasyvių iki aktyvių ir įgalinančių vaidmenų.

S. Pivoras, E. Visockytė (2011) teigia, jog piliečio įtraukimas į paslaugos kūrimą yra piliečių teisė išreikšti savo nuomonę, kurią sudaro keli elementai: pagarba piliečiams; teisingumo principas; skaidrumas bei atskaitomybė. Autorių nuomone, piliečių įsitraukimo reiškinys tapo toks aktualus, nes viešosios institucijos dažnai nesugebėdavo spręsti plintančias ar naujai atsirandančias socialines problemas. V. Domarkas (2011) taip pat teigia, kad valdžios *institucijos rodo didesnę jautrumą piliečių poreikiams, kai jie patys įsitraukia į paslaugų kūrimą ir formuoja atsakingą vartotojišką visuomenę su kuria bendrauja nešališkai ir atsakingai*.

Apie piliečių dalyvavimo veiksnius, motyvus ir naudą kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas gali rasti daug mokslinių straipsnių ir atliktų tyrimų. Dalis tokių piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo veiksmių ir motyvų, taip pat ir tokių paslaugų nauda, pateikiama žemiau esančioje lentelėje (žr. 6 lentelė).

6 lentelė. Piliečių dalyvavimo bendrosios viešosios paslaugos kūrimo veiksniai, motyvai ir nauda

Piliečių dalyvavimo paslaugos kūrimo veiksniai	Piliečių dalyvavimo paslaugos kūrimo motyvai	Bendrosios paslaugos nauda
Socialiniai	Pasitikėjimas savivaldos atstovais	Kuriant viešąsias paslaugas kartu piliečiams ir valdžios atstovams didėja atskaitomybės lygis ir skaidrumas, kurie satina gyventojų pasitikėjimą.

	Piliečių ir juos atstovaujančiųjų sąveika	Sukuria socialinę erdvę visiems visuomenės dalyviams kooperuotis bendroje veikloje, dalyvauti pilietinėje visuomenėje.
	Atsakingas vartojimas	Kuriant viešąsias paslaugas bendrai sustiprėja kliento įgūdžiai naudotis paslauga, didėja tikimybė, kad poreikiai yra patenkinti ir nauda gauta, didėja kliento pasitenkinimas.
	Paslaugų produktyvumas ir kokybė	Sudaromos sąlygos žmonėms ir grupėms daryti įtaką sprendimams, kurie veikia juos, tuo pat metu stiprinant jų kompetenciją bei gebėjimą tai daryti
Ekonominiai	Kaštų mažinimas	Bendrasis paslaugų kūrimas yra puiki priemonė sumažinti paslaugų organizavimo kainas, darbuotojų skaičių arba viešąjį biudžetą
	Paslaugos ekonominė nauda	Jei paslauga kuriama bendrai ji bus ekonomiškai naudingesnė, nei kurta vien valdžios atstovų, nes bendrai kurta paslauga gali patenkinti piliečio poreikius ir nereikia paslaugos teikti pakartotinai.
Politiniai	Politinis dalyvavimas	Sudaromos sąlygos tiesiogiai dalyvauti viešosios paslaugos formavimo ir įgyvendinimo procesuose
	Politinis pasitikėjimas	Ugdo politinį suvokimą, ryšių su vietos valdžios atstovais tinklų stiprumą ir pasitikėjimą jais ir jų vykdoma veikla.
	Politikos formavimo kokybė	Bendrasis paslaugų kūrimas didina sprendimų priėmimo kokybę, nes valdžiai yra sudaromos sąlygos pasinaudoti plačiais informacijos ištekliais, perspektyvomis ir potencialiais sprendimais
	Decentralizacija	Bendras paslaugų kūrimas gali sumažinti centralizuotos politinės sistemos galią, be to, sustiprinti pilietines teises ir suteikti galimybę visiems norintiems dalyvauti paslaugos kūrime
Asmeniniai	Vidinė motyvacija	Piliečiai turi būti motyvuoti dalyvauti paslaugų kūrime, būti aktyvūs, dalintis informacija ir siekti savo poreikių tenkinimo.
	Atgalinis ryšys	Piliečiai aktyviau dalyvauja tada, kai mato savo pastangų rezultatus, kai gauna informaciją apie tai, kas buvo padaryta, koks buvo indėlis į gautą rezultatą.
	Socialinės demografinės charakteristikos	Piliečių įsitraukimui į viešųjų paslaugų kūrimą daro įtaka jų išsilavinimas, lytis, amžius, politinės pažiūros ir panašūs asmeniniai veiksniai.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis K. Podelskio (2011), E. Šimkienės 2014, A. Raipos, E. Petukienės, 2009, M., Bartuškaitės, A. Žilio (2011), Ž. Kėrytės (2010), R. Tijnjnaitienės, M. Damkuvienės (2010), A. Stasiukyno (2010) moksliniais darbais.

Kaip matyti iš 6 lentelėje pateikiamų duomenų, piliečių įsitraukimas į viešosios paslaugos kūrimą turi įtakos įvairioms sritims. Tai yra piečių dalyvavimas siejamas tiek su politine, tiek socialine ir net ekonomine nauda valstybei ir pačiam piliečiui. Tačiau piliečių dalyvavimą paslaugų kūrime nulemia taip pat nemažai veiksnių, kurių svarbiausias yra asmeniniai veiksniai, nes piliečių dalyvavimas formuojant paslaugas yra savanoriškas veiksmas. Piliečiams, kurie yra motyvuoti įsitraukti į paslaugos kūrimą yra sudaromos palankios sąlygos, per viešosios paslaugos kūrimą daryti įtaka politikos formavimui vietos savivaldos lygmeniu. Taip pat piliečių įtraukimas į viešosios paslaugos kūrimą naudingas valstybei dėl galimų finansinių išlaidų sumažinimo. Nes pilietis dalyvaudamas savanoriškai paslaugos kūrime teikia tam tikrą informaciją paslaugos teikėjui, kuri padeda kurti naudingesnę ir piliečių poreikius tenkinančią paslaugą, kurios dėka pilietis tampa

savarankiškesnis ir naudingesnis savo bendruomenei. Ne ką mažiau svarbūs ir socialiniai piliečių dalyvavimo aspektai. Jų dėka piliečiai labiau suvokia viešosios paslaugos kūrimo procesus ir labiau ją vertina, ko pasėkoje tampa atsakingi jos vartotojai.

Bendrasis paslaugų kūrimas tai procesas, kuriame persipina paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo vaidmenys, pareigos bei kompetencijos. Tačiau, kad vyktų vaidmenų susilieėjimas būtina, kad vyktų informacijos sklaida, būtų elgiamasi atsakingai ir būtų pasitikėjimas bei parama. Tokiais t. y., asmeninės sąveikos, informacijos dalinimosi ir atsakingo elgesio bruožais paremtos paslaugos kuria pridėtinę vertę gerovės valstybei. Tokiomis vertybėmis paremtas paslaugos kūrimas prisideda prie ekonominių, socialinių ir politinių pokyčių visuomenėje, kurie padeda kurti efektyvesnes, veiksmingas ir individualizuotas paslaugas bei prisideda prie piliečių socialinės įtraukties ir aktyvumo skatinimo. Tačiau svarbu pažymėti, kad norint didinti viešosios paslaugos pridėtinę vertę gerovės valstybei, svarbiausiu faktoriumi išlieka piliečių asmeniniai veiksniai, kurie ir įtakoja piliečių dalyvavimą paslaugos kūrime.

2.2. Piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime skatinimas, siekiant gerovės valstybės

Bendrosios viešosios paslaugos kūrimui svarbus aspektas yra piliečių savanoriškas aktyvus įsitraukimas į paslaugos formavimą norint pasiekti kuo geresnių rezultatų. Kiekvienai paslaugai reikalingas vienoks ar kitoks klientų dalyvavimas, tačiau siekiant aukštesnio klientų dalyvavimo lygio, dalyvavimą reikia valdyti. Aukštas klientų dalyvavimo lygis yra siejamas su bendru kūrimu paslaugose, kuris analizuojamas šiame magistro baigiamajame darbe. Mokslinių darbų apie piliečių skatinimą dalyvauti bendrosios viešosios paslaugos kūrime netrūksta, bet visų autorių nuomonių interpretuoti neįmanoma, todėl dalis autorių ir jų požiūris į piliečių skatinimo priemones bus susisteminta ir pateikta septintoje lentelėje (žr. 7 lentelė). Šios lentelės duomenys siejami su 1.2.1 poskyryje išskirtais ir pirmame paveiksle pavaizduotais piliečių dalyvavimo naudos gerovės valstybei aspektais.

7 lentelė. Bendrųjų viešųjų paslaugų teikiama nauda bei piliečių skatinimo priemonės

Bendrosios viešosios paslaugos nauda gerovės valstybei	Piliečių dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime skatinimo priemonės	Skatinimo priemonės charakteristika
Aukštesnės kokybės paslaugos Platesnis paslaugų spektras	Apklauso ir referendumai	Organizuojamos tam tikros bendruomenės apklauso ir sudaromos sąlygos balsuoti dėl tam tikros viešosios paslaugos patvirtinimo ar atmetimo. Klasikinis būdas sužinoti gyventojų nuomonę apie konkrečią problemą bei jos sprendimo būdus.
Savarankiškumas	Realus piliečių įtraukimas į paslaugos formavimą	Vyksta bendradarbiavimas bei abipusių interesų tapatinimas. Bendras kūrimas yra

Socialių normų laikymasis		neišvengiamas be klientų dalyvavimo, kurie turi esminę, tiesioginę įtaką paslaugos rezultatams ir turi būti įtraukti į procesą kai yra formuojami klausimai ir priimami sprendimai, o ne tik jau juos įgyvendinant.
Mažesni paslaugos teikimo kaštai		
Aukštesnis gyvenimo lygis		
Aukštesnis klientų pasitenkinimo lygis	Atgalinis ryšys	Tinkamos visos priemonės (pranešimai, informacija tinklapyje, ataskaita ir kt.), kuriomis piliečiai gautų informacijos kas buvo padaryta ir kokia buvo jų įtaka sprendimas ir veikloms.
Pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis ir gyvenimu		
Padeda valstybei prisitaikyti prie pokyčių	Glaudus bendradarbiavimas	Piliečiai turi jaustis vertinami ir vertingi proceso dalyviai. Jei pilietis jausis nelygiavertis paslaugos teikėjo atžvilgiu, nes kitokiu atveju jis dalyvaus pasyviai.
	Konsultavimasis su paslaugų gavėjais	Klientai visada yra suinteresuoti gauti aukštos kokybės paslaugas ir išsakyti savo nuomonę ir pastabas apie jos teikimo kokybę.
Teisių plėtra	Steigiami visuomenės narių ar jų atstovų komitetai	Komitetų dėka sudaromos sąlygos pasireikšti skirtingoms interesų grupėms ir užtikrinamas dalyvavimas tų gyventojų grupių, kurie dažnai neįtraukiami į sprendimų priėmimo procesą dėl tam tikrų paslaugos organizavimo klausimų.
	Rengiami atviri posėdžiai	Aktyvūs piliečiai visada stengiasi gauti kuo daugiau informacijos jiems aktualiais klausimais, o kartais išsakyti ir kritiką apie paslaugos kokybę, todėl teisės dalyvauti realiai priimant sprendimą posėdžio metu yra svarbus motyvacijos aspektas.
Gyventojų pasitikėjimas valdžios atstovais	Skaidrumas	Reiškia, kad gyventojams sudaromos galimybės dalyvauti ir kontroliuoti viešųjų paslaugų teikimo organizavimą bei su tuo susijusius materialinius išteklius
	Sąžiningumas	Valdžios sąžiningumas piliečių atžvilgiu pasireiškia per tai, kaip valdžia elgiasi viešųjų finansų srityje. Piliečiai, kaip mokesčių mokėjai, nori, jog jų pinigai būtų leidžiami tinkamai ir tikslingai.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis 1 paveikslu ir J. Bučaitės-Vilkės, A. Žilio (2016), A. Raipos, E. Petukienės (2009), C. C. Van Eijk, T. Steen (2016), E. Vaidelytės, G. Žilinsko, R. Raulecko (2017), A. Stasiukyno (2010) ir M. Urvikio (2016) moksliniais darbais.

Remiantis septintoje lentelėje pateikiamais duomenimis galima teigti, kad kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas galima įgyvendinti vieną iš pagrindinių demokratijos principų bent vietos savivaldos lygmeniu kuris ir yra svarbiausias, nes yra arčiausia piliečio esanti valdymo grandis. Kaip matyti iš lentelėje pateiktų duomenų, piliečių aktyvus dalyvavimas prisideda prie gerovės valstybės kūrimo, tačiau būtinas ir piliečių dalyvavimą skatinančių priemonių taikymas. Todėl, kad

tik tada piliečiai gali tikslingai ir savanoriškai įsitraukti į paslaugos formavimo procesą ir būti naudingi. Todėl piliečiai prieš įsitraukdami į bendrąjį paslaugų kūrimą visada *apgalvoja savo motyvaciją* t. y., kaip nuolatinis viešųjų paslaugų gamintojas, suteikia galimybę man bendrauti, ar mano sąveika bus susijusi su jų sprendimų priėmimu ir aptarnavimu teikimo procesus, ar tai bus naudinga man ar mane supančiai aplinkai ir kt.

Valdžia demokratinėse valstybėse turi būti kuo arčiau gyventojų, ir gyventojai turi turėti kuo platesnes teises, bei galimybes jas įgyvendinti savo teisiškai dalyvauti viešosios paslaugos kūrime. Pažymėtina, kad vietos savivalda, glaudžiai susieta su vietos gyventojų problemomis bei specifika, su konkrečiomis funkcijomis, kurias šalies įstatymai suteikia savivaldybėms, todėl privalo tinkamai spręsti problemas įtraukiant ir gyventojus. Valdžios ir piliečių bendradarbiavimas paslaugos kūrime ir apskritai galėtų būti laikomas efektyviausia priemone atotrūkiui tarp piliečių, politinių atstovų ir vykdančiosios valdžios institucijų mažinti. Bet kokiu atveju aktyvus piliečių įsitraukimas į paslaugos kūrimą vienaip ar kitaip susijęs su kliento ir paslaugos teikėjo santykiais vykstant gamybai ir vartojimu, kuris apima socialinę, ekonominę ir politinę sritis. Piliečių ir viešųjų paslaugų teikėjų sąveika turi būti pagrįsta abipuse pagarba ir pasitikėjimu, todėl abi pusės turi pasistengti, jog jų bendradarbiavimas būtų sėkmingas ir naudingas. Nes kitaip paslaugų organizacijos negaus naudos iš kliento dalyvavimo, jei organizacija ir klientas nebus pasirengę aktyviai ir lygiomis teisėmis bendradarbiauti. Nors gyventojams ir yra sudaromos ganėtinai palankios sąlygos dalyvauti politiniame gyvenime, tačiau gyventojai patys turi būti motyvuoti tai daryti, o viešosios įstaigos visomis įmanomomis priemonėmis juos paskatinti (Medelytė, 2013, Palidauskaitė, Didžiulienė, 2015).

Bendras kūrimas yra aktyvi ir praturtinanti veikla (Boyle, Harris, 2009.), kai aktyvus klientas dalyvauja paslaugose patenkindamas savo lūkesčius ir poreikius, kai vyksta bendradarbiavimas bei abipusių interesų tapatinimas. Bendras kūrimas yra neišvengiamas be klientų dalyvavimo, kurie turi esminę, tiesioginę įtaką paslaugos rezultatams. Taigi, kai klientas tampa nebe pasyvus paslaugų gavėjas, o bendrai kuriantis paslaugas, toks procesas suteikia didesnę pasitenkinimą tiek pačiam klientui, tiek paslaugų teikėjui (Šoblinskaitė, Limantaitė, 2010).

