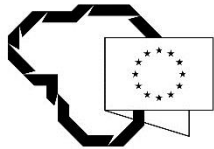




**MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS IR MARIJAMPOLĖS
SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO
TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ
APTARNAVIMO KOKYBĖS TYRIMAS**



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



TIRIAMOJO DARBO

„MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS IR MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TYRIMAS“

GALUTINĖ ATASKAITA

Ataskaita parengta, vykdant 2017-08-02 paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutartį Nr. AS-1177 dėl Marijampolės savivaldybės administracijos ir Marijampolės savivaldybės viešąsias socialines paslaugas teikiančios įstaigos teikiamų viešųjų socialinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės tyrimo vykdymo paslaugų teikimo, vadovaujant kvalifikuotų specialistų komandai, paslaugų.

Sutarties vykdytojai - VšĮ PVC ir UAB „Factus dominus“, veikiantys pagal Jungtinės veiklos sutartį.

TURINYS

NAUDOJAMI SUTRUMPINIMAI	5
ĮVADAS.....	6
1. TYRIMO ORGANIZAVIMAS	7
1.1. TYRIMO TIKSLAI IR UŽDAVINIAI.....	7
1.2. TYRIMO ORGANIZAVIMO MODELIS	7
1.3. KALENDORINIS DARBO PLANAS	16
2. ESAMA PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS BŪKLĖ.....	20
2.1. NAGRINĖJAMŲ PASLAUGŲ APRĖPTIS.....	20
2.1.1. <i>Nagrinėjamų paslaugų svarba, paskirtis ir tikslai.....</i>	20
2.1.2. <i>Paslaugų teikimo principinė schema, atsakingos institucijos.....</i>	20
2.1.3. <i>Nagrinėjamų paslaugų teikimo tendencijos.....</i>	24
2.1.3.1. Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento teikiamų paslaugų tendencijos.....	24
2.1.3.1.1. Socialinių paslaugų organizavimas ir administravimas	24
2.1.3.1.2. Piniginės socialinės paramos teikimas ir administravimas	28
2.1.3.1.3. Administracinių paslaugų teikimo organizavimas	31
2.1.3.2. Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugų tendencijos.....	32
2.1.4. <i>Paslaugų teikimo pajamos ir patiriamos išlaidos, jų finansavimas.....</i>	39
2.2. IŠORINĖS APLINKOS VEIKSNIŲ, TURINČIŲ ĮTAKOS PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBEI, APŽVALGA	41
2.2.1. <i>Socialinių paslaugų sritį reglamentuojančių teisinių nuostatų analizė</i>	41
2.2.2. <i>Viešojo valdymo tobulinimo teisinių nuostatų analizė.....</i>	43
2.3. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALDYMO VIDINIŲ VEIKSNIŲ ANALIZĖ	47
2.4. PROBLEMINIŲ IR TOBULINTINŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS SRIČIŲ NUSTATYMAS	49
2.4.1. <i>Kiekybinio tyrimo rezultatų analizė.....</i>	50
2.4.1.1. Klausimyno struktūra	50
2.4.1.2. Sociodemografinės respondentų charakteristikos	53
2.4.1.3. Bendras socialinių paslaugų vertinimas	55
2.4.1.4. Naudojimosi socialinėmis paslaugomis vertinimas.....	66
2.4.1.5. Detalus socialinių paslaugų vertinimas	76
2.4.2. <i>Kokybinio tyrimo rezultatai</i>	78
2.4.2.1. Strateginio lygmens požiūris į socialinių paslaugų kokybės gerinimą	78
2.4.2.2. Taktinio lygmens darbuotojų požiūris į socialinių paslaugų kokybės gerinimą.....	80
2.4.3. <i>Kiekybinio ir kokybinio tyrimų rezultatų apibendrinimas</i>	86
3. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO TOBULINIMO KRYPTYS.....	87
3.1. MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ TOBULINIMO KRYPTYS	87
3.2. MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TOBULINIMO KRYPTYS.....	94
4. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALDYMO PATIRTIES LIETUVOJE ANALIZĖ.....	97
4.1. BENDRA KOKYBĖS VADYBOS MODELIŲ TAIKymo SITUACIJA	97
4.2. KONKREČIŲ KOKYBĖS VADYBOS MODELIŲ TAIKymo PRAKTIKA	98

5. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TOBULINIMO REKOMENDACIJOS	101
6. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO TOBULINIMO POKYČIŲ ĮGYVENDINIMO VEIKSMŲ PLANAS	104
6.1. MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO POKYČIŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS	104
6.2. MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS POKYČIŲ ĮGYVENDINIMO VEIKSMŲ PLANAS	107
7. PROJEKTO VYKDYMO PLANAS	110
7.1. PROJEKTO TIKSLAS IR UŽDAVINIAI.....	110
7.2. PROJEKTO TRUKMĖ IR ETAPAI	111
7.3. PROJEKTO KOMANDA	112
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	115
LITERATŪRA IR ŠALTINIAI	118
PRIEDAI	120
1 PRIEDAS. TYRIMO VYKDYMO APIMTYS IR TECHNINĖS CHARAKTERISTIKOS	120
2 PRIEDAS. VISUOMENĖS (GYVENTOJŲ) NUOMONĖS TYRIMO ANKETA (KLAUSIMYNAS).....	122

NAUDOJAMI SUTRUMPINIMAI

DL	Darbingumo lygis
EK	Europos Komisija
EP	Europos Parlamentas
ES	Europos Sąjunga
ET	Europos Taryba
MSA SRD	Marijampolės savivaldybės administracijos socialinių reikalų departamentas
MSPC	Marijampolės socialinės pagalbos centras
LNN	Laikinosios nakvynės namai
proc. p.	procentiniai punktai
proc.	procentai
PNT	Pagalbos namuose tarnyba
PVM	Pridėtinės vertės mokestis
TPP	Techninės pagalbos priemonė
VTAS	Vaikų teisių apsaugos skyrius

IVADAS

Socialinis darbas, kaip profesinė veikla, Lietuvoje egzistuoja beveik du dešimtmečius. Tačiau pagalba žmogui, kaip organizuota labdaringa veikla, buvo teikiama jau nuo XVI a. (L. Žalimienė, 2001). Pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje, sudarant žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai pats žmogus to nepajėgia padaryti. Socialinės paslaugos teikiamos ir prevencijos tikslais, atliekant švietėjišką ir aiškinamąjį darbą visuomenėje, siekiant išvengti galimų socialinių problemų pasireiškimo.

Tyrimo objektas - Marijampolės savivaldybės administracijos ir Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybė.

Tyrimo tikslas – pateikti pasiūlymus dėl paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės socialinės pagalbos centre.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) Vartotojų (visuomenės) patenkinimo tyrimo atlikimas.
- 2) Paslaugų ir asmenų aptarnavimo tobulinimo rekomendacijų parengimas;
- 3) Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės pokyčių įgyvendinimo veiksmų plano parengimas.

Tiriamasis darbas vykdytas keturiais pagrindiniais etapais: 1) tiriamojo darbo vykdymo metodikos parengimas; 2) išsami esamos situacijos analizė; 3) paslaugų kokybės užtikrinimo modelio parengimas; ir 4) paslaugų kokybės gerinimo ir pokyčių plano parengimas.

Tiriamąjį darbo rengimo organizavimo modelis pagrįstas kokybės kontrolės ir bendravimo su klientais metodika OASCR (modifikuota ASCOR metodika). Skirtinguose tiriamojo darbo rengimo etapuose buvo naudojami šie metodai ir įrankiai:

- „SLM“ (angl. *Service Lifecycle Management*) – Paslaugų gyvavimo ciklo valdymo modelis;
- „SLM3“ (angl. *Service Lifecycle Management Maturity Model*) – Paslaugų gyvavimo ciklo valdymo brandos modelis, ir kt.

Tiriamajame darbe taip pat buvo naudojami ekonometriniai metodai (kryžminė koreliacija, Granger priežastingumo testas, autoregresinis paskirsčiusio vėlavimo modelis bei koncentracijos rodiklis.

Tiriamasis darbas buvo parengtas vadovaujantis technine specifikacija (1 priedas), išanalizavus ir įvertinus visuomenės apklausos rezultatus, iš užsakovo gautą informaciją bei išorinius statistinius duomenis, remiantis atliktais moksliniais tyrimais, vadovaujantis Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos teisės aktais.

1. TYRIMO ORGANIZAVIMAS

1.1. TYRIMO TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

Tiriamasis darbas parengtas vadovaujantis technine specifikacija, išanalizavus ir įvertinus visuomenės apklausos rezultatus, iš užsakovo gautą informaciją bei išorinius statistinius duomenis, remiantis atliktais naujausiais moksliniais tyrimais, vadovaujantis Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos bei kitų šalių ir organizacijų teisės aktais.

Tyrimo tikslas – pateikti pasiūlymus dėl paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės socialinės pagalbos centre.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) Vartotojų (visuomenės) patenkinimo tyrimo atlikimas.
- 2) Paslaugų ir asmenų aptarnavimo tobulinimo rekomendacijų parengimas;
- 3) Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės pokyčių įgyvendinimo veiksmų plano parengimas.

Pažymėtina, jog nustatytieji tyrimo uždaviniai tiesiogiai atitinka pirkimo techninėje specifikacijoje nurodytus paslaugų teikimo etapus 5.1, 5.2 ir 5.3.

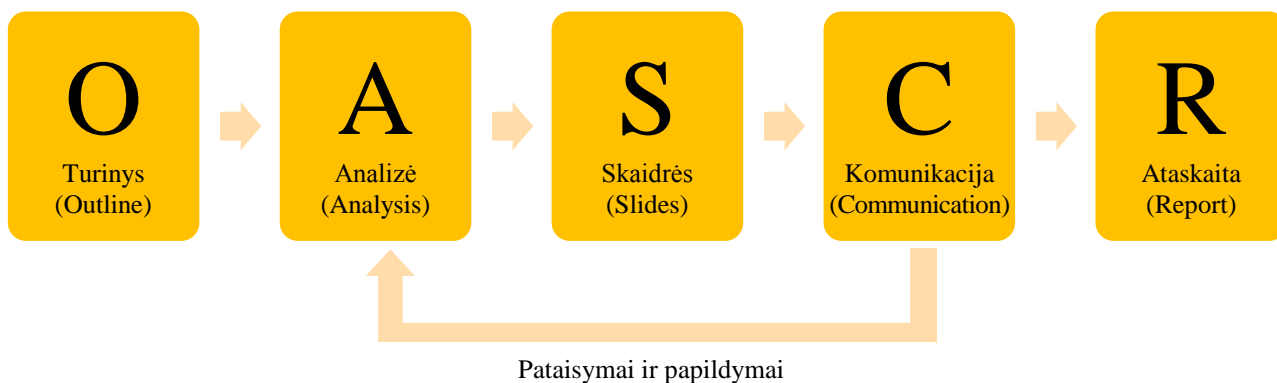
1.2. TYRIMO ORGANIZAVIMO MODELIS

Pasaulinėje praktikoje *Naujoji viešoji vadyba* (toliau - NVV) susiformavo apie 1980 metus, o Lietuvoje pirmosios NVV apraiškos pastebimos tik apie 2004 metus.

NVV – plati sąvoka, apimanti įvairaus pobūdžio viešojo sektoriaus reformas, kurios siekia įdiegti privataus sektoriaus valdymo modelius bei padidinti biurokratinių valdymo struktūrų efektyvumą ir atskaitomybę.

Todėl, atsižvelgiant į pasaulinę praktiką, *Marijampolės savivaldybės administracijos ir Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės tyrimo atlikimo ir ataskaitos rengimo* organizavimas grindžiamas verslo sektoriuje paplitusiais metodais.

Tiriamąjį darbo rengimo organizavimo modelis pagrįstas kokybės kontrolės ir bendravimo su Užsakovu metodika OASCR (modifikuota ASCOR metodika) (žr. 1.1 pav.).

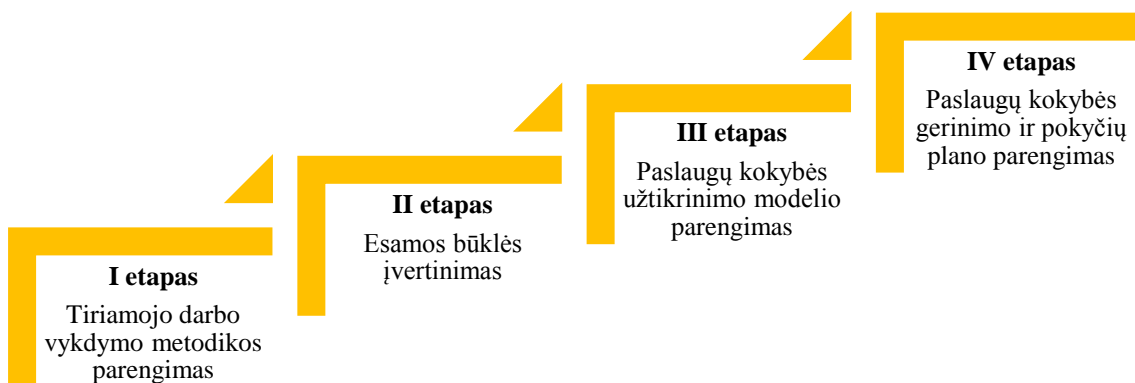


1.1 pav. Kokybės kontrolės ir bendravimo su klientais metodika OASCR

1. Turinio kūrimo etape pagal techninės specifikacijos nurodymus parengiamas darbo atskiro etapo turinys, kuris galutinai suderinamas su užsakovu.
2. Analizės etape atliekamas duomenų surinkimas (kokybinių, kiekybinių, iš pirminių, iš antrinių šaltinių), turimų duomenų apdorojimas, analitinės veiklos, vykdomos diskusijos pagal su užsakovu suderintą turinį.
3. Skaidrių etape rengiamas pranešimas, kuriame kiekviena skaidrė pateikia baigtinę mintį apie analizės etapo rezultatus. Ribotas skaidrių dydis sudaro prielaidas išgryninti perduodamą mintį ir pagrįsti ją grafiniais elementais, aiškiai suprantamais klausytojams.
4. Komunikacijos etape paruoštos skaidrės pristatomos užsakovui, siekiant užmegzti konstruktyvų dialogą, diskutuoti dėl pristatomo darbo rezultatų ir suderinti tolimesnes tiriamojo darbo rengimo kryptis.
5. Ataskaitos rengimo etape išsamiai aprašoma atlikto tyrimo medžiaga.

Pastaruoju metu buvo sukaupta didelė įvairių projektų valdymo metodų naudojimo patirtis, todėl šio tiriamojo darbo tikslui pasiekti nuspręsta pasirinkti gerai žinomus metodus. Mokslo darbo tikslo ir uždavinių analizei nuspręsta naudoti tokią kūrybinio proceso techniką kaip „smegenų šturmas“, „sisteminis struktūrizavimas“, taip pat naudoti „Į projekto tikslus orientuoto planavimo“ metodą „GOPP“ (angl. „Goal Oriented Project Planning“). Aukščiau paminėti metodai papildyti, įgyvendinant naudinguosius modernaus vadybos metodo „Vartai“ (angl. STAGE-GATE¹) elementus.

Tiriamojo darbo parengimas susideda iš keturių pagrindinių etapų (žr. 1.2 pav.).



1.2 pav. Tiriamojo darbo parengimo etapai

Skirtinguose tiriamojo darbo rengimo etapuose naudojami konkretūs metodai ir įrankiai, kurie detalizuoti ir aprašyti toliau šioje ataskaitos dalyje.

II etape, atliekant esamos situacijos įvertinimą, pagal VRM metodiką² į esamos situacijos analizę įtrauktos visos suinteresuotosios pusės. 1.1 lentelėje pateikiamas suinteresuotųjų sąrašas ir jų įtraukimo į socialinių paslaugų gerinimo tyrimą.

¹ „Vartų“ (angl. STAGE-GATE) modelyje darbo procesas suskirstomas į etapus. Kiekvieno etapo pradžioje yra organizuojamas ekspertų darbo grupės susirinkimas („vartai“), kuris skirtas nuspręsti dėl etapų vykdymo prielaidų, sąlygų, rezultatų ir pan. Visus „Vartus“ sudaro: 1) įvesties duomenys – ankstesnio etapo veiklos rezultatas; 2) kriterijai – kiekybės ir kokybės matas, kuriuo etapas įvertinamas; 3) išvesties duomenys – priimtas sprendimas dėl, pvz., darbo plano, sekančio susitikimo datos, būtinos etapo informacijos ir pan.

² <http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.841>

1.1 lentelė. Suinteresuotieji ir jų įtraukimo būdai

Suinteresuotieji	Įtraukimo būdas
Vartotojai-klientai – tiesioginiai paslaugos naudotojai.	Kiekybinis tyrimas (vartotojų (visuomenės) nuomonės tyrimas)
Aukščiausio lygio vadovai	Kokybinis tyrimas (grupinė diskusija)
Strateginio planavimo padalinys	
Darbuotojai, atsakingi už paslaugų teikimo organizavimą	
Tiesiogiai su vartotojais dirbantys specialistai	

Atliekant vartotojų (visuomenės) nuomonės tyrimą, ir siekiant įvertinti esamą socialinių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybę Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės socialinės pagalbos centre bei jo padaliniuose, taikyta atsitiktinė respondentų atranka.

Vartotojų (visuomenės) nuomonės tyrimas atliktas, vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“.

Tyrimo objektas. Vadovaujantis technine specifikacija ir konsultacijų su Užsakovu rezultatais, tyrimo objektu nustatytos šios Marijampolės savivaldybės administracijos ir Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugos:

1.1 lentelė. Marijampolės socialinės pagalbos centro padaliniai ir jų teikiamos paslaugos

Eil. Nr.	Paslauga	Padalinys
1.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	Socialinės globos namai, Vytauto g. 33; Socialinės globos padalinys, Bažnyčios g. 19
2.	Laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugos gyventojams	Laikinosios nakvynės namai, Vytauto g. 87
3.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	Pagalbos namuose tarnyba, Bažnyčios g. 19
4.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 45 m., turintiems intelekto sutrikimų	Asmenų, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinys, Bažnyčios g. 19
5.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, asmenims, turintiems intelekto sutrikimų	Darbo terapijos padalinys, Vytauto g. 87
6.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose bei bendrosios socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	Pagalbos socialinės rizikos šeimoms tarnyba, Bažnyčios g. 19
7.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje paslaugos socialinės rizikos ar kitų socialinių problemų turinčioms šeimoms;	Socialinės rizikos šeimų paramos centras Liudvinavo seniūnijoje, Šešupės g. 5, Netičkampio k.; Paramos šeimai padalinys Igliaukos seniūnijoje, Vytauto g. 1A, Igliauka
8.	Intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos	Socialinės rizikos šeimų paramos centras Liudvinavo seniūnijoje, Šešupės g. 5, Netičkampio k.
9.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	Kompensacinės technikos nuomos ir labdaros (paramos) padalinys, Vytauto g. 87
10.	Marijampolės savivaldybės neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	Kompensacinės technikos nuomos ir labdaros (paramos) padalinys, Vytauto g. 87
11.	Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	Specialaus transporto tarnyba, Bažnyčios g. 19, Marijampolė

1.2 lentelė. Nagrinėjamos Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento teikiamos socialinės paslaugos

Eil. Nr.	Paslauga	Padalinys
1.	Piniginė socialinė parama	Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento piniginės paramos skyrius
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento Socialinių paslaugų skyrius
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento Socialinių paslaugų skyrius
4.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento Socialinių paslaugų skyrius
5.	Paramos maisto produktais iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo skyrimas	Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento Socialinių paslaugų skyrius

Vadovaudamiesi Metodika, tyrimui įvykdyti užsakovas kartu su Paslaugų teikėju sudarė tyrimo klausimyną (2 priedas).

Etapo vykdymo pradžioje buvo apmokyti interviuotojai, kurie pagal specialius respondentų pasirinkimo algoritmus vykdė Marijampolės savivaldybės gyventojų apklausą. Interviuotojai respondentus apklausinėjo užeidami į namus, daugiabučius.

Tiriamoji visuma. 18 metų ir vyresni Marijampolės savivaldybės gyventojai, t.sk. Igliaukos seniūnijos gyventojai; Gudelių seniūnijos gyventojai; Liudvinavo seniūnijos gyventojai; Marijampolės seniūnijos gyventojai; Marijampolės miesto gyventojai; Sasnavos seniūnijos gyventojai; Šunskų seniūnijos gyventojai; Degučių seniūnijos gyventojai; Mokolų seniūnijos gyventojai; Narto seniūnijos gyventojai.

Tyrimo metodai: naudojamas kokybinis tyrimo metodas – interviu; reprezentatyvi Marijampolės savivaldybės gyventojų apklausa vykdoma tiesioginio interviu būdu, naudojant iš anksto parengtus klausimynus, kuriuose interviuotojai fiksuoja respondentų atsakymus. Visi Marijampolės savivaldybės gyventojai turėjo lygias galimybes patekti į atranką. Rezultatai atspindi visos Marijampolės savivaldybės gyventojų nuomonę. Apklausos rezultatų paklaida neviršija 5 %.

Imties dydis. 504 vyresni nei 18 metų nuolatinių savivaldybės gyventojai.

Kokybės kontrolės mechanizmas. tikrinamas anketų užpildymo teisingumas; tikrinama 10% anketų suvedimo kokybė.

Statistinė duomenų paklaida. Vertinant tyrimo rezultatus, būtina atkreipti dėmesį į statistinę paklaidą. Ji atsiranda dėl to, kad yra daroma respondentų atranka, o ne vykdoma ištisinė apklausa. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai. Nurodyta imtis (500 asmenų) su 95 % tikimybe užtikrina, kad rezultatų paklaida neviršija 5 %.

1.4 lentelė. Statistinės duomenų paklaidos matrica

Atsakymų pasiskirstymas ⇒	50	45/55	40/60	35/65	30/70	25/75	20/80	15/85	10/90	5/95
Atrankos dydis ↓										
10	31	30.8	30.4	29.6	28.4	26.8	24.8	22.1	18.6	13.5
30	17.9	17.8	17.5	17.1	16.4	15.5	14.3	12.8	10.7	7.8
50	13.9	13.8	13.6	13.2	12.7	12	11.1	9.9	8.3	6
75	11.3	11.3	11.1	10.8	10.4	9.8	9.1	8.1	6.8	4.9
100	9.8	9.8	9.6	9.3	9	8.5	7.8	7	5.9	4.3
150	8	8	7.8	7.6	7.3	6.9	6.4	5.7	4.8	3.5
200	6.9	6.9	6.8	6.6	6.4	6	5.5	4.9	4.2	3

300	5.7	5.6	5.5	5.4	5.2	4.9	4.5	4	3.4	2.5
400	4.9	4.9	4.8	4.7	4.5	4.2	3.9	3.5	2.9	2.1
500	4.4	4.4	4.3	4.2	4	3.8	3.5	3.1	2.6	1.9

Visuomenės nuomonės tyrimo etika. Visiems respondentams, dalyvavusiems tyrime, buvo užtikrintas konfidencialumas.

Atlikus viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo tyrimą, buvo apibendrinami ir analizuojami tyrimo duomenys bei apskaičiuojamas VPI.

VPI apskaičiuotas pagal šias formules:

VPI₁ (%) = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis

$$\mathbf{VPI_1} = \frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$ – klausimo numeris;

$j = 1, \dots, k_i$ – i-tojo klausimo sudedamosios dalies numeris (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

x_{ij} = i-tojo klausimo, j-tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje;

VPI₂ (%) = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis su lyginamaisiais svoriais

$$\mathbf{VPI_2} = \frac{1}{a-1} \left(\sum_{i=2}^{n-1} \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij} w_{1j}}{p} \right) + x_n^* \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$ – klausimo numeris;

$j = 1, \dots, k_i$ – i-tojo klausimo sudedamosios dalies numeris (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

x_{ij} = i-tojo klausimo, j-tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

w_{1j} = 1-ojo klausimo j-tosios dalies respondentų suteiktų svorių paverstų procentais aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

p = suteiktų svorių, paverstų procentais, aritmetinių vidurkių suma (visų w_{1j} , $j=1, \dots, k_i$ suma);

a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje.

Šiame tyrime pasitenkinimo paslauga indeksas PPI, yra dydis, kurį rekomenduoja skaičiuoti aukščiau minėta metodika. Turima galvoje rekomendacinio pobūdžio metodika, kaip skaičiuoti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksą. Šis dydis gali svyruoti nuo 10 iki 100. Jeigu 10 balų skalėje visi apklausti respondentai pažymės atsakymą 1, tai PPI bus lygus 10. Jei visi respondentai pažymės aukščiausią įvertinimą – 10, tai PPI bus lygus 100. Visgi realybėje tokie kraštutiniai vertinimai mažai tikėtini, todėl faktiniai PPI įverčiai svyruos intervale nuo 10 iki 100. Perkėlus rodiklio mean įverčio kablelį į dešinę per vieną skaičių, gaunamas PPI.

II etape Marijampolės savivaldybės administracijos ir savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos (kiekvienos atskirai) probleminių ir vertės vartotojams grandine susijusių sričių analizei atliktas *kokybinis tyrimas*.

Kokybinis tyrimas - sistemingas situacijos, įvykio, atvejo, individo ar grupės tyrimas natūralioje aplinkoje, siekiant suprasti tiriamąjį reiškinį – objektą bei pateikti interpretacijas, holistinį (ne kaip atskirų kintamųjų pasekmę, bet "išgyventą patirtį", iš situacijų analizės kylantį paaiškinimą. Pasirinkta kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodas – fokus grupė. Tai giluminio tyrimo metodas, kuris leidžia atskleisti pamatines tiriamo objekto ypatybes.

Duomenų surinkimo metodas - fokusuotos diskusijų grupės.

Duomenų analizės metodas. Kokybinė turinio analizė labai plačiai taikoma, naudojant kokybinę tyrimų prieigą (Bengtsson, 2016³; Graneheim, Lindgren, and Lundman, 2017⁴). Kokybinė turinio analizė yra labai lankstus tyrimo metodas, kuris plačiai naudojamas bibliotekų ir informacinių technologijų, turizmo, marketingo ir slaugos tyrimuose, kuriuose analizuojami skirtingi tyrimų objektai. Tyrimo metodas taikomas tiek kokybiniuose, tiek kiekybiniuose, o kartais ir mišriuose mokslinių tyrimų metodologijose, taikant platų analitinių metodų spektrą.

Šiuo atveju pasirinkta kokybinė turinio analizė. *Kokybinė turinio analizės* pirminę medžiagą (pirminiai duomenys) sudaro tekstas, gautas naudojant įvairius duomenų rinkimo metodus (apklausas raštu, interviu, dokumentų analizę ir pan.) – šiuo atveju - fokusuotų grupių įrašus. Tekstas analizuojamas tik konkrečiame kontekste. Analizės rezultatai pagrindžiami analizuoto teksto turiniu.

Siekiant kuo tiksliau atspindėti išsakytą nuomonę fokusuotų grupės diskusijų dalyvių pasisakymai įrašyti ir transkribuoti. Transkribuotas tekstas apdorotas vadovaujantis kokybinės turinio analizės principais.

Kokybinės turinio analizė etapai:

- 1) teksto skaitymas ir pagrindinių aspektų (frazių, sakinių, žodžių ir kt.) bei kategorijų išskyrimas;
- 2) kategorijų skaidymas į elementus;
- 3) prasminių elementų skaidymas į subkategorijas;
- 4) kategorijų įtraukimas į tiriamojo reiškinio kontekstą.

Taikytas duomenų kategorizavimas - kategorizuojami susitikimų įrašų tekstai, identifikuojant panašius pasisakymus ir temas. Turinio analizės esminis principas informacijos kodavimas – kategorijų suteikimas (The Content Analysis Guidebook, 2016)⁵ (1.3 pav.).



1.3 pav. Loginė kokybinės turinio analizės seka

³ Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. [NursingPlus Open, Volume 2](https://doi.org/10.1016/j.npls.2016.01.001), 2016, Pages 8-14. <https://doi.org/10.1016/j.npls.2016.01.001>

⁴ Graneheim, Lindgren, and Lundman. (2017). Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. *Nurse Education Today*, Volume 56, September 2017, Pages 29-34. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2017.06.002>

⁵ The Content Analysis Guidebook, 2016. https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=nMA5DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+Content+Analysis+Guidebook&ots=pGLsw3it5n&sig=Hm-OALjGbHs2onzNL_pR_CW_Vgk&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20Content%20Analysis%20Guidebook&f=false

Kokybinio tyrimo tikslas. Tyrimu siekiama nuodugniai ištirti teikiamų socialinių paslaugų privalumus ir trūkumus, vartotojų ir paslaugų tiekėjų perspektyvos, bei numatyti galimas tobulinimo gaires ateityje. *Esminis klausimas, su kokiomis problemomis susiduria darbuotojai teikiantys socialines paslaugas?*

Tyrimo eiga. Tyrimas vyksta 1,0-1,5 val. – visa dalyvių grupė diskutuoja moderuojant fokus grupės moderatoriui. Moderatoriui padeda dalyvių nuomones registruojantis asistentas.

Grupinės diskusijos eiga ir struktūra:

1. Tyrimo pristatymas (taisyklės, tematika) ir dalyvių prisistatymas – 5-10min.
2. Eiga ir klausimai:
 - 2.1. Su kokiais klientais susiduriate, kas ties asmenys kurie ateina paslaugų?
 - 2.2. Kas Jums asmeniškai yra geros paslaugos pavyzdys? Kodėl?
 - 2.3. Kaip vertina jūsų teikiamas paslaugas? Ką klientai sako apie teikiamas paslaugas? Kodėl?
 - 2.4. Kokiomis paslaugomis klientai džiaugiasi labiausiai? Kodėl?
 - 2.5. Kokie klientų dažniausi nusiskundimai? Ar registruojami skundai? Kodėl?
 - 2.6. Kokios iniciatyvos projektai pasiteisino? Kodėl?
 - 2.7. Kokios matote soc. paslaugų gerinimo/tobulinimo galimybes?