Dauguma mokslininkų naujuoju požiūriu į viešąjį valdymą akcentuoja piliečių ir bendruomenių įsitraukimą, kuriant bendrai viešąsias paslaugas. Dėl to viešajam sektoriui būtina ieškoti socialiai inovatyvių piliečių dalyvavimo būdų įvairiose šio sektoriaus srityse (sveikatos apsaugos, švietimo, visuomenės saugumo ir t. t.), tuo pačiu didinant piliečių įtraukimą į viešųjų paslaugų teikimą. Ir nors, vertinant iš valdžios pozicijų, principiniu požiūriu viešosios paslaugos yra nukreiptos į socialinius visuomenės pokyčius, o ne žmonių individualius, bendrasis kūrimas, kurio pagalba viešosios paslaugos yra pertvarkomos, kartu yra priemone neigiamiems asmeniniams

pokyčiams skatinti (Vaidelytė, Žilinskas, Rauleckas, 2017). Tačiau kaip teigia A. Stasiukynas (2010), nepakankamas piliečių dalyvavimas paslaugos kūrimo yra viena esminių kliūčių, kuri kliudo kurti efektyvias viešąsias paslaugas. Autoriaus nuomone piliečiams nėra suteikiama pakankamai svarbus vaidmuo dalyvaujant paslaugos kūrimo. Nes jie įtraukiami į procesą po to, kai klausimai susiję su paslaugos kūrimu būna suformuluoti ir sprendimai jau priimti. Kad aktyvus dalyvavimas paslaugose būtų naudingas organizacijai ir klientui (kokybė, vertė, pasitenkinimas, lojalumas, grįžtamasis ryšys, kaštų mažinimas ir t. t.), viešųjų paslaugų, kurioms atlikti reikalingas aktyvus klientų įsitraukimas, ypač tų klientų, kurie yra tiesioginiai paslaugų naudotojai, teikėjai turėtų atitinkamai valdyti klientų dalyvavimą paslaugose, o ne tenkintis elementariomis aptarnavimo procedūromis (Raipa, Petukienė, 2009).

A. Raipos ir E. Petukienės (2009) teigimu piliečiai gali neįgyvendinti dalyvavimo naudotojų, kol paslaugų organizacija aiškiai neparodys jiems šios naudotojų. Be to *klientus reikia motyvuoti*, kompensuoti patirtus dalyvavimo procese nuostolius. Aktyviai dalyvaudami paslaugų teikimo procese, klientai bendrai kuria paslaugą sau. Norint pasiekti reikiamą efektą, klientų dalyvavimą reikia valdyti taip, kad klientas bendrai kurtų savo paslaugą ir taip parodytų vertę, pranašumą ir gebėjimą atitikti vidinių ir išorinių suinteresuotųjų asmenų interesus. Todėl Valdžia turi ne tik teikti paslaugas gyventojams, bet ir skatinti žmones pačius spręsti savo problemas, remti gyventojų dalyvavimą jiems svarstant ir sprendžiant aktualius reikalus (Guogis, Gudelis, 2015). C. Van Eijk, T. Steen (2016) teigia, kad piliečių dalyvavimo *motyvaciją* atspindi daugybė skirtingų veiksnių, kad kartu būtų siekiama įdarbinti specialistus ir piliečius viešųjų paslaugų kūrimui. Autoriai pirmiausia, *kaip esminį motyvuojantį aspektą, išskiria piliečių suvokimą apie tai ar tema yra pakankamai svarbi*, kad apsvarstytų aktyvų dalyvavimą jos sprendime ir investuotų savo laiką ir pastangas. Taip pat svarbus socialinis dėmuo t.y., kaip suvokiama problemos svarba kaimynystei, bendruomenei ar net visuomenei.

Apibendrinant galima teigti, kad bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo procesas negali įvykti motyvuotų ir aktyvių piliečių įsitraukimo. Nors piliečių dalyvavimas vietos savivaldoje reikalų sprendime turėtų būti aktyvus ir grįstas motyvacija, tačiau būtinos ir vietos savivaldos atstovų pastangos diegiant aktyvinimo priemones.

Apibendrinant antrą skyrių galima formuluoti išvadą, kad bendrasis paslaugų kūrimas yra paslaugos gavėjų ir teikėjų vaidmenų susiliejimo procesas, kurio dėka kuriamos efektyvesnės, veiksmingesnės ir individualizuotos paslaugos, kuriant gerovės valstybę. Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas turi pasižymėti trimis svarbiausiais bruožais: informacijos dalijimosi tarp abiejų suinteresuotųjų pusių, atsakingu elgesiu, nes piliečiai privalo aktyviai įsitraukti į paslaugos kūrimo procesą ir asmeninės sąveikos bruožą, kuris užtikrina, kad bendrai kuriant paslaugas bus

pasitelkiamos pasitikėjimo, paramos ir įsipareigojimo nuostatos. Piliečių dalyvavimą paslaugos kūrimo nulemia keturi pagrindiniai veiksniai: socialiniai, ekonominiai, politiniai ir svarbiausi bei didžiausią įtaką dalyvavimo aktyvumui darantys asmeniniai veiksniai. Todėl paslaugų teikėjai privalo orientuotis į piliečių asmeninių motyvų (atgalinis ryšys, motyvacija) tenkinimą, kaip piliečių dalyvavimo aktyvinimo priemonę.

III. BENDRŲJŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KŪRIMO ASPEKTŲ TYRIMAS TELŠIŲ APSKRITIES SAVIVALDYBĖSE GEROVĖS VALSTYBĖS KONTEKSTE

3.1. Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo aspektų gerovės valstybės kontekste Telšių apskrities savivaldybėse tyrimo metodologija

Tyrimo organizavimas. Tyrimas buvo organizuojamas vykdant apklausą 2019 m. gegužės mėnesį keturiose Telšių apskrities (Telšių rajono, Mažeikių rajono, Plungės rajono ir Rietavo) savivaldybėse t. y., šių miestų socialinių paslaugų centruose. Atliekant tyrimą specialistų, dirbančių su įvairiomis klientų grupėmis buvo prašoma atsakyti į klausimus apie tai, kaip jie supranta, kas yra gerovės valstybė, kaip prie jos kūrimo prisideda piliečiai, kas yra bendrosios viešosios paslaugos kūrimas, kokie motyvai asmenis skatina dalyvauti bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo bei kokios yra galimos piliečių skatinimo priemonės. 4 Telšių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro darbuotojai užpildė anketą, 7 Mažeikių rajono savivaldybės socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai, Plungės rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro - 16 ir Rietavo savivaldybės socialinių paslaugų centro -13

Tyrimo tipas. Tyrimui buvo pasirinktas kiekybinis tyrimo tipas. Duomenų rinkimui pasirinkta anketinė apklausa raštu (žr. 1 priedą). Klausimyną sudarė 11 klausimų. Klausimynas yra originalus, sukurtas paties baigiamojo darbo autoriaus, remiantis teorinėje dalyje analizuota medžiaga. Klausimynas sudarytas iš 3 dalių: įvadinės, pagrindinės ir demografinės.

Pirmoje, įvadinėje dalyje kreipiamasi į respondentus ir paaiškinama koku tikslu atliekama apklausa, pateikiama trumpa pildymo informacija, taip pat informacija apie anonimiškumą, kuris leidžia respondentams laisvai reikšti savo nuomonę. Klausimų pagrįstumas pateikiamas aštuntoje lentelėje (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. Klausimų reikšmę tyrimui pagrindžiantys teiginiai.

Anketos klausimo numeris	Anketos klausimas	Klausimo svarbą tyrimui pagrindžiantys teiginiai
1	Jūsų amžius?	Demografiniai kriterijai
2	Kiek laiko dirbate su savo klientų grupe?	
3	Kas Jūsų nuomone yra	
		Trečias uždaro tipo klausimyno klausimas buvo, kas respondentų

	bendrasis viešųjų paslaugų kūrimas?	<p>nuomone yra bendrasis viešųjų paslaugų kūrimas. Šis klausimas buvo pasirinktas todėl, kad dauguma autorių pabrėžė bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo svarbą gerovės valstybės kūrimo procese. V. Smalskys (2005) teigia, kad, socialinės rinkos ekonomikos gerovės valstybės kūrimo modelis yra paremtas piliečių dalyvavimu viešajame valdyme, todėl į gerovės valstybės kūrimą reikėtų labiau įtraukti aktyvius piliečius per bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą (Taylor-Gooby, Zinn, 2004).</p> <p>C. Pateman (1988) kalbėdamas apie gerovės valstybę vadovaujasi požiūriu, kad gerovės valstybė suteikia formaliąją socialinę prasmę ir lygias vertes visų piliečių teisinėms ir politinėms teisėms, todėl piliečiai privalo būti įtraukti ir į valstybės formavimą ir valdymą, per viešąsias paslaugas. Vadovaujantis šiomis nuostatomis pradėtos kurti bendrosios viešosios paslaugos, kurios yra puikus būdas reformuoti viešųjų paslaugų teikimą. Taip yra todėl, kad, dalyvaujant piliečiams, paslaugos nebėra tik viešųjų paslaugų teikėjų kompetencijos klausimas, bet paslaugos teikėjo ir gavėjo sąveikos rezultatas (Raipa, Petukienė, 2009). Bendrasis paslaugų kūrimas yra puiki priemonė sumažinti paslaugų organizavimo kainas, darbuotojų skaičių arba viešąjį biudžetą, didina sprendimų priėmimo kokybę, nes valdžiai yra sudaromos sąlygos pasinaudoti plačiais informacijos ištekliais, perspektyvomis ir potencialiais sprendimais.</p>
4	Gerovės valstybė...	<p>Ketvirtas klausimyno klausimas buvo atviro tipo apie tai, kaip respondentai suvokia kas yra gerovės valstybė ir kokios bruožais ji turi pasižymėti. Respondentai galėjo rinktis iš galimų variantų, tačiau galėjo įrašyti ir savo. Šis klausimas buvo įtrauktas į tyrimą remiantis Šimkienės, G. Merkio, R. Brazienės, D. Urbonaitės-Šlyžiuvienės D., J. Misiovič teiginiais apie gerovės valstybes. Autorių teigimu valstybės, kurios nori vadintis gerovės valstybėmis privalo vadovautis demokratiškumo principu, kuris reiškia piliečių dalyvavimo teisės užtikrinimu- teisę išsakyti savo nuomonę tam tikrais klausimais (Šimkienės, 2014). Ši piliečių teisė numatyta Lietuvos teisinėje bazėje, nes tiesiogiai ar netiesiogiai daugelyje įstatymų yra reglamentuota piliečių teisė dalyvauti priimančioms viešuosius sprendimus G. Merkys, R. Brazienė, D. Urbonaitė-Šlyžiuvienė D., J. Misiovič (2007).</p>
5	Kas yra piliečių dalyvavimas?	<p>A. Westin (2015) teigimu, mes - piliečiai, kaip paslaugų vartotojai gali kurti viešąsias paslaugas ir sujungti savo piliečio, vartotojo ir gamintojo vaidmenis. Ir taip gauti naują reiškinį – bendrąjį viešųjų paslaugų kūrimą. Piliečių dalyvavimas paslaugos kūrimo procese padeda užtikrinti šiuolaikinio viešojo valdymo principų įgyvendinimą, sąlygoja paslaugų kūrimo efektyvumą (Raipa, Buškevičiūtė, 2011). Todėl tikimasi, kad piliečių dalyvavimas padės pasiekti teigiamų pokyčių gerovės valstybės paslaugų rinkoje per paslaugų formavimo, valdymo ir teikimo sferas (Newman, Tonkens, 2011). Remiantis šių autorių nuomone apie piliečių aktyvaus dalyvavimo svarbą į anketą buvo įtrauktas klausimas apie tai kas, respondentų nuomone, yra piliečių dalyvavimas.</p>
6	Kaip manote, kas įtakoja pasyvų piliečių išitraukimą į bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą?	<p>Bendras kūrimas yra neišvengiamas be klientų dalyvavimo, kurie turi esminę, tiesioginę įtaką paslaugos rezultatams. Taigi, kai klientas tampa nebe pasyvus paslaugų gavėjas, o bendrai kuriantis paslaugas, toks procesas suteikia didesnę patenkinimą tiek pačiam klientui, tiek paslaugų teikėjui (Šoblinskaitė, Limantaitė,</p>

		2010). Todėl pasyvus gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje yra nemenkas iššūkis tiek vietos politikams, tiek savivaldos administracijoms, besirūpinančioms viešųjų paslaugų teikimu ir gerovės užtikrinimu vietos gyventojams (Bučaitė-Vilkė, Žilys, 2016). Nepakankamas piliečių dalyvavimas paslaugos kūrime yra viena esminių kliūčių, kuri kliudo kurti efektyvias viešąsias paslaugas. Autoriaus nuomone piliečiams nėra suteikiama pakankamai svarbus vaidmuo dalyvaujant paslaugos kūrime(Stasiukynas, 2010).
7	Kokia nauda, Jūsų nuomone, valstybei, kai piliečiai aktyviai dalyvauja bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime?	Dauguma autorių (Petukienė, 2014, Delsen, 2016, Bovaird, Loeffler 2012, Osborne, Radnor, Strokosch, 2016 ir kt.) nagrinėdami piliečių dalyvavimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime išskiria naudą piliečiui ir valstybei. Piliečių įtraukimas formuojant viešąsias paslaugas padeda lengviau prisitaikyti prie kintančių aplinkybių, mažinama asmenų priklausomybė nuo valstybės aprūpinimo (Delsen, 2016, Bovaird, Loeffler, 2012, Osborne, Radnor, Strokosch, 2016), taip pat mažinamos viešųjų paslaugų teikimo sąnaudos, individualizuojamos paslaugos, padidėja kokybė ir klientų pasitenkinimas bei gerėja gyvenimo kokybė (Petukienė, 2014). Didėja socialinė įtrauktis, kuri skatina piliečius tapti savarankiškesniais bei skatina pagalbą vieni kitiems ir kuria bendrą gerovę (Abizadeh, 2008), Askheim, Christensen, Fluge, Guldvik 2016, Voorberg, Bekkers, Tummers, 2015). Remiantis šių autorių teiginiais į klausimyną buvo įtrauktas klausimas, kokią naudą teikia valstybei piliečių dalyvavimas bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime.
8	Kokia nauda, Jūsų nuomone, piliečiams, kai jie aktyviai dalyvauja bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime?	Aštuntas tyrimo anketos klausimas buvo, kokia, respondentų piliečiams teikia jų dalyvavimas viešosios paslaugos kūrime, nes L. Delsen (2016) teigia, kad aktyvus piliečių įsitraukimas į viešosios paslaugos kūrimo procesą teikia naudą ir jam pačiam padeda mažinti priklausomybę nuo valstybės teikiamų „gėrybių“ ir pats stengiasi užtikrinti sau gerovę, o ne reikalauja šito iš valstybės.
9	Kokie piliečių ir vietos savivaldos administratorių sąveikos aspektai, Jūsų nuomone, svarbiausi kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas?	Gerovės valstybių politikos formavimuisi didelę įtaką darė demokratija (dalyvavimo galimybė) ir piliečių sąveikia su valdžios struktūromis (Manow, 2008).E. Petukienės (2014) teigimu piliečių ir vietos savivaldos atstovų sąveika atneša abipusę naudą kuriant bendras paslaugas. Remiantis šių autorių nuomone apie piliečių ir vietos valdžios atstovų sąveika tyrimo metu buvo respondentų pasiteirauta, kokie, jų manymų, piliečių ir vietos valdžios atstovų sąveikos aspektai svarbiausi kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas.
10	Kokie veiksniai, Jūsų manymu, skatina piliečių dalyvavimo bendrosios viešosios paslaugos kūrime?	L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2008) teigia, kad reikšmingiausi veiksniai, lemiantys piliečių dalyvavimą savivaldybių valdyme, yra politiniai, tačiau kiti autoriai (Podelskis 2011, Šimkienė 2014, Tijnjnaitienė ir kt.) teigia, jog ne ką mažesnę įtaką piliečių dalyvavimui daro ir socialiniai, ekonominiai ir asmeniniai veiksniai, todėl tyrimo metu buvo pasidomėta respondentų, kokia veiksmų grupė daro didžiausią įtaką piliečių dalyvavimo aktyvumui.
11	Kaip manote, kokios yra veiksmingiausios piliečių dalyvavimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime	Gyventojų supratimo skatinimas, kas yra vietos savivalda, kokiais būdais jie gali dalyvauti savivaldybės lygmenyje yra itin svarbus norint, kad piliečiai aktyviai įsitrauktų į paslaugos formavimo procesus (Bučaitė-Vilkė, Žilys, 2016). Nors gyventojams ir yra sudaromos ganėtinai palankios sąlygos dalyvauti politiniame

	skatinimo priemonės?	gyvenime, tačiau gyventojai patys turi būti motyvuoti tai daryti, o viešosios įstaigos visomis įmanomomis priemonėmis juos paskatinti (Medelytė, 2013, Palidaukaitė, Didžiulienė, 2015). Todėl piliečių dalyvavimas turėtų būti skatinamas ir užtikrintas įvairiais būdais: nuolatinis piliečių informavimas apie esamas problemas ir jų sprendimo galimybes, apklausos, tarybos, įtraukiamos piliečių grupės į sprendimų priėmimą (Marcinkevičiūtė, Petrauskienė, 2008, Šimkienė, 2014). Todėl dešimtas tyrimo anketos klausimas buvo apie tai, kaip būtų galima paskatinti piliečius aktyviau dalyvauti.
--	----------------------	--

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Klausimyne didžioji dalis buvo pusiau uždaro tipo klausimai, keletas buvo uždaro tipo, atviro tipo klausimų nebuvo.

Pusiau uždaro tipo klausimai, t. y., pateikiami galimi atsakymo variantai ir paskutinis „kita“-tai 7 klausimai- 2, 3, 6, 7, 8, 9 ir 11.

Uždaro tipo klausimai, t. y., kai pateikiami visi atsakymo variantai be galimybės įrašyti savo atsakymą 4 klausimai- 1, 4, 5, ir 10. Šiuose klausimuose tyrimo dalyviai turi pasirinkti tik vieną atsakymo variantą.

Duomenų rinkimas ir apdorojimas. Duomenys surinkti pasiimant asmeniškai arba siunčiant elektroniniu paštu ir apdoroti internetinių apklausų portale publika. It ir kompiuterine programa Microsoft Office Excel programa ir pateikiami procentine išraiška. Duomenys pateikiami paveikslėliuose.

Tyrimo atlikimas. Iš viso apklausoje dalyvavo 40 su įvairiomis asmenų grupėmis dirbantys specialistai. Visiems respondentams buvo paaiškintas tyrimo tikslas ir užtikrintas konfidencialumas. Tyrimui iškelta hipotezė – kaip vietos savivalda, esanti arčiausiai piliečių viešojo sektoriaus dalis, per bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą prisideda prie gerovės valstybės kūrimo. Bei kaip vietos savivaldos atstovai pasitelkia bendravimo su visuomene priemones, suaktyvinančias piliečių dalyvavimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime savivaldybėse. Tačiau svarbu paminėti, kad dalis atliktos apklausos rezultatų nebuvo panaudota baigiamojo darbo empirinio tyrime analizei, nes nebuvo tinkamai užpildyti atsakymai. Tai yra, kur buvo prašoma pažymėti vieną atsakymo variantą buvo pažymėti keli arba atvirksčiai. Todėl buvo padaryta prielaida, jog respondentas neįsigilino į anketos klausimus ir negalėjo tinkamai ir tikslingai atsakyti į klausimus.

Tiriamųjų imtį sudaro: 40 socialiniai darbuotojai: 7 darbuotojai, kurie dirba Mažeikių rajono savivaldybės socialinių paslaugų tarnyboje, 13 darbuotojų, kurie dirba Rietavo savivaldybės socialinių paslaugų centre, 4 darbuotojai, kurie dirba Telšių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centre, 16 darbuotojai, kurie dirba Plungės rajono savivaldybės socialinių paslaugų centre.

Respondentų charakteristika. Apklausoje dalyvavo 40 socialinių paslaugų centrų darbuotojai, kurie dirba su įvairiomis socialinėmis grupėmis ir tiesiogiai dalyvauja kuriant bei

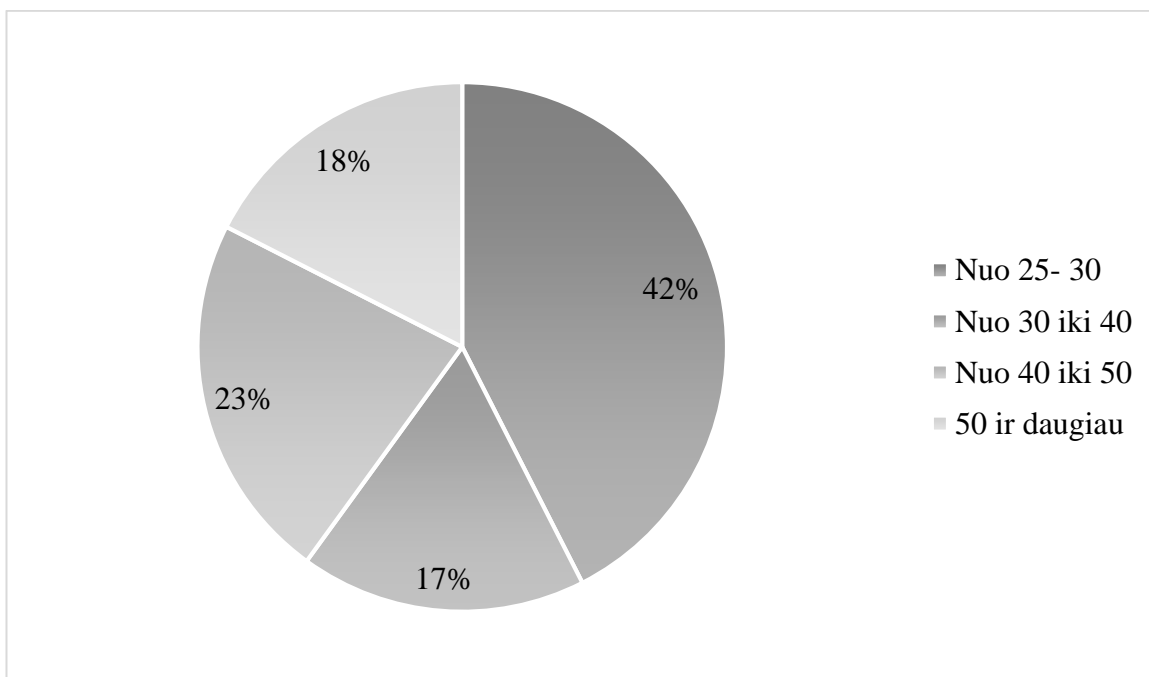
teikiant socialines pasaugas. Tyrimo metu buvo pasidomėta, koks yra darbuotojų amžius bei kiek laiko socialiniai darbuotojai dirba su tam tikra socialine grupe.

Tyrimo etika. Dėl respondentų dalyvavimo apklausoje buvo tartasi su įstaigų vadovais. Atliekant tyrimą buvo laikomasi privatumo, anonimiškumo ir konfidencialumo. Respondentams buvo suteikta galimybė laisva valia apsispręsti dėl dalyvavimo tyrime. Klausimynai buvo išplatinti, įteikiant juos asmeniškai įstaigos vadovui arba socialinio darbo padalinio vadovui asmeniškai arba siunčiant elektroniniu paštu, prieš tai iš anksto susitarus. Taip pat dalis klausimynų buvo pateikti elektroniniu būdu per internetinių apklausų portalą publika. lt.

3.2. Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo aspektų gerovės valstybės kontekste Telšių apskrities savivaldybėse empirinio tyrimo rezultatai

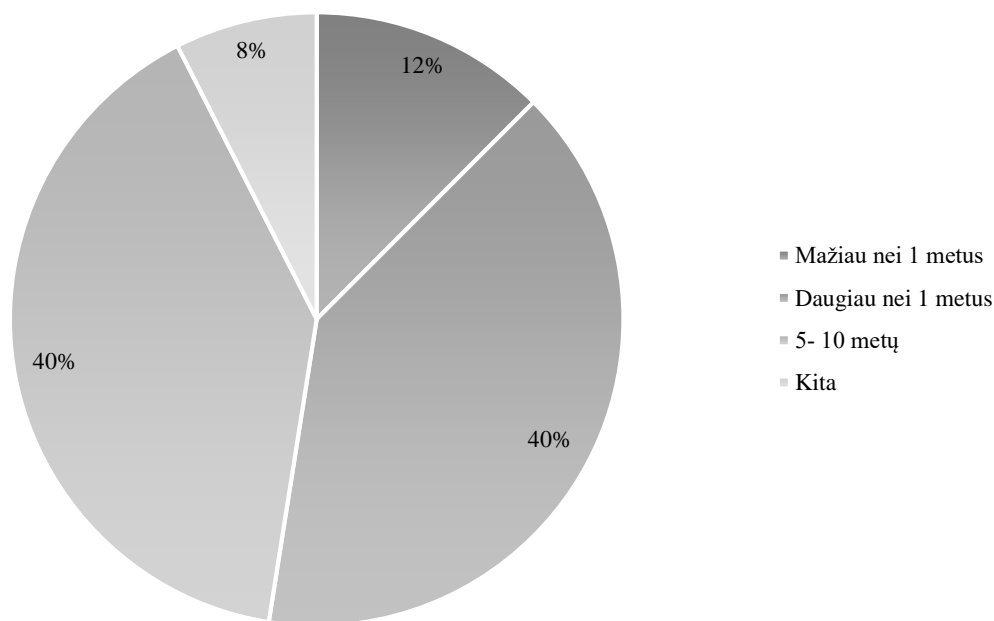
Rengiant magistro baigiamąjį darbą tema „Bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas gerovės valstybės kūrime piliečių dalyvavimo aspektu“ gegužės mėnesį buvo vykdoma anoniminė Telšių apskrities savivaldybių socialinių paslaugų centrų darbuotojų apklausa, siekiant išsiaiškinti kaip vietos savivalda, esanti arčiausiai piliečių viešojo sektoriaus dalis, per bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą prisideda prie gerovės valstybės kūrimo. Bei kaip vietos savivaldos atstovai pasitelkia bendravimo su visuomene priemones, suaktyvinančias piliečių dalyvimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime savivaldybėse.

42 proc. respondentų buvo 25- 30 metų amžiaus, 17 proc. – 30 - 40 metų amžiaus, 23 proc. – 40 - 50 metų amžiaus ir 18 proc. daugiau kaip 50 metų amžiaus.



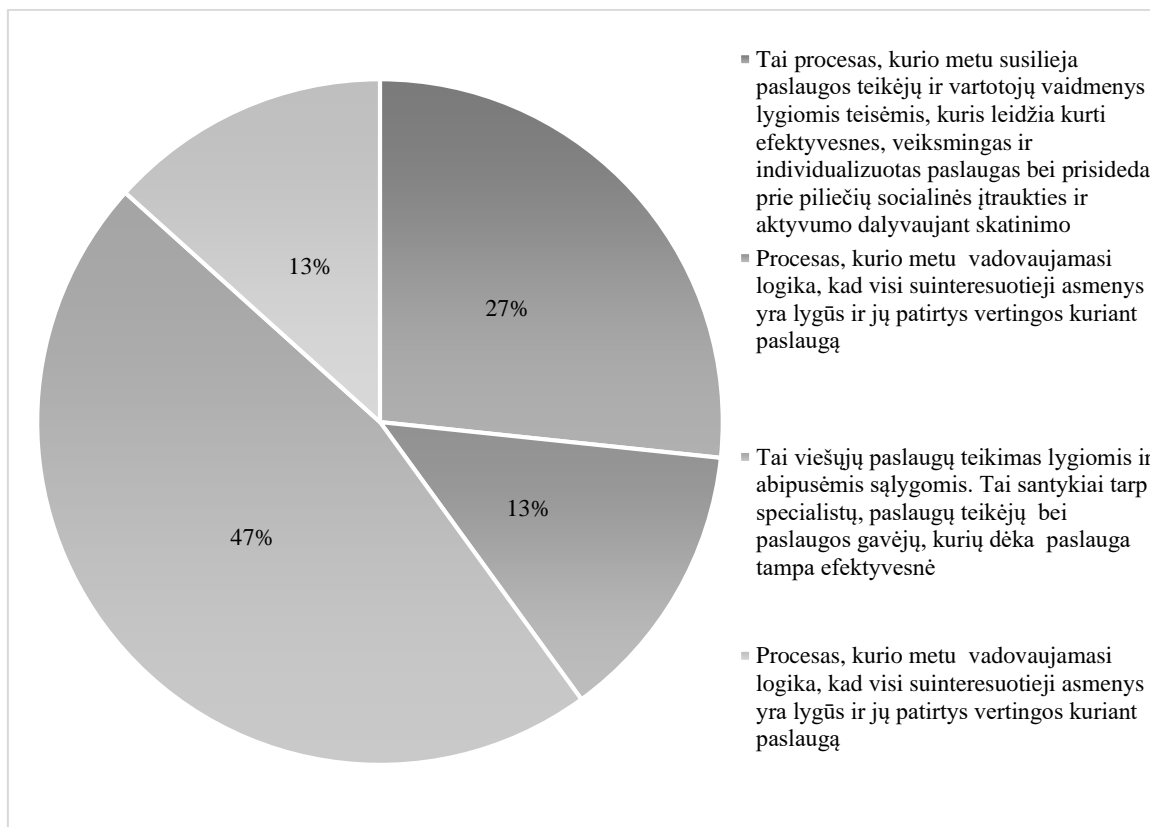
3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Atliekant tyrimą taip pat buvo pasidomėta, kiek laiko respondentai dirba su savo klientų grupe (žr. 3 pav.). 12 proc. respondentų su savo klientų grupe dirba mažiau nei vienerius metus, 40 proc. respondentų daugiau nei vienerius metus taip pat 40 proc. respondentų dirba 5 - 10 metų su savo klientų grupe. Ir 8 proc. pažymėjo atsakymą „kitą“ ir parašė savo atsakymą, jog dirba su savo klientų grupe 11,12 ir 14 metų.



4 pav. Respondentų darbo patirtis, dirbant su tam tikra klientų grupe.
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Lietuvoje atsiradus naujam reiškiniui- bendrosios viešosios paslaugos dauguma autorių ėmė nagrinėti šią temą dėl jos naujumo ir aktualumo bei pasiūlė savas šio reiškinio sampratas. Bendrųjų viešųjų paslaugų apibrėžimas yra labai svarbus nagrinėjant piliečių dalyvavimo problemas kuriant gerovės valstybę. Todėl labai svarbu suprasti kas yra bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas ir kaip tai veikia gerovės valstybės kūrimą.