Atliekant kokybinį tyrimą buvo suorganizuotos 4 grupinės diskusijos (fokusuotos grupinės diskusijos). 1.5 lentelėje pateikiama grupinių diskusijų aprašas.

1.5 lentelė. Grupinių diskusijų tipai ir vykdymo datos

Grupinės diskusijos dalyvių tipas	Data	Dalyvių skaičius, vieta
Tikslas - nustatyti socialinių paslaugų teikimo problemines sritis (strateginio lygmens požiūris)		
1 fokus grupė. MSPC ir Marijampolės savivaldybės socialinių paslaugų vadovų lygmens atstovų grupinė diskusija	2017-09- 04, 10- 12 val.	5 dalyviai (Marijampolė, MSPC)
2 fokus grupė. Marijampolės savivaldybės Socialinių paslaugų komiteto grupinė diskusija	2017-09-18, 15- 16 val.	4 dalyviai (Marijampolė, Marijampolės savivaldybė)
Tikslas - nustatyti socialinių paslaugų teikimo problemines sritis (taktinio lygmens požiūris)		
3 fokus grupė. Socialinių darbuotojų grupinė diskusija (MSPC)	2017-09-18, 10 - 11.30 val.	7 dalyviai (Marijampolė, MSPC)
4 fokus grupė. Marijampolės savivaldybės Socialinių paslaugų departamento darbuotojų grupinė diskusija	2017-09-18, 13 - 14.30 val.	7 dalyviai (Marijampolė, Marijampolės savivaldybė)

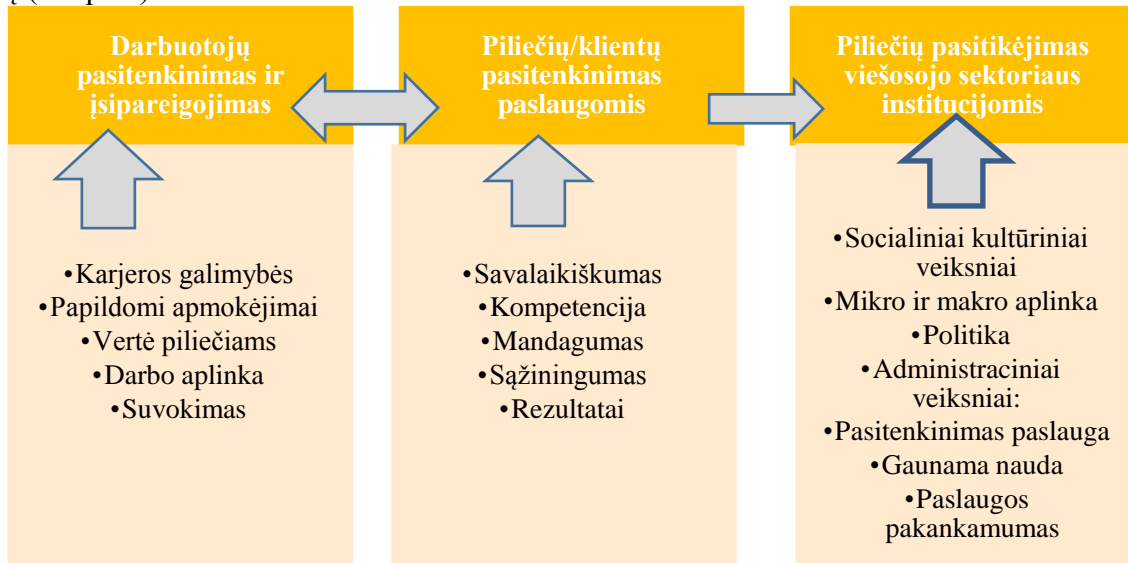
II-IV etapuose tyrimas taip pat grįstas metodika, apimančia šių metodų elementus:

- Vertės grandinės modelis;
- „SPI“ (angl. *Service Performance Insight*) – paslaugų sektoriaus įžvalgos;
- „SLM“ (angl. *Service Lifecycle Management*) – paslaugų gyvavimo ciklo valdymo modelis;
- „SLM3“ (angl. *Service Lifecycle Management Maturity Model*) – paslaugų gyvavimo ciklo valdymo brandos modelis.

Vertės grandinės koncepcija grindžiama verslo valdymo principais. M. Porterio išplėtotą vertės grandinę yra vienas iš pirmųjų rimtų bandymų strategijos srityje analizuoti klientų poreikių struktūras. Vertė yra apibrėžiama kaip tai, ką pirkėjai nori nupirkti už tai, ką gauna iš tiekėjų.

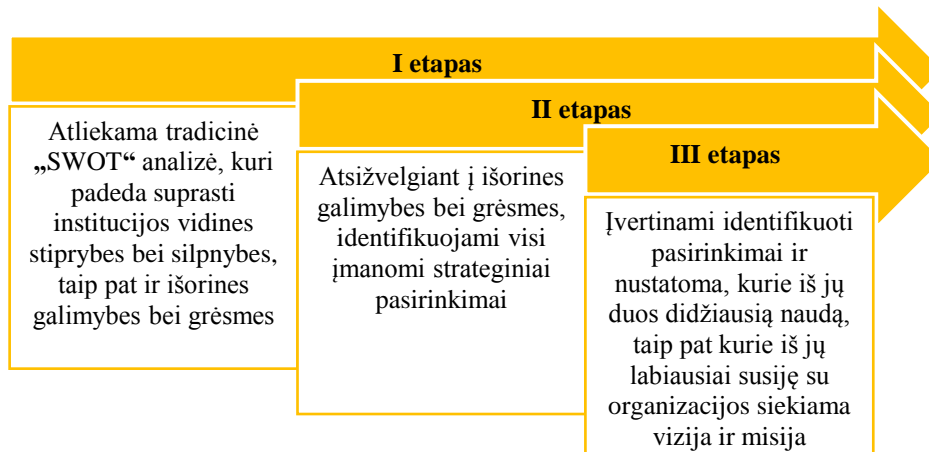
Vertės grandinė yra aktuali ne tik verslo, bet ir viešajam sektoriui. Viešojo sektoriaus organizacijų tikslas – suteikti kokybiškas viešąsias paslaugas piliečiams, privačioms organizacijoms ir kitoms organizacijoms.

Heintzman ir Marson (2003)⁶ išvystė viešojo sektoriaus teikiamų paslaugų vertės grandinės modelį (1.4 pav.).



1.4 pav. Viešųjų paslaugų vertės grandinės modelis

„TOWS“ analizė – tai konceptualus sisteminės analizės pagrindas, kuris palengvina išorinių grėsmių ir galimybių sugretinimą su organizacijos vidinėmis stiprybėmis ir silpnybėmis. Taikant „TOWS“ analizę, strateginio planavimo procesas sudaromas iš nuoseklių žingsnių: išorinės aplinkos analizės, vidinės aplinkos analizės, strategijos sukūrimo ir taktinių veiksmų numatymo (žr. 1.5 pav.). „TOWS“ analizė akcentuoja išorinę aplinką, kai „SWOT“ labiau nagrinėja vidinius organizacijos turimus išteklius bei resursus. Bendras „SWOT“ ir „TOWS“ analizių naudojimas padeda susidaryti aiškesnį galimų strateginių kryptių vaizdą.



1.5 pav. „TOWS“ analizės loginė seka

„TOWS“ analizė padeda palyginti išorines galimybes ir grėsmes su analizuojamos organizacijos vidinėmis stiprybėmis ir silpnybėmis. Kiekviena šios grupės strategija taiko tam tikrą vidinių ir išorinių veiksmų kombinaciją (žr. 1.6 pav.). Atlikus rodiklių analizę iš kiekvienos rodiklių poros sudaromi strategijų rinkiniai. Strategijoms suteikiami pavadinimai pagal analizuojamus vidinius ir išorinius veiksmus. Remiantis „TOWS“ analize, sudaromas alternatyvių strategijų sąrašas, iš jų išrenkamos tinkamiausios ir reikšmingiausios, o kitos atidedamos. Neapibrėžti ir nenumatyti veiksniai ir situacijos gali koreguoti strateginius sprendimus ir versti ieškoti alternatyvių

⁶ Marson, B. and Heintzman, R. 2003. People, Service and Trust: Is there a Public Sector Service Value Chain? Portugal: Annual Conference of the European Group of Public Administration “Public Law and the Modernising State”

sprendimo būdų. Tai reiškia, kad būtina strategijas formuluoti kuo objektyviau, kadangi jų įdiegimo laipsnis gali priklausyti nuo strategiją diegiančio asmens ar organizacijos.

	Išorinės galimybės (angl. <i>External Opportunities</i>) (O)	Išorinės grėsmės (angl. <i>External Threats</i>) (T)
Vidinės stiprybės (angl. <i>Internal Strengths</i>) (S)	SO “Maxi-Maxi” strategija Pasitelkiamos stipriosios pusės, siekiant kuo geriau panaudoti suteikiamas galimybes	ST “Maxi-Mini” strategija Stipriosios pusės pasitelkiamos grėsmėms mažinti
Vidinės silpnybės (angl. <i>Internal Weaknesses</i>) (W)	WO “Mini-Maxi” strategija Silpnosios pusės mažinamos, pasitelkiant suteikiamas galimybes	WT “Mini-Mini” strategija Mažinamos silpnosios pusės ir grėsmės

1.6 pav. „TOWS“ matrica ir strategijos

III-IV mokslo tiriamojo darbo rengimo etapuose taip pat panaudoti „SPI“ („Paslaugų sektoriaus įžvalgos“), „SLM“ („Paslaugų gyvavimo ciklo valdymo modelis“) ir „SLM3“ („Paslaugų gyvavimo ciklo brandos modelis“) metodų elementai.

Paslaugas teikiančios organizacijos įgyvendina savo strateginius tikslus, optimizuodamos penkis pagrindinius paslaugų proceso elementus („SPI“ metodas) (žr. 1.7 pav.):

„SLM“ modelis orientuotas į paslaugų rinkos galimybes ir strategines alternatyvas, siekiant paslaugas teikiančioms organizacijoms padėti apibrėžti geriausią strategiją ir paslaugų kokybės vystymo modelį. Kiekvienos paslaugas teikiančios organizacijos tikslas – užtikrinti maksimalią vartotojų gaunamą vertę viso paslaugų gyvavimo ciklo metu. Paslaugų gyvavimo ciklo valdymas – tai strategija, kuri padeda paslaugas teikiančioms organizacijoms identifikuoti pajamų potencialą, kas pasiekama proaktyviai vertinant paslaugų teikimo galimybes viso paslaugų gyvavimo ciklo metu.

Lyderystė	Lyderystė (vizija, strategija ir kultūra) (CEO): organizacijos vadovo unikalus požiūris į ateitį ir paslaugų organizacijos vaidmenį ją kuriant
Ryšiai su klientais	Ryšiai su klientais (marketingas ir pardavimai): gebėjimas efektyviai bendrauti su darbuotojais, partneriais ir klientais, siekiant sukurti galimybes ir sudaryti sutartis
Žmogiškųjų išteklių paskirstymas	Žmogiškųjų išteklių paskirstymas (žmogiškieji ištekliai): gebėjimas pritraukti, samdyti, motyvuoti ir išlaikyti aukštos kvalifikacijos darbuotojus ir subrangovus
Paslaugų suteikimas	Paslaugų suteikimas (užduotis/įvykdymas): metodologijos, procesai ir priemonės veiksmingai planuoti, diegti ir įvertinti paslaugų teikimo proceso kokybę
Finansai ir kitos veiklos	Finansai ir kitos veiklos (CFO): gebėjimas valdyti teikiamų paslaugų pelną ir nuostolį – generuoti pajamas ir pelną, kuriant automatizuotus veiklos procesus, IT programas ir valdymo kontrolės mechanizmus

1.7 pav. Pagrindiniai paslaugų proceso elementai pagal „SLM“ modelį

„SLM3“ modelis yra skirtas paslaugas teikiančioms organizacijoms, siekiančioms palyginti jų veiklą su „geriausios praktikos“ organizacijų veikla. Šis metodas geriau atskleidžia pagrindinius paslaugų procesus ir veiklos rodiklius, todėl organizacijos gali palyginti ir pagerinti savo veiklą bei įvertinti paslaugų teikimo procesų brandos lygį (žr. 1.8 pav.).

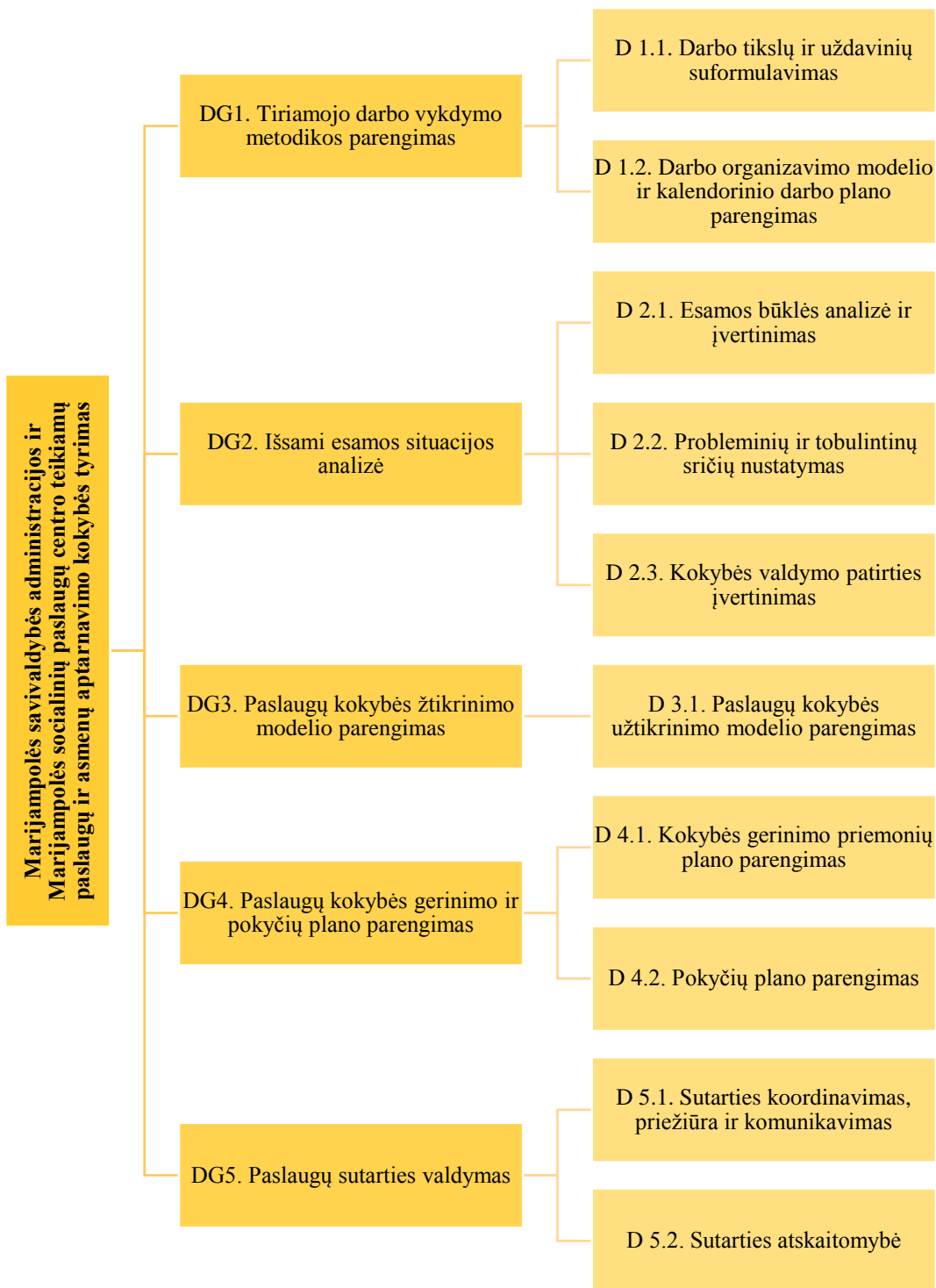
Paslaugų proceso elementai	Brandos stadija				
	1 lygis Pradžios stadija	2 lygis Pilotinė stadija	3 lygis Diegimo stadija	4 lygis Įsitvirtinimo stadija	5 lygis Optimizavimo stadija
Lyderystė					
Ryšiai su klientais					
Žmogiškųjų išteklių paskirstymas					
Paslaugų suteikimas					
Finansai ir kitos veiklos					

1.8 pav. „SLM3“ („Paslaugų gyvavimo ciklo brandos modelis“)

1.3. KALENDORINIS DARBO PLANAS

Paslaugų sutarties turinys, detalizuotas struktūrinės dekompozicijos metodu, t.y. sudarant išskaidytų darbų struktūrą⁷ (angl. *WBS*), pateiktas 1.9 paveiksle. Tyrimui įgyvendinti įvykdyti darbai, kurie identifikuoti 1.9 paveiksle, aprašyti 1.6 lentelėje.

⁷ Naudojamos santrumpos: DG – darbų grupė, D – darbas



1.9 pav. Darbo struktūra

1.6 lentelė. Tyrimo darbų loginė schema

Darbo pavadinimas	Darbo aprašymas	Darbo rezultatas	Darbo atlikimo prielaidos, ryšys su ankstesniu darbu	Konsultanto ekspertai, jų funkcijos	Perkančiosios organizacijos funkcijos
DG1. Tiriamojo darbo vykdymo metodikos parengimas					
D 1.1. Darbo tikslų ir uždavinių suformulavimas	Tikslų ir uždavinių formulavimas	Suformuluoti darbo tikslai ir uždaviniai	Paslaugų sutarties pasirašymas	Vytautas Stankevičius	Užsakovo specialistai pagal Konsultanto pateiktą medžiagą derina ir tvirtina darbo rezultatus
D 1.2. Darbo organizavimo modelio ir kalendorinio darbo plano parengimas	Darbo organizavimo modelio ir kalendorinio darbo plano parengimas	Parengtas darbo organizavimo modelis ir kalendorinis darbo planas, kurie visiškai atitinka išskeltus uždavinius bei užsibrėžtus tikslus	D 1.1.	Vytautas Stankevičius	Užsakovo specialistai pagal Konsultanto pateiktą medžiagą derina ir tvirtina darbo rezultatus
DG2. Išsami esamos situacijos analizė					
D 2.1. Esamos būklės analizė ir įvertinimas	Vartotojų nuomonės tyrimas; strateginių planavimo dokumentų apžvalga; aplinkos analizė	Parengtas esamos būklės vertinimas pagal techninėje užduotyje nurodytus analizės aspektus	D 1.2.	Kristina Tarnauskienė; Rūta Čiūtienė; Vitalija Venckuvienė	Užsakovas pateikia Konsultantui turimą dokumentaciją tiriamojo darbo tema; pagal Konsultanto pateiktą medžiagą įvertina ir tvirtina darbo rezultatus
D 2.2. Probleminių ir tobulintinių sričių nustatymas	Probleminių sričių identifikavimas, analizė ir įvertinimas	Parengtas probleminių ir tobulintinių sričių aprašymas	D 2.1.	Rūta Čiūtienė; Vitalija Venckuvienė	Užsakovo specialistai dalyvauja Konsultanto organizuojamuose susitikimuose, atsako į Konsultanto užklausas; pagal Konsultanto pateiktą medžiagą derina ir tvirtina darbo rezultatus
D 2.3. Kokybės valdymo patirties įvertinimas	Paslaugų kokybės valdymo patirties šalyje ir užsienyje analizė	Parengtas kokybės valdymo patirties aprašymas	D 2.1.	Rūta Čiūtienė; Vitalija Venckuvienė	Užsakovo specialistai dalyvauja Konsultanto organizuojamuose susitikimuose; atsako į Konsultanto užklausas; pagal Konsultanto pateiktą medžiagą derina ir tvirtina darbo rezultatus
DG3. Paslaugų kokybės užtikrinimo modelio parengimas					
D 3.1. Paslaugų kokybės užtikrinimo modelio parengimas	Paslaugų kokybės užtikrinimo modelio parengimas ir įvertinimas, vadovaujantis jautrių vietų analize, ir kt. metodais	Parengtas paslaugų kokybės užtikrinimo modelis	D 2.1. D 2.2. D 2.3.	Rūta Čiūtienė; Vitalija Venckuvienė	Užsakovo specialistai dalyvauja Konsultanto organizuojamuose susitikimuose ir fokus grupių diskusijose; atsako į Konsultanto užklausas; pagal Konsultanto pateiktą medžiagą derina ir tvirtina darbo rezultatus
DG4. Paslaugų kokybės gerinimo ir pokyčių plano parengimas					
D 4.1. Kokybės gerinimo priemonių	Paslaugų kokybės užtikrinimo	Parengtas planas su lydinčiais priedais.	D 3.1.	Rūta Čiūtienė; Vitalija Venckuvienė	Užsakovo specialistai dalyvauja Konsultanto

Darbo pavadinimas	Darbo aprašymas	Darbo rezultatas	Darbo atlikimo prielaidos, ryšys su ankstesniu darbu	Konsultanto ekspertai, jų funkcijos	Perkančiosios organizacijos funkcijos
plano parengimas	strategijos parengimas, kokybės gerinimo didinimo krypčių nustatymas; veiksmų plano parengimas			Venckuvienė	organizuojamuose susitikimuose ir fokus grupių diskusijose; atsako į Konsultanto užklausas; pagal Konsultanto pateiktą medžiagą derina ir tvirtina darbo rezultatus
D 4.2. Pokyčių plano parengimas	Pokyčių plano parengimas	Parengtas siektinas kokybės gerinimo pokyčių planas	D 4.1.	Rūta Čiūtienė; Vitalija Venckuvienė	
DG5. Paslaugų sutarties valdymas					
D 5.1. Sutarties koordinavimas, priežiūra ir komunikavimas	Paslaugų sutarties vykdymo iniciavimas, vykdymo priežiūra ir kontrolė, administravimas, komunikavimas, kokybės užtikrinimas	-	Pasirašyta paslaugų teikimo sutartis	Vytautas Stankevičius; Kristina Tarnauskienė	Sudaro sutarties vykdymui reikalingas darbo grupes, skiria kontaktinius asmenis ir pan.
D 5.2. Sutarties atskaitomybė	Paslaugų sutarties savalaikės atskaitomybės užtikrinimas	Parengtos ir patvirtintos sutarties vykdymo ataskaitos	Pasirašyta paslaugų teikimo sutartis; užbaigti atitinkamo etapo darbai	Vytautas Stankevičius; Kristina Tarnauskienė	Įvertina ir tvirtina Konsultanto pateiktas sutarties vykdymo ataskaitas

1.7 lentelė. Tyrimo įgyvendinimo kalendorinis planas

Darbo pavadinimas	Tyrimo vykdymo savaitės									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DG1. Tiriamojo darbo vykdymo metodikos parengimas										
D 1.1. Darbo tikslų ir uždavinių suformulavimas										
D 1.2. Darbo organizavimo modelio ir kalendorinio darbo plano parengimas										
DG2. Išsami esamos situacijos analizė										
D 2.1. Esamos būklės analizė ir įvertinimas										
D 2.2. Probleminių ir tobulintinių sričių nustatymas										
D 2.3. Kokybės valdymo patirties įvertinimas										
DG3. Paslaugų kokybės užtikrinimo modelio parengimas										
D 3.1. Paslaugų kokybės užtikrinimo modelio parengimas										
DG4. Paslaugų kokybės gerinimo ir pokyčių plano parengimas										
D 4.1. Kokybės gerinimo priemonių plano parengimas										
D 4.2. Pokyčių plano parengimas										
DG5. Paslaugų sutarties valdymas										
D 5.1. Sutarties koordinavimas, priežiūra ir komunikavimas										
D 5.2. Sutarties atskaitomybė										

2. ESAMA PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS BŪKLĖ

2.1. Nagrinėjimų paslaugų aprėptis

Nagrinėjimų socialinių paslaugų pasiūla nagrinėjama šiais aspektais: paslaugos paskirtis ir tikslai, jos principinė teikimo schema; esminės paslaugos teikimo tendencijos; paslaugų teikimo pajamos ir patiriamos išlaidos, jų finansavimas.

2.1.1. Nagrinėjimų paslaugų svarba, paskirtis ir tikslai

Viešosios paslaugos esmė ir paskirtis yra apibrėžti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme. Jame pažymima, kad viešoji paslauga yra „valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas“. Čia taip pat nurodoma, kad „įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai“.

Socialinės paslaugos, kaip viešosios paslaugos, esmė ir paskirtis yra apibrėžti Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme. Jame pažymima, kad „socialinės paslaugos yra paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“.

Socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant užkirsti kelią asmenims, šeimoms, bendruomenės socialinėms problemoms kilti, taip pat visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti (šaltinis: Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas).

2.1.2. Paslaugų teikimo principinė schema, atsakingos institucijos

Nagrinėjamas socialines paslaugas Marijampolės savivaldybėje administruoja Marijampolės savivaldybės administracijos *Socialinių reikalų departamento socialinių paslaugų skyrius* ir *Socialinių reikalų departamento piniginės paramos skyrius*, o teikia Savivaldybės įsteigtos *Marijampolės socialinės pagalbos centras* ir kitos įstaigos, iš kurių perkamos socialinės paslaugos, ir nevyriausybinės organizacijos, kurių projektai finansuojami iš Savivaldybės biudžeto lėšų.

Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento piniginės paramos skyrius (toliau – MSA SRD SPS) yra Savivaldybės administracijos struktūrinis padalinys.

Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais Lietuvos Respublikos Seimo priimtais teisės aktais, Vyriausybės nutarimais ir kitais poįstatyminiais teisės aktais, savivaldybės tarybos sprendimais, mero potvarkiais, administracijos nuostatais, administracijos direktoriaus įsakymais, Socialinių reikalų departamento nuostatais, o taip pat Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento piniginės paramos skyriaus nuostatais, patvirtintais Marijampolės savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 m. gegužės 8 d. įsakymu Nr. DV-623.

Svarbiausi šio skyriaus uždaviniai yra:

- įgyvendinti socialinių paslaugų politiką savivaldybės teritorijoje;
- užtikrinti Lietuvos Respublikos įstatymų, Vyriausybės nutarimų, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitų kompetentingų institucijų teisės aktų, reglamentuojančių socialinių paslaugų teikimą, vykdymą;

- priklausomai nuo gyventojų poreikių ir turimų finansinių išteklių organizuoti socialinių paslaugų teikimą savivaldybės gyventojams.

MSA SRD SPS funkcijos yra šios:

- organizuoja, koordinuoja ir administruoja socialinių paslaugų teikimą, užtikrina jų kokybę;
- nustato asmenų (šeimų) poreikį socialinėms paslaugoms, vertina asmens (šeimoms) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas;
- nustato asmenų specialiuosius poreikius, organizuoja priemones jiems tenkinti, išduoda Neįgaliųjų pažymėjimus;
- administruoja socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektus;
- rengia ilgalaikes ir trumpalaikes socialines programas, organizuoja jų įgyvendinimą savivaldybės teritorijoje;
- koordinuoja Savivaldybei pavaldžių socialinių įstaigų veiklą;
- rengia socialinių paslaugų biudžeto išlaidų paskaičiavimą, organizuoja jų vykdymo apyskaitų rengimą;
- inicijuoja socialinių paslaugų įstaigų steigimą, organizuoja jų išlaikymą ir bendradarbiavimą su visuomeninėmis organizacijomis;
- rengia Neįgaliųjų socialinės integracijos programą, teikia ją Tarybai, organizuoja jos įgyvendinimą;
- organizuoja socialinės labdaros teikimą gyventojams;
- organizuoja bendradarbiavimą, pasikeitimą informacija bei metodine medžiaga, konferencijų bei seminarų rengimą su kitų savivaldybių partneriais socialinių paslaugų srityje;
- užtikrina įstatymų numatytais atvejais išvadų teismams, nagrinėjantiems bylas, susijusias su suaugusiųjų globos (rūpybos) nustatymu, pateikimą;
- kontroliuoja globėjų (rūpintojų) veiklą;
- bendradarbiauja su nevyriausybinėmis organizacijomis, darbo birža, medicininės ir socialinės paskirties įstaigomis, teikia joms reikalingą informaciją;
- rengia ir teikia pasiūlymus departamentui, administracijos direktoriui, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai socialinių paslaugų teikimo klausimais;
- tikrina klientų gyvenimo sąlygas, lanko socialinės rizikos šeimas, sergančius psichikos ligomis, grįžusius iš įkalinimo įstaigų, surašo buitines sąlygų tyrimo aktus teikia pasiūlymus dėl socialinių paslaugų skyrimo;
- teikia metodinę pagalbą seniūnijų specialistams socialinių paslaugų klausimais, organizuoja seminarus;
- rengia Tarybos sprendimų, administracijos direktoriaus įsakymų projektus skyriaus veiklos kompetencijos klausimais;
- rengia socialinių paslaugų planą ir teikia jį tvirtinti Tarybai;
- organizuoja neįgaliųjų būstų (aplinkos) ir visuomeninės aplinkos pritaikymą neįgaliesiems;
- koordinuoja „Maisto banko“ akcijas;
- organizuoja Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo kartu su Marijampolės savivaldybe vykdomos maisto tiekimo labiausiai nepasiturintiems asmenims programos įgyvendinimą;
- kaupia ir analizuoja socialinių paslaugų teikimo duomenis, juos apibendrina, išvadas ir pasiūlymus teikia departamento direktoriui;
- pagal kompetenciją nagrinėja fizinių bei juridinių asmenų pareiškimus ir skundus, Tarybos narių paklausimus;
- viešuosius pirkimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka organizuoja socialinių paslaugų savo teritorijos gyventojams pirkimą ir kt.

Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento piniginės paramos skyrius (toliau – MSA SRD PPS) yra Savivaldybės administracijos struktūrinis padalinys.

Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais Lietuvos Respublikos Seimo priimtais teisės aktais, Vyriausybės nutarimais ir kitais poįstatyminiais teisės aktais, savivaldybės tarybos sprendimais, mero potvarkiais, administracijos nuostatais, administracijos direktoriaus įsakymais, Socialinių reikalų departamento nuostatais, o taip pat Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento piniginės paramos skyriaus nuostatais, patvirtintais Marijampolės savivaldybės administracijos direktoriaus 2013 m. rugsėjo 27 d. įsakymu Nr. DV-1443.

Svarbiausi skyriaus uždaviniai yra šie:

- užtikrinti vykdomos piniginės socialinės paramos politikos įgyvendinimą savivaldybės teritorijoje;
- užtikrinti įstatymų, Vyriausybės nutarimų, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei kitų institucijų teisės aktų, reglamentuojančių piniginę socialinę paramą, įgyvendinimą;
- rengti ir įgyvendinti priemones savivaldybės savarankiškujų, valstybinių (valstybės perduotų savivaldybėms) funkcijų piniginės socialinės paramos srityje realizavimui;
- organizuoti piniginę socialinę paramą savivaldybės teritorijos gyventojams priklausomai nuo gyventojų poreikių ir turimų sąlygų bei finansinių išteklių.

SRD PPS funkcijos yra šios:

- tiria ir analizuoja vietinės bendruomenės poreikius piniginei socialinei paramai, teikia pasiūlymus merui, administracijos direktoriui, departamentui;
- priima interesantus piniginės socialinės paramos klausimais ir pagal skyriaus kompetenciją priima sprendimą dėl socialinės paramos pobūdžio;
- rengia metinius darbo planus ir ataskaitas, kurias pateikia departamento direktoriui, administracijos direktoriui;
- nagrinėja gautus prašymus bei skundus;
- administruoja mokinių nemokamą maitinimą savivaldybės įsteigtose mokyklose ir savivaldybės teritorijoje įsteigtose nevalstybinėse mokyklose bei nepasiturinčių šeimų mokinių aprūpinimą mokinio reikmenimis;
- rengia dokumentus, organizuoja ir įgyvendina valstybinių bei kitų socialinių išmokų, numatytų teisės aktuose, skyrimą ir išmokėjimą;
- administruoja vienkartinės paramos teikimą savivaldybės gyventojams;
- rengia teikimus Lietuvos Respublikos pirmojo ir antrojo laipsnių valstybinių pensijų skyrimo komisijai skirti antrojo laipsnio valstybines pensijas daugiavaikėms motinoms;
- administruoja ir organizuoja šildymo, šalto ir karšto vandens kompensacijų skyrimą ir mokėjimą, skaičiuoja kompensacijas už dujas bei teikia dokumentus šilumą, karštą, šaltą vandenį tiekiančioms organizacijoms ir dujų įmonei;
- testuoja asmenų, kurie kreipiasi dėl socialinės paramos, pajamas bei turtą ir pagal gautus testavimo rezultatus, skiria socialinę paramą;
- lanko gyventojus namuose, analizuoja žmonių socialinių grupių gyvenimo ir buities sąlygas, surašo buities sąlygų tyrimo aktus, kuriais vadovaujantis sprendžiama dėl piniginės socialinės paramos skyrimo būtinumo;
- teikia metodinę pagalbą, organizuoja pasitarimus, seminarus seniūnijų specialistams piniginės socialinės paramos klausimais;
- rengia ir teikia pasiūlymus departamentui, administracijos direktoriui, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai piniginės socialinės paramos teikimo klausimais;
- rengia Tarybos sprendimų, mero potvarkių, administracijos direktoriaus įsakymų projektus skyriaus veiklos kompetencijos klausimais;

- inicijuoja ir organizuoja susitikimus su bendruomenės gyventojais bei nevyriausybinėmis organizacijomis piniginės socialinės paramos teikimo klausimais;
- dalyvauja Respublikos tarptautiniuose projektuose piniginės socialinės paramos teikimo klausimais;
- konsultuoja interesantus, socialinės paskirties bei kitų įstaigų darbuotojus, administracijos struktūrinių padalinių tarnautojus, nevyriausybinių organizacijų atstovus piniginės socialinės paramos klausimais;
- kaupia ir analizuoja statistinius ir kitus duomenis piniginės socialinės paramos teikimo klausimais, juos apibendrina, išvadas bei pasiūlymus teikia departamento direktoriui;
- nagrinėja juridinių ir fizinių asmenų prašymus, skundus, Tarybos narių paklausimus skyriaus kompetencijos klausimais;
- skelbia informaciją visuomenei bei teikia Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai apibendrintus duomenis apie savivaldybėje teikiamą piniginę paramą;
- bendradarbiauja su sveikatos priežiūros, švietimo įstaigomis, policija, kitomis valstybės, savivaldybės institucijomis, nevalstybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, socialinio darbo savanoriais, bendruomene, privačiu sektoriumi dėl piniginės socialinės paramos teikimo;
- tvarko socialinės paramos informacinę sistemą (SPIS), registruoja vartotojus ir kt.

Marijampolės socialinės pagalbos centras vykdo įstatymų ir kitų teisės aktų jam pavestas funkcijas ir įgyvendina socialinių paslaugų srityje Marijampolės savivaldybės politiką, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu (Žin., 1994, Nr.55-1049; 2008, Nr. 113-4290; 2009, Nr. 159-7206; 2013, Nr. 79-398), Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (Žin., 2006, Nr.17-589; 2008, Nr.71-2702; 2010, Nr. 53-2598; 2014 TAR 2014-10465), Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-04-05 įsakymu Nr.A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr.43-1570, 2008, Nr.2-72, 2009, Nr. 83 – 3450, 2010, Nr. 83-4393, 2013, Nr. 74-3719), Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 -06-14 nutarimu Nr. 583 (Žin., 2006, Nr.68-2510, 2009, Nr.27-1053, 2010, Nr.86-4549, 2012, Nr. 113-5727; 2013 Nr. 117-5872; 2014 TAR 2014-12506) ir kitais teisės aktais.

Marijampolės socialinės pagalbos centras (toliau – Centras) vykdo įstatymų ir kitų teisės aktų jam pavestas funkcijas ir įgyvendina socialinių paslaugų srityje Marijampolės savivaldybės politiką.

Centro misija – vykdyti neįgaliųjų integraciją į visuomenę, užtikrinti palankias sąlygas bendravimui bei įvairių formų rehabilitacijai, teikti dienos, trumpalaikės ir ilgalaikės socialinės globos, laikino apnakvyndinimo, pagalbos į namus, socialinės priežiūros, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis, specialaus transporto paslaugas, intensyvią krizių įveikimo pagalbą bendruomenės nariams, dalyvauti įvairiose projektinėse veiklose.

Centras, įgyvendindamas „Marijampolės socialinės pagalbos centro 2015-2017 metų strateginio veiklos plano“ strateginį tikslą Nr. 01 „Suteikti pagalbą asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“, vykdo dvi programas: „Socialinių paslaugų ir kitos paramos teikimo programa“ (kodas 02) ir „Valstybinių (perduotų savivaldybėms) funkcijų vykdymo programa“ (kodas 07).

Vykdamą programą Nr. 02 „Socialinių paslaugų ir kitos paramos teikimo programa“ (toliau – Programa), siekiama „Užtikrinti efektyvią Marijampolės socialinės pagalbos centro veiklą ir socialinių paslaugų įvairovę ir aprėpti įvairioms žmonių socialinėms grupėms“ (tikslas 01) ir „Užtikrinti socialinių paslaugų teikimą senyvo amžiaus ir neįgaliems asmenims“ (tikslas 02), „Užtikrinti socialinių paslaugų vaikams ir šeimoms teikimą“ (tikslas 03), „Užtikrinti socialinių paslaugų teikimą įvairioms žmonių socialinėms grupėms“ (tikslas 04).

Įstaigą sudaro:

- Jaunuolių, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinys (Bažnyčios g. 19);
- Pagalbos namuose tarnyba (Bažnyčios g. 19);
- Pagalbos socialinės rizikos šeimoms tarnyba (Bažnyčios g. 19);
- Sveikatos priežiūros padalinys (Bažnyčios g. 19);
- Kartų namų Socialinės globos padalinys (Bažnyčios g. 19);
- Socialinės globos namai (Vytauto g.33);
- Darbo terapijos padalinys (Vytauto g. 87) ;
- Laikinosios nakvynės namai (Vytauto g. 87) ;
- Kompensacinės technikos nuomos ir labdaros (paramos) padalinys (Vytauto g. 87).
- Socialinės rizikos šeimų paramos centras Liudvinavo seniūnijoje:
 - Vaikų dienos padalinys;
 - Šeimos paramos padalinys;
 - Krizių centras.

Buvo taip pat įkurta specialaus transporto tarnyba (Bažnyčios g. 19).

2.1.3. Nagrinėjamų paslaugų teikimo tendencijos

2.1.3.1. Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento teikiamų paslaugų tendencijos

2016 m. Savivaldybės administracijoje gauti iš viso 53.536 fizinių ir juridinių asmenų prašymai (2015 m. – 50.484; 2014 m. – 55.922) dėl administracinių paslaugų suteikimo (išduoti tam tikrą dokumentą), informacijos pateikimo, administracinio teisės akto, kuriame išreiškiama Administracijos valia, priėmimo bei kitų teisės aktuose nustatytų veiksmų atlikimo.

Pagrindinė sritis, kuriai pateikiama daugiausiai prašymų priežasčių yra socialinės paramos ir paslaugų sritis: 2016 m. kreipėsi 24.470 asmenų; 2015 m.– 30.681 asmuo. Detalesnė informacija pateikiama 2.1 lentelėje.

2.1 lentelė. Prašymų pasiskirstymas pagal rūšį 2014–2016 m.

Prašymų rūšis	2014 m.	2015 m.	2016 m.
Dėl socialinės paramos ir paslaugų	31.760	30.681	24.470
Dėl gyvenamosios vietos deklaravimo	6.318	6.201	5.934
Dėl civilinės būklės aktų įrašų	4.694	5.720	5.823
Dėl žemės ūkio klausimų	4.166	5.484	3.975
Dėl architektūros ir teritorijų planavimo	2.887	3.263	2.977
Dėl įvairių leidimų ir licencijų	1.585	2.506	1.992
Dėl likviduotų įmonių dokumentų	1.464	1.113	1.157
Dėl nemokamos teisinės pagalbos	1.102	1.072	1.054
Dėl socialinio ir savivaldybės būsto	541	456	674
Dėl įvairių programų finansavimo		429	357

(šaltinis: Marijampolės savivaldybės administracija)

2.1.3.1.1. Socialinių paslaugų organizavimas ir administravimas

2016 m. išlaidos socialinėms paslaugoms savivaldybės biudžete kaip valstybės speciali tikslinė dotacija sudarė: socialinei globai – 468,5 tūkst. Eur, darbui su socialinės rizikos šeimomis – 144,4 tūkst. Eur, Neįgaliųjų socialinės rehabilitacijos projektams bendruomenėje ir jų administravimui – 79,25 tūkst. Eur, neįgaliųjų būsto ir aplinkos pritaikymui – 25,5 tūkst. Eur.

Iš savivaldybės biudžeto panaudota lėšų: Marijampolės socialinės pagalbos centrui – 973,9 tūkst. Eur, socialinėms paslaugoms (globos, neįgaliųjų socialinės integracijos, neįgaliųjų socialinės reabilitacijos ir kitoms) – 445,5 tūkst. Eur.

Socialinės paslaugos savivaldybėje buvo orientuotos į neįgalius ir vienišus asmenis; be tėvų globos likusius ir globojamus vaikus; socialinės rizikos šeimas ir šiose šeimose augančius vaikus. Nuo 2016 m. lapkričio 22 d. Marijampolės socialinės pagalbos centras pradėjo teikti naujas integralios pagalbos (dienos socialinės globos ir slaugos) paslaugas asmenims namuose. Jas gavo 15 asmenų, kuriems nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis.

2016 m. poreikis buvo nepatenkintas šių socialinių paslaugų: ilgalaikės socialinės globos institucijoje, pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmenims namuose.

2.2 lentelė. Asmenų, kurie kreipėsi dėl socialinių paslaugų, skaičius

Paslaugų pavadinimas	2015 m.			2016 m.		
	Kreipėsi dėl paslaugų	Suteikta paslaugų	Nesuteikta paslaugų	Kreipėsi dėl paslaugų	Suteikta paslaugų	Nesuteikta paslaugų (laikė eilėje 2016-12-31)
Ilgalaikė socialinė globa institucijoje	83	64	6	82	71	2
Trumpalaikė socialinė globa institucijoje	18	17	1	23	23	-
Pagalba į namus	57	46	11	55	36	10
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas institucijoje	2	2		4	4	-
Dienos socialinė globa institucijoje				1	1	-
Dienos socialinė globa asmenims namuose	19	17	2	29	21	4
Apnakvyndinimas, apgyvendinimas Laikinosios nakvynės namuose	96	96	-	99	99	-

(šaltinis: Marijampolės savivaldybės administracija)

Paruoštos 1293 sutartys bei susitarimai dėl socialinės globos lėšų kompensavimo bei mokėjimo už socialines paslaugas. Informaciją apie Socialinės globos ir priežiūros paslaugas gavusių neįgalių ir senyvo amžiaus asmenų skaičių pateikiama 2.2 lentelėje.

2.2 lentelė. Socialinės globos ir priežiūros paslaugas gavusių neįgalių ir senyvo amžiaus asmenų skaičius

Įstaigos pavadinimas	Steigėjo pavadinimas	Gavusiųjų paslaugas skaičius	
		2015 m.	2016 m.
Marijampolės socialinės pagalbos centro:	Marijampolės savivaldybės taryba		
Socialinės globos namai		11	14
Kartų namai (asmenims su negalia)		16	15
Kartų namai (vaikų globa)		28	23
Laikinosios nakvynės namai		96	99
Jaunuolių, turinčių intelekto		28	24

sutrikimų, dienos užimtumo padalinys			
Pagalbos namuose tarnyba: pagalba namuose; dienos socialinė globa asmens namuose; iš jų integrali pagalba asmens namuose		142 59 -	164 66 15
VšĮ Švč. Marijos globos namai	Marijos Nekalto Prasidėjimo vargdienių seserų vienuolija	6	5
VšĮ Šv. Arkangelo Mykolo globos namai	Šv. arkangelo Mykolo parapija	28	35
Marijampolės specialieji socialinės globos namai	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija	7	14
Suvalkijos socialinės globos namai	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija	34	38
Didvyžių socialinės globos namai	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija	9	5
VšĮ Marijampolės pirminės sveikatos priežiūros centro Socialinės globos skyrius	Marijampolės savivaldybės taryba	31	44
Kalvarijos socialinės globos namai	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija	8	10
VšĮ Kudirkos Naumiesčio parapijos socialinės pagalbos centro globos namai	Kudirkos Naumiesčio parapija	5	4
VšĮ „Senjorų Eldoradas“	Privatus asmuo	1	1
Zarasų socialinės globos namai	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija	1	1
UAB „Gemma sveikatos centras“		-	1
Senjorų socialinės globos namai	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija	-	2
VšĮ „Senevita“	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija	-	1
VšĮ „Vilties žiedas“ savarankiško gyvenimo namai	Privatus asmuo	4	3

(šaltinis: Marijampolės savivaldybės administracija)

2016 metais 152 socialinės rizikos šeimoms, kuriose augo 353 vaikai, buvo teikiamos socialinės priežiūros bei socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo namuose paslaugos.

2.3 lentelė. Socialinės rizikos šeimų, gavusių socialines paslaugas, pasiskirstymas pagal seniūnijas

Seniūnija	Socialinės rizikos šeimų skaičius, vnt.			Socialinės rizikos šeimose augančių vaikų skaičius		
	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.
Degučių	30	53	46	53	107	104
Narto	40	35	31	88	78	76
Mokolų	11	14	12	22	37	25
Marijampolės	18	19	9	38	44	26
Igliaukos	17	14	12	40	32	24
Gudelių	7	8	9	12	17	20
Liudvinavo	22	17	13	48	39	30
Sasnavos	18	15	12	44	39	31
Šunskų	9	10	8	22	20	17

(šaltinis: Marijampolės savivaldybės administracija)

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos institucijoje buvo teikiamos Marijampolės socialinės pagalbos centro Igliaukos ir Liudvinavo socialinės rizikos šeimų paramos centruose. 2016 m. paslaugos buvo teikiamos 80 vaikų (atitinkamai: Igliaukos – 42-iems ir Liudvinavo – 38-iems). Liudvinavo socialinės rizikos šeimų paramos centre buvo suteiktos intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos 6 suaugusiems asmenims ir 13 vaikų.

Pereinant nuo institucinės globos prie paslaugų bendruomenėje, įsteigti Sasnavos vaikų ir jaunimo gerovės centro „Židinys“ bendruomeniniai vaikų globos namai, kuriuose gali gyventi 6 laikinai tėvų globos netekę vaikai.

Socialinių įgūdžių ugdymo paslaugos vaikams buvo teikiamos 10 vaikų dienos centrų (toliau – VDC), kuriuos lankė 300 vaikų iš socialinės rizikos ir kitų šeimų. 8 VDC steigėjai yra nevyriausybinės ir kitos organizacijos, 2 VDC yra biudžetinės įstaigos Marijampolės socialinės pagalbos centro padaliniai.

Marijampolės socialinės pagalbos centro Liudvinavo socialinės rizikos šeimų paramos centre 8 asmenims buvo suteiktos intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos.

Neįgaliųjų socialinės integracijos programai įgyvendinti buvo panaudota 39.581 Eur.

Iš šios programos 3975 Eur buvo skirti neįgaliųjų vasaros poilsį organizuoti 44 asmenims; 864 Eur skirti apmokėti už baseino paslaugas neįgaliesiems; 1250 Eur – neįgaliųjų techninės pagalbos priemonėms įsigyti; 2960 Eur – savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo bei savipagalbos programoms įgyvendinti; 500 Eur – Maltos ordino programai „Maistas ant ratų“; 11.200 Eur – neįgaliųjų laisvalaikio užimtumo programoms remti. būstai ir gyvenamoji aplinka pritaikyti 9 neįgaliesiems. Šiems darbams atlikti iš viso panaudota 38.576,51 Eur, iš jų: 26.559,20 Eur – iš valstybės biudžeto ir 12.017,31 Eur – iš savivaldybės biudžeto lėšų. Neįgaliųjų socialinės integracijos lėšomis finansuotomis paslaugomis pasinaudojo apie 1200 neįgaliųjų ir jų šeimos narių.

8 neįgaliųjų socialinę integraciją vykdančios nevyriausybinės organizacijos pateikė paraišką dėl Neįgaliųjų socialinės reabilitacijos bendruomenėje projektų finansavimo. Paraišką vertino Marijampolės savivaldybės administracijos direktoriaus sudaryta projektų vertinimo ir atrankos komisija. Visi pateikti projektai buvo įvertinti teigiamai ir jiems buvo skirtas finansavimas. Neįgaliųjų reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Marijampolės savivaldybei 2016 m. Socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektams įgyvendinti iš valstybės biudžeto lėšų skyrė 79.257 Eur, Marijampolės savivaldybė – 7926 Eur.

Atstovavimas neįgaliesiems Marijampolės rajono apylinkės teisme. 2016 m. nagrinėta 121 civilinė byla dėl neveiknumo, globos ir rūpybos nustatymo, globėjo ar rūpintojo skyrimo. Surašyti

162 buities tyrimo aktai. Šiose bylose neįgaliesiems atstovavo Socialinių paslaugų skyriaus specialistai.

Specialiųjų poreikių vertinimas ir Neįgaliojo pažymėjimų išdavimas. 2016 m. priimta 1410 gyventojų prašymų dėl specialiųjų poreikių nustatymo ir tenkinimo, konsultacijų bei neįgaliojo pažymėjimų išdavimo. Surengti 34 specialiųjų poreikių lygio nustatymo komisijos posėdžiai, kuriuose 537 asmenims nustatytas didelių, o 112 – vidutinių specialiųjų poreikių lygiai. Išduoti 552 neįgaliojo pažymėjimai.

Nepiniginės paramos administravimas, organizavimas ir koordinavimas. 2016 m. buvo koordinuota tryliketus metus vykstanti „Maisto Banko“ akcija, kurioje dalyvavo 6 nevyriausybinės organizacijos ir viena biudžetinė įstaiga. Visuotinės maisto rinkimo akcijos buvo vykdomos kovo ir spalio mėnesiais. Jų metu pirkėjai buvo kviečiami nupirkti ir paaukoti maisto produktų skurstantiesiems. Akcija vyko didžiuosiuose MAXIMA, IKI, RIMI bei KUBAS prekybos centruose.

2016 m. Marijampolės savivaldybė dalyvavo Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo tęstiniame projekte, kuomet labiausiai skurstantys asmenys buvo aprūpinami maisto produktais. Dėl šios paramos 2014 m. kreipėsi 4355 asmenys, 2015 m. – 3855, o 2016 m. – 3389 asmenys. Palyginti su 2014 m., asmenų skaičius sumažėjo 22,2 proc.

Skurdžiai gyvenantiems asmenims buvo teikiamas nemokamas maitinimas. Šias paslaugas kartu su savivaldybės administracija organizavo Marijampolės krašto samariečių bendrija bei Mantingos labdaros ir paramos fondas.

2.1.3.1.2. Piniginės socialinės paramos teikimas ir administravimas

2016 m. išlaidos piniginei socialinei paramai savivaldybės biudžete kaip valstybės speciali tikslinė dotacija sudarė 521,4 tūkst. Eur, savivaldybės biudžeto lėšos – 1232,4 tūkst. Eur.

Pagal sutartis su Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija iš valstybės biudžeto piniginei socialinei paramai buvo gauta: išmokoms vaikams ir joms administruoti – 875,2 tūkst. Eur; šalpos išmokoms ir joms administruoti – 6458,7 tūkst. Eur; transporto išlaidų kompensacijoms – 19,9 tūkst. Eur; kompensacijoms nukentėjusiems asmenims – 3,2 tūkst. Eur, palaikams parvežti iš užsienio valstybės – 4,1 tūkst. Eur.

2016 m. iš viso lėšos piniginei socialinei paramai sudarė 9115,0 tūkst. Eur. 2016 m. palyginti su 2015 m. (8765,5 tūkst. Eur), lėšų piniginei socialinei paramai padaugėjo 4 proc. Gausesnes lėšas daugiausia lėmė lėšų šalpos išmokoms mokėti didėjimas.

Šalpos išmokos. Dėl šalpos išmokų skyrimo ir jų pratęsimo 2016 m. kreipėsi 1820 asmenų. Palyginti su 2015 m. (1541 asmuo), klientų skaičius padidėjo 18,1 proc. o palyginti su 2014 m. – 52 proc. 2016 m. vidutinis asmenų, gavusių šalpos išmokas, skaičius buvo 4920. Išlaidos šalpos išmokoms sudarė 6361,3 tūkst. Eur. 2016 m., palyginti su 2015 m. (5833,5 tūkst. Eur), išlaidos šalpos išmokoms padidėjo 9,05 proc. Priimti 374 prašymai dėl šalpos išmokų mokėjimo mirties atveju. Šios išlaidos sudarė 85,0 tūkst. Eur.

Buvo priimta 11 prašymų ir paruošti teikimai skirti antrojo laipsnio valstybines pensijas motinoms, pagimdžiusioms 5 ir daugiau vaikų, išauginusioms juos iki 8 metų ir gerai juos išauklėjusioms.

Išlaidos šalpos išmokoms padidėjo dėl padidėjusio gavėjų skaičiaus ir nuo 2016-01-01 padidėjusios bazinės pensijos dydžio.

2016 m. dėl transporto išlaidų kompensacijos kreipėsi 124 asmenys. Išlaidos transporto išlaidų kompensacijoms sudarė 19,9 tūkst. Eur.

Socialinė pašalpa ir kompensacijos už šildymą, karštą ir geriamąjį vandenį. 2016 m. būsto šildymo, karšto ir geriamojo vandens išlaidų kompensacijos, kaip ir socialinės pašalpos, buvo teikiamos kaip savarankiška savivaldybės funkcija ir ši parama buvo finansuojama iš savivaldybės biudžetų lėšų.

2016 m., palyginti su 2015 m., 20,2 proc. sumažėjo šeimų, gavusių socialinę pašalpą, skaičius bei 19,0 proc. sumažėjo išlaidų, skirtų socialinei pašalpai, suma (žr. 12 lentelę).

2016 m., palyginti su 2015 m., dėl kompensacijų už šildymą, karštą ir geriamąjį vandenį kreipėsi 6,2 proc. šeimų mažiau. Išlaidos kompensacijoms padidėjo 9,0 proc.

2.4 lentelė. Piniginės socialinės paramos gavėjų skaičius ir išlaidos 2015-2016 m.

Socialinė parama	2015 m.		2016 m.		2016 m. palyginti su 2015 m., +/- proc.	
	Šeimų skaičius, vnt.	Suma, tūkst. Eur	Šeimų skaičius, vnt.	Suma, tūkst. Eur	Šeimų skaičius	Suma
Socialinė pašalpa	1349	849,8	1077	688,4	-20,2	-19,0
Kompensacijos už šildymą, karštą ir geriamąjį vandenį	2884	449,5	2704	490,0	-6,2	+9,0

(šaltinis: Marijampolės savivaldybės administracija)

Buvo priimami prašymai ir išduodamos pažymos butų savininkams dėl teisės į kreditą, paimto daugiabučiui namui atnaujinti (modernizuoti), ir palūkanų apmokėjimą. Dėl šios paramos kreipėsi 59,2 proc. daugiau gyventojų, kadangi padaugėjo atnaujinamų (modernizuojamų) namų skaičius. 2016 m. išduotos 304 pažymos, 2015 m. – 191 pažyma. Dėl to padidėjo ir išlaidos kompensacijoms.

Piniginės socialinės paramos gavėjams, naudojantiems gaunamą piniginę socialinę paramą ne pagal paskirtį, piniginė socialinė parama teikiama pervedant lėšas į valgyklą UAB „Sotas“. 2016 m. maitinimo talonai skirti 25 asmenims už 2916,30 Eur.

Pagrindinis piniginės socialinės paramos teikimo tikslas buvo didinti piniginės socialinės paramos tikslingumą ir veiksmingumą bei mažinti piktnaudžiavimo pinigine socialine parama galimybes.

Marijampolės savivaldybės taryba 2016 m. piniginei socialinei paramai mokėti sąmatoje patvirtino 1390,0 tūkst. Eur. Nuo sąmatoje patvirtintos sumos sutaupyta 211,6 tūkst. Eur.

Kilus įtarimams ar gavus informaciją, kad pareiškėjas pateikė neteisingus duomenis apie savo šeimines padėtį, pajamas, užimtumą bei turtą, asmenys buvo lankomi namuose, surašomi buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktai, kurių pagrindu piniginė socialinė parama buvo skiriama, neskiriama ar nutraukiamas jos mokėjimas. Į lankomų gyventojų sąrašus pateko ilgalaikiai bedarbiai, savarankiškai dirbantys asmenys, užsienyje dirbę asmenys, asmenys, dirbantys ne visu etatu, asmenys, piniginės socialinės paramos gavimo metu įgyjantys brangaus turto ir kt. Buvo išaiškinta nemažai piktnaudžiavimo, neteisingo duomenų pateikimo atvejų.

Piniginės socialinės paramos komisijoje svarstyti 75 prašymai dėl socialinės pašalpos ir 54 prašymai dėl kompensacijų už šildymą, karštą ir geriamąjį vandenį skyrimo (iš viso 129 prašymai). Socialinė pašalpa skirta 61 šeimai, neskirta 14 šeimų, kompensacijos skirtos 44 šeimoms, neskirtos 10 šeimų. Šioje komisijoje piniginė socialinė parama buvo svarstoma ne tik pagal pateiktus pareiškėjų dokumentus, bet ir išsamiai ištyrus kiekvieną atvejį, t. y. surašius buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktą.

Iš viso 2016 m. dėl socialinės pašalpos gauti 3083 prašymai-paraiškos. Socialinė pašalpa skirta pagal 2971 prašymą-paraišką, neskirta pagal 112 prašymų. Socialinė pašalpa pinigais skirta pagal 2376 prašymus-paraiškas, nepinigine forma pagal 595 prašymus-paraiškas. Dėl kompensacijų už šildymą, šaltą ir geriamąjį vandenį (toliau – kompensacijos) skyrimo gauti 7262 prašymai. Pagal 7191 prašymą-paraišką kompensacijos skirtos, pagal 71 prašymą-paraišką kompensacijos neskirtos.

2016 m. Marijampolės savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu piniginė socialinė parama neskirta pagal 183 prašymus-paraiškas.

Iš viso 2016 m. Marijampolės savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu pinigine socialinė parama neskirta pagal 183 prašymus-paraiškas.

2016 m. surašyti 34 socialinių pašalpų permokų aktai ir nustatyta permokų už 2,6 tūkst. Eur. Permokos susidarė dėl to, kad socialinės pašalpos gavėjai per mėnesį nepranešė apie pasikeitusias aplinkybes, turinčias įtakos socialinei pašalpai gauti. Gražinta permokų suma sudarė 2,0 tūkst. Eur.

Darbingo amžiaus asmenys, gaunantys pinigine socialinę paramą, buvo pasitelkiami visuomenei naudingai veiklai. 2016 m. visuomenei naudingai veiklai atlikti išduoti 1828 siuntimai. Visuomenei naudingoje veikloje dalyvavo 721 asmuo.

Pasikeitus LR piniginei socialinės paramos nepasiturintiems asmenims įstatymui, nuo 2016-09-30 asmenims, kurie atliko visuomenei naudingą veiklą, socialinė pašalpa yra nemažinama.