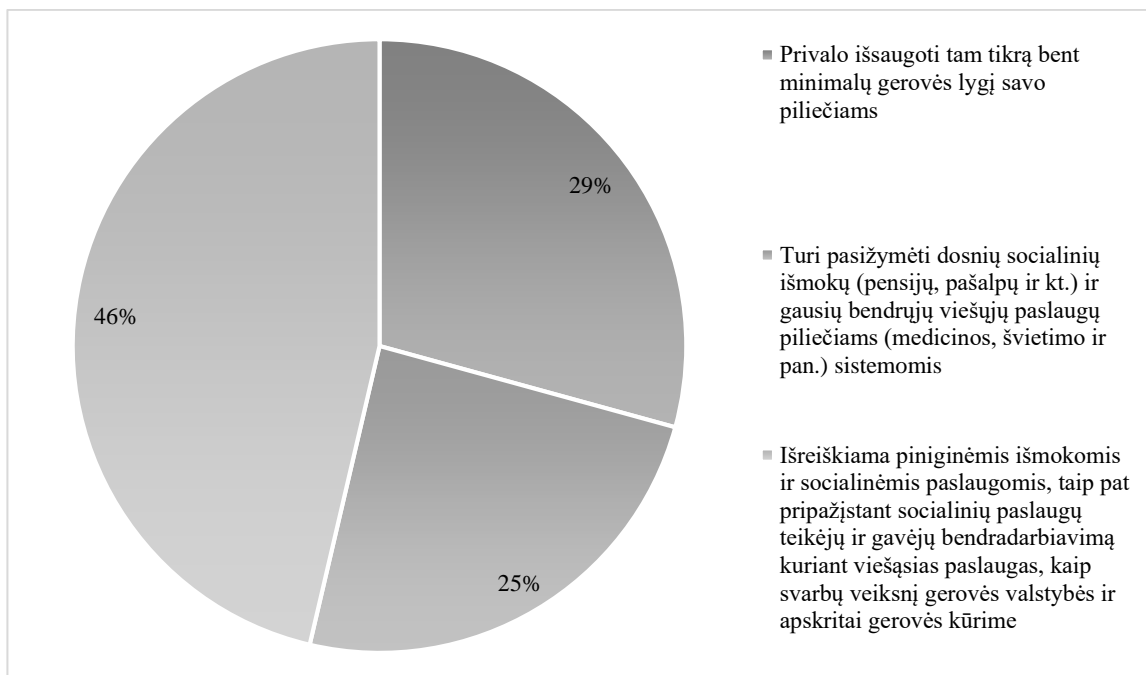


5 pav. Bendrųjų viešųjų paslaugų samprata.

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

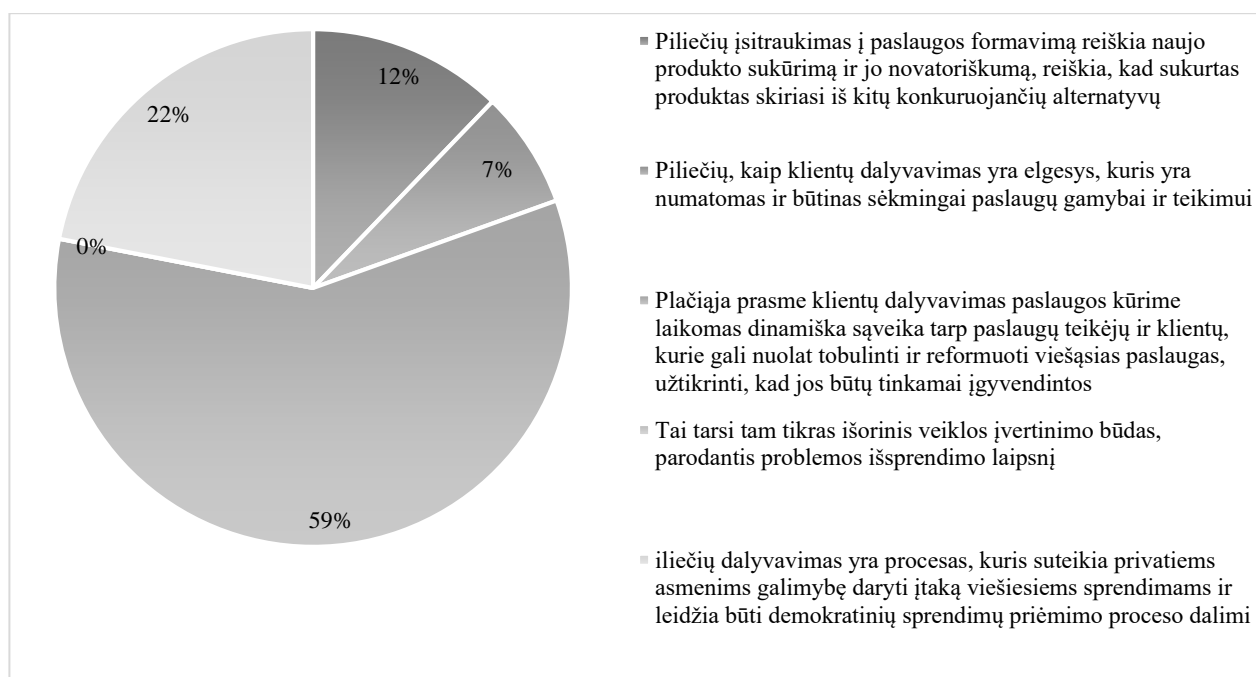
Kaip matyti iš penktame paveiksle pateiktų duomenų (žr. 5 pav.), respondentų nuomone, bendrasis viešųjų paslaugų kūrimas yra viešųjų paslaugų teikimas lygiomis ir abipusėmis sąlygomis. Tai santykiai tarp specialistų, paslaugų teikėjų bei paslaugos gavėjų, kurių dėka paslauga tampa efektyvesnė. Ši sampratos apibrėžimą pasirinko 47 proc. tyrime dalyvavusių dalyvių (žr. 5 pav.). 27 proc. respondentų mano, kad bendrosios viešosios paslaugos yra procesas, kurio metu susilieja paslaugos teikėjų ir vartotojų vaidmenys lygiomis teisėmis, kuris leidžia kurti efektyvesnes, veiksmingas ir individualizuotas paslaugas bei prisideda prie piliečių socialinės įtraukties ir aktyvumo dalyvaujant skatinimo.

Bendrosios viešosios paslaugos samprata neatsiejamos nuo gerovės valstybės sampratos. Taip yra todėl, kad gerovės valstybės pagrindas yra teikti piliečiams socialinį ir materialinį aprūpinimą, bei sveikatos ir socialinę apsaugą. Todėl tyrime dalyvavusių respondentų buvo pasidomėta, kokiomis savybėmis, jų nuomone, turi pasižymėti valstybės, kurios nori vadintis gerovės valstybėmis.



6 pav. Gerovės valstybės bruožai.
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Kaip matyti iš šeštame paveiksle pateiktų duomenų (žr. 6 pav.) 46 proc. respondentų mano, kad gerovės valstybė turi pasižymėti dosnių socialinių išmokų (pensijų, pašalpų ir kt.) ir gausių bendrųjų viešųjų paslaugų piliečiams (medicinos, švietimo ir pan.) sistemomis. Kad gerovės valstybės privalo išsaugoti tam tikrą bent minimalų gerovės lygį savo piliečiams mano 29 proc. tyrime dalyvavusiu respondentų.

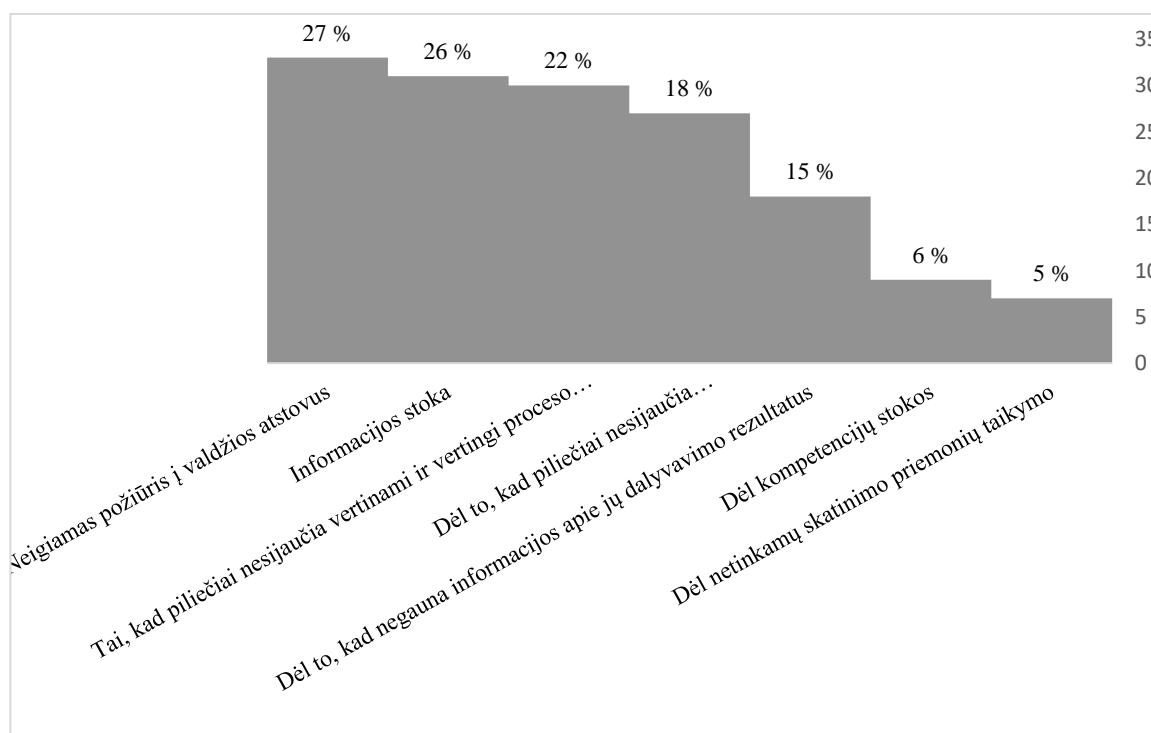


7 pav. Piliečių dalyvavimo samprata.

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Kaip matyti iš paveikslo (žr. 7 pav.) daugiau nei pusė (59 proc.) tyrimo metu apklaustų asmenų piliečių dalyvavimą suvokia kaip klientų dinamiška sąveiką tarp paslaugų teikėjų ir klientų, kurie gali nuolat tobulinti ir reformuoti viešąsias paslaugas, užtikrinti, kad jos būtų tinkamai įgyvendintos. 22 proc. respondentų mano, kad piliečių dalyvavimas yra procesas, kuris suteikia privatiems asmenims galimybę daryti įtaką viešiesiems sprendimams ir leidžia būti demokratiinių sprendimų priėmimo proceso dalimi. Tačiau nei vienas (0 proc.) tyrime dalyvavęs respondentas nemanė, kad bendrosios viešosios paslaugos gali būti suvokiamos kaip tam tikras išorinis veiklos įvertinimo būdas, parodantis problemos išsprendimo laipsnį.

Neretai įvairūs autoriai (Urvikis, 2014, Dvorak, 2009, Podelskis, 2011, Šimkienė, 2014 ir kt.) nagrinėjantys gerovės valstybės ir bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo temomis savo darbuose pažymi, jog piliečiai pasyviai dalyvauja kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas dėl tam tikrų veiksnių. Todėl šeštas tyrimo klausimas buvo, kokie veiksniai, apklaustųjų nuomone, gali įtakoti piliečių pasyvų dalyvavimą bendrosios viešosios paslūgsos kūrimo. Respondentai galėjo rinktis iš jiems pateiktų atsakymo variantų arba įrašyti savo atsakymo variantą. Šiam klausimui buvo galima pasirinkti kelis, šiuo atveju 3 tinkamiausius atsakymo variantus.



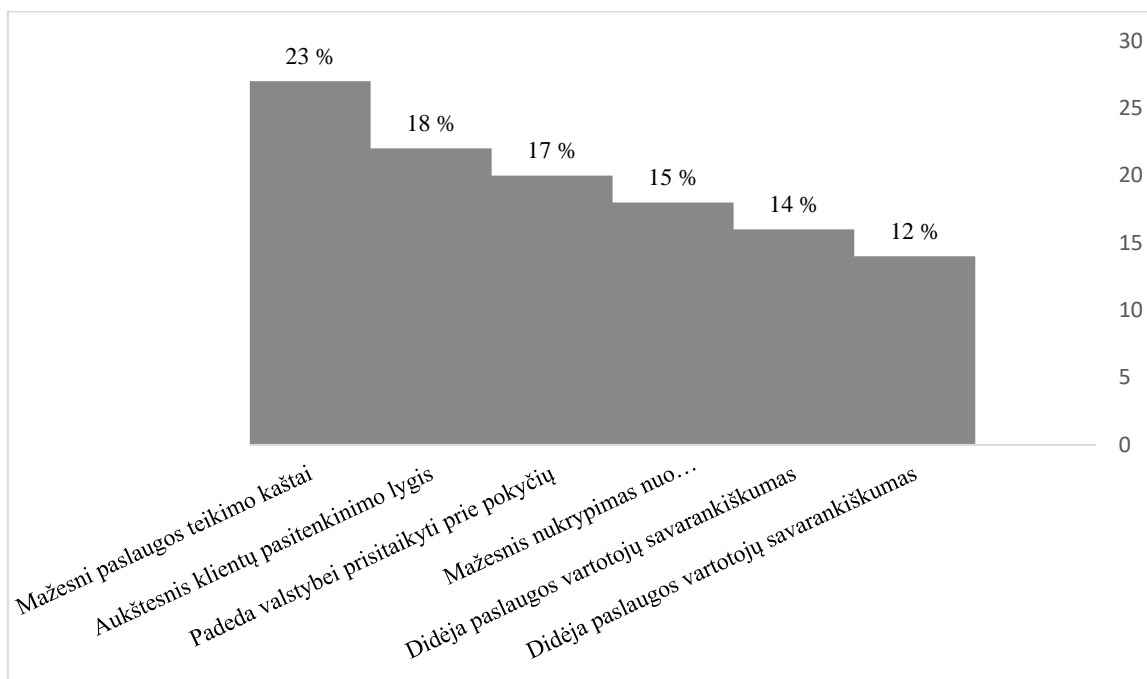
8 pav. Piliečių pasyvumą įsitraukiant į bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą įtakojantys veiksniai.

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Kaip matyti iš aštuntame paveiksle (žr. 8 pav.) pateiktų duomenų respondentų atsakymai tarp trijų dažniausiai pasirinktų atsakymo variantų pasiskirstė gana tolygiai. Tai, kad piliečių pasyvumą įsitraukiant į bendrosios viešosios paslūgsos kūrimą įtakoja neigiamas požiūris į valdžios

atstovus pasirinko 27 proc. tyrime dalyvavusių asmenų, 26 proc. mano, kad piliečiams trūksta informacijos apie dalyvavimo galimybes ir formas, 22 proc. mano, jog piliečiai nesijaučia vertinami ir vertingi viešųjų paslaugų kūrimo procese, todėl jame aktyviai ir nedalyvauja. Ir tik 5 proc. apklaustųjų mano, kad piliečiai aktyviau dalyvautų, jei būtų taikomos tinkamos skatinimo priemonės.

Aktyvus piliečių įsitraukimas į viešosios paslaugos kūrimą turi įtakos abiem suinteresuotoms pusėms: piliečiams ir valstybei. Tai yra piečių dalyvavimas siejamas tiek su politine, tiek socialine ir net ekonomine nauda valstybei ir pačiam piliečiui. Todėl septintas tyrimo klausimas buvo apie tai, kokią naudą piliečių aktyvus dalyvavimas bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime teikia valstybei. Šiam klausimui taip pat buvo galimi keli t. y., trys atsakymo variantai.

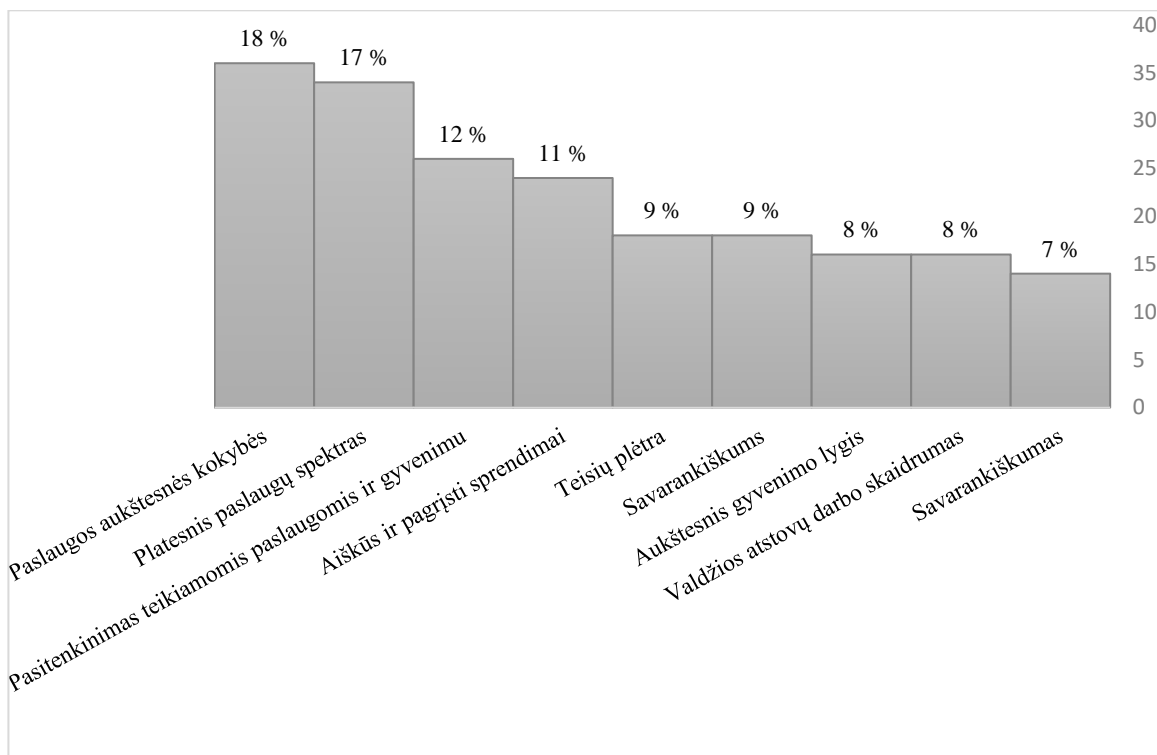


9 pav. Piliečių aktyvaus dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime nauda valstybei.
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Kaip matyti iš paveiksle (žr. 9 pav.) pateiktų duomenų respondentų atsakymai pasiskirstė gana tolygiai, nėra pastebimo ryškaus vieno ar kelių atsakymo variantų atotrūkio nuo kitų. 23 proc. asmenų mano, kad piliečių dalyvavimas bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime prisideda prie paslaugos teikimo kaštų mažinimo. 18 proc. mano, kad piliečiams ir vietos savivaldos atstovams bendradarbiaujant kuriant paslaugas didėja klientų pasitenkinimo lygis, bei 17 proc. respondentų mano, kad tokiu būdu valstybei lengviau prisitaikyti prie vykstančių pokyčių valstybėje ir pasaulyje. Tačiau tik 12 proc. apklaustųjų mano, kad bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimas gali prisidėti prie piliečių pasitiesėjimo vadžios atstovais didinimo.

Bendrosios viešosios paslaugos kūrimui svarbus aspektas yra piliečių savanoriškas aktyvus įsitraukimas į paslaugos formavimą norint pasiekti kuo geresnių rezultatų. Kiekvienai paslaugai

reikalingas vienoks ar kitoks klientų dalyvavimas, todėl piliečiai privalo įsitraukti, jog patys galėtų kurti sau tinkamas ir jų poreikius tenkinančias paslaugas.

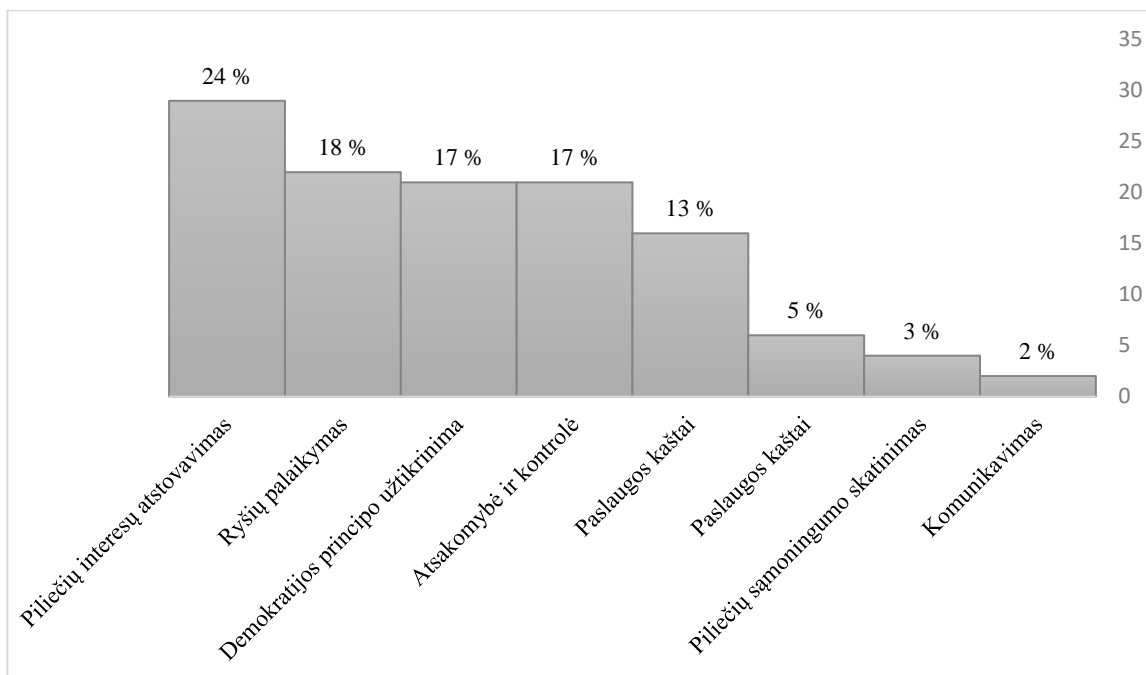


10 pav. Piliečių aktyvaus dalyvavimo bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo nauda piliečiams.
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Dešimtame paveiksle pavaizduoti statistiniai duomenys (žr. 10 pav.) leidžia teigti, jog tyrime dalyvavę asmenys piliečių dalyvavimo nauda jiems patiems „mato“ paslaugų ir sprendimų kokybės kontekste. 18 proc. piliečiams naudą „mato“ paslaugų kokybės gerėjime, 17 proc. teigia, jog piliečiams naudinga įsitraukti, nes tada plečiasi teikiamų paslaugų spektras. Bei 12 proc. mano, kad piliečiai bendrai kurdami paslaugas jaučia didesnę pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir savo gyvenimu. Tačiau, respondentų nuomone, bendrasis viešųjų paslaugų kūrimas nesuteikia piliečiams pakankamai saugumo- šį atsakymo variantą pasirinko tik 7 proc. tyrime dalyvusių respondentų. Taip pat santykinai mažai respondentų (po 9 proc.) pasirinko atsakymo variantus, kad piliečių dalyvavimas prisideda prie valdžios atstovų darbo skaidrumo didinimo ir kelia piliečių gyvenimo lygį.

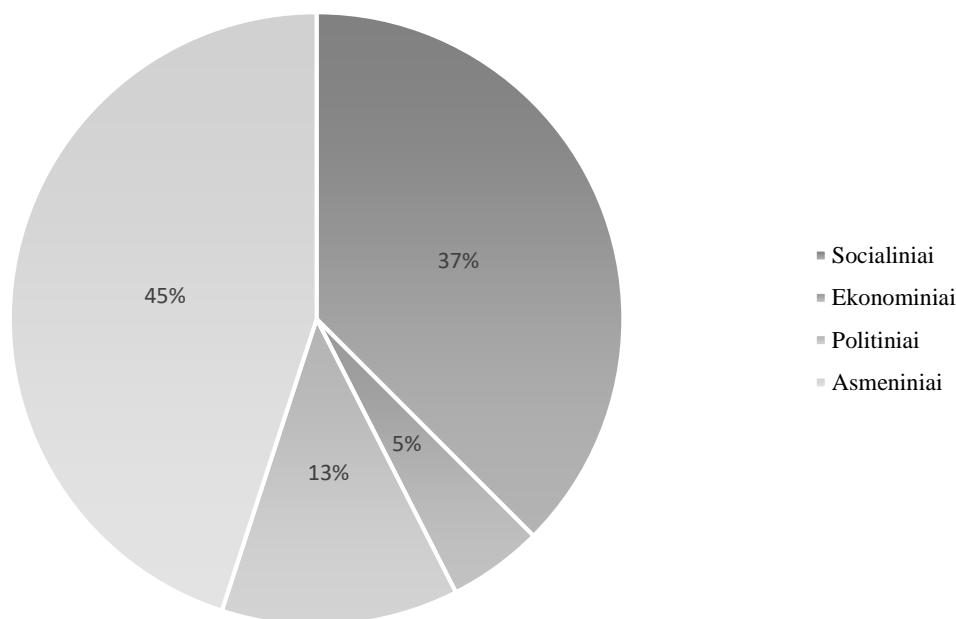
Piliečių sąveika su valdžios atstovais padeda įgyvendinti pagrindines šiuolaikinio viešojo valdymo vertybes t. y., skaidrumą, viešumą, įgaliojimų perleidimą ir kt. Piliečių dalyvavimas kūrimo, kuris ir padeda užtikrinti šiuolaikinio viešojo valdymo principų įgyvendinimą, sąlygoja paslaugų kūrimo efektyvumą (Raipa, Buškevičiūtė, 2011). Remiantis šių autorių nuomone devintas tyrimo klausimas buvo apie piliečių ir vietos valdžios atstovų sąveikos aspektus. Šio klausimo tipas

buvo atviras, todėl respondentams buvo sudarytos sąlygos pasirinkti tris jiems tinkamiausius variantus bei įrašyti savo variantą skiltyje „kita“.



11 pav. Piliečių ir vietos savivaldos administratorių sąveikos aspektai kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas. Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

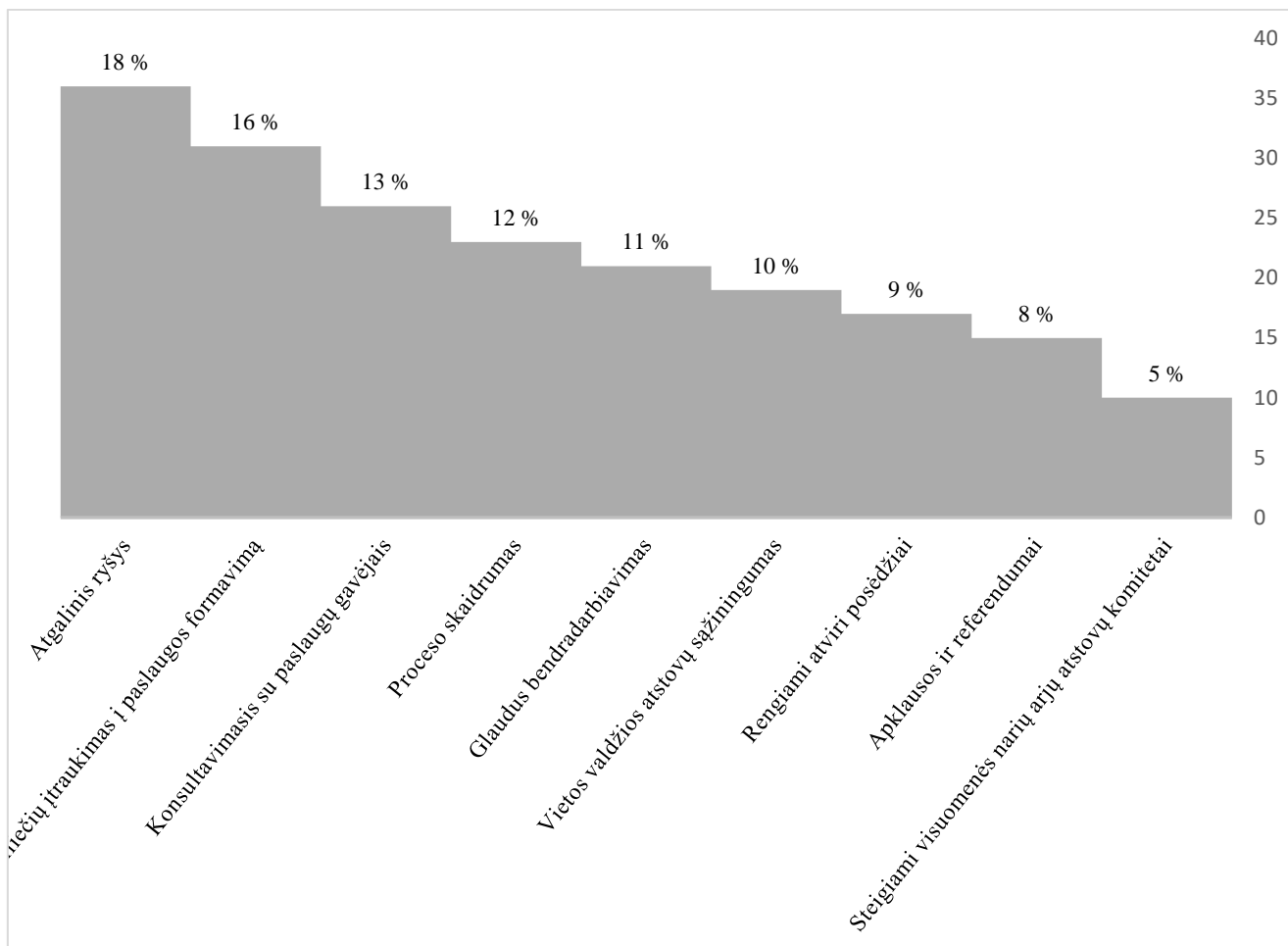
Remiantis paveiksle pateiktais duomenimis galima teigti, kad svarbiausias piliečių ir vietos savivaldos administratorių sąveikos aspektas kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas yra piliečių interesų atstovavimas, nes šį atsakymo variantą pasirinko dvidešimt devyni (24 proc.) respondentai iš keturiasdešimties. 18 proc. respondentų, jog svarbiausia yra ryšių palaikymas tarp piliečio ir valdžios atstovo viso proceso metu. Taip pat 17 proc. respondentų mano, kad sąveikaujant piliečiams ir vietos valdžios atstovams užtikrinamas demokratijos principas.



12 pav. Piliečių aktyviam dalyvavimui bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime įtaką darantys veiksniai.
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Respondentų manymų didžiausią įtaką piliečių aktyviam dalyvavimui bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime daro asmeninių (45 proc. respondentų pasirinko šį atsakymo variantą) ir socialinių (37 proc. respondentų pasirinko šį atsakymo variantą) veiksmų grupės (žr. 12 pav.). Mažiausia įtakos piliečių aktyviam dalyvavimui bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime turi ekonominiai veiksniai – šią veiksmų grupę pasirinko 5 proc. tyrime dalyvavusių respondentų.