Išmokos vaikams. Palyginti 2016 m. su 2015 m., 17,3 proc. sumažėjo išmokų vaikams skaičius. Tam įtakos turėjo sumažėjęs bendras vaikų skaičius savivaldybėje. Šio skaičiaus sumažėjimas taip pat susijęs su jaunų šeimų išvykimu gyventi į užsienio valstybes kartu su vaikais.

Šeimų, kurios kreipėsi dėl vienkartinės išmokos gimus vaikui, padidėjo 7,5 proc. Vienkartinė išmoka vaikui 2016 m. skirta už 656 vaikus, 2015 m. – už 610 vaikų.

2016 m. sumažėjo globos (rūpybos) išmokų skaičius 6,5 proc., pinigine išraiška sumažėjimas sudarė 11,9 proc.

2016 m. vienkartinė išmoka įsikurti, kaip ir 2015 m., skirta 34 našlaičiams.

Nuo 2016-01-01 iš valstybės biudžeto pradėtas mokėti globos (rūpybos) tikslinis priedas šeimai, globojančiai vaikui. Tokių šeimų 2016 m. buvo 73. Globos (rūpybos) tikslinio priedo suma sudarė 30,7 tūkst. Eur.

Nuo 2016-06-01 įsigaliojo Priedo fiziniam asmeniui (globėjui) už vaiko globą skyrimo ir mokėjimo iš savivaldybės biudžeto tvarkos aprašas, patvirtintas Marijampolės savivaldybės tarybos 2016-05-02 sprendimu Nr. 1-161 „Dėl priedo fiziniam asmeniui (globėjui) už vaiko globą skyrimo ir mokėjimo iš savivaldybės biudžeto tvarkos aprašo patvirtinimo“. Šis priedas 2016 m. buvo mokamas 1 globėjui.

Išmokų vaikams permokos, patikrinus Valstybinei mokesčių inspekcijai, sudarė 951,25 Eur, gražinta – 1157,24 Eur. Dalis permokų gražinta už 2013–2015 m.

Parama mokiniams. 2016 m. dėl socialinės paramos mokiniams kreipėsi 666 šeimos, t.y. 15,8 proc. mažiau, palyginti su 2015 m. (791 šeima). Socialinė parama mokiniams skirta 1034 mokiniams, t.y. 193 mokiniais mažiau, palyginti su 2015 m. (1227 mokiniais).

2016 m. nepatenkinti 22 prašymai. Paramos mokiniams sumažėjimą lėmė mokinių skaičiaus mažėjimas savivaldybėje ir gyventojų pajamų didėjimas.

Parama mirties atveju. 2016 m. parama mirties atveju išmokėta už 759 savivaldybės gyventojus. Išlaidų suma sudarė 231,0 tūkst. Eur. 2016 m., palyginti su 2015 m. (800 asmenų), mirė 41 gyventojų mažiau.

Pinigine parama nukentėjusiems asmenims. Vienkartinė 20 MGL dydžio pašalpa kariui savanoriui laidoti skirta 2 asmenims, išmokėta 1,5 tūkst. Eur.

Dėl vienkartinės kompensacijos asmenims, sužalotiems atliekant būtinąją karinę tarnybą Sovietinėje Armijoje ir šioje armijoje žuvusiųjų šeimoms, kreipėsi 2 asmenys, išmokėta 1,7 tūkst. Eur.

Dėl valstybės finansinės paramos užsienyje mirusiųjų palaikams parvežti kreipėsi 2 asmenys. Išmokėta 4,1 tūkst. Eur.

Kompensacijos už komunalines paslaugas nepriklausomybės gynėjams, nukentėjusiems nuo 1991 m. sausio 11–13 d. ir po to vykdytos SSRS agresijos, buvo išmokėtos 4 asmenims. Išmokėta suma sudarė 1,3 tūkst. Eur.

Vienkartinės pašalpos. Palyginti 2016 m. su 2015 m., išlaidų suma vienkartinėms pašalpoms buvo 13,0 tūkst. Eur didesnė ir sudarė 54,0 tūkst. Eur. Dėl vienkartinės pašalpos kreipėsi 560 asmenų, t. y. 275 gavėjais daugiau, palyginti su 2015 m. Vienkartinė pašalpa neskirta 26 asmenims. Pagrindinė neskyrimo priežastis – neatitiko vienkartinės paramos skyrimo sąlygų.

Didžioji dauguma asmenų (šeimų) vienkartinės paramos kreipėsi dėl sunkios materialinės padėties, likus be pajamų ar joms sumažėjus bei dėl ligos.

Turto vertinimas. 2016 m. turtas buvo testuojamas ir vertinamas 2871 šeimai (2015 m. – 3322 šeimoms), kurios kreipėsi dėl piniginių socialinės paramos. 2016 m., palyginti su 2015 m., turtas įvertintas 13,6 proc. mažiau šeimų.

Socialinės kortelės. Sudaryta sutartis su UAB MAXIMA LT dėl socialinių kortelių nepasiturintiems asmenims pagaminimo ir aptarnavimo. Užsakytos 64 socialinės kortelės (2015 m. – 101 socialinė kortelė), į kurias buvo pervesta dalis socialinių ir vienkartinių pašalpų nepasiturintiems asmenims, kurie gaunamas pašalpas naudojo ne pagal paskirtį.

Kita veikla. Paruošti 6 Tarybos sprendimų projektai, 194 Administracijos direktoriaus įsakymai; išduotos 1469 pažymos; suarchyvuotos 4075 bylos; užpildytos 332 formos (2015 m. – 210 formų) užsienio kompetentingoms įstaigoms dėl išmokų vaikams mokėjimo. Konsultuoti seniūnijų specialistai ir gyventojai piniginių socialinės paramos klausimais. Paruošti atsakymai Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, Lietuvos savivaldybių asociacijai, valstybinėms įstaigoms, įmonėms ir organizacijoms bei piliečiams į prašymus ir skundus. Teikti pasiūlymai teisės aktų projektams. Suorganizuoti 2 pasitarimai su skyriaus ir seniūnijų specialistais socialinės paramos teikimo aktualiais klausimais.

Kiekvieno mėnesio 1 ir 20 dieną parengta informacija kompiuterinėse laikmenose bankams pagal 6 finansavimo šaltinius. 2016 m. paruošta 390 žiniaraščių bankams, kasai ir paštui piniginiams išmokoms mokėti.

Koreguota ir suvesta informacija žinynuose informacinėje sistemoje „SPIS“ (socialinės paramos informacinė sistema). Nuolatos, esant problemoms sistemoje „Parama“, bendradarbiauta su šia sistema aptarnaujančia įstaiga UAB „Nevda“, atlikti įvairūs pakeitimai ir papildymai programoje „Parama.“

Vykdyti viešieji pirkimai: „Socialinių kortelių gaminimo ir aptarnavimo paslaugos“, „Maitinimo paslaugų suteikimas nepasiturintiems Marijampolės savivaldybės gyventojams, kuriems socialinės ir vienkartinės pašalpos skirtos pervedant lėšas maitinimo paslaugas teikiančiai įstaigai pagal Marijampolės savivaldybės administracijos Socialinių reikalų departamento pateiktą gyventojų sąrašą bei gyventojų pateikiamus maitinimo talonus“ bei „Piniginių socialinių išmokų, numatytų Lietuvos Respublikos teisės aktuose, pristatymas ir išmokėjimas Marijampolės savivaldybės gyventojams pagal Marijampolės savivaldybės administracijos parengtus ir pateiktus mokėjimo žiniaraščius“.

2016 m. dėl socialinių išmokų skyrimo elektroniniu būdu gauti 135 (2015 m. – 64) prašymai.

Asmenys, kurie kreipėsi dėl socialinių ir vienkartinių pašalpų, buvo lankomi namuose, surašomi buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktai, kurių pagrindu pinigine socialine parama buvo skiriama ar neskiriama. 2016 m. aplankytos 593 šeimos (2015 m. – 504 šeimos) namuose ir surašyti buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktai.

2.1.3.1.3. Administracinių paslaugų teikimo organizavimas

Marijampolės savivaldybės 2016–2018 m. strateginio veiklos plano programoje numatytos priemonės administracinių paslaugų teikimo kokybei didinti.

2016-2017 metais buvo siekiama užtikrinti, kad kuo daugiau administracinių paslaugų naudotojams būtų pasiekiami patogiai, greitai ir lengvai. Informacinių technologijų naudojimas

viešojo administravimo sektoriuje sudaro prielaidas pagerinti gyventojams teikiamų paslaugų kokybę, mažinti administracinę naštą, didinti veiklos skaidrumą.

Patikslintame Marijampolės savivaldybės administracijoje teikiamų paslaugų sąraše 2016 m. pabaigoje buvo įrašyta 190 paslaugų. Į valstybės mastu sukurtą viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinę sistemą (PASIS) buvo keliami įstaigoje teikiamų administracinių paslaugų atnaujinti aprašymai, kuriuose pateikiama išsami informacija (iš viso 47 laukai) apie paslaugą. Projektas pradėtas įgyvendinti dar 2014 m., šį darbą 2015–2016 m. teko atlikti kelis kartus, o galutinė paslaugų aprašymų rengimo ir viešinimo instrukcija gauta tik 2016 m. lapkričio mėn.

Įdiegtos įvairios sistemos sudaro galimybes naudotis plataus spektro elektroninės valdžios paslaugomis, trumpinti jų teikimo trukmę bei užtikrinti Administracijos veiklos skaidrumą ir efektyvumą. Marijampolės savivaldybės administracijoje 102 paslaugos teikiamos ketvirtu, 20 – trečiu, likusios – antru brandos lygiu. 2016 m. e. prašymus pateikė 1220 asmenų (2015 m. – 649; 2014 m. – 348). Nors tai daugiau negu ankstesniais metais, tačiau palyginti su visų gautų prašymų skaičiumi, e. prašymai sudaro labai mažą dalį. Viena iš pagrindinių priežasčių, lemiančių mažą naudojimąsi elektroninėmis paslaugomis, yra ta, kad paslaugoms užsakyti reikalingas kvalifikuotas elektroninis parašas, t. y. nepakanka turėti elektroninės bankininkystės prisijungimus.

2.1.3.2. Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugų tendencijos

Marijampolės socialinės pagalbos centro suteiktų paslaugų ir paslaugų gavėjų skaičiaus tendencijos pateiktos 2.1 lentelėje.

2.1 lentelė. 2015-2016 metais MSPC suteiktos paslaugos ir paslaugų gavėjų skaičius

Eil. Nr.	Padalinio, tarnybos pavadinimas	Kokios padalinyje teikiamos socialinės paslaugos ?	Klientų skaičius per 2015 m	Klientų skaičius Per 2016 m.
1	Socialinės globos namai	Ilgalaikė socialinė globa institucijoje	14	14
2	Kartų Socialinės globos padalinys	Ilgalaikė socialinė globa institucijoje	15	15
3	Kartų namų Vaikų socialinės globos padalinys	Nuolatinė ir laikinoji socialinė globa institucijoje	26	23
4	Laikinosios nakvynės namai	Laikino apnakvindinimo	67	74
5	Laikinosios nakvynės namai	Apgyvendinimo nakvynės namuose	29	25
6	Pagalbos namuose tarnyba	Pagalbos į namus	142	164
		Dienos socialinė globa asmens namuose	59	66
		Pagalbos pinigai	8	9
7	Jaunuolių, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinys	Dienos socialinė globa institucijoje	28	24
8	Darbo terapijos padalinys	Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas institucijoje	7	8
		Skalbimo	61	57

9	Pagalbos socialinės rizikos šeimoms tarnyba	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose	185	193
10	Socialinės rizikos šeimų paramos centras Liudvinavo seniūnijoje	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos institucijoje (vaikams)	26	38
		Intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos	18	8
11	Socialinės rizikos šeimų paramos centras Igliaukos seniūnijoje	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos institucijoje (vaikams)	27	42
13	Kompensacinės technikos nuomos ir labdaros (paramos) padalinys	Labdara daiktais ir rūbais	15	251
14	Kompensacinės technikos nuomos ir labdaros (paramos) padalinys	Aprūpinimas Marijampolės savivaldybės gyventojus techninės pagalbos priemonėmis	290	253
15.	Ūkio skyrius	Transporto paslaugos	4895	6182

(šaltinis: Marijampolės socialinės pagalbos centras)

Jaunuolių, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinyje buvo teikiamos dienos socialinės globos paslaugos institucijoje 24 intelekto sutrikimų turintiems jaunuoliams nuo 16 iki 40 metų. Klientų skaičius 2016 metų pabaigoje buvo 24. Jaunuolių lankomumas – 93 procentai. Priežastys - liga. Pagal negalią klientai pasiskirstę: didelių specialiųjų poreikių lygio 17, vidutinių specialiųjų poreikių lygio 7, specialiosios nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis nustatytas 9, specialiosios nuolatinės slaugos poreikis 8. Teismo pripažinti neveiksniais 17, ribotai veiksniumi 1.

Šio padalinio privalumas yra tai, kad darbuotojai gerai pažįsta klientą, jo artimuosius, žino kiekvieno kliento galimybių ribas. Didesnis dėmesys skiriamas individualiai veiklai. Dirbama vadovaujantis Socialinių paslaugų katalogu, individualiu socialinės globos planu, kurį sudarant dalyvauja specialistų komanda, pats klientas, taip pat jo tėvai (globėjai). Užimtumas organizuojamas pagal specialistų sudarytą ir patvirtintą metinį veiklos planą. Kiekvienos dienos veikla planuojama, atsižvelgiant į dienos užimtumo veiklos planą, pildomos teikiamų paslaugų vertinimo lentelės. Padalinio klientams ir darbuotojams pagerintos darbo sąlygos, sukurta jaukesnė aplinka.

Lankytojams kiekvieną dieną teikiamos psichologo paslaugos, pravedami individualūs pokalbiai, padedantys pasirinkti tinkamą veiklą, teikiama psichologinė pagalba taikant žaidimo terapiją individualiai ir su grupe (4 kartus per savaitę), pokalbio terapiją individualiai (2 kartus per savaitę), socialinį treniravimą – individualiai ir su grupe (2 kartus per savaitę), bendravimo terapiją – individualiai ir su grupe (5 kartus per savaitę). Vedami pratimai teigiamų emocijų stimuliavimui, neigiamų atpažinimui ir valdymui (3 kartus per savaitę), pokalbiai apie psichosocialinę raidą ir etnines nuostatas (4 kartus per metus). Pagal poreikį rašomos charakteristikos, kurios pateiktos medicininėms komisijoms. Padalinyje palaikoma stabili, stresinių situacijų nesukelianti teigiama emocinė aplinka, kurioje jaunuoliai jautėsi saugūs, pripažinti, svarbūs.

Jaunuoliai lankė keramikos ir kineziterapijos užsiėmimus (adresu: Vytauto g. 87), juos lydėjo socialinio darbuotojo padėjėjos.

Visgi pažymėtina, kad padalinio personalas kiekvieną dieną susiduria su neprognozuojamu klientų elgesiu, galimu „perdegimo“ sindromu, regresija.

Pagalbos namuose tarnyboje buvo teikiamos pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugos asmens namuose. Asmenims, kuriems nėra galimybių suteikti pagalbos namuose paslaugas, buvo mokami pagalbos pinigai.

2.2 lentelė. Pagalbos namuose tarnybos suteiktos paslaugos ir gavėjų skaičius

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Klientų sk. per 2015 m.	Klientų sk. per 2016 m.
1.	Pagalbos į namus	142	164
2.	Dienos socialinė globa asmens namuose	59	66
3.	Pagalbos pinigai	8	9

(šaltinis: *Marijampolės socialinės pagalbos centras*)

2016 m. pagalbos į namus paslaugos buvo suteiktos - 164 klientams, iš jų: nutrauktos paslaugos - 28 klientams (14 - mirė, 5 - prižiūrėjo artimieji; 3 - apgyvendinti socialinės globos namuose, 6 - suteiktos dienos socialinės globos paslaugos asmens namuose).

2016 m. dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos buvo suteiktos – 66 klientams. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų teikimas nutrauktas – 19 klientų (13 - mirė, 2 - prižiūrėjo artimieji, 4 - apgyvendinti socialinės globos namuose).

Iš viso 2016 m. pagalbos į namus bei dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos buvo suteiktos 230 klientų.

2016 m. pabaigoje pagalbos į namus paslaugoms gauti eilėje laukė 10 asmenų, o dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų laukė 4 asmenys.

Paslaugos buvo teikiamos 152 klientams, kuriems nustatytas didelių specialiųjų poreikių lygis, 17 - vidutinių specialiųjų poreikių lygis, 19 asmenų buvo nustatytas darbingumo lygis, 42 paslaugų gavėjai buvo senatvės pensininkai.

Per 2016 m. parengtos 53 išvados „Dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus.

PNT dirbo tarnybos vadovas, 4 socialiniai darbuotojai, 61 lankomosios priežiūros darbuotojas.

Vadovaujantis Centro PNT metų veiklos planu buvo organizuojami susirinkimai, kurių metu buvo aptarti įvairūs socialiniai klausimai, nuolat vyko pokalbiai ir sprendžiamos iškilusios problemos su lankomosios priežiūros darbuotojais ir paslaugų gavėjais dėl paslaugų į namus, dienos socialinės globos asmens namuose teikimo, pagalbos pinigų mokėjimo bei klientų užimtumo ir savarankiškumo skatinimo.

Pagalbos socialinės rizikos šeimoms tarnyboje teikiamos socialinių ugdymo ir palaikymo asmens namuose bei bendrosios socialinės paslaugos (konsultavimas, tarpininkavimas, informavimas).

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos buvo teikiamos:

2.3 lentelė. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų apimtys

Darbuotojų skaičius	Seniūnijos pavadinimas	Socialinės rizikos šeimų (SRŠ), bei jose augančių vaikų (V) skaičius 2016 metų pradžioje.	Socialinės rizikos šeimų (SRŠ) skaičius, bei jose augančių vaikų (V) skaičius 2016 metų pabaigoje.
1 socialinis darbuotojas (dirba 0,5 etato).	Mokolų seniūnija	8 - SRŠ, 20 - V	6 - SRŠ, 16 - V
1 socialinis	Marijampolės	12 – SRŠ, 32 - V	9 - SRŠ, 26 - V

darbuotojas (dirba 1 etatu).	seniūnija		
1 socialinis darbuotojas (dirba 1 etatu).	Gudelių seniūnija	7 – SRŠ, 9 - V	9 – SRŠ, 20 - V
1 socialinis darbuotojas (dirba 0,5 etato).	Šunskų seniūnija	8 - SRŠ, 17 - V	8 - SRŠ, 17 - V
2 socialiniai darbuotojai (dirba 2 etatais).	Narto seniūnija	26 – SRŠ, 60 - V	25 SRŠ, 60 - V
1 socialinis darbuotojas (dirba 1 etatu).	Igliaukos seniūnija	13 – SRŠ, 28 - V	12 - SRŠ, 24 - V
1 socialinis darbuotojas (dirba 1 etatu).	Sasnavos seniūnija	13 - SRŠ, 33 - V	12 – SRŠ, 32 - V
2 socialiniai darbuotojai (dirba 2 etatais).	Degučių seniūnija	27 – SRŠ, 60 - V	23 – SRŠ, 55 - V
2 socialiniai darbuotojai (dirba 1,5 etato).	Liudvinavo seniūnija	15 – SRŠ, 31 - V	13 – SRŠ, 31 - V
3 socialiniai darbuotojai (dirba 3 etatais).	Marijampolės mieste	25 – SRŠ, 60 - V	34 – SRŠ, 76 - V
Iš viso:		154 – SRŠ, 355 - V	151 – SRŠ, 357 - V

(šaltinis: Marijampolės socialinės pagalbos centras)

Socialinės rizikos šeimos yra labai netolygiai pasiskirstę pagal savo gyvenamąją vietą, daugelis socialinių darbuotojų socialines paslaugas teikia keliose seniūnijose.

Per 2016 m. iš socialinės rizikos šeimų sąrašo buvo išbrauktos 48 socialinės rizikos šeimos.

Per 2016 m. į socialinės rizikos šeimų sąrašą įrašytos 45 šeimos.

2016 metais socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos asmens namuose buvo teikiamos 193 šeimoms, kuriuose augo 445 vaikai.

Pagal socialinės padėties pasiskirstymą daugiausia suaugusių asmenų, gyvenančių socialinės rizikos šeimose, buvo bedarbiai, įsiregistravę darbo biržoje ir gaunantys socialinę pašalpą bei namuose auginantys vaikus.

Dauguma socialinės rizikos šeimų vaikų augo nepilnose šeimose, kuriuose yra žema socialinė – ekonominė padėtis (nepriteklis, nedarbas, skurdas).

Paslaugas teikė socialiniai darbuotojai (13,5 etato), kurių etatai buvo finansuojami iš valstybės biudžeto lėšų. Tarnybos vadovo ir socialinio darbuotojo padėjėjo (vairuotojo) etatai buvo finansuojami iš savivaldybės biudžeto.

Tarnybos darbuotojai, bendradarbiaudami su įvairių įstaigų specialistais, socialiniais partneriais, siekė mažinti socialinės rizikos šeimų ir jose augančių vaikų socialinę atskirtį, gerinti jų gyvenimo kokybę. Buvo ugdomi socialinės rizikos šeimų socialiniai įgūdžiai, atsakomybės jausmas, skatinamas pasitikėjimas savimi ir savarankiškumas, atsižvelgiant į vaiko interesus, įgyvendinama jo teisė augti šeimoje.

Buvo įgyvendinama socialinių darbuotojų funkcijų vykdymo kontrolė.

Tarnybos darbuotojai 2016 m., pagal galimybes, dalyvavo seminaruose, konferencijose, minėjimuose, susirinkimuose, akcijose, šventėse. Dalyvavo supervizijų ir intervizių susitikimuose, kurie buvo finansuojami iš valstybės biudžeto lėšų.

Visose kaimiškose ir miesto seniūnijose vyko susirinkimai, kuriuose dalyvavo seniūnai, Marijampolės savivaldybės administracijos VTAS specialistai, socialiniai darbuotojai, policijos pareigūnai. Susirinkimų metu buvo aptartos socialinės rizikos šeimų problemos, jų sprendimo būdai. Vyko socialinės rizikos šeimų kontrolė po darbo ir savaitgaliais.

Socialiniai darbuotojai, kartu su priešgaisrinės apsaugos specialistais, vyksta į socialinės rizikos šeimas, tikrinama elektros instaliacijos ir krosnių būklė, šeimoms parašomos rekomendacijos, ką reikėtų pataisyti, keisti.

Tarnyboje vyksta diskusijos bei pokalbiai su socialinės rizikos šeimomis įvairiais socialiniais klausimais. Pasitelkiant Marijampolės savivaldybės administracijos darbuotojus, socialinės rizikos šeimoms padedama įveikti krizines situacijas.

Socialinės rizikos šeimų paramos centre Liudvinavo seniūnijoje buvo teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos Vaikų dienos užimtumo padalinyje, socialinės priežiūros paslaugos šeimoms, kurios įrašytos į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos motinoms ir vaikams, esantiems krizinėje situacijoje. 2016 metų pradžioje socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos institucijoje buvo teikiamos 26 vaikams iš 12 šeimų. 2016 metų pabaigoje – 30 vaikų iš 15 šeimų. 2016 m. socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos institucijoje buvo teikiamos 38 vaikams iš 19 šeimų. 2015 m. socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos institucijoje buvo teikiamos 26 vaikams iš 12 šeimų.

Padalinyje vyko įvairūs renginiai, šventės, diskusijos. Vaikai su socialiniais darbuotojais dalyvavo sueigose, popietėse, konkursuose, akcijose, sportinėse varžybose, kurie vyko Marijampolės mieste, mokyklose, P.Kriaučiūno bibliotekos Netičkampo filiale. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kvietimu vaikai lankėsi Vilniuje Kalėdiniam vaikų dienos centrų renginyje, buvo išvykę į Klaipėdos saldinių fabriką „ROSCHEN“. 2016 m. vaikų užimtumo padalinyje buvo prarasti 6 asmens higienos ugdymo užsiėmimai, 13 prevencinių renginių, 2 šventės, išvykos, sportinės varžybos.

2016 m. intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos buvo suteiktos 10 asmenų, 2015 m. - 19 asmenų, 2014 m. – 21 asmeniui.

Socialinės globos namuose (Vytauto g. 33) gyvenantiems asmenims buvo teikiamos ilgalaikės bei trumpalaikės socialinės globos paslaugos: organizuojamas maitinimas, buitinių, asmens higienos paslaugų teikimas, pasirūpinta gyventojų sveikata, techninės pagalbos priemonėmis, rūbais, avalyne. Buvo organizuojamas laisvalaikis, užimtumas, socialinių įgūdžių palaikymas ir skatinimas, asmens higienos įgūdžių palaikymas, darbinių įgūdžių ugdymas, skatinamas bendravimas su artimaisiais, giminėmis, teikiamos specialaus transporto paslaugos.

Padalinyje yra 10 vietų. Metų pradžioje ir pabaigoje gyveno 9 asmenys. Per metus mirė 3, buvo apgyvendinti 3 senyvo amžiaus, neįgalūs asmenys.

Specialusis nuolatinės slaugos poreikis 2014 ir 2015 metais buvo nustatytas 5 gyventojams, o 2016 m. pradžioje - 2 gyventojams. Jauniausias asmuo, gaunantis ilgalaikes socialines globos paslaugas yra 53 m., o vyriausias - 98 metų, kiti gyventojai yra vyresni nei 65 metų.

Paslaugas teikė vyr. socialinis darbuotojas (0,5 etato), socialinis darbuotojas (0,5 etato), socialinio darbuotojo padėjėjas, bendruomenės slaugytoja ir kineziterapeutė. Darbuotojai kėlė kvalifikaciją. Per metus surengti keli susirinkimai socialinės globos namuose iškilusiems klausimams svarstyti, gyventojų tarybai perrinkti.

Gyventojų kasdienis gyvenimas ir veikla buvo organizuojami sudarant individualius globos planus, siekiant suderinti asmens pageidavimus, pomėgius ir galimybes, skatinant savarankiškumą ir motyvaciją pačiam savimi pasirūpinti. Taip pat buvo stengiamasi kiekvieną gyventoją įtraukti į veiklą.

Nepaisant to, kad gyvenantys žmonės buvo labai silpnos sveikatos, jiems darbuotojai pravedė įvairius renginius, pokalbius, šventė jubiliejus, kalendorinės šventės, taip pat dalyvavo kitų įstaigų organizuojamuose renginiuose.

Dėl klientų sveikatos būklės, pasyvumo įsitraukiant į veiklą, metiniame veiklos plane numatyti uždaviniai įgyvendinti 98%.

Socialinės globos padalinyje (Bažnyčios g. 19) gyvenantiems asmenims buvo teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos: organizuojamas maitinimas, buitinės ir asmens higienos paslaugos, pasirūpinta gyventojų sveikata, techninės pagalbos priemonėmis, rūbais, avalyne. Buvo organizuojamas gyventojų laisvalaikis, palaikomi socialiniai, asmens higienos ir darbiniai įgūdžiai, skatinamas bendravimas su artimaisiais, giminėmis, teikiamos specialaus transporto paslaugos.

Metų pradžioje ir pabaigoje Padalinyje gyveno 15 senelių. Per metus mirė viena gyventoja, naujai paslaugos suteiktos vienai klientei. Ilgalaikės socialinės globos paslaugos buvo suteiktos 16 klientų.

Specialusis nuolatinės slaugos poreikis nustatytas 7 gyventojams ir 5 – specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis. Vienam gyventojui nustatytas 40% darbingumo lygis.

Jauniausias asmuo, gaunantis trumpalaikės socialinės globos paslaugas, yra 48 m. Kiti gyventojai – vyresni nei 64 metų. Penkių gyventojų amžius virš 86 metų, viena gyventoja atšventė garbingą 99 metų gimtadienį.

Padalinyje paslaugas teikė vyr. socialinis darbuotojas, socialinis darbuotojas ir 4 socialinio darbuotojo padėjėjai, slaugytoja, kineziterapeutė.

2016 metais padalinyje pagal galimybes pagerintos gyventojų buities sąlygos, daug dėmesio skirta gyventojų poreikių tenkinimui, maitinimo menu koregavimui, gyventojai aktyviai įtraukti į grupines ir individualias mankštas. Planuojama, kad įgyvendinus plėtros projektą, visos padaliniui po projekto priskirtos patalpos ir vietos bus skirtos teikti tik paslaugas senyvo amžiaus asmenims (visos 25 vietos bus skirtos senyvo amžiaus gyventojams).

Laikinosios nakvynės namuose (toliau tekste - LNN), Vytauto g. 87, teikiamos laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugos.

Apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugos 2016 metų pradžioje buvo teikiamos 16 gyventojų, pabaigoje – 13, per metus – 25 asmenims. 9 asmenys iš sąrašų buvo išbraukti, nes pažeidė Marijampolės savivaldybės tarybos 2015 m. sausio 26 d. sprendimo Nr. 1-21 „Dėl laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo paslaugų organizavimo Marijampolės socialinės pagalbos centro Laikinosios nakvynės namuose palaikymas institucijoje patvirtinimo“ IV skyriaus, 31.6. punktą (asmeniui daugiau kaip 7 dienas išvykus ir išvykimo nesuderinus su Laikinosios nakvynės namais).

Laikino apnakvindinimo paslaugos suteiktos 74 asmenims (157 kartus).

Pagal darbingumo lygį (DL) paslaugas gaunantys klientai pasiskirstė: DL 20% - 2 asmenys, DL 30% - 1 asmuo, DL 40% - 1 asmenys, DL 50% - 1 asmuo, pensininkai – 2 asmenys, 15 LNN gyventojų užsiregistravę darbo biržoje, 3 asmenys – dirba.