Gerovės valstybės perspektyva yra neatsiejama nuo demokratiško valdymo režimo, kuris labai skatina aktyvesnį piliečių dalyvavimą ir trečiojo sektoriaus įsitraukimą į gerovės užtikrinimą per paslaugų teikimą (Pestoff, 2009). Tačiau dažnai įvairūs autoriai, užuot susitelkę ties vietos savivaldos lygmeniu ir piliečių įtraukimu į sprendimo priėmimus, žvelgia kiek giliau ieškodami gerovės valstybės kūrimo galimybių. Nors jau žemiausiose valdymo grandyse nėra imamas pakankamai priemonių, kurios skatintų piliečių aktyvesnį įsitraukimą ir tokiu būdu prisidėtų prie gerovės valstybės realizavimo (Delsen L. 2016).



13 pav. Piliečių dalyvavimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime skatinančios priemonės.
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Tyrimo dalyvavusių respondentų nuomone aktyvų piliečių dalyvavimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime skatina tokios priemonės kaip: teikiamas atgalinis ryšys- ši atsakymo variantą pasirinko 18 proc. asmenų, realus piliečių įtraukimas į paslaugos formavimą- tokį atsakymo variantą pasirinko 16 procentų apklausos dalyvių. 13 proc. respondentų mano, kad piliečiai aktyviau dalyvautų tada, jei su jais nuolatos būtų komunikuojama ir konsultuojamasi. Respondentų nuomone mažiausiai įtakos motyvacijai piliečiams dalyvauti turi steigiami visuomenės narių ir jų atstovų komitetai (5 proc.) bei apklausos ir referendumai (8 proc.). rengiami atviri posėdžiai taip pat turi mažai įtakos piliečių motyvacijai dalyvauti, šį atsakymo variantą pasirinko 9 proc. respondentų.

IŠVADOS

1. Gerovės valstybė yra tokia politinė sistema, kurioje valstybė prisiima atsakomybę už visuomenės sveikatą, švietimą ir gerovę. Šalies socialinės apsaugos politikos sistema teikia gyventojams apsaugą nedarbo metu, išmokas, medicininę pagalbą bei viešosios paslaugos. Tačiau daugelis šalių susiduria su iššūkiais viešajame sektoriuje, įskaitant ribotus išteklius, kvalifikuotus valstybės tarnautojus, silpną politinę aplinką bei žinių ir gebėjimų trūkumą. Silpna viešųjų paslaugų struktūra, ypač vietos savivaldos lygmenyje ir riboti ištekliai smarkiai riboja šalių, kaip gerovės valstybių vystymąsi. Nors visos valstybės turi savo unikalią viešųjų paslaugų formavimo sistemą, tačiau paprastai viešajame sektoriuje jas organizuoja valstybės valdomos organizacijos- vietos savivaldos lygmenyje, kurios ir teikia paslaugas piliečiams. Todėl piliečių ir viešųjų paslaugų teikėjų sąveika yra svarbus ir sudėtingas kompleksinis reiškinys, kuris remiasi visų suinteresuotų pusių bendradarbiavimo, tolerancijos ir pagarbos principais.
2. Asmenų, kurie nepriklauso nei vyriausybiniam, nei privačiam sektoriui įtraukimas į viešųjų paslaugų teikimą nėra naujas reiškinys visuomenėje. Todėl pilietinėms visuomenėms jau seniai sudaromos sąlygos visapusiškai dalyvauti valstybės veiksmuose organizuojant ir teikiant viešąsias paslaugas. Kadangi, šis reiškinys jau seniai vystosi ir nuolat plečiasi, todėl didėja ir piliečių veikla, galia ir įtaka viešiesiems sprendimams. Todėl, piliečiams sudaromos vis palankesnės ir tinkamos sąlygos prisidėti prie gerovės valstybės kūrimo. Piliečiai ir valstybės tarnautojai bendradarbiavimo būdu pasiekia, jog viešasis sektorius veiktų veiksmingiau, našiau ir pagerina viešąjį valdymą. Piliečių įtraukimas padeda ugdyti valdžios atstovų gebėjimus vadovauti ir valdyti finansinius ir žmogiškuosius išteklius. Išanalizavus mokslinę literatūrą galima formuluoti prielaidą, kad piliečių dalyvavimas yra vienas esminių gerovės valstybės kūrimo grandžių. Nes piliečių įtraukimas į paslaugos kūrimą leidžia sumažinti neatitikimus tarp išteklių ir socialinių poreikių tenkinimo ir leidžia geriau prisitaikyti prie iššūkių. Todėl įstaigos, teikiančios viešąsias paslaugas ir dalyvaujanti visuomenė atlieka vis svarbesnį vaidmenį prisidedant prie piliečių gerovės kūrimo valstybėje. Tai labiau įkvepia ir skatina gerovės valstybės kūrimosi procesus bei įtraukia bendruomenes į gerovės kūrimo eigą.
3. Atlikus tyrimą visose Telšių apskrities savivaldybėse (Telšių rajono, Mažeikių rajono, Plungės rajono ir Rietavo savivaldybė) nustatyta, piliečių dalyvavimas kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas padeda išlaikyti piliečių ir vietos valdžios atstovų sąveiką, kuri prisideda prie demokratijos principo užtikrinimo, piliečio interesų atstovavimo bei ryšių palaikymo. Atliktas tyrimas taip pat leido nustatyti, kurios priemonės skatintų aktyvesnį Lietuvos piliečių dalyvavimą, kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas. Galima daryti prielaidą, kad piliečiai aktyviau dalyvautų kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas, jei gautu daugiau informacijos iš valdžios atstovų apie

sprendžiamas problemas, apie galimus jų sprendimo būdus ir piliečių dalyvavimo galimybes, nes tada jie jaustųsi vertinami ir vertingi proceso dalyviai. Todėl būtina taikyti tam tikras skatinimo priemones: realiai įtraukti piliečius į paslaugos formavimą, konsultuotis su paslaugų gavėjais bei palaikyti ryšį viso proceso metu, jog būtų užtikrinta abipusė informacijos sklaida. Tyrimo metu gauti duomenys leidžia formuluoti ir kitą svarbią išvadą, kad piliečių dalyvavimas viešųjų paslaugų kūrimo daro teikiamą įtaką tiek valstybės kaip gerovės valstybės raidai tiek piliečių socialiniam gyvenimui ir poreikių tenkinimui.

LITERATŪRA

1. Abizadeh A. 2008. Democratic theory and border coercion: no right to unilaterally control your own borders. *Political theory*. Nr. 36(1), 37-65 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 14 d.]. Prieiga per internetą:< https://cridaq.uqam.ca/IMG/pdf/Abizadeh_-_Democratic_theory.pdf>
2. Aidukaitė J., Bogdanova N., Guogis A. 2012. Gerovės valstybės kūrimas Lietuvoje: mitas ar realybė? Lietuvos socialinių tyrimų centras. Vilnius. 1-412 p.
3. Aidukaitė J. 2010. Gerovės valstybių patirtis vertinant socialinio teisingumo principo įgyvendinimą Alford J. 2009 švietime: Švedijos, Škotijos ir Vokietijos atvejai. Nr. 34, 47–60 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 3 d.]. Prieiga per internetą:<<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12264/1121-8309-1-PB.pdf?sequence=1>>
4. Aidukaitė J. 2009. Old welfare state theories and new welfare regimes in Eastern Europe: Challenges and implications. *Communist and post-communist studies*. Nr. 42, 23-39 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 11 d.]. Prieiga per internetą:<https://www.kogu.ee/public/Aidukaite_Balti_healurezhiimid.pdf>
5. Aidukaitė J. 2004. The emergence of the post-socialist welfare state-the case of the Baltic States: Estonia, Latvia and Lithuania (Doctoral dissertation, Manne Siegbahn-laboratoriet). 1-58 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. lapkričio 9 d.]. Prieiga per internetą:<<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:191772/FULLTEXT01.pdf>> .Engaging public sector clients: from service-delivery to co-production. Springer. 1-257 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. lapkričio 29 d.]. Prieiga per internetą:<https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=LimDDAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Alford+J.+2009.+Engaging+public+sector+clients:+from+service-delivery+to+co-production.+Springer.&ots=ijATIpUXN_&sig=3sbaFb8fj73_VQv_hfbztBh1nlc&redir_esc=y#v=onepage&q=Alford%20J.%202009.%20Engaging%20public%20sector%20clients%3A%20from%20service-delivery%20to%20co-production.%20Springer.&f=false>
6. Arndt C. 2013. The electoral consequences of third way welfare state reforms: Social democracy's transformation and its political costs Amsterdam University Press. 1-280 p.
7. Askheim O. P., Christensen K., Fluge S., Guldvik I. 2016. User participation in the Norwegian welfare context: an analysis of policy discourses. *Journal of Social Policy*. Nr. 46(3), 1-19p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. lapkričio 29 d.]. Prieiga per internetą:<<https://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/artikkel.pdf>>
8. Augustanavičius A. (2015). Bendrakūra viešųjų paslaugų teikime: viešosios policijos Lietuvoje atvejis (Doctoral dissertation, Kaunas University of Technology). 1-68

- p.[interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 1 d.]. Prieiga per internetą:<<https://core.ac.uk/download/pdf/51832320.pdf> >
9. Aurylaitė I. 2017 „Vietos valdžios ir piliečių interakcija socialiniame tinkle „Facebook “: Lietuvos savivaldybių atvejis.“ *Informacijos mokslai* 78: 122-149.
 10. Balčius D. 2010. Socialdemokratinio gerovės valstybės modelio sociopolitinio konteksto poveikis Švedijos dešiniųjų partijų raidai (Doctoral dissertation, Vytautas Magnus University). 1-63 p.
 11. Bamba C. Terje E. 2008. Welfare state regimes, unemployment and health: a comparative study of the relationship between unemployment and self-reported health in 23 European countries. *Journal of Epidemiology & Community Health*. 92-98p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 7 d.]. Prieiga per internetą: <<https://jech.bmj.com/content/jech/63/2/92.full.pdf>>
 12. Bartuškaitė M., Žilys A. (2011). Politinio ir socialinio pasitikėjimo bei dalyvavimo raiška Lietuvos demokratijoje. *Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas*. Nr. 2 (1), 27-47p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<https://eltalpykla.vdu.lt/bitstream/handle/1/32151/ISSN2335-8777_2011_N_2_1.PG_27-47.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 13. Bivainienė L. 2015. Viešųjų paslaugų raida viešojo administravimo paradigmu kontekste (Doctoral dissertation, Kaunas University of Technology). 1-84 p.
 14. Boyle D., Harris M. 2009. The challenge of co-production. London: New Economics Foundation. 1-28 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 7 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.camdencen.org.uk/Resources/Public%20services/The_Challenge_of_Co-production.pdf>
 15. Bovaird T., Loeffler E. 2012. From engagement to co-production: The contribution of users and communities to outcomes and public value. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Nr. 23(4), 1119-1138 p.
 16. Bovaird T., Loeffler E. 2013. We're all in this together: harnessing user and community co-production of public outcomes. Birmingham: Institute of Local Government Studies: University of Birmingham. 1-15 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 12 d.] Prieiga per internetą:< <https://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social-sciences/government-society/inlogov/publications/2013/chapter-4-bovaird-loeffler.pdf> >
 17. Bovaird T., Stoker G., Jones T., Loeffler E., Pinilla Roncancio M. 2016. Activating collective co-production of public services: influencing citizens to participate in complex governance mechanisms in the UK. *International Review of Administrative Sciences*. Nr.

- 82(1), 47-68 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 12 d.] Prieiga per internetą:<
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020852314566009>>
18. Bovaird T., Loeffler E. (2012). From engagement to co-production: The contribution of users and communities to outcomes and public value. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Nr.23(4), 1119-1138 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44310203/From_Engagement_to_Co-production_-_Contribution_of_Users_and_Communities_to_Outcomes_and_Public_Value_Bovaird_Loeffler_2012.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1546559625&Signature=5v%2Fbu7wxQpKbCmCV8EzVORM9aSM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DFrom_engagement_to_co-production_The_con.pdf>
19. Bovaird T., Van Ryzin G. G., Loeffler E., Parrado S. 2015. Activating citizens to participate in collective co-production of public services. *Journal of Social Policy*. Nr. 44(1), 1-23 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 2 d.] Prieiga per internetą: <<http://pure-oai.bham.ac.uk/ws/files/17786871/S0047279414000567a.pdf>>
20. Brazienė R., Merkys G. 2015. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. Nr. 1, 103–114 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 5 d.] Prieiga per internetą:< <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14000/4095-8841SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>
21. Bražiūnaitė I. 2005. „Piliečių dalyvavimo restitucijos procese tyrimo teorinės prielaidos ir perspektyvos. “*Filosofija. Sociologija*. Nr. 2 20-25 p.
22. Broadbent J., Guthrie J. 2008. Public sector to public services: 20 years of “contextual” accounting research. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Nr. 21(2), 129-169 p.
23. Bučaitė-Vilkė J., Žilys A. 2016. „Dvi skirtingos vietos demokratijos vizijos? Interesų atstovavimas, lyderystė ir gyventojų dalyvavimas savivaldoje. “*Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas*. Nr. 7 (1) 93-112 p.
24. Bučinskas A. 2014. Darnaus vystymosi problemos Lietuvos kaimo raidos procese. *Tiltai*, Nr. 68(3), 17-34 p.
25. Bučinskas A., Sakalauskaitė A. 2016. Vaikystės socialinio saugumo iššūkiai gerovės valstybės projekte. *Regional Formation and Development Studies*. Nr.18(1), 23-42 p.
26. Chatfield A. T., Scholl H. J. J., Brajawidagda U. (2013). Tsunami early warnings via Twitter in government: Net-savvy citizens' co-production of time-critical public information

- services. Government information quarterly. Nr. 30(4), 377-386 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<<http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2017/01/31012017-uuf01.pdf>>
27. Burkšienė V., Dvorak J., Burbulytė-Tsiskarishvili G., Normantė I., Dūda M., Civinskas R. (2017).
Viešosios paslaugos: iššūkiai kuriant gerovės visuomenę. 1- 132 p.
28. Čaikovski A. 2007. Valstybės tarnautojui prilygintas asmuo: funkcijos ir įgaliojimai. Jurisprudencija Nr. 96(6), 90-96 p.
29. Dalton R. J. 2008. Citizenship norms and the expansion of political participation. Political studies. Nr. 56(1), 76-98 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 3 d.] Prieiga per internetą:< <http://www.socsci.uci.edu/~rdalton/archive/polstudies08.pdf>>
30. Daubarytė E. 2014. „Piliečių dalyvavimo tvarkant vietos reikalus formos ir jų taikymas Lietuvos savivaldybėse“, 1-100 p.
31. Daugudienė L. 2008. Lietuvos valdančiųjų partijų socialinė politika (Doctoral dissertation, Lithuanian University of Educational Sciences). 1-79 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 16 d.] Prieiga per internetą:< <http://gs.elaba.lt/object/elaba:2017994/>>
32. Davies H., Nutley S., Smith P. 2001. What works: evidence-based policy and practice in public services. Health & Social Care in the Community. Nr. 9(6), 504-505 p.
33. Davulis G. 2012. Socialinės politikos principai Europos sąjungoje ir Lietuvoje. Societal Innovations for Global Growth. Nr. 1(1), 582-597 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 14 d.] Prieiga per internetą:< http://socin2012.home.mruni.eu/C_2012-12-26.pdf#page=110>
34. Delsen L. 2016. The realisation of the participation society. Welfare state reform in the Netherlands 2010-2015. 1-33 p.
35. Domarkas V. (2011). Viešojo administravimo paradigmos kaitos atspindžiai dešimtmečio pabaigos publikacijose. Nr. 1, 9-16 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:< <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12194/910-1697-1-SM.pdf?sequence=1>>
36. Domarkas V., Juknevičienė V. 2007. Viešojo administravimo paradigmos kaitos iššūkiai šio sektoriaus žmoniškųjų išteklių raidai. Nr. 19, 25- 32 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. lapkričio 24 d.]. Prieiga per internetą:< <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12767/2322-4967-1-SM.pdf?sequence=1>>