Visi darbuotojai kėlė kvalifikaciją.

Individualiai su kiekvienu asmeniu, gaunančiu paslaugas, dirbo socialinis darbuotojas ir socialinio darbuotojo padėjėjai. Buvo rūpinamasi klientų sveikata, nes dalis klientų buvo sunkūs ligoniai. Taip pat buvo motyvuojami ieškotis būsto, darbo, atnaujinti ryšius su šeima, gydytis nuo priklausomybės alkoholiui. Gyventojai skatinti lankytis labdaros valgykloje, kur nemokamai maitinami karšta sriuba.

Darbuotojų darbo aplinka buvo pavojinga jų sveikatai (kartais net ir gyvybei), nes jie dirbo su asmenimis, patyrusiais socialinę riziką, turinčiais polinkį į alkoholį, narkotikus, agresiją, nuolat naudojančiais psichologinį, o kartais ir fizinį smurtą prieš darbuotojus. Į pagalbą buvo kviešti policijos pareigūnai, medikai, Centro vadovai, Marijampolės savivaldybės administracijos darbuotojai. Klientams buvo taikomos drausminimo priemonės, kurios nedavė ypatingų rezultatų.

Nuolat vyko individualūs pokalbiai, susirinkimai grupėje, buvo aptariami įsipareigojimai, stebimas jų vykdymas.

LNN stiprybė yra tai, kad palaikomas glaudus įstaigos bendradarbiavimas su Marijampolės savivaldybės administracija, policija, pataisos namais. Svarbi darbuotojų patirtis, dirbant su laikinai praradusiais būstą, grįžusiais iš įkalinimo įstaigų asmenimis. Tačiau klientų priklausomybės, delinkventinis elgesys dažnai kelia pavojų visai aplinkai.

Darbo terapijos padalinyje (Vytauto g. 87) teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei skalbimo paslaugos.

Jaunuolių, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinio lankytojai (toliau - jaunuoliai) savo pagrindinėse patalpose (Bažnyčios g. 19) neturi reikiamų patalpų molio terapijai bei kineziterapijos užsiėmimams, o juos ugdantys specialistai dirba ir šiame Padalinyje. Todėl jaunuoliai kiekvieną dieną Centro transportu vežami į šiuos užsiėmimus.

Metų eigoje molio terapijos užsiėmimus lankė 14 intelekto sutrikimų turinčių jaunuolių. Iš molio buvo gaminami prizai, suvenyrai. Jaunuoliai lavino savo rankų motoriką. Lipdydami molį galėjo išlieti susikaupusias neigiamas emocijas.

Darbo terapijos užsiėmimus lankė 8 fizinę negalią turintys asmenys. Marijampolės savivaldybės I gr. neįgaliųjų draugijos ir Lietuvos asociacijos „Gyvastis“ Marijampolės skyriaus (nefrologiniai ligoniniai) nariai vykdė socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems teikimo bendruomenėje projektus. Už naudojimąsi patalpomis mokėjo nuomos mokesčių.

Kineziterapijos grupiniuose ir individualiuose užsiėmimuose dalyvavo 14 jaunuolių, turinčių intelekto sutrikimų, 8 Marijampolės savivaldybės negalią turintys asmenys, kitiems buvo organizuojami gydymosi mankštos užsiėmimai.

Šiame Padalinyje yra įsteigta skalbykla, kurios paslaugomis naudojasi Socialinės globos ir Laikinosios nakvynės namai, taip pat patalynė skalbiama vienišiesiems asmenims, kuriems teikiamos dienos socialinės globos paslaugos namuose.

Paslaugas šiame padalinyje teikia vienas socialinis darbuotojas, kineziterapeutas ir skalbėja – valytoja. Šio Padalinio, Laikinosios nakvynės namų ir Kompensacinės technikos nuomos bei labdaros (paramos) padalinių darbą koordinuoja, organizuoja ir vykdo vyriausiasis socialinis darbuotojas.

Į *Kompensacinės technikos nuomos ir labdaros (paramos) padalinį* kreipiasi Marijampolės savivaldybės gyventojai, kuriems buvo reikalingos techninės pagalbos priemonės (toliau - TPP) bei labdara (parama) daiktams.

TPP per metus aprūpinti 253 asmenys, kuriems buvo išduotos 354 priemonės. Susigrąžinta 318 priemonių, iš kurių 231 priemonė išduota pakartotiniam naudojimui. Iš Marijampolės TPP skyriaus gauta 116 priemonių. Poreikis šiai paslaugai patenkintas 97 proc.

251 asmeniui skirta parama daiktams ir baldais. Šv. Velykoms ir Šv. Kūčioms buvo paruošti maisto paketai Laikinosios nakvynės namų gyventojams. 2016 metais Centro savanoriai vykdė pavasarinę ir rudeninę „Maisto banko“ akcijas, rinko prekybos centruose maisto produktus, kurie išdalinti Laikinosios nakvynės namų gyventojams, Socialinės rizikos šeimų paramos centro Liudvinavo seniūnijoje Vaikų dienos padaliniui, Paramos šeimai padaliniui Igliaukos seniūnijoje, Jaunuolių, turinčių intelekto sutrikimų padalinių lankytojams, Socialinės globos ir Kartų namų gyventojams, socialinės rizikos šeimoms, sunkiai gyventiems senyvo amžiaus asmenims.

Specialaus transporto paslaugų tarnybos tikslas - sudaryti sąlygas neįgaliesiems asmenims saugiai ir laiku nuvykti į gydymo ir reabilitacijos įstaigas, uždaviniai: teikti transporto paslaugas asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ar dėl nepakankamų pajamų negali naudotis visuomeniniu bei individualiu transportu.

Iš viso 2016 m. buvo suteiktos 6118 specialaus transporto paslaugos. Iš jų: 6045 nemokamos paslaugos ir 73 mokamos paslaugos (12 neįgaliųjų draugijoms, 61 savivaldybės gyventojams). Už suteiktas mokamas paslaugas gauta 2218,46 Eur. pajamų.

Sveikatos priežiūros padalinyje dirbo 3 bendrosios praktikos slaugytojai, 1 bendruomenės slaugytojas, 2 kineziterapeutai ir 1 maisto tvarkymo organizatorius.

2016 metais Sveikatos priežiūros padalinyje buvo peržiūrėti ir pakoreguoti bei direktoriaus patvirtinti darbuotojų pareigybių aprašymai. Padalinio darbuotojai dalyvavo įgyvendinant visuomenės sveikatos rėmimo specialiąją programą „Mokausi gyventi sveikai“, dalyvavo mokymuose, konferencijose.

2016 m. sveikatos priežiūros padalinyje, vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. V-338, „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ buvo atliktas vidaus medicininis auditas. Audito tikslas nustatyti sveikatos priežiūros paslaugų kokybės politikos atitiktį 2016 m.

Audito metu įvertinta sveikatos priežiūros padalinio vidaus veiklos dokumentų pildymo kokybė, pragulų profilaktikos ir priežiūros įgyvendinimas, kineziterapijos paslaugų prieinamumas ir apskaita, maitinimo organizavimas. Sveikatos priežiūros veikla įvertinta gerai. Atsižvelgiant į poreikį, numatyta koreguoti sveikatos priežiūros padalinio vidaus veiklos tvarkas ir procedūras.

Sveikatos priežiūros padalinio darbuotojai rūpinosi Kartų namų, Socialinės globos namų gyventojais, Jaunuolių, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinio lankytojais. Bendradarbiaujant su socialiniais darbuotojais, buvo tikrinama gyventojų asmens higiena ir gyvenamosios aplinkos švaros bei tvarkos laikymasis. Pagal poreikį gyventojai aprūpinti medikamentais ir slaugos priemonėmis, funkcinėmis lovomis, vežimėliais, tualetinėmis kėdėmis. Buvo vykdoma reguliari pragulų profilaktika, ugdomi asmens higienos įgūdžiai, atliekamos grupinės ir individualios mankštos.

Slaugytojai pildė gyventojų ir lankytojų sveikatos priežiūros korteles, pagal gydytojų paskyrimus išdavė medikamentus, vykdė medikamentų vartojimo apskaitą, priežiūrą ir kontrolę. Atliko medicininių atliekų ir šalutinių gyvūninių produktų apskaitą. Kartu su maisto tvarkymo organizatoriumi kontroliavo maisto pateikimą iš virtuvės ir registravo maisto produktų šiluminio apdorojimo temperatūrą.

Slaugytojai organizavo gyventojų apsilankymus pas jų šeimos gydytojus ar kitų specialistų konsultacijas, esant reikalui, socialinės globos namų gyventojams buvo kviečiamas šeimos gydytojas, greitosios medicinos pagalba.

Buvo ruošiami dokumentai Neįgalumo darbingumo nustatymo tarnybai. Specialieji nuolatinės slaugos (priežiūros) poreikiai nustatyti 3 globos namų gyventojams.

Šeimos gydytojo, kitų specialistų nukreipimu buvo atlikti įvairūs tyrimai, lašinami vaistai, atliekamos injekcijos į veną ir raumenis, perrišamos žaizdos, socialinės globos namų gyventojai buvo gydomi kitose gydymo įstaigose.

Bendradarbiaujant bendrosios praktikos slaugytojams ir socialiniams darbuotojams, globos namų gyventojams ir lankytojams buvo sudarinėjami metiniai veiklos planai.

Nuolat buvo kontroliuojama skalbyklų, esančių Vytauto g. 87 ir Bažnyčios g. 19 veikla.

2.1.4. Paslaugų teikimo pajamos ir patiriamos išlaidos, jų finansavimas

Savivaldybės biudžeto 2012-2016 metų planiniai pajamų ir išlaidų rodikliai pateikti lentelėje apačioje.

2.4 lentelė. Marijampolės savivaldybės biudžeto planinės pajamos ir išlaidos

Metai	Savivaldybės biudžeto planinės pajamos, tūkst. Lt / tūkst. Eur.	Savivaldybės biudžeto planiniai asignavimai išlaidoms ir turtui įsigyti, tūkst. Lt
2012	125 615 tūkst. Lt	132 615 tūkst. Lt
2013	123 438 tūkst. Lt	128 437 tūkst. Lt
2014	132 428 tūkst. Lt	134 851 tūkst. Lt
2015	47 952 tūkst. Eur	48 383 tūkst. Eur
2016	65 493 tūkst. Eur	65 316 tūkst. Eur

(šaltiniai: 2012 m. vasario 27 d. Tarybos sprendimas Nr. 1-389; 2013 m. vasario 25 d. Tarybos sprendimas Nr. 1-68; 2014 m. vasario 24 d. Tarybos sprendimas Nr. 1-32; 2015 m. vasario 23 d. Tarybos sprendimas Nr. 1-40; 2016 m. vasario 22 d. Tarybos sprendimas Nr. 1-23)

Marijampolės savivaldybė savo vykdomą veiklą finansuoja pasitelkdama įvairius šaltinius. Žemiau lentelėje pateikiami faktiniai 2015 metų asignavimai pagal visus finansavimo šaltinius.

2.5 lentelė. Marijampolės savivaldybės 2015–2017 metų strateginio veiklos plano 2015 m. asignavimai pagal finansavimo šaltinius

Finansavimo šaltiniai	Planuoti asignavimai, tūkst. Eur	Faktinis įvykdymas, tūkst. Eur	Įvykdymo proc.
Iš viso Savivaldybės biudžeto lėšos	39.490,9	41.649,4	105,5
iš to skaičiaus:			
Savivaldybės biudžeto lėšos SB	21.240,6	22.114,6	104,1
Savivaldybės aplinkos apsaugos rėmimo spec. programos lėšos SB(AA)	123,4	141,9	115,0
Biudžetinių įstaigų pajamos (pajamos už suteikiamas paslaugas) SB(SP)	2416,3	2732,2	113,1
Valstybės biudžeto specialios tikslinės dotacijos lėšos SB(VB)	14.391,6	14.196,6	98,6
Lėšos iš valstybės investicijų programos VIP	289,6	318,6	110,0
Skolintos lėšos P	1029,4	2145,5	208,4
Kiti šaltiniai iš viso	53.352,6	17.320,0	32,5
Iš to skaičiaus:			
Savivaldybės privatizavimo fondo lėšos PF	116,0	86,7	74,7
Europos sąjungos lėšos ES	5177,4	4134,0	79,8
Kelių priežiūros ir plėtros programos lėšos KPPP	40.068,7	6001,6	15,0
Valstybės biudžeto lėšos LRVB	7376,1	7046,7	95,5
Kiti finansavimo šaltiniai Kt	614,4	51,0	8,3
Iš viso	92.843,5	58.969,4	63,5

(Šaltinis: 2016-03-29 Marijampolės savivaldybės tarybos sprendimas Nr. 1-140 „Dėl pritarimo Marijampolės savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. veiklos ataskaitai“)

Marijampolės socialinės pagalbos centro finansavimo pajamos 2016 metais nurodytos lentelėje žemiau.

2.6 lentelė. Marijampolės socialinės pagalbos centro veiklos finansavimas

Eil. Nr.	Lėšos pagal rūšis	Lėšos, Eurais
1	Savivaldybės biudžeto lėšos pagal 2016 šamata	973 871,12
2	Lėšos MMA padidimui	1 846,00
3	Valstybinėms (perduotoms savivaldybėms) funkcijoms atlikti	144 040,00
4	Biudžeto specialiosioms programoms vykdyti	61 473,19
5	Įstaigos pajamos, gautos iš juridinių asmenų	116 158,53
6	Dotacija už asmenis su sunkia negalia	241 224,14
7	Gauta labdara parama (2 proc.)	672,02

8	Projektinė veikla (iš valstybės biudžeto)	29 000,00
9	Projektinė veikla (iš savivaldybės biudžeto)	6 269,60
10	Integralios pagalbos projekto avansinis mokėjimas ir pirmoji įmoka	70 665,27
	Iš viso:	1 645 219,87

(šaltinis: Marijampolės socialinės pagalbos centras)

Lėšos, nurodytos: 3 p. yra skirtos darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis darbo užmokesčiui, socialinio draudimo įmokoms ir socialinių darbuotojų supervizijų susitikimams; 4 p. – pajamos už suteiktas paslaugas per savivaldybės išdą; 5 p. – įstaigos pajamos, gautos iš juridinių asmenų, kurių nereikia gražinti į išdą.

2.2. Išorinės aplinkos veiksnių, turinčių įtakos paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybei, apžvalga

2.2.1. Socialinių paslaugų sritį reglamentuojančių teisinių nuostatų analizė

Socialinių paslaugų teikimą reglamentuojantys Lietuvos Respublikos teisės aktai apžvelgti lentelėje žemiau.

2.7. lentelė. Socialinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai

Dokumentas	Aiškinimas
Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr.17-589)	Nustatomos pagrindinės socialinių paslaugų teikimo gairės.
Socialinių paslaugų katalogas patvirtintas 2006 m. balandžio 5 d. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-93 (Žin., 2006, Nr. 43-1570; 2008, Nr. 2-72; Žin., 2013, Nr.74-3719)	Apibrėžiamas pagrindinis socialinių paslaugų tikslas, detalizuojami socialinių paslaugų teikimo atvejai ir principai, socialinių paslaugų gavėjai bei teikėjai, naujos socialinių paslaugų organizavimo formos bei metodai, paslaugų gavimo tvarka. Kataloge pateikiama bendrųjų ir specialiųjų paslaugų klasifikacija, detalizuojamos bendrosios paslaugos: maitinimo organizavimas, karšto maisto pristatymas, aprūpinimas būtiniaisiais daiktais (drabužiais, avalyne), asmens higienos paslaugos, transporto paslaugos, gestų kalbos vertėjo paslaugos, aprūpinimas kompensacine technika, būsto ir aplinkos pritaikymo paslaugos; apibrėžiama stacionarių ir nestacionarių globos įstaigų paskirtis, įstaigų tipai, pagrindinės šiose įstaigose teikiamų paslaugų grupės bei rūšys, pagrindinės atskirų įstaigų personalo profesinės grupės ir pan.
Asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-94 (Žin., 2006, Nr.43-1571; 2007, Nr. 32-1162)	Tikslas yra apibrėžti asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo pagrindinius principus ir kriterijus, socialinių paslaugų poreikį asmeniui (šėimai) nustatančius subjektus, asmenų teises ir pareigas, reglamentuoti asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio įvertinimo ir sprendimo dėl paslaugų skyrimo priėmimo procedūrą, socialinių paslaugų sustabdymą ir nutraukimą, informacijos apie asmenis, gaunančius paslaugas, saugojimą ir poreikio nustatymo apskundimo tvarką.
Lietuvos Respublikos soc. apsaugos ir darbo ministro 2006 m. liepos 28 d. įsakymu Nr. A1-212 „Dėl	Nustato socialinės rizikos šėimų, auginančių vaikus, įrašymo į apskaitą, išbraukimo iš apskaitos ir apskaitos duomenų

⁸ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.D892F4364169>

socialinės rizikos šeimų, auginančių nepilnamečius vaikus, apskaitos savivaldybės vaiko teisių apsaugos tarnyboje (skyrįje) tvarkos aprašas	tvarkymo, naudojimo ir saugojimo tvarką savivaldybės Vaiko teisių apsaugos tarnyboje (skyrįje) ⁹
Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika*, patvirtinti Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-94 (Žin., 2006, Nr. 43-1571).	Apibrėžia asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo pagrindinius principus ir kriterijus, socialinių paslaugų poreikį asmeniui (šeimai) nustatančius subjektus, asmenų teises ir pareigas, reglamentuoti asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio įvertinimo ir sprendimo dėl paslaugų skyrimo priėmimo procedūrą, socialinių paslaugų sustabdymą ir nutraukimą, informacijos apie asmenis, gaunančius paslaugas, saugojimą ir poreikio nustatymo apskundimo tvarką ¹⁰
Lietuvos Respublikos neįgaliųjų integracijos įstatymas	Įstatymo tikslas – užtikrinti neįgaliųjų lygias teises ir galimybes visuomenėje, nustatyti neįgaliųjų socialinės integracijos principus, apibrėžti socialinės integracijos sistemą ir jos prielaidas bei sąlygas, neįgaliųjų socialinę integraciją įgyvendinančias institucijas, neįgalumo lygio ir darbingumo lygio nustatymą, profesinės reabilitacijos paslaugų teikimą, specialiųjų poreikių nustatymo ir tenkinimo principus. ¹¹
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. gruodžio 19 d. įsakymo Nr. A1-338 „Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo 2013 m. balandžio 17 d. Nr. A1-167	Reglamentuoja neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarką. ¹²
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. gruodžio 17 d. įsakymas Nr. A1-207 „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 9-254);	Pateikia specialistams siūlymus, kaip padėti socialinės rizikos šeimai, išgyvenančiai socialinę psichologinę krizę, spręsti problemas, taikant prevencines ir intervencines priemones. ¹³
Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas	Nustatyto piniginės socialinės paramos teikimo principus, finansavimo šaltinius, piniginę socialinę paramą gaunančių asmenų teises ir pareigas, taip pat piniginės socialinės paramos, teikiamos nepasiturintiems gyventojams, kai suaugęs asmenys yra išnaudoję visas kitų pajamų gavimo galimybes, rūšis, jų dydžius ir teikimo sąlygas ¹⁴
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. birželio 27 d. įsakymas Nr. A1-183 „Dėl kai kurių socialinei paramai gauti reikalingų formų patvirtinimo“	Patvirtintos socialinei paramai gauti reikalingas blankų formas ¹⁵
Nepasiturinčių gyventojų, kurie kreipėsi dėl piniginės socialinės paramos, turto vertės nustatymo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro 2009 m. birželio 2 d. įsakymu Nr. A1-369/1K-	Taikoma nustatant nepasiturinčios šeimos ir vieno gyvenančio asmens, kurie kreipėsi dėl piniginės socialinės paramos, nuosavybės teise turimo turto vertę ¹⁶
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. sausio 25 d. įsakymas Nr. A1-35 „Dėl dokumentų, nustatytų Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme, formų“	Nustato dokumentų formas ¹⁷
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo	Būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimo tvarkos aprašas

⁹ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.FB27C2CEE1CB>

¹⁰ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.D892F4364169>

¹¹ www.tpnc.lt

¹² <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.EE95A2A87EEF>

¹³ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.FBF4632540F9>

¹⁴ <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.413828>

¹⁵ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.BC20ABB451B4/FKMMuIHLmH>

¹⁶ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.F812BE062336>

¹⁷ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.4624617125C5/EgyeGCltFZ>

<p>ministro 2011-12-28 įsakymas Nr. A1-560 „Dėl būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“</p>	<p>(toliau vadinama – Aprašas) nustato:</p> <p>1.1. reikalavimus neįgaliesiems, kuriems gali būti pritaikomas būstas ir pritaikomam būstui, būsto pritaikymo darbams, būsto pritaikymo išlaidoms, būsto pritaikymo eilei sudaryti;</p> <p>1.2. prašymų pritaikyti būstą neįgaliesiems nagrinėjimo, būsto pritaikymo neįgaliesiems poreikio vertinimo tvarką;</p> <p>1.3. būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimo dydį, būsto pritaikymo neįgaliesiems išlaidų planavimą ir paraiškų dėl lėšų būstui pritaikyti neįgaliesiems finansuoti skyrimo teikimo, nagrinėjimo tvarką, finansavimo skyrimo ir atsiskaitymo už lėšų panaudojimą tvarką, viešųjų pirkimų organizavimo tvarką;</p> <p>1.4. būsto pritaikymo neįgaliesiems darbų priežiūros ir priėmimo tvarką.¹⁸</p>
<p>Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005-12-22 įsakymas Nr. A1-333 „Dėl Neįgaliojo pažymėjimo išdavimo ir keitimo asmenims, sukakusiems senatvės pensijos amžių, tvarkos aprašo patvirtinimo“</p>	<p>Reglamentuoja pažymėjimo išdavimo ir keitimo tvarką asmenims, kuriems nustatytas didelių, vidutinių ar nedidelių specialiųjų poreikių lygis¹⁹</p>
<p>LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. lapkričio 16 d. įsakymas Nr. A1-316 „Dėl specialiųjų poreikių nustatymo ir jų tenkinimo sąlygų bei taisyklių patvirtinimo“</p>	<p>Reglamentuoja asmens specialiųjų poreikių nustatymo ir tenkinimo principus, asmenų, kuriems nustatomi specialieji poreikiai, grupes, asmens specialiuosius poreikius nustatančius subjektus, specialiųjų poreikių nustatymo kriterijus, senatvės pensijos amžių sukakusių asmenų specialiųjų poreikių lygio nustatymą, asmens teises ir atsakomybę.²⁰</p>

Teisės aktų analizė parodė, kad valstybės ir vietos lygiu yra daugiau ar mažiau parengti socialinių paslaugų standartai (būtinieji paslaugų kokybės reikalavimai) – tai yra vienas iš kertinių, tačiau ne vienintelis, socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo būdų. Šie paslaugų standartai apima paslaugų poreikio įvertinimo metodikas (individo, bendruomenės lygiu), darbuotojų profesionalumo, kvalifikacijos lygio reikalavimus, socialinių paslaugų įstaigų veiklos organizavimo charakteristikas.

Visgi, pažymėtina, kad ne visais atvejais Lietuvoje yra apsispręsta dėl socialinių paslaugų standarto detalumo, kadangi vienos socialinių paslaugų sritys reglamentuotos labai smulkiai ir detalai (nurodomas net darbuotojų skaičius, ar ploto kvadratinų metrų charakteristikos), kitose paslaugų srityse yra palikta pakankamai didelė veikimo laisvė. Taigi šiuo atveju, neturint patvirtintų, visuotinei pripažintų standartų, paslaugų kokybės vertinimas būtų labai subjektyvus ir dažnai paslaugas teikėjo užginčijamas.

Taip pat pažymėtina, kad aukščiau minėtuose ir kituose susijusiuose socialinių paslaugų sritį reglamentuojančiuose teisės aktuose tik iš dalies yra įtvirtintos nuostatos dėl kitų būdų gerinti socialinių paslaugų kokybę: socialinių paslaugų inspektavimo, paslaugų gavėjo-vartotojo kontrolės ir dalyvavimo galimybės, vertinant paslaugų kokybę; paslaugų kokybės valdymo standartų (visuotinės kokybės valdymo sistemos ar pan.).

2.2.2. Viešojo valdymo tobulinimo teisinių nuostatų analizė

Šalia *socialinių paslaugų* sritį reglamentuojančių teisės aktų reikalinga išnagrinėti ir strateginius (pokyčių) dokumentus, kuriais oficialiai deklaruojamas siekis vystyti/tobulinti/modernizuoti viešąjį valdymą (ypač galimo poveikio socialinių paslaugų sistemai aspektu), kadangi perspektyvinė viešojo valdymo tobulinimo priemonių Lietuvoje apžvalga sudaro

¹⁸ <https://e-tar.lt/acc/legalAct.html?documentId=TAR.54C2EEB2DF31&lang=lt>

¹⁹ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.EF6314177C81>

²⁰ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.81D9223FOC38>

galimybes identifikuoti pagrindines viešojo valdymo tobulinimo kryptis bei numatyti preliminarias vystymo tendencijas, tokiu būdu modeliuojant socialinių paslaugų sistemos plėtrą būtų užtikrinamas visos sistemos elementų integralumas bei sistemos vystymo nuoseklumas, kadangi visos sistemos veikimui priešingi veiksmai praktiškai neturi galimybių būti realizuoti.

Šiuo tikslu žemiau atlikta viešojo valdymo modernizavimo, tobulinimo ir plėtros pagrindinių strateginių dokumentų nuostatų apžvalga.

Pažymėtina, kad daugelis Lietuvoje įgyvendintų pokyčių yra konstruojami orientuojantis į pažangių šalių patirtį, kur ypač populiarūs buvo privataus sektoriaus valdymo metodų diegimo procesai viešajame valdyme, pokyčiai inicijuojami pagrindinėse valdymo sistemose – strateginiame planavime ir valdyme, biudžeto planavime ir valdyme, žmoniškųjų išteklių valdyme ir institucinėje sąrangoje. Tokių metodologinių įrankių įvairovė vadinama *NVV* vardu (doktrina).

Šalyje vykdomos viešojo valdymo modernizavimo iniciatyvos įgavo apčiuopiamas formas formalizavus ir institucionalizavus valdymo tobulinimo iniciatyvas *Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijoje*, kurios tęstinumas užtikrintas Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 m. strategija. Šių dokumentų detalesnė analizė sudaro galimybes identifikuoti pagrindines viešojo valdymo modernizavimo prielaidas ir kryptis bei galimybes mėginti išvelgti konkrečios valdymo doktrinos, kuria remiamasi modernizuojant viešąjį valdymą bruožus.

2004-2010 metų viešojo administravimo plėtros strategija nebuvo pirmasis bandymas strategiškai planuoti viešojo valdymo vystymą bei viešojo valdymo reformas, tačiau ji išskirtinė dėl savo parengimo prielaidų (tiesiogiai siejama su stojimu į Europos Sąjungą). Dokumento pavadinimas „Viešojo administravimo plėtros strategija“, liudija jos nuosaikumą, visgi strategijos keliama tikslai: „modernizuoti ir racionalizuoti valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų struktūrą, planavimo, organizavimo ir koordinavimo ryšius, įtvirtinti patikimą veiklos kontrolės vidaus audito sistemą, užtikrinti optimalų įgaliojimų, kompetencijos ir atsakomybės paskirstymą centriniu, teritoriniu ir vietos savivaldos lygiais ir kt.“ buvo ambicingi ir svarbūs tiek viešojo valdymo sistemai, tiek visuomenei.

Strategijos tikslai apima šiuos kertinius tobulinti reikalingus aspektus:

- Į rezultatus orientuoto valdymo plėtra ir tobulinimas, jame susiformavę daugelis veiksnių ir priemonių (viešojo sektoriaus darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos tobulinimas, stebėsenos ir veiklos vertinimo mechanizmų vystymas, sprendimų priėmimo procedūrų supaprastinimas, strateginio planavimo sistemos tobulinimas);
- Viešojo sektoriaus institucijų vidinės infrastruktūros tobulinimas ir funkcijų peržiūra (teritorinio valdymo optimizacija, vidinių struktūrų modernizacija, vietos savivaldos savarankiškumo didinimas);
- Viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo tobulinimas (kokybės vadybos sistemų diegimas, IT panaudojimo plėtra).

Strategijoje vienas svarbiausių skiriamųjų viešojo valdymo tobulinimo tikslų yra tobulinti *į rezultatus orientuotą valdymą*, kuris apima valstybės valdymo sistemos pertvarkymą, remiantis sisteminiu požiūriu ir vadybos pagrindais, veiklos priežiūros sistemoms sukūrimu ir vystymu. Į rezultatus orientuoto valdymo metodo diegimas ir vystymas Lietuvoje apėmė daugelį susijusių šakinių veiklų. Svarbiausias į rezultatus orientuoto valdymo aspektas yra valdymo tikslų nustatymas bei šių tikslų įgyvendinimas, t.y. veiklos rezultatai, kurie suteikia galimybę stebėti veiklą, jos rezultatus bei atitinkamai ją tobulinti, atsižvelgiant į gautą informaciją. Veiklos rezultatų stebėsenos modelio taikymas yra efektyvi ir veiksminga viešojo administravimo tobulinimo priemonė bei užima centrinę vietą tarp į rezultatus orientuoto valdymo įrankių. Veiklos stebėseną bendriausia prasme suprantama kaip nuolatinis duomenų rinkimas ir analizė, siekiant atsiskaityti ir tobulinti valdymą. Lietuvoje veiklos stebėseną vykdoma dviem lygmenimis – egzistuoja nacionalinių programų ir Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo stebėsenos sistemos. *Veiklos stebėsenos sistemos išvystymo lygis per tą laikotarpį susiformavo pakankamai neblogas: stebėsenos duomenys leidžia įvertinti programų tikslų ir uždavinių įgyvendinimo pažangą ar neįvykdymą,*

tačiau priešasčių analizė yra praktiškai neatliekama, todėl šis aspektas reikalauja tolimesnio vystymo.

Dar viena viešojo valdymo vystymo šaka Strategijoje yra viešojo sektoriaus žmogiškųjų išteklių kompetencijos klausimas. Viešojo administravimo sistemoje savarankiškai yra sukuriama mažai vidinių įrodymų, kurie yra būtina į rezultatus orientuoto valdymo veikimo prielaida. Viešajame sektoriuje dažniau yra remiamasi išorės ekspertų nuomone ir žiniomis, kurios paverčiamos įrodymais per perkamas rinkoje ekspertinių vertinimų paslaugas. Nepakankami valstybės tarnautojų analitiniai gebėjimai, duomenų rinkimo ir analizės rodo poreikį gauti reikalingą analitinę informaciją iš išorės, *šiuo aspektu valstybinio sektoriaus darbuotojų kompetencija yra silpnąja į rezultatus orientuoto valdymo grandimi.*

Kita grupė viešojo sektoriaus tobulinimo veiksmų yra susijusi su viešojo sektoriaus institucijų funkcijų peržiūra, kuri laikoma vienu iš į rezultatus orientuoto valdymo įrankių. Viešojo valdymo institucijų funkcijų peržiūra, siaurinimas, optimizavimas Lietuvoje yra praktiškai kiekvieno strateginio dokumento, susijusiu su viešojo valdymo tobulinimu/modernizacija ar reformomis tekste bei kiekvienos Vyriausybės programoje. Funkcijų peržiūros veiklos periodiškumas bei vykdymas yra susijęs ir priklausomas nuo konteksto, kuriame vyksta. Tokios veiklos paskirtis yra peržiūrėti viešojo valdymo institucijų funkcijas, siekiant jas optimizuoti, racionalizuoti jų paskirstymą, o tai turėtų didinti valdžios institucijų veiklos efektyvumą. Funkcijų peržiūra apima tiek vertikalų, tiek horizontalų lygmenis, kalbama tiek apie centrinės valdžios institucijų funkcijų peržiūrą, tiek apie funkcijų pasidalijimą tarp centrinės ir vietinės valdžios lygmenų. Šiame kontekste tampa aktualūs ne tik efektyvesnio funkcijų realizavimo klausimai per tobulintą institucinę infrastruktūrą, bet ir visų tipų decentralizacijos procesai (pvz., funkcijų perdavimas privatiems juridiniams asmenims).

Taip pat svarbus viešojo sektoriaus tobulinimo veiksmų blokas Strategijoje apima *viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės ir prieinamumo bei viešumo klausimus: kokybės vadybos sistemų diegimo klausimai, standartizuotos viešos informacijos pateikimas, informacinių technologijų panaudojimo plėtra.*

Strategijos pagalba Lietuvos viešojo valdymo sistemoje buvo įdiegta daugelis įrodymais grįsto valdymo priemonių, pvz.: veiklos rezultatų stebėseną, biudžeto programų vertinimas, sprendimų poveikio vertinimas, Europos Sąjungos struktūrinės paramos vertinimas, veiklos auditas, funkcijų analizė/ peržiūra, užsakomieji moksliniai tyrimai, vidiniai ministerijų ir kitų valdžios institucijų analitiniai darbai, tačiau šių priemonių institucionalizacijos lygis yra skirtingas.

Strategijos tęstinumą vyriausybinio lygmeniu yra siekiama užtikrinti Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 m. programa, kurios pagrindinis tikslas yra „*didinti viešojo valdymo procesų atvirumą ir skatinti visuomenę aktyviai juose dalyvauti, teikti geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas, stiprinti strateginio mąstymo gebėjimus viešojo valdymo institucijose ir gerinti jų veiklos valdymą*“. Pažymėtina, kad Programa apima platesnį spektrą priemonių nei Strategija, tačiau taip pat tęsia į rezultatus orientuoto valdymo modelio diegimo plėtrą, ypač per stebėsenos ir vertinimo mechanizmų plėtrą.

Vienas iš tikslų blokų šioje Programoje apima viešųjų paslaugų tobulinimo kryptis, šių veiksmų priešastys yra „*neinventorizuotos viešojo sektoriaus teikiamos paslaugos, nenustatytas tikslus jų kiekis, apimtis ir tikslingumas*“; „*neidentifikuoti visi esami ir galimi paslaugų teikėjai*“. Šias spragas planuojama užpildyti sprendžiant viešojo sektoriaus darbuotojų kompetencijos klausimus, ypač pabrėžiant *lyderystės bei strateginio mąstymo įgūdžius*, pastarieji yra aktualūs tiek NVV kontekste, tiek naujojo viešojo valdyme.

Svarbus akcentas Programoje tenka *piliečių dalyvavimo formų* viešajame valdyme plėtrai, jį siekiama vystyti tiek viešųjų paslaugų kokybės vertinimo, tiek viešųjų paslaugų kokybės standartų nustatymo bei sprendimų priėmimo ir konsultavimo procesų kontekstuose, tačiau vystymas apima tik teisinių prielaidų dalyvavimui sudarymą ir nenumato mechanizmo, kaip turėtų visuomenė

realiai dalyvauti sprendimų priėmimo. Šiuo aspektu vietos savivaldos lygmuo turi pats apsispręsti ir pagal vietoje esamas aplinkybes ir sąlygas tokius mechanizmus numatyti.

Programoje viešosios valdžios vertybes (skaidrumą, viešumą ir pan.) siekiama užtikrinti centralizuotai pateikiant standartizuotą informaciją visuomenei prieinamomis formomis.

Programoje viešojo sektoriaus efektyvumas siejamas su funkcijų peržiūra, optimizavimu, perskirstymu, didesniu decentralizacijos laipsniu ir privatizavimo procesais, o viešųjų paslaugų kokybė ir prieinamumas su kokybės sistemų diegimo plėtra bei vietos savivaldos lygmens savarankiškumo didinimu (taip pat ir finansavimo mechanizmų peržiūra), vidine vietos savivaldos decentralizacija bei išorine viešųjų paslaugų teikimo centralizacija (per viešųjų paslaugų centrų steigimą).

Apibendrinant viešojo valdymo tobulinimo dokumentų apžvalgą, svarbu akcentuoti, kad tiek Strategijoje, tiek Programoje yra remiamasi NVV doktrinos elementais bei aptinkami tam tikri post-NVV doktrinos (pvz., naujojo viešojo valdymo modelio) bruožai, pastarieji ypač būdingi Programos siekiams. Dokumentų analizė leidžia išskirti šias, žemiau lentelėje nurodytas, pagrindines viešojo valdymo tobulinimo kryptis:

2.8 lentelė. Viešojo valdymo tobulinimo kryptys Lietuvoje

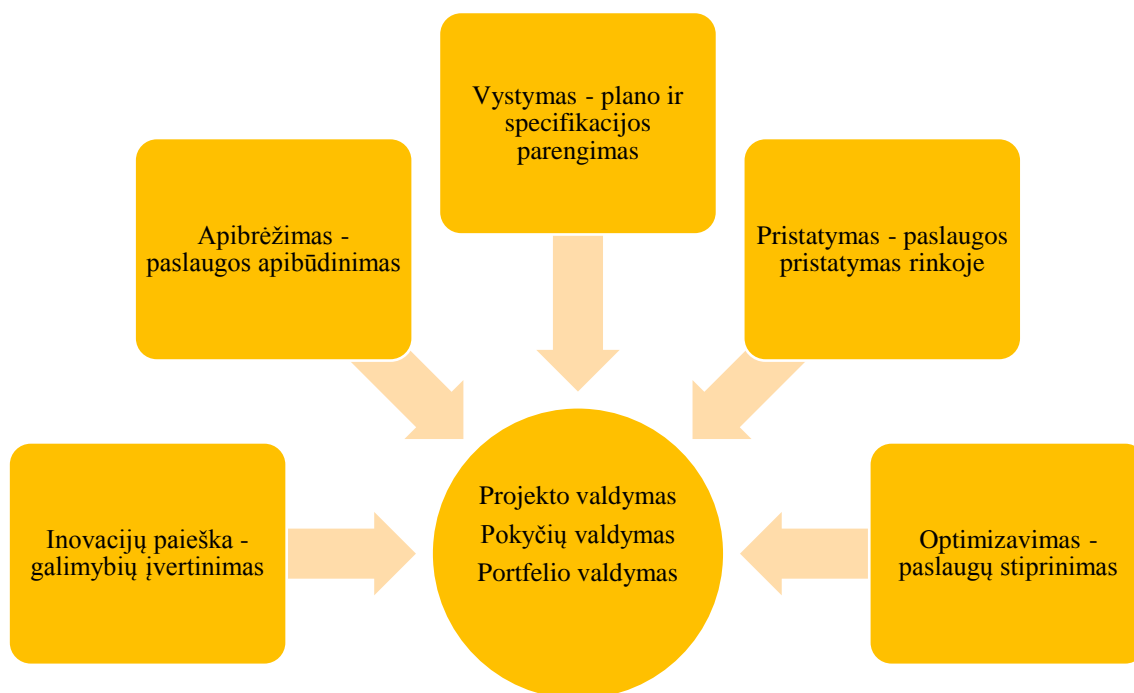
Tikslas	Sumanus, efektyvus, dalyvavimu grįstas valdymas					
Uždavinys	Strategiškai pajėgus ir efektyvus valdymas		Atviras ir įgaliojimus suteikiantis valdymas		Visuomenės poreikius atitinkantis valdymas	
Priemonė	Į rezultatus orientuotas valdymas	Funkcijų ir struktūros optimizavimas	Viešosios informacijos prieinamumas		Viešųjų paslaugų prieinamumas	
	Lyderystės ir strateginio valdymo įgūdžiai	Sprendimų priėmimo procedūrų supaprastinimas	Viešojo valdymo demokratizacija		Viešųjų paslaugų kokybė	
Metodas	Veiklos vertinimo ir stebėsenos mechanizmų plėtra	Funkcijų peržiūra	Viešosios informacijos turinio unifikavimas ir skelbimo centralizavimas	Konsultavimo si mechanizmų diegimas	Viešųjų paslaugų teikimo centralizacija	Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo sistemų diegimas
	Kompetencijų modelio diegimas ir tarnautojų mokymai	Įrodymais grįsti sprendimai	Decentralizavimas ir privatizavimas	Dalyvavimo mechanizmų plėtra (įtraukiantį paslaugų charakteristikų nustatymą bei kokybės vertinimą)	Vidinis decentralizavimas	IRT panaudojimo plėtra duomenų kaupimas ir sisteminimas, registrai
Tikėtinas rezultatas	Efektyvi, skaidri, vadybiška valdžia		Piliečių ir bendruomenių pilietinis sąmoningumas bei dalyvavimas valdyme.		Kokybiškos ir prieinamos viešosios paslaugos	

(šaltinis: sudaryta autorių)

Svarbu pažymėti, kad ilgalaikiuose strateginio vystymo dokumentuose (tiek Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programoje, tiek strategijoje „Lietuva 2030“ identifikuotos viešojo valdymo modernizavimo/ vystymo kryptys siejamos su NVV ir post-NVV (naujojo viešojo valdymo) doktrinų turiniu.

2.3. Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės valdymo vidinių veiksmų analizė

Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės valdymo vidinių veiksmų analizė atliekama, vadovaujantis „SLM3“ modeliu, kuris yra skirtas padėti paslaugas teikiančioms institucijoms geriau valdyti paslaugos teikimo procesus (žr. 2.1 pav.).



2.1 pav. „SLM3“ („Paslaugų gyvavimo ciklo valdymo modelis“)

Paslaugos gyvavimo ciklo valdymas yra sėkmingesnis, kai įstaiga aiškiai identifikuoja pagrindinius valdymo etapus, apibrėžia vaidmenis, pareigas bei aiškius veiklų rezultatus. Kiekvienas paslaugos gyvavimo ciklo valdymo žingsnis apibrėžia pagrindinius sprendimo taškus ir rezultatus. Išskiriami tokie penki paslaugos gyvavimo ciklo valdymo žingsniai:

- Inovacijų paieška – galimybių įvertinimas. Šio etapo metu ieškoma paslaugos inovacijų galimybių, atliekami moksliniai tyrimai, analizuojama rinkos situacija.
- Apibrėžimas – paslaugos apibūdinimas. Šio etapo metu planuojamos pagrindinės veiklos, apibrėžiami paslaugos teikimo reikalavimai ir turinys, parengiama paslaugos koncepcija, paslaugos pristatymo vartotojams įrankiai ir metodai.
- Vystymas – plano ir specifikacijos parengimas. Šio etapo metu sudaromi paslaugų paketai, apibrėžiamos paslaugų bandymų prielaidos.
- Pristatymas – paslaugos pristatymas vartotojams rinkoje. Šio etapo metu atliekamas paslaugų testavimas, analizuojami rinkodaros duomenys, vykdomos informavimo ir rinkodaros kampanijos.
- Optimizavimas – paslaugų stiprinimas. Šio etapo metu atliekama paslaugos teikimo naudos analizė, vertinami klientų atsiliepimai, nustatomos tobulintinos sritys.

2.2 paveiksle pateiktas apibendrintas „SLM3“ („Paslaugų gyvavimo ciklo brandos modelis“).

Paslaugų proceso elementai	Brandos stadija				
	1 lygis Pradžios stadija (angl. <i>Initiated "Heroic"</i>)	2 lygis Pilotinė stadija (angl. <i>Piloted "Functional"</i>)	3 lygis Diegimo stadija (angl. <i>Deployed "Project Excellence"</i>)	4 lygis Įsitvirtinimo stadija (angl. <i>Institutionalized "Portfolio Excellence"</i>)	5 lygis Optimizavimo stadija (angl. <i>Optimized "Collaborative"</i>)
Lyderystė (angl. <i>Leadership</i>)	Pagrindinė strategija – remti produktų pardavimus Lyderiai – vykdytojai	Orientuojamasi į klientus ir įstatymų ir (arba) (reglamentų), reikalavimus, šiek tiek, sistemaiškai reaguojant į problemas ir galimybes. Lyderiai – palaiko santykius su klientais	Orientuojamasi į darbuotojus ir tam tikras papildomas suinteresuotąsias šalis. Siekiant reaguoti į problemas ir galimybes, nustatyti ir įgyvendinti procesai. Lyderiai – puikiai orientuojasi esamoje situacijoje, skatina ir remia darbuotojų iniciatyvą.	Orientuojamasi į nustatytų suinteresuotųjų šalių poreikių derinimą. Nuolatinis gerinimas akcentuojamas kaip organizacijos orientacijos dalis. Lyderiai – geba kritiškai įvertinti esamą situaciją norint priimti sudėtingus sprendimus.	Orientuojamasi į naujai atsirandančių suinteresuotųjų šalių poreikių derinimą. Svarbiausias tikslas – geriausiai atlikti šios rūšies veiklą. Lyderiai turi globalią viziją ir nuolat dėmesio skiria atnaujinimui ir plėtrai.
Ryšiai su klientais (angl. <i>Client Relationships</i>)	Svarbiausias organizacijos tikslas – metinis pelnas	Organizacija valdoma pagal klientų poreikius ir lūkesčius.	Klientų poreikiai ir lūkesčiai yra tenkinami, kiek tai yra įmanoma.	Klientų poreikiai ir lūkesčiai yra pagrindiniai įvežtiniai duomenys vadovybei sprendimams priimti.	Visų klientų poreikiai ir lūkesčiai per pastaruosius kelis (pavyzdžiui, trejus) metus buvo patenkinti.
Žmogiškųjų išteklių paskirstymas (angl. <i>Human Capital Alignment</i>)	Darbuotojai vertinami kaip išteklius, bet tik nedaugelis jų yra susieti su organizacijos strategija. Mokymas organizuojamas pavieniais konkrečiais atvejais, dažniausiai konkrečių darbuotojų pageidavimu. Atskirais atvejais atliekama kompetencijos vertinamoji analizė.	Darbuotojai pripažįstami kaip ištekliai, jiems yra nustatyti tikslai, susiję su organizacijos strategija. Parengta kompetencijos vertinimo programa. Kompetencijos formuojamos kaip bendrojo plano, susijusio su organizacijos strategija, dalis. Renkamos gerinimo idėjos.	Darbuotojams nustatyta aiški atsakomybė ir užduotys procesuose, jie žino, kaip tarpusavyje yra susiję organizacijoje. Įmonėje įdiegta kvalifikacijos suteikimo sistema, įtraukiant mokymo vadovus ir ugdant vadovavimą.	Plačiai pasisklidęs vidinio tinklo, susiejančio organizacijos žinias, kūrimas. Mokymai organizuojami tam, kad būtų ugdomi kūrybiškumo ir gerinimo įgūdžiai. Darbuotojai žino savo asmeninę kompetenciją ir kuo, jie gali geriausiai, prisidėti prie organizacijos tobulinimo veiklų.	Į išorės tinklo kūrimą įtraukti visi organizacijos darbuotojai. Visos organizacijos darbuotojai dalyvauja kuriant naujus procesus.
Paslaugų suteikimas (angl. <i>Service Execution</i>)	Nustatyti ir valdomi pagrindiniai procesai, pavyzdžiui, tie, kurie susiję su kliento pasitenkinimu ir produkto realizavimu. Procesų rezultatai yra nuspėjami.	Nustatyti ir valdomi ryšiai tarp procesų. Procesų efektyvumo pagerėjimo įrodymai.	Sistemiškai matuojamas procesų rezultatyvumas ir imamasi veiksmų. Akivaizdūs pagerėjusio procesų gyvybingumo, lankstumo ir inovacijų įrodymai. Atlikta vertinamoji organizacijos procesų rezultatyvumo ir efektyvumo analizė.	Procesų planavimas susietas su strategijos išskleidimu. Nustatomi ir rezultatyviai sprendžiami procesų sąveikos prieštaravimai. Procesų veikla lyginama su pirmaujančiomis organizacijomis ir palyginimo rezultatai panaudojami planuojant procesus.	Nustatytų suinteresuotųjų šalių poreikiai ir lūkesčiai panaudojami kaip įvestiniai duomenys planuojant procesus. Pagrindinių procesų rezultatai yra geresni už sektoriaus organizacijų rezultatų vidurkį. Išteklių išdėstymas pagal finansinį planą prisideda prie organizacijos tikslų pasiekimo. Yra nuolatinis procesas, skirtas pakartotinai įvertinti išteklių išdėstymą.
Finansai ir kitos veiklos (angl. <i>Finance and Operations</i>)	Ištekliai valdomi konkrečiais pavieniais atvejais. Ištekliai nustatyti ir paskirstyti pagal pavienius konkrečius atvejus. Atliekamas trumpo laikotarpio planavimas.	Ištekliai valdomi rezultatyviai. Įgyvendintas finansinių išteklių numatymo, monitoringo ir valdymo procesas.	Ištekliai valdomi efektyviai. Nustatytu periodiškumu atliekama finansinių išteklių rezultatyvumo vertinamoji analizė. Nustatyta finansinė rizika.	Ištekliai valdomi efektyviai, atsižvelgiant į kiekvieno iš jų ribotumą. Finansinė rizika sumažinta. Prognozuojamas ir planuojamas išteklių poreikis ateityje.	Išteklių vadyba ir panaudojimas yra planuojami, efektyviai paskirstomi ir tenkina suinteresuotąsias šalis.

2.2 pav. „SLM3“ („Paslaugų gyvavimo ciklo brandos modelis“)

Marijampolės savivaldybės administracijos paslaugų gyvavimo ciklo brandos įvertinimo, naudojant „SLM3“ modelį, rezultatai pateikti 2.3 paveiksle.

Įvertinus Marijampolės savivaldybės administracijos paslaugų teikimo vidinį potencialą, galima teigti, kad:

- lyderystė siekia II lygį (orientuojamasi į klientus, lyderiai palaiko santykius su klientais);
- ryšiai su klientais – II lygį (organizacija valdoma pagal klientų poreikius ir lūkesčius);
- žmogiškųjų išteklių paskirstymas – I lygį (darbuotojai vertinami kaip ištekliai, bet tik nedaugelis jų yra susieti su organizacijos strategija, mokymas organizuojamas pavieniais konkrečiais atvejais, dažniausiai konkrečių darbuotojų pageidavimu, atskirais atvejais atliekama kompetencijos vertinamoji analizė);
- paslaugų suteikimas – I lygį (nustatyti ir valdomi pagrindiniai procesai, pvz., tie, kurie susiję su kliento pasitenkinimu ir produkto realizavimu, procesų rezultatai yra nuspėjami);
- finansai ir kitos veiklos – II lygį (ištekliai valdomi rezultatyviai, įgyvendintas finansinių išteklių numatymo, monitoringo ir valdymo procesai).

Paslaugų proceso elementai	Brandos stadija				
	1 lygis Pradžios stadija	2 lygis Pilotinė stadija	3 lygis Diegimo stadija	4 lygis Įsitvirtinimo stadija	5 lygis Optimizavimo stadija
Lyderystė		✓			
Ryšiai su klientais		✓			
Žmogiškųjų išteklių paskirstymas	✓				
Paslaugų suteikimas	✓				
Finansai ir kitos veiklos		✓			

2.3 pav. Marijampolės savivaldybės administracijos paslaugų gyvavimo ciklo brandos įvertinimas

Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugų gyvavimo ciklo brandos įvertinimo, naudojant „SLM3“ modelį, rezultatai pateikti 2.4 paveiksle.

Įvertinus Marijampolės socialinės pagalbos centro paslaugų teikimo vidinį potencialą, darytina išvada, kad:

- lyderystė siekia II lygį (orientuojamasi į klientus, lyderiai palaiko santykius su klientais), tačiau esama ir III lygio požymių;
- ryšiai su klientais – II lygį (organizacija valdoma pagal klientų poreikius ir lūkesčius);
- žmogiškųjų išteklių paskirstymas – I lygį (darbuotojai vertinami kaip ištekliai, bet tik nedaugelis jų yra susieti su organizacijos strategija, mokymas organizuojamas pavieniais konkrečiais atvejais, dažniausiai konkrečių darbuotojų pageidavimu, atskirais atvejais atliekama kompetencijos vertinamoji analizė);
- paslaugų suteikimas – I lygį (nustatyti ir valdomi pagrindiniai procesai, pvz., tie, kurie susiję su kliento pasitenkinimu ir produkto realizavimu, procesų rezultatai yra nuspėjami);
- finansai ir kitos veiklos – II lygį (ištekliai valdomi rezultatyviai, įgyvendintas finansinių išteklių numatymo, monitoringo ir valdymo procesai).

2.4. Probleminių ir tobulintinių paslaugų kokybės sričių nustatymas

Šioje tiriamojo darbo dalyje bus nustatomos probleminės ir tobulintinos nagrinėjamų institucijų teikiamų paslaugų kokybės sritys. Taip pat bus detalizuojamos probleminės sritys sukėlusios priežastys.

2.4.1. Kiekybinio tyrimo rezultatų analizė

Šiame poskyryje pristatomi Marijampolės savivaldybės gyventojų nuomonės tyrimo rezultatai.

Šią dalį sudaro trys smulkesnės struktūrinės dalys: klausimyno struktūra; sociodemografiniai duomenys; rezultatų aptarimas.

2.4.1.1. Klausimyno struktūra

Klausimyną (žr. 2 priedą) sudarė keturios stambios dalys: **sociodemografiniai**, kurią sudaro klausimai apie respondentų lytį, amžių, užsiėmimą (*verslininkas, dirbantis žemės ūkyje, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovas, specialistas, tarnautojas, darbininkas; (bedarbis, namų šeimininkė / asmuo, esantis motinystės / vaiko priežiūros atostogose, moksleivis / studentas; pensininkas (nedirbantis), žmogus su negalia*) bei gyvenamąją vietą. Kitas dalis sudarė: 1. **socialinių viešųjų paslaugų vertinimas pagal svarbą gyvenamojoje vietovėje**; bendras Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamų socialinių viešųjų paslaugų gyvenamojoje vietovėje vertinimas ir bendras Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų socialinių viešųjų paslaugų gyvenamojoje vietovėje vertinimas; 2. **Naudojimasis socialinėmis viešosiomis paslaugomis** – koku būdu ir dėl kokių priežasčių kreipėsi dėl viešųjų paslaugų, ar patenkinti suteikta viešąja paslauga, kodėl nepatenkinti, vertinamas socialines viešąsias paslaugas teikiančios Marijampolės savivaldybės administracijos ir socialinės pagalbos centro darbas bei teikiamos viešosios paslaugos. 3. **Detalus socialinių paslaugų vertinimas** (piniginė socialinė parama, būsto pritaikymas neįgaliesiems, asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas, Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas, paramos maisto produktais skyrimas, ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus), ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams, Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams, Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams, dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams, labdaros daiktais ir rūbais teikimas, Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis, Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu) pagal paslaugos vietą; paslaugos teikimo laiką; Paslaugos pakankamumą; paslaugos kokybę; paslaugos patogumą; paslaugos informatyvumą; paslaugos tikslumą; paslaugos greitį.

2.8 lentelė. Klausimyno ir tiriamų požymių struktūra

TEMATINIAI BLOKAI	KLAUSIMAI	VERTINAMOS VIEŠOSIOS PASLAUGOS	VERTINIMO FORMATAS
I. BENDRAS SOCIALINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS	1. Kiek Jums yra svarbios socialinės viešosios paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje?	1. Piniginė socialinė parama 2. Būsto pritaikymas neįgaliesiems 3. Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	vertinimas skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu

	2. Kaip vertinate socialines viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?	4. Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, neįgaliojo pažymėjimo išdavimas 5. Paramos maisto produktais skyrimas 6. Ilgalaiškės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus 7. vaikus) 8. Ilgalaiškės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams 9. Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams 10. Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams 11. Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų 12. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų 13. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams 14. Labdaros daiktais ir rūbais teikimas 15. Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis 16. Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai
<p>3. Kaip bendrai vertinate Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamas socialines (administracines) viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje</p> <p>4. Kaip bendrai vertinate Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamas socialines viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje</p>			skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas
<p>II. NAUDOJIMASIS SOCIALINĖMIS VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS</p> <p>1. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į atsakingąją įstaigą (Marijampolės savivaldybės administraciją, Marijampolės socialinės pagalbos centrą) dėl socialinių viešųjų paslaugų? 1.1. Taip. 1.2. Ne. Jei į šį klausimą atsakoma „Ne“, toliau atsakinėti IV dalies klausimus.</p> <hr/> <p>2. Kokiu būdu kreipėtės dėl viešųjų paslaugų?</p> <hr/> <p>3. Priežastis, dėl kurios kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, buvo:</p> <hr/> <p>Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t. y. viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų (Marijampolės savivaldybės administracijos, Marijampolės socialinės pagalbos centro) suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą</p> <hr/> <p>Kodėl esate nepatenkintas viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą?</p> <hr/> <p>Vertindami socialines viešąsias paslaugas teikiančios Marijampolės savivaldybės administracijos darbą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių</p>			<p>1 – asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą įstaigą) 2 – telefonu 3- el.paštu/per užklausą internetu 4 – raštu 5 – kita</p> <p>1 – norėdami gauti tam tikros informacijos 2 – dokumentų tvarkymas 3 – nusiskundimas viešosiomis paslaugomis 4 - kita</p> <p>skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas</p> <p>Atviras klausimo formatas</p>
		<p>1. Įstaiga, teikianti viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje 2. Viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos darbo laikas Jums yra patogus 3. Viešosios paslaugos</p>	skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

<p>Vertindami socialines viešąsias paslaugas teikiančio Marijampolės socialinės pagalbos centro darbą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių</p>	<p>laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas</p> <p>4. Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto</p> <p>5. Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)</p> <p>6. Viešąsias paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus</p> <p>7. Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą</p> <p>8. Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais</p> <p>9. Viešųjų paslaugų įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama</p> <p>10. Viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos</p> <p>11. Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą</p>	<p>skaleje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku</p>	
<p>III. DETALUS SOCIALINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS</p>	<p>Kaip Jūs vertinate 1. viešąją paslaugą (Piniginė socialinė parama)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 2. viešąją paslaugą (Būsto pritaikymas neįgaliesiems)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 3. viešąją paslaugą (Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 4. viešąją paslaugą (Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 5. viešąją paslaugą (Paramos maisto produktais skyrimas)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 6. viešąją paslaugą (Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus))</p> <p>Kaip Jūs vertinate 7. viešąją paslaugą (Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 8. viešąją paslaugą (Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 9. viešąją paslaugą (Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 10. viešąją paslaugą (Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų)</p> <p>Kaip Jūs vertinate 11. viešąją paslaugą</p>	<p>Paslaugos vietą</p> <p>Paslaugos teikimo laiką</p> <p>Paslaugos pakankamumą</p> <p>Paslaugos kokybę</p> <p>Paslaugos patogumą</p> <p>Paslaugos informatyvumą</p> <p>Paslaugos tikslumą</p> <p>Paslaugos greitį</p>	<p>skaleje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai</p>

(Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų)

Kaip Jūs vertinate 12. viešąją paslaugą (Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams)

Kaip Jūs vertinate 13. viešąją paslaugą (Labdaros daiktais ir rūbais teikimas)

Kaip Jūs vertinate 14. viešąją paslaugą (Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis)

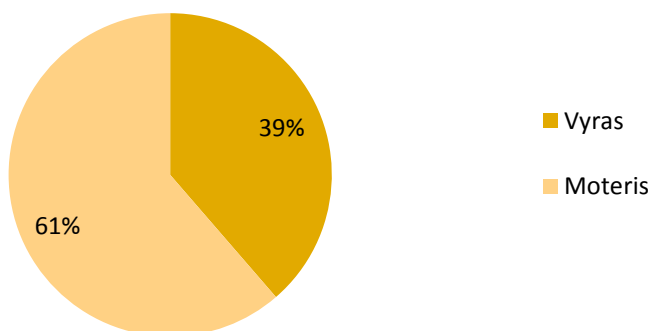
Kaip Jūs vertinate 15. viešąją paslaugą (Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu)

IV. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI	Respondento lytis; Amžius; Užsiėmimas Gyvenamoji vieta
------------------------------------	---

(šaltinis: nuomonės tyrimo klausimynas)

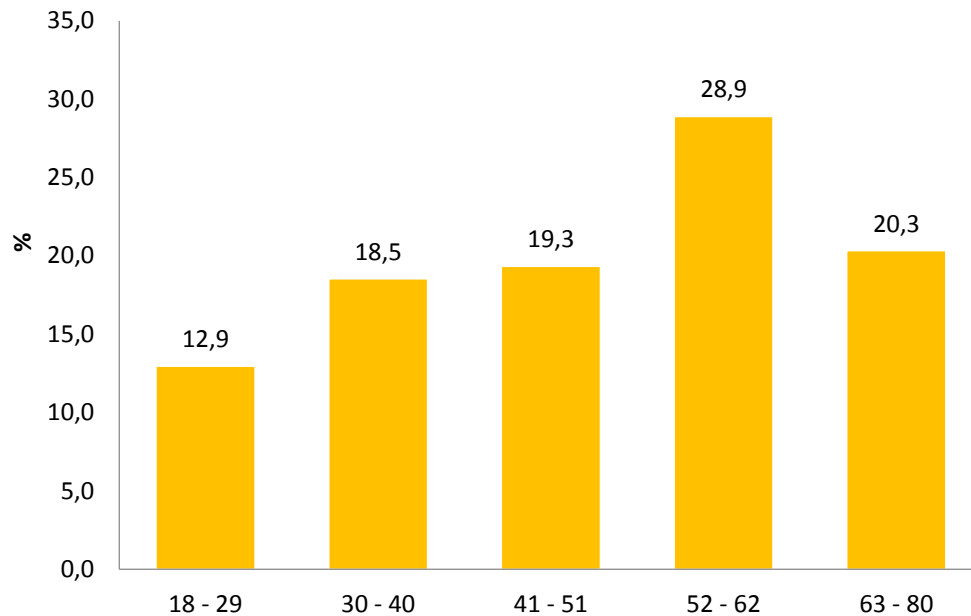
2.4.1.2. Sociodemografinės respondentų charakteristikos

Marijampolės rajono savivaldybės gyventojų apklausoje viso apklausti 504 respondentai. Apklausoje dominavo daugiau moterys. Apklausti 194 (39 proc.) vyrai ir 308 (61 proc.) moterys. Tai pavaizduota žemiau paveiksle. Didesnė procentinė dalis moterų šiame tyrime sąlygota keleto priežasčių. Kaip rodo socialinių tyrimų praktika, kad moterys yra linkę aktyviau, atsakingiau dalyvauti socialinėse apklausose. Moterų pildytų anketų paprastai išbrokuojama mažiau. Be to, iš Lietuvos demografinės statistikos žinome, kad didėjant amžiui, vyrų santykinė dalis atitinkamoje amžiaus kohortoje susitraukia dėl didesnio vyrų mirtingumo ir trumpesnės jų vidutinės gyvenimo trukmės. Kuo vyresnė amžiaus kohorta, tuo ši tendencija yra stipresnė.