37. Dromantienė L., Česnaitytė V. 2011. Europos Sąjungos socialinė politika. 1-368p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 4 d.]. Prieiga per internetą:< <https://ebooks.mruni.eu/pdfreader/europos-sjungos-socialin-politika25185/108> >
38. Duškevič S., Guogis A., Čiupaila R., Smalskys V., Patapas A., Orenius A., Raipa A. 2010. Liberalaus marginalinio socialinės politikos modelio plėtros galimybės Lietuvoje (Doctoral dissertation, Mykolo Romerio universitetas). 1-82 p.
39. Dvorak J. 2009. Piliečių dalyvavimo viešajame administravime iniciatyvų vertinimas: savivaldybių tarnautojų požiūris. Politikos mokslų almanachas. Nr. 5, 51-70 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 1 d.]. Prieiga per internetą:< https://eltalpykla.vdu.lt/bitstream/handle/1/32074/23357185_2009_V_5.PG_51_70.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. Fagence M. 2014. Citizen participation in planning. Elsevier. Nr. 19, 1-373 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 8 d.]. Prieiga per internetą:< [https://books.google.co.uk/books?hl=lt&lr=&id=ZZbOBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Fagence+M.+2014.+Citizen+participation+in+planning+\(Vol.+19\).+Elsevier.+1373+p.+&ots=HNy2sfztnj&sig=QSPkBmHblwaeZueOueO3yD81sKc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.uk/books?hl=lt&lr=&id=ZZbOBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Fagence+M.+2014.+Citizen+participation+in+planning+(Vol.+19).+Elsevier.+1373+p.+&ots=HNy2sfztnj&sig=QSPkBmHblwaeZueOueO3yD81sKc#v=onepage&q&f=false)>
41. Fang E. 2008. Customer participation and the trade-off between new product innovativeness and speed to market. Journal of Marketing. Nr. 72(4), 90-104 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 8 d.]. Prieiga per internetą:< <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1509/jmkg.72.4.090>>
42. Farber H. S. 2005. Union membership in the United States: The divergence between the public and private sectors. 1-30 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 18 d.]. Prieiga per internetą:< <https://core.ac.uk/download/pdf/6894934.pdf>>
43. Fledderus J., Brandsen T., Honingh M. 2014. Restoring trust through the co-production of public services: A theoretical elaboration. Public Management Review. Nr. 16(3), 424-443 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 12 d.]. Prieiga per internetą:< <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2013.848920>>
44. Fledderus J., Brandsen T., Honingh M. E. (2015). User co-production of public service delivery: An uncertainty approach. Public Policy and Administration. Nr.30(2), 145-164 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:< https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39897470/User_coproduction_of_public_service_del20151111-27596mc7khg.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1546560155&S>

- [ignature=mIH7MsA9%2BcWe%2FFKEM8BIugNHBVU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUser_co-production_of_public_service_del.pdf>](#)
45. Gough I. 1987. Welfare state. The New Palgrave, A Dictionary of Economics, Nr.4. 7-12 p.
 46. Gruževskis B., Guogis A. 2010. Ar reikia kitokio Lietuvos visuomenės socialinės raidos modelio?. Social sciences. Nr. 3(7), 19-35p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 23 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://www.mruni.eu/upload/iblock/43c/2guogis,%20gruzevskis.pdf>>
 47. Gudžinskas L. 2014. Europeizacija ir gerovės valstybė Lietuvoje: institucinės sankirtos. Politologija Nr. 4(76), 124-155 p.
 48. Guogis A. 2002. Dėl Lietuvos socialinės politikos modelio. Politologija. Nr. 4(28), 75-94 p.
 49. Guogis A. 2013. Lietuvos ekspertų socialinės politikos modelio sampratos problema. Tiltai. Nr. 63(2), 163-176 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 2 d.]. Prieiga per internetą:<
<http://193.219.76.12/index.php/tiltai/article/viewFile/169/pdf>>
 50. Guogis A., Gudelis D. (2015). Naujosios viešosios vadybos taikymo teoriniai ir praktiniai aspektai. Nr.4, 26-34 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/13847/2504-5332-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>
 51. Guogis, A. 2012. Lietuvos socialinio Modelio bruožai: defektyvaus vystymosi aspektai. Tiltai. Nr. 4 15-27 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 2 d.]. Prieiga per internetą:<
<http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/view/402/373>>
 52. Hartley J. 2005. Innovation in governance and public services: Past and present. Public money and management, Nr. 25(1), 27-34 p.
 53. Heath J. 2011. Three Normative Models of the Welfare State. Public Reason. Nr. 3(2). 13-43 p.
 54. Horne M., Shirley T. 2009. Co-production in public services: a new partnership with citizens. London: Cabinet Office. 1-72 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 2 d.]. Prieiga per internetą:<
https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/207033/public_services_co-production.pdf>
 55. Yerkes M., van der Veen R. 2011. Crisis and welfare state change in the Netherlands. Social Policy & Administration. Nr. 45(4), 430-444 p.
 56. Kaur N. 2012. Public-private partnership. Journal of Interdisciplinary Dentistry. Nr. 2(3)
 57. Kėrytė, Ž. (2010). Pilietiškumo konstravimas globalumo kontekste: NVO vaidmens kaita Lietuvoje. *Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas*. Nr. 1 (2), 67-83 p.

- [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<
https://eltalpykla.vdu.lt/bitstream/handle/1/32166/ISSN2335-8777_2010_N_1_2.PG_67-83.pdf?sequence=1 >
58. Korpi W., Palme J. 1998. The paradox of redistribution and strategies of equality: Welfare state institutions, inequality, and poverty in the Western countries. *American sociological review*. 661-687 p.
59. Kovaliov R., Simanavičienė Ž., Palekienė, O. 2011. Lietuvos socialinės politikos modelio įtaka įsąjūdžiui Lietuvoje. *Economics & Management* Nr. 16. 551-557 p.
60. Leimontaitė G. 2015. Gerovės valstybės visuomenės formavimo socialiniai veiksniai Lietuvoje ir pasaulyje: patirtis ir įžvalgos. Iššūkiai gerovės valstybei globalizacijos sąlygomis: reformų kryptys ir modelių transformacija. 140-145 p.
61. Leonavičius V., Žilys A. 2009. Gerovės valstybė ir moderniosios Lietuvos urbanizacija. *Filosofija, Sociologija*. Nr. 4., 318-325 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 5 d.] Prieiga per internetą: < <http://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2009/4/318-325.pdf>>
62. Lietuvos Respublikos Seimas (1999). Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.// Valstybės žinios, Nr. 60-1945. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 5 d.] Prieiga per internetą: < <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66> >
63. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas 1994. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 3 d.] Prieiga per internetą: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.D0CD0966D67F> >
64. Lindbeck A. 2006. The welfare state-Background, achievements, problems. Nr. 662 IFN Working Paper. 1-22 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 27 d.] Prieiga per internetą: < <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/81236/1/wp662.pdf>>
65. Lupeikienė A., Bagušytė L. 2009. Paslaugų klasifikavimas informacinių sistemų kūrimo kontekste. *Informacijos mokslai*. Nr. 50, 287- 293 p.
66. Manow P. 2008. Electoral rules, class coalitions and welfare state regimes, or how to explain Esping-Andersen with Stein Rokkan. *Socio-Economic Review*. Nr. 7(1), 101-121 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 3 d.]. Prieiga per internetą: < <https://academic.oup.com/ser/article/7/1/101/1693660>>
67. Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R. 2008. Piliečių dalyvavimo viešojo administravimo institucijų valdyme galimybės: Vilniaus ir Jurbarko rajonų savivaldybių pavyzdys. *Vadybos mokslas ir studijos-kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development: mokslo darbai/Lietuvos žemės ūkio*

- universitetas. Akademija. 1-9 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. lapkričio 4 d.]. Prieiga per internetą:< <http://vadyba.asu.lt/14/102.pdf>>
68. Medelytė D. (2013). Į vartotojus orientuotos suasmenintos „besiūlės“ paslaugos (Doctoral dissertation, Mykolas Romeris University). 1- 92 p.
69. Merkys G., Brazienė R., Urbonaitė-Šlyžiuvienė D., Misiovič J. 2007. Lietuvos vietos savivaldos įstatymo įgyvendinimo klausimu: gyventojų viešosios nuomonės tyrimo metodikos pristatymas. *Jurisprudencija*, Nr. 96(6), 63-71 psl.
70. Michels A., De Graaf L. 2010. Examining citizen participation: Local participatory policy making and democracy. *Local Government Studies*. Nr. 36(4), 477-491 p.
71. Michels A. (2011). Innovations in democratic governance: how does citizen participation contribute to a better democracy?. *International Review of Administrative Sciences*. Nr. 77(2), 275-293 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:< <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12311/1145-2169-1SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>><http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.923.2460&rep=rep1&type=pdf> >
72. Navikienė D. 2014. Viešųjų paslaugų efektyvumo kriterijai ir jų taikymas švietimo sistemoje (Doctoral dissertation, Lithuanian University of Educational Sciences). 1-76 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. lapkričio 24 d.]. Prieiga per internetą:< <http://gs.elaba.lt/object/elaba:2167977/> >
73. Newman J., Tonkens E. 2011. Participation, responsibility and choice: summoning the active citizen in western European welfare states. Amsterdam University Press. 1-237 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 12 d.]. Prieiga per internetą:< https://www.researchgate.net/publication/272475489_Participation_Responsibility_and_Choice_Summoning_the_Active_Citizen_in_Western_European_Welfare_States>
74. Offe C. 2018. Contradictions of the welfare state, Nr.16 Routledge. 1-306 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. lapkričio 7 d.]. Prieiga per internetą:< <https://laelectrodomestica.files.wordpress.com/2014/07/offe-claus-contradictions-of-the-welfare-state.pdf>>
75. Osborne S. P., Radnor Z., Strokosch K. 2016. Co-production and the co-creation of value in public services: a suitable case for treatment?. *Public Management Review*. Nr.18(5), 639-653 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 13 d.]. Prieiga per internetą:< <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/20987/1/Co-production%20PMR%20final.pdf>>

76. Palidauskaitė J., Didžiulienė R. (2015). Viešojo administravimo etikos aspektai Lietuvoje. Nr.1, 61-66 p.
77. Pestoff V., Brandsen T. (Eds.). 2013. Co-production: the third sector and the delivery of public services. Routledge. 1-107 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 13 d.]. Prieiga per internetą:<
[https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=vTPdAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Pestoff+V.,+Brandsen+T.\(Eds.\).+2013.+Coproductio:n:+the+third+sector+and+the+delivery+of+public+services.+Routledge&ots=MDrODgfUU&sig=yauoiOxYX54can0VImX6M2srwKQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Pestoff%20V.%2C%20Brandsen%20T.%20\(Eds.\).%202013.%20Coproductio:n%3A%20the%20third%20sector%20and%20the%20delivery%20of%20public%20services.%20Routledge&f=false](https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=vTPdAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Pestoff+V.,+Brandsen+T.(Eds.).+2013.+Coproductio:n:+the+third+sector+and+the+delivery+of+public+services.+Routledge&ots=MDrODgfUU&sig=yauoiOxYX54can0VImX6M2srwKQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Pestoff%20V.%2C%20Brandsen%20T.%20(Eds.).%202013.%20Coproductio:n%3A%20the%20third%20sector%20and%20the%20delivery%20of%20public%20services.%20Routledge&f=false)>
78. Pestoff V. 2009. Towards a paradigm of democratic participation: citizen participation and co-production of personal social services in Sweden. Annals of Public and Cooperative economics. Nr. 80 (2), 197-224 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 13 d.]. Prieiga per internetą:< <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1467-8292.2009.00384.x>>
79. Petrauskienė R. 2005. „Lietuvos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimas.“ Viešojo politika ir administravimas. Nr.11, 65-73 p.
80. Petukienė E. 2014. Coproduction of public services: individual versus collective customer participation. Nr.32, 137-147 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 5 d.]. Prieiga per internetą:< <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12338/1155-2189-1-SM.pdf?sequence=1>>
81. Pierson P. 1996. The new politics of the welfare state. World politics, Nr. 48(2), 143-179 p.
82. Plėšnys A. 2014. Gerovės valstybės modeliai šiuolaikinėje kultūrinėje tradicijoje. Filosofija. Sociologija. Nr. 25(3), 137-145 p.
83. Podelskis K. 2011. Piliečių dalyvavimas viešajame administravime (Kauno rajono atvejis). Diss. Vytautas Magnus University. 1-70 p.
84. Pivoras S., Visockytė E. (2011). Viešojo valdymo koncepcijos ir jų taikymas tiriant valstybės tarnybos reformas. Viešojo politika ir administravimas. Nr. 10(1), 27-40 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<
https://www.researchgate.net/profile/Saulius_Pivoras/publication/272702027_Public_Governance_Concepts_and_their_Use_in_Civil_Service_Reform_Research/links/59086a72a6fdcc496162b00d/Public-Governance-Concepts-and-their-Use-in-Civil-Service-Reform-Research.pdf>

85. Polese A., Morris J., Kovács B. 2015. Introduction: The failure and future of the welfare state in post-socialism. *Journal of Eurasian Studies*. Nr. 6(1), 1-5 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 3 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1879366514000190>>
86. Praninskienė V. 2012. Postkomunistinė erdvė Lietuvoje: socialinės gerovės politika (Doctoral dissertation, Vytautas Magnus University).
87. Raipa A., Buškevičiūtė J. (2011). Sprendimai šiuolaikinio viešojo valdymo evoliucijoje. Nr. 1, 17-26 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12198/911-1699-1-SM.pdf?sequence=1>>
88. Raipa A. (2010). Metodologiniai viešojo valdymo demokratizavimo aspektai. Nr. 32,7–18 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12311/1145-2169-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>
89. Radnor Z., Osborne S. P., Kinder T., Mutton J. (2014). Operationalizing co-production in public services delivery: the contribution of service blueprinting. *Public Management Review*. Nr.16(3), 402-423 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://ira.le.ac.uk/bitstream/2381/40741/2/Service%20Blueprinting%20Final%202.pdf>>
90. Raipa A., Petukienė E. 2009. Klientų dalyvavimas viešosiose paslaugose: bendrasis paslaugų kūrimas. *Kaunas*. Nr.27, 54-62 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 10 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12482/1248-2376-1SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>
91. Raipa A., Skietrys E. 2009. Viešosios ir privačios partnerystės socialinio poveikio vertinimo teoriniai aspektai. Nr. 8(1), 11-16 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 7d.]. Prieiga per internetą:<
<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/11830/1273-2426-1-SM.pdf?sequence=1>>
92. Renn O., Webler T., Wiedemann P. (Eds.). 2013. Fairness and competence in citizen participation: Evaluating models for environmental discourse Springer Science & Business Media. 1-373 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 13 d.]. Prieiga per internetą: <
[https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=HHPoCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Renn+O.,+Webler+T.,+Wiedemann+P.+\(Eds.\).+2013.+Fairness+and+competence+in+citizen+participation:+Evaluating+models+for+environmental+discourse+Springer+Science+%26+Business+Media.&ots=HtXLu8bLz&sig=UofXnBxzi1d_uAxde499kIgWjk&redir_esc=y#v=onepage&q=Renn%20O.%2C%20Webler%20T.%2C%20Wiedemann%20%20\(Eds.\).%20](https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=HHPoCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Renn+O.,+Webler+T.,+Wiedemann+P.+(Eds.).+2013.+Fairness+and+competence+in+citizen+participation:+Evaluating+models+for+environmental+discourse+Springer+Science+%26+Business+Media.&ots=HtXLu8bLz&sig=UofXnBxzi1d_uAxde499kIgWjk&redir_esc=y#v=onepage&q=Renn%20O.%2C%20Webler%20T.%2C%20Wiedemann%20%20(Eds.).%20)>