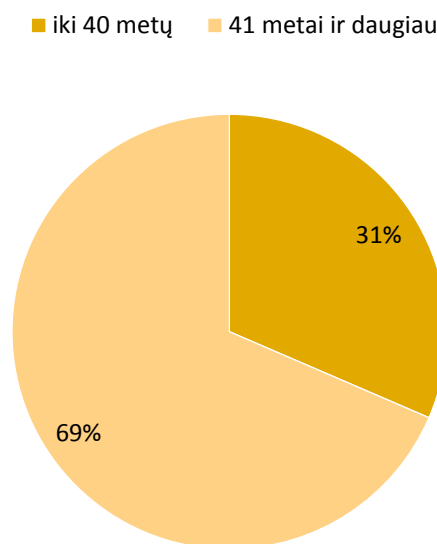


2.1.pav. Respondentų pasiskirstymas lyties aspektu (N=504)

Reikšmingas atrankinės imties rodiklis yra respondentų amžius, labai svarbu, kad čia nebūtų disproporcijų, kad neliktų amžiaus grupių, kurios masinėje imtyje būtų neatstovaujamos arba atstovaujamos labai neproporcingai. Kaip matyti 2.2. paveiksle pagal penkias amžiaus kategorijas apklausoje visumoje atstovaujamos visos pagrindinės amžiaus grupės. Vyriausias pasitaikęs respondentas buvo 80 metų, o jauniausias – 18 metų. Apklaustų marijampoliečių amžiaus vidurkis ir mediana teko 42 metams.



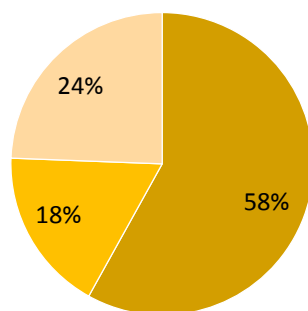
2.2.Pav. Respondentų pasiskirstymas pagal penkias amžiaus kategorijas (N=504)



2.3.Pav. Respondentų pasiskirstymas pagal dvi amžiaus kategorijas (N=504)

Kaip matyti 2.3. paveiksle pagal dvi amžiaus kategorijas apklausoje trečdalis respondentų apima iki 40 metų amžių.

Toliau tyrimo metu pasidomėta kaip tyrime dalyvaujantys respondentai pasiskirstė pagal užimtumą. Tai atsispindi 2.4. paveiksle.



■ Dirbantis ■ Nedirbantis ■ Pensininkas

2.4.pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą (N=504)

Daugiau kaip pusė respondentų yra dirbantys. Tai yra 58 procentai. Ketvirtadalis respondentų pensinio amžiaus, ir 18 procentų respondentų nedirbantys.

2.4.1.3. Bendras socialinių paslaugų vertinimas

2.9 lentelė. Lentelėse ir grafikuose naudojamų statistinių rodiklių paaiškinimas

Nr.	Rodiklio žymėjimas	Rodiklio pavadinimas	Rodiklio paaiškinimas
1	N	Atsakiusiųjų skaičius	N apklaustųjų, kurių duomenys buvo įtraukti į duomenų bazę, skaičius. Respondentų skaičius, nuo kurio skaičiuojami įvairūs statistiniai rodikliai
2	Min-Max		Min-Max naudotos skalės ribos.
3	VK %	Variacijos koeficientas	VK % - variacijos koeficientas, tai santykinis dydis, kuris parodo, procentais išreikštą standartinį nuokrypį nuo vidurkio. Kuo didesnis variacijos koeficientas, tuo labiau nevienalytė, išsivarsčiusi yra respondentų nuomonė. VK, didesnis nei 40-50 proc., jau rodo gana nevienalytę nuomonę. Variacijos, koeficientas lygus 100 proc. ir daugiau, rodo labai didelę nuomonių poliarizaciją.
4	M (vidurk.)	Įverčio aritmetinis vidurkis	Aritmetinis vidurkis (mean) standartinėje atsakymų registravimo skalėje, kurios minimali reikšmė 1, o maksimali reikšmė 10.
5		Mean diff	Aritmetinių vidurkių skirtumas rodo, kaip viena ar kita paslauga (rodiklis) yra vertinami skirtingose sociodemografinėse grupėse.
6	Std. Deviation	Standartinis nuokrypis	Standartinis nuokrypis Std. Deviation matuojamas taip pačiais matais, kaip ir vidurkis. Šis dydis parodo, kaip smarkiai pavienio tiriamojo atsakymų reikšmės svyruoja aplink imties vidurkį.
7	Mo	Įverčio modalinė reikšmė (moda)	Moda – dažniausiai pasitaikanti įverčio reikšmė. Kitaip tariant, tai balas, kuriam dešimties balų (1-10) skalėje, tenka daugiausiai procentinių dažnių.
8	PPI	Pasitenkinimo paslauga indeksas	Pasitenkinimo paslauga indeksas PPI, yra dydis, kurį rekomenduoja skaičiuoti LR VRM siūloma metodika. Turima galvoje rekomendacinio pobūdžio metodika, kaip skaičiuoti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksą. Šis dydis gali svyruoti nuo 10 iki 100. Jeigu 10 balų skalėje visi apklausti respondentai pažymės atsakymą 1, tai PPI bus lygus 10. Jei visi respondentai pažymės aukščiausią įvertinimą – 10, tai PPI bus lygus 100. Visgi realybėje tokie kraštutiniai vertinimai mažai tikėtini, todėl

		faktiniai PPI įverčiai svyruos intervale nuo 10 iki 100. Perkėlus rodiklio mean įverčio kablelį į dešinę per vieną skaičių, gauname PPI.
9	z	Tai įprasta ir statistikoje visuotinai taikoma normavimo skalė, kurioje vidurkis visuomet yra lygus 0, o standartinis nuokrypis yra lygus 1. Ši skalė gaunama vadinamuosius „žalius balus“ specialios formulės pagalba transformuojant į standartinio normaliojo skirstinio z-skalę. Teigiami z-įverčiai rodo nuokrypį nuo normavimo vidurkio į palankių vertinimų sritį, o atitinkamai neigiami z-įverčiai rodo nuokrypį į nepalankių vertinimų sritį.

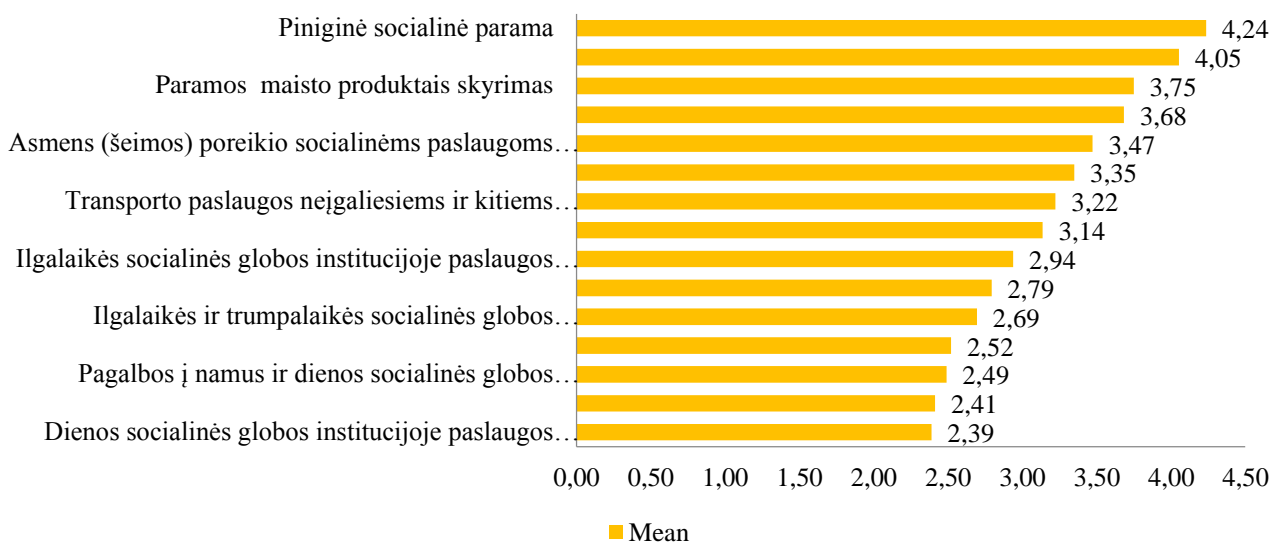
Jungtiniai paslaugų paketo vertinimo indeksai. Iš pirminių rodiklių įverčių gali būti sudaromi sudėtiniai (adityviniai) indeksai. Pvz., paslaugų paketo svarbumo, „pasitenkinimo paslaugų paketu“ ir pan. Tokios procedūros pagrįstumas tikrinamas specialios psichometrinės statistikos priemonėmis. Skaičiuojamos indeksą sudarančių dedamųjų vidinės konsistencijos indeksas Cronbach-alfa ir atliekama indekso (skalės) faktorinė validacija. Šio tyrimo atveju galimumas skaičiuoti kelis sudėtinius indeksus buvo patikrintas.

Tyrimo klausimo „Kiek Jums yra svarbios socialinės viešosios paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)“ rezultatai pateikti 2.10 lentelėje ir 2.5 paveiksle.

2.10 lentelė. Socialinių viešųjų paslaugų vertinimas pagal svarbą (N=504)

	Mean	Std. Deviat	Moda	N	Min.	Max.	VK%	PPI
Piniginė socialinė parama	4,24	4,02	1	504	1	10	94,81	42,40
Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	4,05	4,07	1	498	1	10	100,49	40,50
Paramos maisto produktais skyrimas	3,75	3,94	1	503	1	10	105,07	37,50
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	3,68	3,86	1	500	1	10	104,89	36,80
Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	3,47	3,82	1	499	1	10	110,09	34,70
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	3,35	3,68	1	501	1	10	109,85	33,50
Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	3,22	3,66	1	497	1	10	113,66	32,20
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	3,14	3,48	1	497	1	10	110,83	31,40
Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	2,94	3,32	1	491	1	10	112,93	29,40
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems	2,79	3,25	1	497	1	10	116,49	27,90

vaikams										
Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	2,69	3,13	1	497	1	10	116,36	26,90		
Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	2,52	2,95	1	494	1	10	117,06	25,20		
Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	2,49	2,85	1	492	1	10	114,46	24,90		
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	2,41	2,79	1	484	1	10	115,77	24,10		
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	2,39	2,76	1	480	1	10	115,48	23,90		
Valid N (listwise)				453						



2.5 pav. Tyrimo klausimo „Kiek Jums yra svarbios socialinės viešosios paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje? atsakymų pasiskirstymas

Kaip matyti, apklaustai mišriai gyventojų populiacijai išvardintas paslaugų sąrašas asmeniškai yra nelabai aktualus, nelabai svarbus. Iš pirmo žvilgsnio apie tai liudija sąlyginai žemokas paslaugos svarbumo vertinimo vidurkis. Ypač iškalbingas rodiklis *Moda*. Pastaroji tenka balui vienas. Vadinasi, būtent šitas balas surinko daugiausiai procentinių dažnių.

Kita vertus, kraštutinai aukštas variacijos koeficientas, dažnai peršokantis net 100 proc. ribą, rodo, kad bent jau daliai žmonių šios paslaugos yra tikrai svarbios. Remiantis teorinėmis žiniomis ir praktika, nesunku prognozuoti, jog paslauga svarbi tiems, kurie susidūrė su gyvenimo iššūkiais jie (arba jų artimieji) susidūrė su atitinkamomis paslaugomis ir jomis galimai naudojosi.

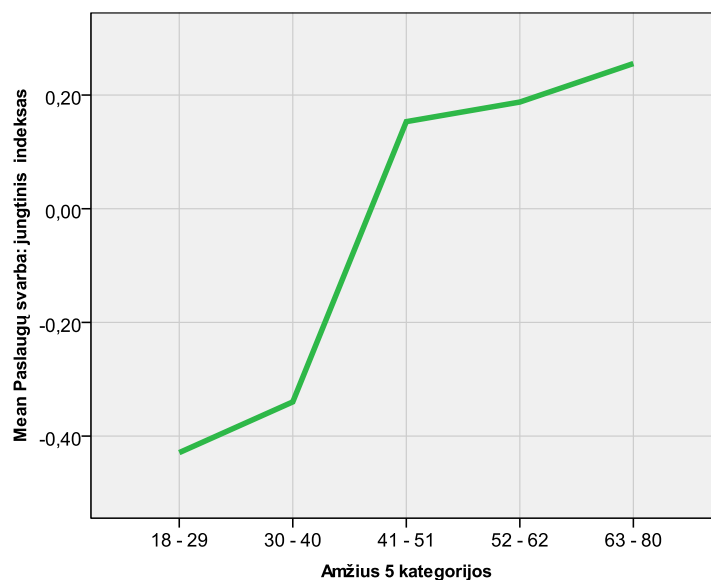
2.11 lentelė. Paslaugų svarbos vertinimo skirtumai amžiaus grupėje iki 40m. ir virš 40 metų (N=504)

PASLAUGŲ SVARBA	AMŽIAUS DVI KATEGORIJS	Mean	Mean dif
Piniginė socialinė parama	iki 40 metų	2,58	-2,44
	41 metai ir daugiau	5,02	
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	iki 40 metų	1,91	-1,81
	41 metai ir daugiau	3,72	
Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	iki 40 metų	2,08	-2,06
	41 metai ir daugiau	4,14	
Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	iki 40 metų	2,21	-2,71
	41 metai ir daugiau	4,92	
Paramos maisto produktais skyrimas	iki 40 metų	2,11	-2,41
	41 metai ir daugiau	4,52	
Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	iki 40 metų	1,63	-1,95
	41 metai ir daugiau	3,58	
Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	iki 40 metų	1,61	-1,61
	41 metai ir daugiau	3,21	
Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	iki 40 metų	1,61	-1,35
	41 metai ir daugiau	2,96	
Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	iki 40 metų	1,63	-1,27
	41 metai ir daugiau	2,91	
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	iki 40 metų	1,59	-1,19
	41 metai ir daugiau	2,78	
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	iki 40 metų	1,56	-1,26
	41 metai ir daugiau	2,83	
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	iki 40 metų	1,54	-1,85
	41 metai ir daugiau	3,39	
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	iki 40 metų	1,85	-2,20
	41 metai ir daugiau	4,06	
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	iki 40 metų	1,79	-2,79
	41 metai ir daugiau	4,58	
Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	iki 40 metų	1,78	-2,14
	41 metai ir daugiau	3,91	
			-1,94

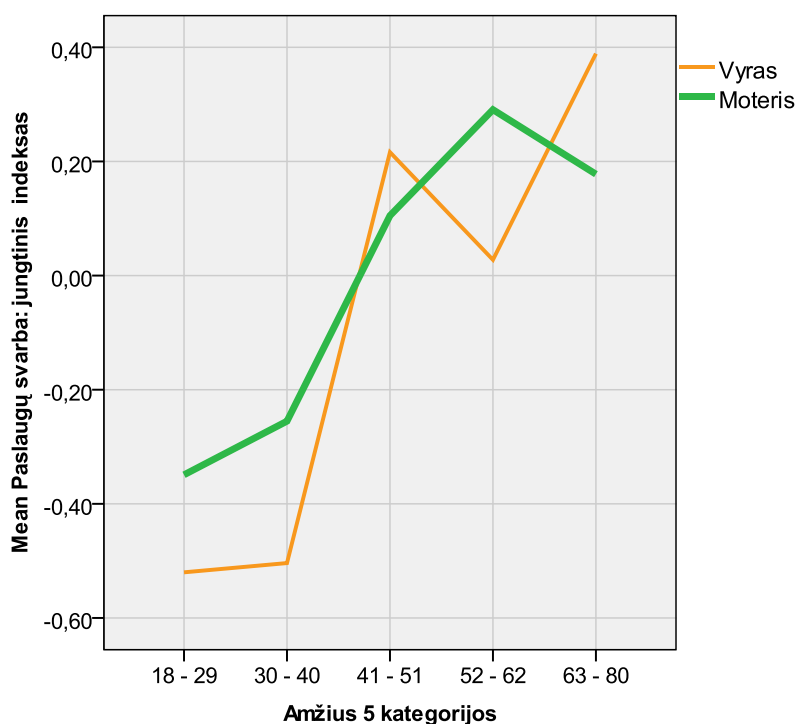
Ką tik aptartą interpretacinę hipotezę patvirtina 2.11 lentelė. Matosi drastiški paslaugos svarbumo suvokimo skirtumai amžiaus grupėje iki 40 metų ir virš 40 metų. Asmenys, nuo pilnametystės iki 40 m. amžiaus, pagal amžiaus tarpsnių klasifikaciją yra laikomi jaunais suaugusiais. Būtent šioje amžiaus grupėje socialinių paslaugų svarba tikrai menkai tesuvokiama. Gerokai adekvatesnis paslaugų svarbos supratimas pasireiškia amžiaus grupėje nuo 40 metų ir daugiau. Tai gyvenime jau patyrę žmonės, galimai auginę vaikus, galbūt ir neįgalų vaiką, slaugę pasiligojusius, dalinės ar nuolatinės priežiūros reikalaujančius šeimos vyresnius bei senolius. Šitoji socialinė branda ir gyvenimo iššūkių patirtis ir pakeičia požiūrį į socialinių paslaugų paketo asmeninę svarbą.

2.6 pav. matyti, kaip kartu su amžiumi nuosekliai kyla ir supratimas apie socialinių paslaugų paketo svarbą. Matome monotoniškai kylančią funkciją, kuri rodo: kuo vyresnis amžius, tuo stipriau išreikštas socialinių paslaugų svarbos pripažinimas.

2.7 pav. rodo, kad toks pat dėsningumas – socialinių paslaugų svarbos supratimas sulig amžiumi - būdingas abiem lytims. Žinoma, krenta į akis tai, kad socialinių paslaugų paketo asmeninę svarbą labai menkai pripažįsta būtent jauni vyrai.

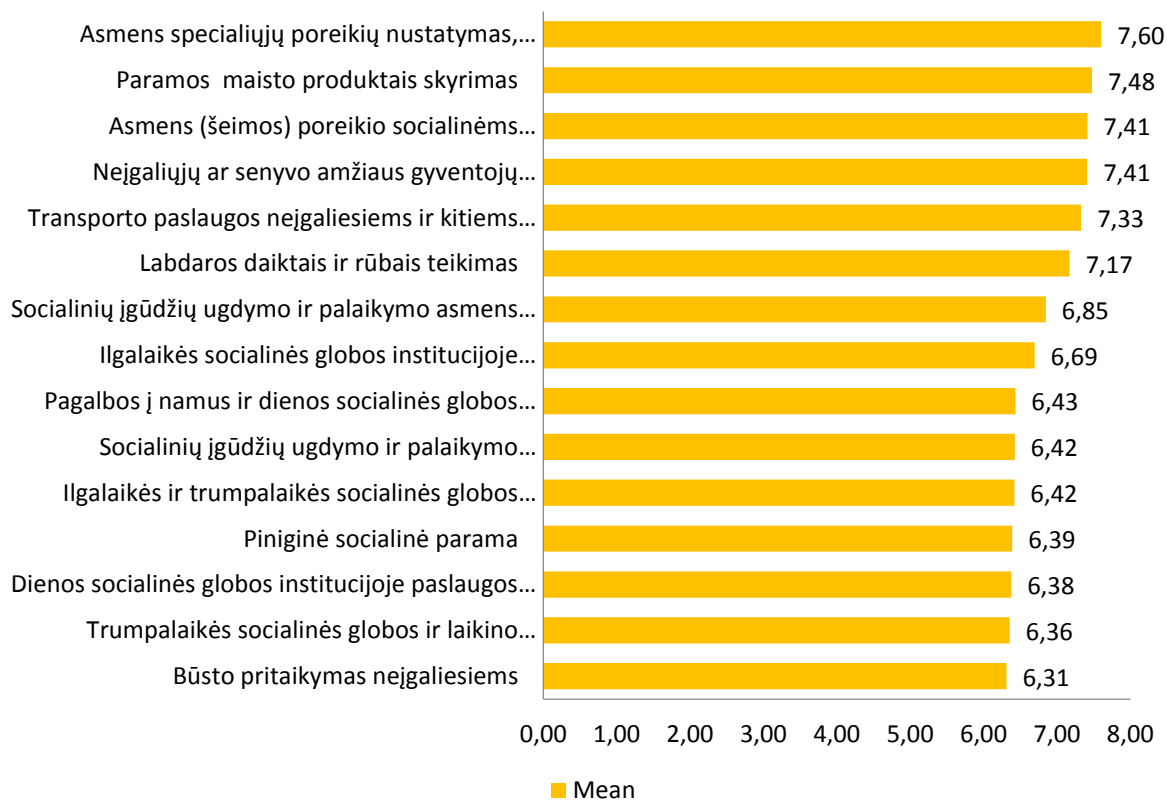


2.6 pav. Respondentų supratimas apie socialinių paslaugų paketo svarbą pagal penkias amžiaus kategorijas (N=504)



2.7 pav. Respondentų supratimas apie socialinių paslaugų paketo svarbą pagal penkias amžiaus kategorijas lyties aspektu (N=504)

Tyrimo klausimo „Kaip vertinate socialines viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)“ rezultatai pateikti 2.11 lentelėje ir 2.8 paveiksle.



2.8 pav. Respondentų pasitenkinimas įvairiomis socialinėmis paslaugomis (N=504)

2.11 lentelė. Respondentų pasitenkinimas įvairiomis socialinėmis paslaugomis (N=504)

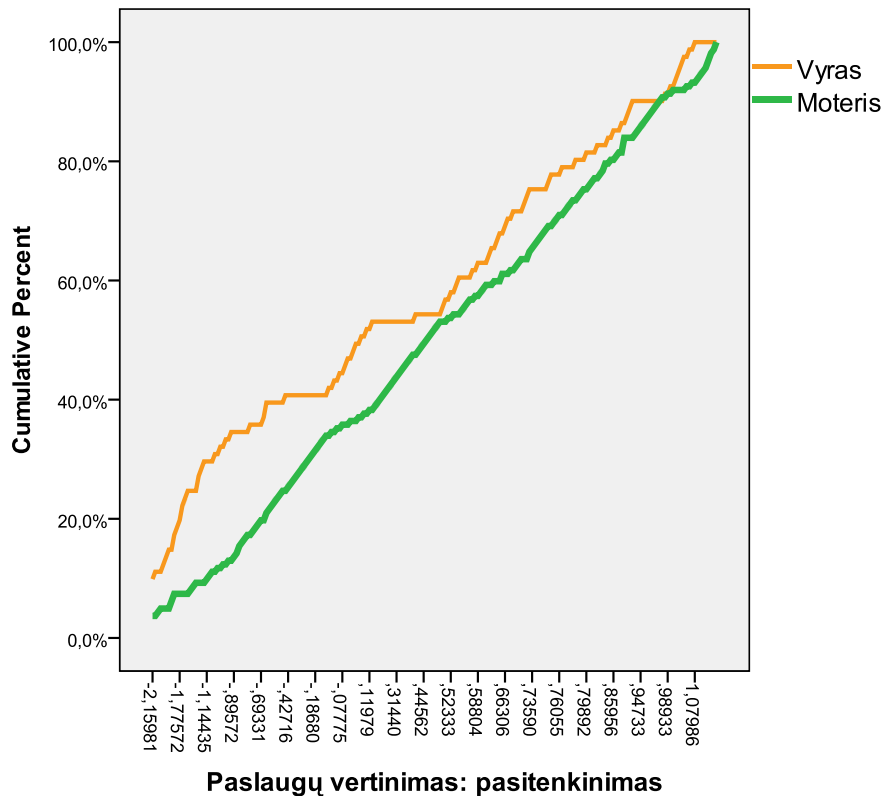
	Mean	Std. Deviation	Moda	N	Min.	Max.	VK%	PPI
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	6,31	3,14	9	328	1	10	49,76	63,1
Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	6,36	2,98	8	273	1	10	46,86	63,6
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	6,38	2,93	8	271	1	10	45,92	63,8
Piniginė socialinė parama	6,39	3,39	9	348	1	10	53,05	63,9
Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	6,42	2,95	8	277	1	10	45,95	64,2
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	6,42	2,85	8	272	1	10	44,39	64,2
Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	6,43	2,91	8	282	1	10	45,26	64,3
Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	6,69	2,94	9	297	1	10	43,95	66,9
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	6,85	2,87	9	286	1	10	41,9	68,5
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	7,17	2,96	9	316	1	10	41,28	71,7
Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	7,33	2,99	9 ^a	295	1	10	40,79	73,3
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	7,41	2,81	9	353	1	10	37,92	74,1
Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	7,41	3,02	10	308	1	10	40,76	74,1
Paramos maisto produktais skyrimas	7,48	2,90	9	347	1	10	38,77	74,8
Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	7,60	2,92	10	338	1	10	38,42	76
				243				

Šie duomenys rodo, kad socialinių paslaugų paketo kokybės vertinimas tirtoje bendrojoje gyventojų populiacijoje jau yra gerokai kitoks. Tiksliau pasakius, kalba čia eina apie pasitenkinimą įvairiomis socialinėmis paslaugomis. Apie tai liudija kraštutiniai aukšti vidurkiai. Modalinė reikšmė dažniausiai tenka balams 8, 8 10. Tuo tarpu Variacijos koeficientai maži ir tesiekia 40-50 proc. Tai rodo gana didelį apklaustųjų nuomonės homogeniškumą.