- [2013.%20Fairness%20and%20competence%20in%20citizen%20participation%3A%20Evaluating%20models%20for%20environmental%20discourse%20Springer%20Science%20%26%20Business%20Media.&f=false>](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0950080413000606)
93. Riekašius R. 2011 Politinis dalyvavimas: samprata ir tipologija. Klaipėdos universitetas, 1-34 psl.
94. Sandrine K. 2016. Call for papers „Whose Welfare? Fresh Perspectives on the Post-war Welfare State and its Global Entanglements.“ The workshop ERC project Rethinking Disability in the Institute for History at Leiden University. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<https://www.universiteitleiden.nl/en/news/2016/10/call-for-papers-for-conference-whose-welfare-fresh-perspectives-on-the-post-war-welfare-state-and-its-global-entanglements> >
95. Sharma M., Bindal A. 2014. Public-Private Partnership. International Journal of Research (IJR). Nr. 1(7), 1270-1274 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 25 d.]. Prieiga per internetą:<
<<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.673.1650&rep=rep1&type=pdf>>
96. Skuodis M. 2009. Naujų Europos Sąjungos valstybių narių gerovės režimų vieta tradicinių Europos socialinių modelių tipologijoje. Filosofija, Sociologija Nr. 2. 130-143 p.
97. Smalskys V. 2005. Gerovės valstybės ir socialinės viešosios politikos krypčių teoriniai aspektai. Nr. 11, 86-94 p.
98. Stasiukynas A. (2014). Visuomenės dalyvavimas Lietuvos elektros energetikos sektoriaus valdyme. Nr. 32, p. 104–119 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:< <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12331/1153-2185-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y> >
99. Stiller S. 2010. Ideational leadership in German welfare state reform: How politicians and policy ideas transform resilient institutions. Amsterdam University Press. 1-255 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 16 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.oapen.org/search?identifier=341460>>
100. Stumbraitė-Vilkišienė E. (2013). Piliečių dalyvavimo aktyvumo ir pasitenkinimo sąveikos konceptualizacija kuriant viešąją paslaugą (Doctoral dissertation, Mykolo Romerio universitetas).
101. Swartz T. T., Blackstone A., Uggen C., McLaughlin H. 2009. Welfare and citizenship: The effects of government assistance on young adults' civic participation. The Sociological Quarterly. Nr. 50(4), 633-665 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 15 d.]. Prieiga per internetą:<

https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2771575/?_escaped_fragment_=%3Dpo%3D2.48227

102. Šileika A. Paškevičiūtė J. 2013. Lietuvos tapsmo gerovės valstybe prieštaros. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. Nr.1 (29), 8-19 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 11 d.]. Prieiga per internetą: <<http://gs.elaba.lt/object/elaba:3512207/>>
103. Šimkienė E. 2014. Piliečių dalyvavimas vietos savivaldoje: Tytuvėnų apylinkių ir Šaukėnų seniūnijų atvejai: Bakalauro darbas. Šiauliai: Šiaulių universitetas. 1-71 psl. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 14 d.]. Prieiga per internetą: <<http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:2164965/datastreams/MAIN/content>>
104. Šoblinskaitė, S., Limantaitė, M. 2010. *Klientų dalyvavimo paslaugose valdymas: Lietuvos seniūnijų atvejais* (Doctoral dissertation, Šiaulių universitetas).
105. Šutavičienė Ž. 2013. Kapitalo valstybinis reguliavimas, įgyvendinant viešojo ir privataus sektorių partnerystę. Daktaro disertacija. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. spalio 23 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.mruni.eu/mru_lt_dokumentai/centrai/mokslo_centras/doktorantura/naujienos/a_d_Sutaviciene_LT.pdf>
106. Taylor-Gooby P. 2004. Open markets and welfare values Welfare values, inequality and social change in the silver age of the welfare state. *European Societies*, Nr. 1, 29-48 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. birželio 1 d.]. Prieiga per internetą: <https://minervaaccess.unimelb.edu.au/bitstream/handle/11343/30576/279938_141941.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
107. Trakšėlyš K. 2015. Žmogaus gerovės kūrimas transformuotoje visuomenėje: švietimo prieinamumo principas. *Filosofija. Sociologija*, Nr. 26(2), 129-134p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. rugsėjo 3 d.]. Prieiga per internetą: <<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=458179>>
108. Tijnjnaitienė R., Damkuvienė M. (2010). Visuomenės dalyvavimo koncepcijos: teorinė prieiga. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. Nr. 1(17), 125-132 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.su.lt/bylos/mokslo_leidiniai/ekonomika/10_01_17/tijunaitiene_damkuviene.pdf>
109. Tijnjnaitienė R., Šidlauskienė J., Petukienė E. (2010). Klientų įsitraukimo bendrai kuriant baldų projektavimo paslaugas laipsnis. *Business, management and education*.

- Nr.8(1). 285- 298 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://journals.vgtu.lt/index.php/BME/article/view/7209>>
110. Urmonas A., Novikovas A. 2011. Europos vietos savivaldos chartijoje įtvirtintų principų įgyvendinimo vietos savivaldoje ir inkorporavimo nacionalinėje teisės sistemoje ypatumai. *Jurisprudencija* Nr.18 (3) 1019-1034 p.
111. Urvikis M. 2014. Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas. Nr. 2, 290–306 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 1 d.]. Prieiga per internetą:< <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12059/1519-4942-1-PB.pdf?sequence=1>>
112. Urvikis M. 2016. Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas. 1-256 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 1 d.]. Prieiga per internetą:< <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14420/VL31%20--%20Disertacija%20Marius%20Urviklis%20--%20for%20WEB.PDF?sequence=1&isAllowed=y>>
113. Vaidelytė E., Žilinskas G., Rauleckas R. (2017). Piliečių įtrauktis į viešąjį valdymą teorinės apibrėžtys. Nr. 16, 253- 268 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 1 d.]. Prieiga per internetą:<<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15032/Vaidelyt%C4%97.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>
114. Vainienė R. 2005. *Ekonomikos terminų žodynas: apie 1400 terminų*. Tyto alba. 1-328 p.
115. Verschuere B., Brandsen T., Pestoff V. 2012. Co-production: The state of the art in research and the future agenda. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Nr.23(4), 1083-1101 p.
116. Van Eijk C., Steen T. (2016). Why engage in co-production of public services? Mixing theory and empirical evidence. *International Review of Administrative Sciences*. Nr 82(1), 28-46 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2019 m. sausio 1 d.]. Prieiga per internetą:<<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020852314566007> >
117. Vidaus reikalų Ministerijos studija 2010. „Gyventojų dalyvavimas vietos reikalų tvarkyme“. Prieiga per internetą: <<https://vrm.lrv.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/analizes>>
118. Vidaus reikalų ministerijos studija. 2010. „Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė“

119. Vidaus reikalų ministerijos studija. 2014. „Vietos gyventojų apklausų 2013–2014 metais savivaldybėse stebėseną, 8-9 p. “
120. Voorberg W. H., Bekkers V. J., Tummers L. G. 2015. A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*. Nr. 17(9), 1333-1357 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 12 d.]. Prieiga per internetą:<
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2014.930505>>
121. Žilinskas G. 2010 Specialieji vietos savivaldos principai Lietuvos respublikoje. *Management*. Nr. 1(17). 69-78 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 9 d.]. Prieiga per internetą:<
[https://www.ltvk.lt/file/manual/Vadyba/Vadyba_2010\(17\).pdf#page=69](https://www.ltvk.lt/file/manual/Vadyba/Vadyba_2010(17).pdf#page=69)>
122. Westin A. 2015. The changing role of the citizen in deliverance of social services. A paper that explores the theoretical connections between citizenship and democracy in deliverance of social services within a pluralistic welfare state. Abo Akademi University. 1-24 p. [interaktyvus]. [žiūrėta 2018 m. gruodžio 14 d.]. Prieiga per internetą:<
https://spa.gu.se/digitalAssets/1552/1552442_westinnorkom11nov15.pdf>

PRIEDAI

Gerbiami respondentai,

Esu Klaipėdos Universiteto Socialinių ir humanitarinių mokslų fakultetas regionų valdysenos studijų programos II kurso studentė Aistė Puidokaitė. Šiuo metu rengiu baigiamąjį magistro darbą, kurio tikslas – nustatyti, kaip vietos savivalda, kaip žemiausias viešojo sektoriaus lygmuo, prisideda prie gerovės valstybės kūrimo (Lietuvos atvejis) ir kokias priemones taikant galima suaktyvinti piliečių išitraukimą į bendrąjį viešųjų paslaugų kūrimą. Jums tinkamą atsakymą pažymėkite „X“ arba parašykite savo nuomonę eilutėje „kita“. Atsakydami į šiuos klausimus užtruksite vos keletą minučių. Šis klausimynas yra anonimiškas, todėl vardo ir pavardės rašyti nereikia, o gauti rezultatai bus panaudoti tik tyrimo tikslams ir viešai publikuojami nebus. Iš anksto dėkoju už atsakymus.

1. Jūsų amžius (*pažymėkite Jums tinkamiausią atsakymo variantą*)

- Nuo 25- 30
- Nuo 30 iki 40
- Nuo 40 iki 50
- 50 ir daugiau

2. Kiek laiko dirbate su savo klientų grupe? (*pažymėkite Jums tinkamiausią atsakymo variantą*)

- Mažiau nei 1 metus;
- Daugiau nei 1 metus;
- 5- 10 metų;
- Kita (įrašykite).....

3. Kas Jūsų nuomone yra bendrasis viešųjų paslaugų kūrimas? (*pažymėkite tinkamą atsakymo variantą*)

- Tai procesas, kurio metu susilieja paslaugos teikėjų ir vartotojų vaidmenys lygiomis teisėmis, kuris leidžia kurti efektyvesnes, veiksmingas ir individualizuotas paslaugas bei prisideda prie piliečių socialinės įtraukties ir aktyvumo dalyvaujant skatinimo;
- Procesas, kurio metu vadovaujamosi logika, kad visi suinteresuotieji asmenys yra lygūs ir jų patirtys vertingos kuriant paslaugą;
- Tai viešųjų paslaugų teikimas lygiomis ir abipusėmis sąlygomis. Tai santykiai tarp specialistų, paslaugų teikėjų bei paslaugos gavėjų, kurių dėka paslauga tampa efektyvesnė;

- Procesas, kurio metu vadovaujamosi logika, kad visi suinteresuotieji asmenys yra lygūs ir jų patirtys vertingos kuriant paslaugą;
- Kita (įrašykite).....

4. Gerovės valstybė... (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą)

- Privalo išsaugoti tam tikrą bent minimalų gerovės lygį savo piliečiams;
- Turi pasižymėti dosnių socialinių išmokų (pensijų, pašalpų ir kt.) ir gausių bendrųjų viešųjų paslaugų piliečiams (medicinos, švietimo ir pan.) sistemomis;
- Išreiškiama piniginėmis išmokomis ir socialinėmis paslaugomis, taip pat pripažįstant socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų bendradarbiavimą kuriant viešąsias paslaugas, kaip svarbų veiksnį gerovės valstybės ir apskritai gerovės kūrimo.

5. Kas yra piliečių dalyvavimas? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą)

- Piliečių įsitraukimas į paslaugos formavimą reiškia naujo produkto sukūrimą ir jo novatoriškumą, reiškia, kad sukurtas produktas skiriasi iš kitų konkuruojančių alternatyvų;
- Piliečių, kaip klientų dalyvavimas yra elgesys, kuris yra numatomas ir būtinas sėkmingai paslaugų gamybai ir teikimui;
- Plačiąja prasme klientų dalyvavimas paslaugos kūrimo laikomas dinamiška sąveika tarp paslaugų teikėjų ir klientų, kurie gali nuolat tobulinti ir reformuoti viešąsias paslaugas, užtikrinti, kad jos būtų tinkamai įgyvendintos;
- Tai tarsi tam tikras išorinis veiklos įvertinimo būdas, parodantis problemos išsprendimo laipsnį;
- Piliečių dalyvavimas yra procesas, kuris suteikia privatiems asmenims galimybę daryti įtaką viešiesiems sprendimams ir leidžia būti demokratinių sprendimų priėmimo proceso dalimi.

6. Kaip manote, kas įtakoja pasyvų piliečių įsitraukimą į bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimą? (pažymėkite 3 tinkamiausius atsakymo variantus)

- Neigiamas požiūris į valdžios atstovus;
- Informacijos stoka;
- Kompetencijų stoka;
- Netinkamas skatinimo priemonių taikymas;
- Informacijos stoka apie jų dalyvavimo rezultatus;
- Tai, kad piliečiai nesijaučia vertinami ir vertingi proceso dalyviai;

Kita (įrašykite).....

7. Kokia nauda, Jūsų nuomone, valstybei, kai piliečiai aktyviai dalyvauja bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime? (pažymėkite 3 tinkamiausius atsakymo variantus)

Mažesnis nukrypimas nuo socialiai priimtinių normų;

Mažesni paslaugos teikimo kaštai;

Aukštesnis klientų pasitenkinimo lygis;

Padeda valstybei prisitaikyti prie pokyčių;

Gyventojų pasitikėjimas valdžios atstovais;

Didėja paslaugos vartotojų savarankiškumas;

Kita (įrašykite).....

8. Kokia nauda, Jūsų nuomone, piliečiams, kai jie aktyviai dalyvauja bendrųjų viešųjų paslaugų kūrime? (pažymėkite 5 tinkamiausius atsakymo variantus)

Paslaugos aukštesnės kokybės;

Platesnis paslaugų spektras;

Pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis ir gyvenimu;

Savarankiškumas;

Teisių plėtra;

Saugumas;

Aukštesnis gyvenimo lygis;

Valdžios atstovų darbo skaidrumas;

Aiškūs ir pagrįsti sprendimai;

Kita (įrašykite).....

9. Kokie piliečių ir vietos savivaldos administratorių sąveikos aspektai, Jūsų nuomone, svarbiausi kuriant bendrąsias viešąsias paslaugas? (pažymėkite 3 tinkamiausius atsakymo variantus)

Piliečių interesų atstovavimas;

Ryšių palaikymas;

Koordinavimas ir dalyvavimas;

Atsakomybė ir kontrolė;

Demokratijos principo užtikrinimas;

Paslaugos kaštai;

- Piliečių sąmoningumo skatinimas;
- Komunikavimas;
- Kita (įrašykite).....

10. Kokie veiksniai, Jūsų manymu, skatina piliečių dalyvavimo bendrosios viešosios paslaugos kūrimo? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą)

- Socialiniai;
- Ekonominiai;
- Politiniai;
- Asmeniniai.

11. Kaip manote, kokios yra veiksmingiausios piliečių dalyvavimą bendrųjų viešųjų paslaugų kūrimo skatinimo priemonės? (pažymėkite 5 tinkamiausius atsakymo variantus)

- Apklausos ir referendumai;
- Realus piliečių įtraukimas į paslaugos formavimą;
- Atgalinis ryšys;
- Glaudus bendradarbiavimas;
- Konsultavimasis su paslaugų gavėjais;
- Steigiami visuomenės narių ar jų atstovų komitetai;
- Rengiami atviri posėdžiai;
- Proceso skaidrumas;
- Vietos valdžios atstovų sąžiningumas;
- Kita (įrašykite).....