2.12 lentelė. Respondentų pasitenkinimas paslaugomis pagal dvi amžiaus kategorijas (N=504)

VERTINIMAS: PASITENKINIMAS PASLAUGOMIS	AMŽIAUS DVI KATEGORIJOS	Mean	Mean
			Difference
Piniginė socialinė parama	iki 40 metų	4,59	-2,48
	41 metai ir daugiau	7,07	
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	iki 40 metų	5,15	-1,65
	41 metai ir daugiau	6,80	
Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	iki 40 metų	5,92	-2,11
	41 metai ir daugiau	8,03	
Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	iki 40 metų	5,98	-2,27
	41 metai ir daugiau	8,25	
Paramos maisto produktais skyrimas	iki 40 metų	5,74	-2,41
	41 metai ir daugiau	8,15	
Ilgalaiškės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	iki 40 metų	5,34	-1,90
	41 metai ir daugiau	7,24	
Ilgalaiškės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	iki 40 metų	5,10	-1,89
	41 metai ir daugiau	6,98	
Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	iki 40 metų	5,10	-1,80
	41 metai ir daugiau	6,90	
Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	iki 40 metų	5,42	-1,45
	41 metai ir daugiau	6,86	
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	iki 40 metų	5,55	-1,20
	41 metai ir daugiau	6,75	
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	iki 40 metų	5,54	-1,25
	41 metai ir daugiau	6,80	
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	iki 40 metų	5,72	-1,61
	41 metai ir daugiau	7,32	

Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	iki 40 metų	5,60	-2,20
	41 metai ir daugiau	7,80	
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	iki 40 metų	5,78	-2,24
	41 metai ir daugiau	8,02	
Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	iki 40 metų	5,84	-2,14
	41 metai ir daugiau	7,98	
			-1,91

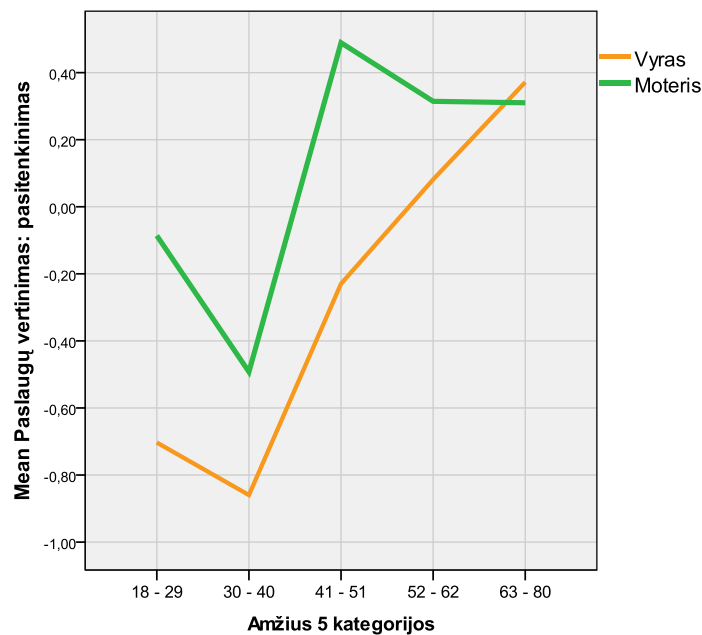


2.9 pav. Respondentų pasitenkinimas paslaugomis lyties aspektu (N=504)

Kalbant apie pasitenkinimo paslaugomis vertinimą, vėl tenka konstatuoti akivaizdų amžiaus efektą. Esant visumoje aukštam pasitenkinimui socialinėmis paslaugomis, būtent vyresnio amžiaus (virš 40 metų) asmenys demonstruoja dar didesnę pasitenkinimą paslaugomis nei asmenys iki 40 metų. Rezultatuose vėl pasikartoja kartą jau aptiktas dėsniumas: moterys pasitenkinimą paslaugomis vertina šiek tiek palankiau nei vyrai, o sulig amžiumi pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis tik didėja. Esant bendrai palankiam paslaugų kokybės vertinimui, sąlyginai prasčiau socialines paslaugas vertina jauni vyrai.

Minėti aptikti statistiniai dėsniumai apklausos tyrimo tikslų kontekste yra išskirtinai svarbūs. Jie rodo, kad tos socialinės grupės, kurios turėjo daugiau galimybių gyvenime realiai susidurti su socialinėmis paslaugomis, vertina jas gerokai palankiau nei jauni asmenys, kurie su platesniu paketu socialinių paslaugų realiai gyvenime galėjo ir nesusidurti. Aptiktas statistinis dėsniumas netiesiogiai liudija, kad rajone socialinių paslaugų kokybės lygis yra tikrai neprastas. Būtų dramatiška, jei toji gyventojų dalis, kuri yra daugiau yra patyrusi, dažniau su paslaugomis realiai susidūrusi, vertintų jas prasčiau nei kitos socialinės grupės. Nustatytą reikšminį galima paaiškinti ir tuo, kad žiniasklaida labai retai ką nors pozityvaus apie socialines paslaugas ir jas teikiančių žmonių sunkų bei atsakingą darbą teparšo. Dažniausiai išreklamuojamas koks nors kuriozas, skandalingas

įvykis, klaida. Žmonėms susidaro ne visai teisingas įspūdis, kad visa ši paslaugų sfera, įskaitant ir gavėjus ir teikėjus, yra marginalizuota, stigmatizuota.



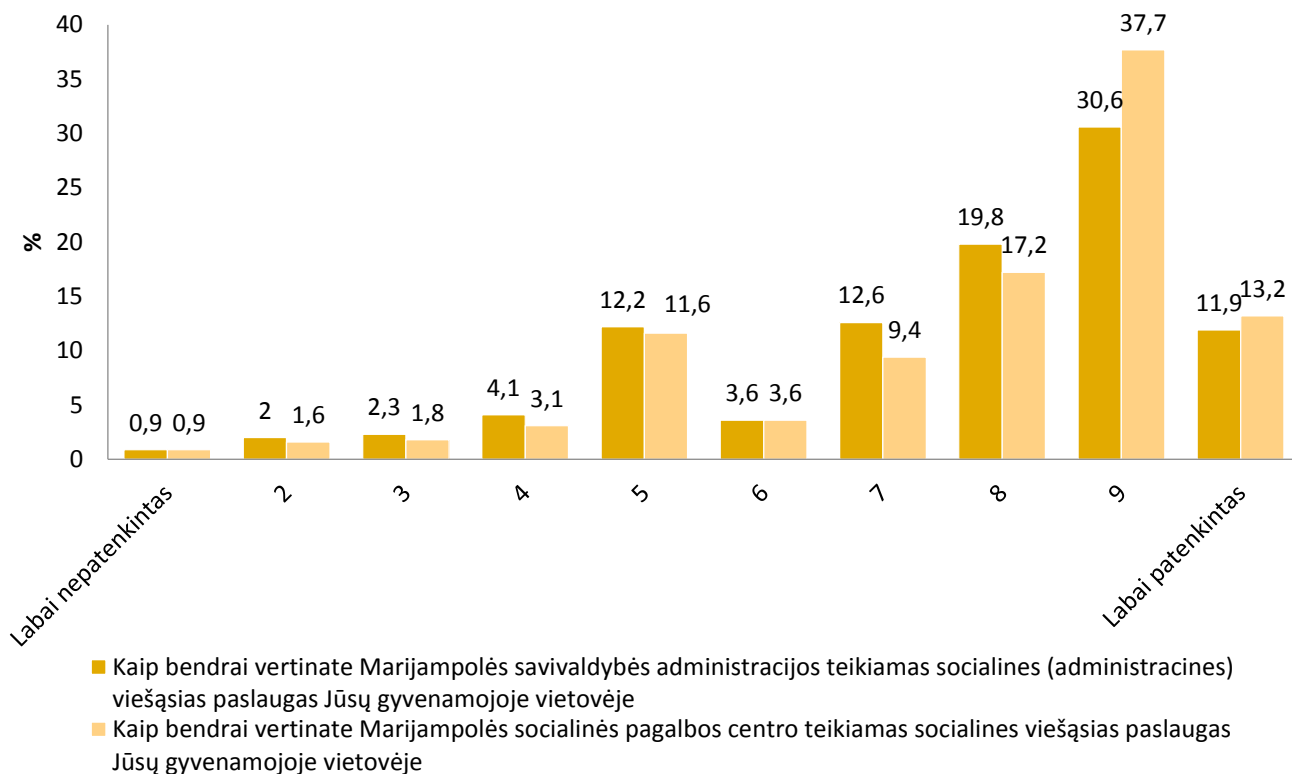
2.10 pav. Respondentų pasitenkinimas paslaugomis pagal penkias amžiaus kategorijas lyties aspektu (N=504)

Taigi, yra didelis savivaldybės socialinių paslaugų sektoriaus tarpinis laimėjimas, kad labiau gyvenimiškai patyrusios asmenų grupės, asmenys, kurie turėjo galimybę realiai ir tiesiogiai matyti socialinių paslaugų teikimą, yra linkę jas vertinti žymiai palankiau nei kitos socialinės grupės.

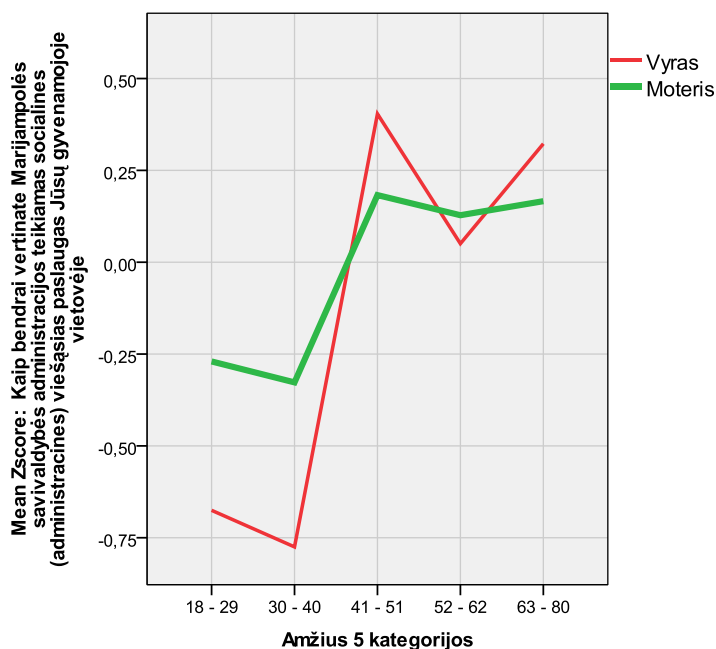
Tyrimo klausimų „Kaip bendrai vertinate Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamas socialines (administracines) viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas)“ ir „Kaip bendrai vertinate Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamas socialines viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas)“ rezultatai pateikti 2.12 lentelėje.

2.12 lentelė. Respondentų vertinimų palyginimas dėl Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamų socialinių (administracines) viešųjų paslaugų ir Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų socialinių viešųjų paslaugų

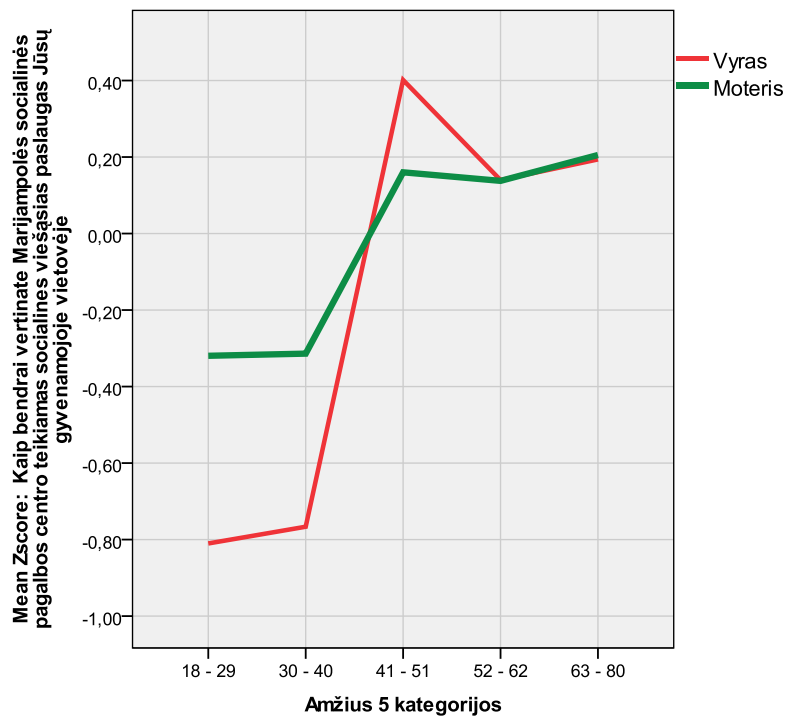
	N		Mean	Mode	Std.Deviation	VK%
	Valid	Missing				
Kaip bendrai vertinate Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamas socialines (administracines) viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje	444	60	7,52	9	2,08	27,66
Kaip bendrai vertinate Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamas socialines viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje	448	56	7,76	9	2,02	26,03



2.11. pav. Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamų socialinių (administracines) viešųjų paslaugų ir Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų socialinių viešųjų paslaugų vertinimo palyginimas



2.12 pav. Respondentų bendras Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamų socialinių (administracines) viešųjų paslaugų vertinimas pagal penkias amžiaus kategorijas lyties aspektu

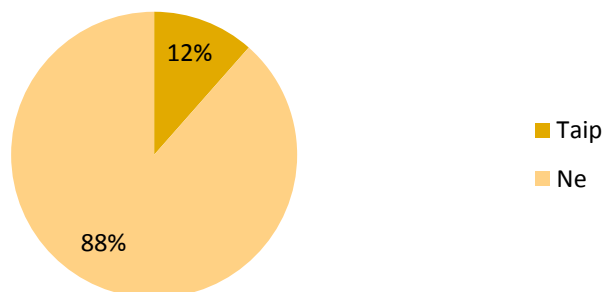


2.13 pav. Respondentų bendras Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų socialinių viešųjų paslaugų vertinimas pagal penkias amžiaus kategorijas lyties aspektu

Toliau, lentelėje ir paveiksluose matyti, kad tiek socialinių paslaugų sektorius apskritai, tiek socialinės pagalbos centro paslaugos visumoje yra vertinamos palankiai. Esant visumoje palankiam abiejų minėtų rodiklių vertinimui, paties centro veikla yra vertinama sąlyginai dar palankiau. Taipogi pasikartoja jau ne kartą šiame tyrime aptikti statistiniai dėsningumai apie socialinių paslaugų rodiklių vertinimo priklausomybę nuo gyventojų amžiaus ir lyties.

2.4.1.4. Naudojimosi socialinėmis paslaugomis vertinimas

Atsakymo į klausimą „Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į atsakingą įstaigą (Marijampolės savivaldybės administraciją, Marijampolės socialinės pagalbos centrą) dėl socialinių viešųjų paslaugų?“ rezultatai pateikti 2.14 paveiksle.

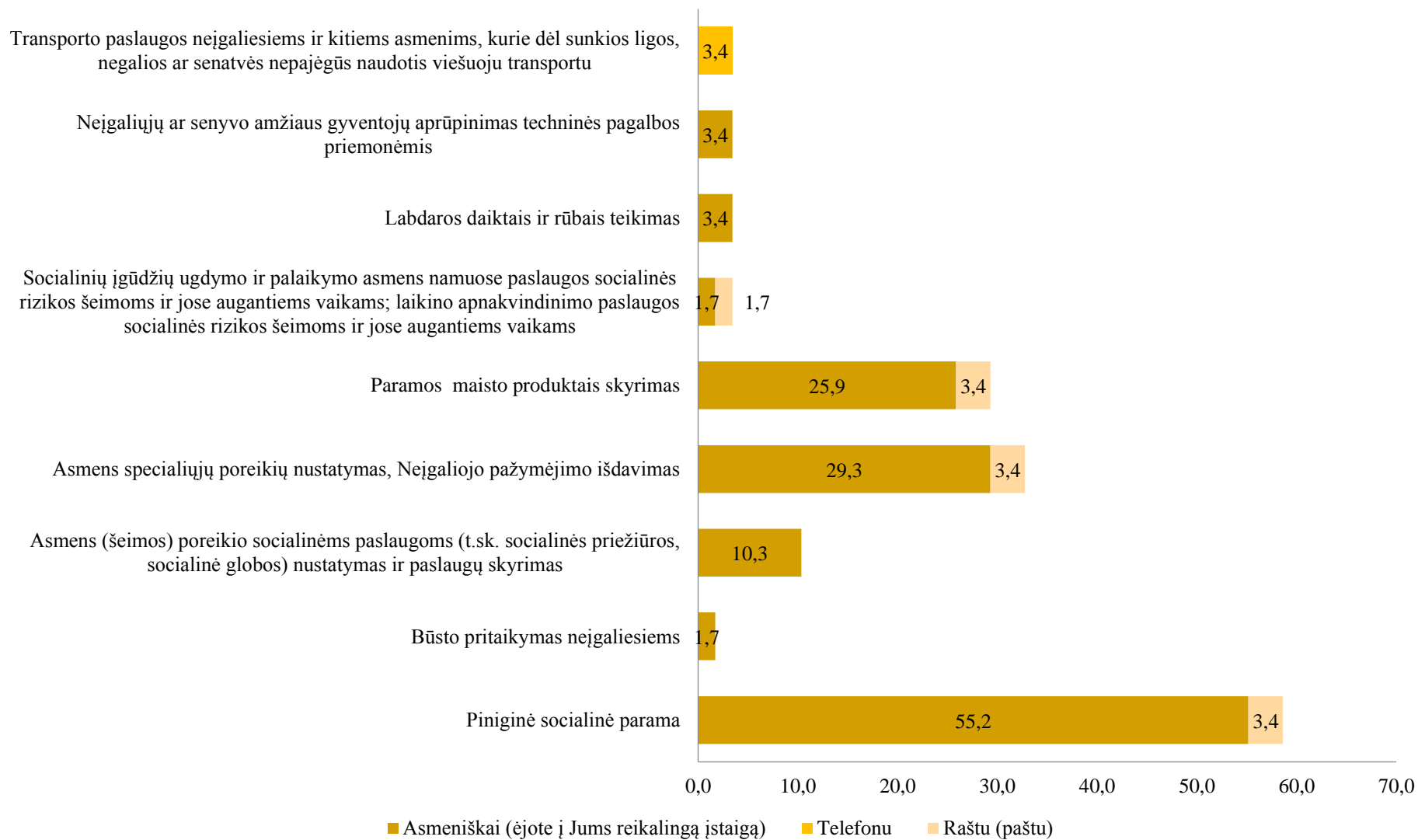


2.14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai kiek per 12 mėn. kreipėsi į atsakingą įstaigą dėl socialinių viešųjų paslaugų (N=504)

Atsakymo į klausimą „Kokiu būdu kreipėtės dėl viešųjų paslaugų?“ rezultatai pateikti lentelėje žemiau.

2.13 lentelė. Kreipimosi dėl paslaugų būdai

	N		Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą įstaigą)	Telefonu	Raštu (paštu)	Mean	Mode	Std. Deviation	Min.	Max.	Var.Koef.		
	Valid	Missing											
Piniginė socialinė parama	34	470	32		2	55,2	3,4	1,18	1	,72	1	4	61,02
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	503	1		0	1,7		1,00	1		1	1	0
Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	6	498	6		0	10,3		1,00	1	0,00	1	1	0,00
Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	19	485	17		2	29,3	3,4	1,32	1	0,95	1	4	71,97
Paramos maisto produktais skyrimas	17	487	15		2	25,9	3,4	1,35	1	1,00	1	4	74,07
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	2	502	1		1	1,7	1,7	1,50	1 ^a	,71	1	2	47,33
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	2	502	2		0	3,4		1,00	1	,00	1	1	0,00
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	2	502	2		0	3,4		1,00	1	,00	1	1	0,00
Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	2	502	0	2			3,4	2,00	2	,00	2	2	0,00



2.15 pav. Kreipimosi dėl paslaugų būdai

Atsakymo į klausimą „Priežastis, dėl kurios kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, buvo“ rezultatai pateikti lentelėje žemiau.

2.14 lentelė. Priežastys, dėl kurios kreiptasi dėl viešųjų paslaugų

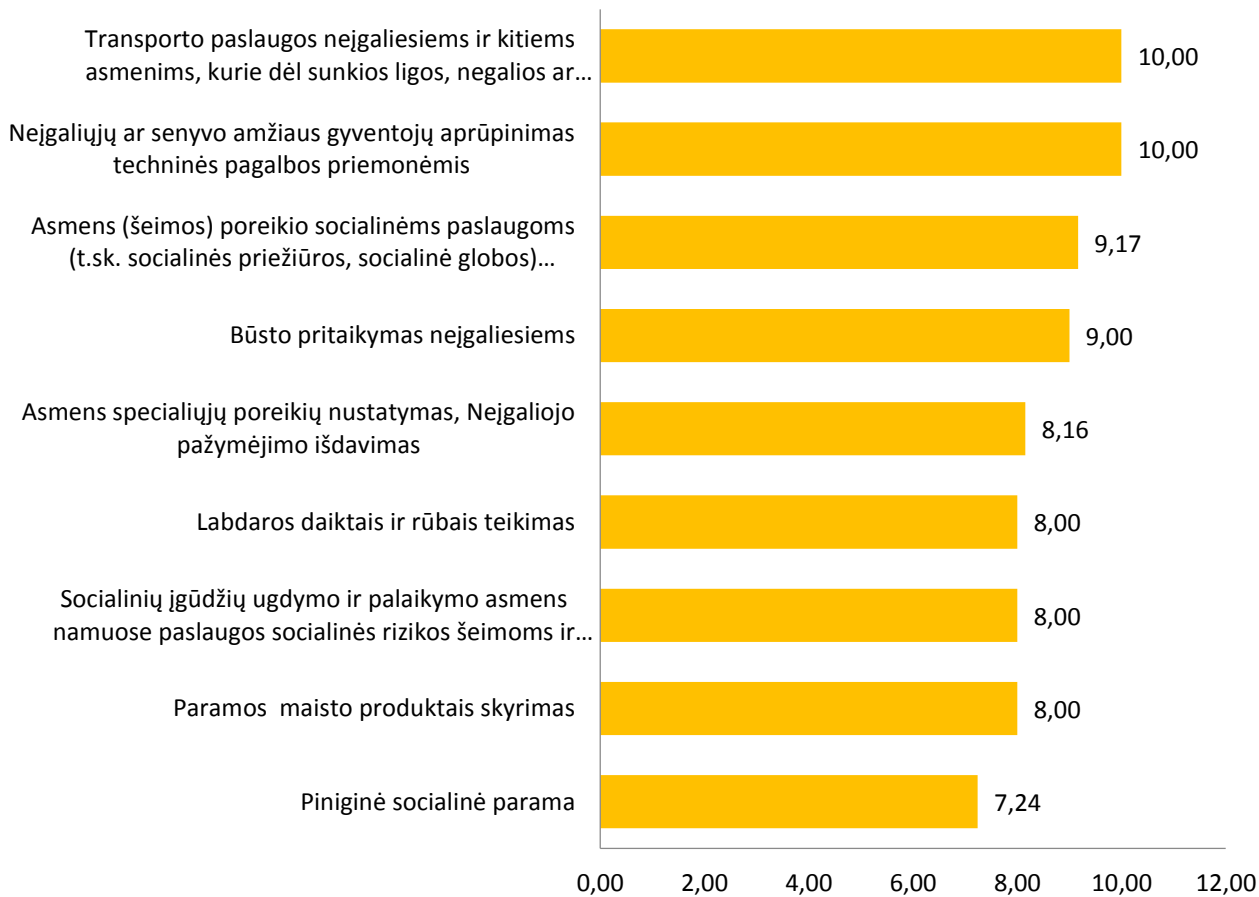
Priežastis, dėl kurios kreipėtės dėl paslaugų, buvo:	Norėdami gauti tikros informacijos N	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tikros informacijos %	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)%	Valid	Missing	Mean	Mode	Std. Deviation	Min.	Max.	VK%
Piniginė socialinė parama	5	28	15,2	84,8	33	471	1,85	2	,36	1	2	19,46
Būsto pritaikymas neįgaliesiems		1		100	1	503	2,00	2		2	2	0
Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	5	16,7	83,3	6	498	1,83	2	,41	1	2	22,4
Asmens poreikių specialiųjų nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	18	5,3	94,7	19	485	1,95	2	,23	1	2	11,79
Paramos maisto produktais skyrimas		17		100	17	487	2,00	2	,00	2	2	0
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams		2		100	2	502	2,00	2	0,000	2	2	
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas		2		100	2	502	2,00	2	0,000	2	2	

Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	2	100	2	502	2,00	2	0,000	2	2
Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	100	1	503	2,00	2		2	2

Atsakymo į klausimą „Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t. y. viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų (Marijampolės savivaldybės administracijos, Marijampolės socialinės pagalbos centro) suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas)“ rezultatai pateikti lentelėje žemiau.

2.15 lentelė. Atsakymų į klausimą „Ar Jūs esate patenkintas rezultatu ...“ rezultatai

4. Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t. y. viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų (Marijampolės savivaldybės administracijos, Marijampolės socialinės pagalbos centro) suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas):	N		Mean	Mode	Std. Deviation	Min.	Max.	VK%	PPI
	Valid	Missing							
Piniginė socialinė parama	33	471	7,24	9	2,51	1	10	34,67	72,4
Paramos maisto produktais skyrimas	17	487	8,00	8 ^a	1,46	5	10	18,25	80,0
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	503	8,00	8	0,0	8	8	0	80,0
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	2	502	8,00	8	0,00	8	8	0	80,0
Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	19	485	8,16	9	2,48	2	10	30,39	81,6
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	503	9,00	9		9	9	0	90,0
Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	6	498	9,17	9	,41	9	10	4,47	91,7
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	2	502	10,00	10	0,00	10	10	0	100
Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	503	10,00	10	0,0	10	10	0	100

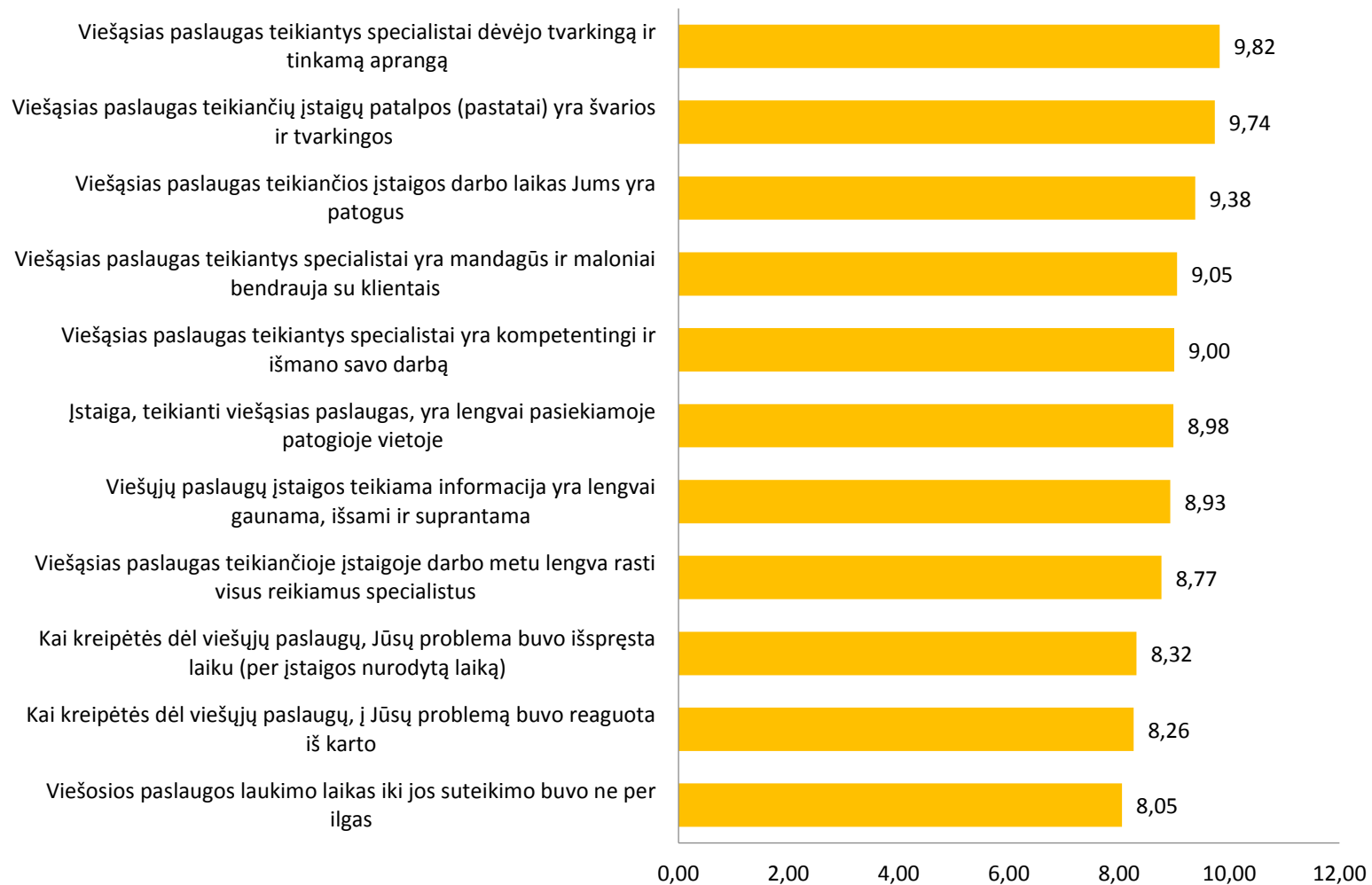


2.16 pav. Atsakymų į klausimą „Ar Jūs esate patenkintas rezultatu ...“ rezultatai

Atsakymai į klausimą „Vertindami socialines viešąsias paslaugas teikiančios Marijampolės savivaldybės administracijos darbą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku)“ pateikti lentelėje žemiau.

2.16 lentelė. Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų vertinimas

6. Vertindami socialines viešąsias paslaugas teikiančios Marijampolės savivaldybės administracijos darbą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):	N									
	Valid	Missing	Mean	Mode	Std. Deviation	Min.	Max.	VK%	PPI	
Viešosios paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	58	446	8,05	9	2,54	1	10	31,55	80,5	
Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	57	447	8,26	9	2,36	1	10	28,57	82,6	
Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	57	447	8,32	9	2,40	1	10	28,85	83,2	
Viešąsias paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	56	448	8,77	9	1,61	2	10	18,36	87,7	
Viešųjų paslaugų įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	57	447	8,93	9	1,47	4	10	16,46	89,3	
Įstaiga, teikianti viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	58	446	8,98	10	2,04	2	10	22,72	89,8	
Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	55	449	9,00	9	1,31	3	10	14,56	90,0	
Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	58	446	9,05	9	1,19	5	10	13,15	90,5	
Viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	58	446	9,38	10	1,01	5	10	10,77	93,8	
Viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	57	447	9,74	10	0,52	8	10	5,34	87,4	
Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	57	447	9,82	10	0,38	9	10	3,87	98,2	

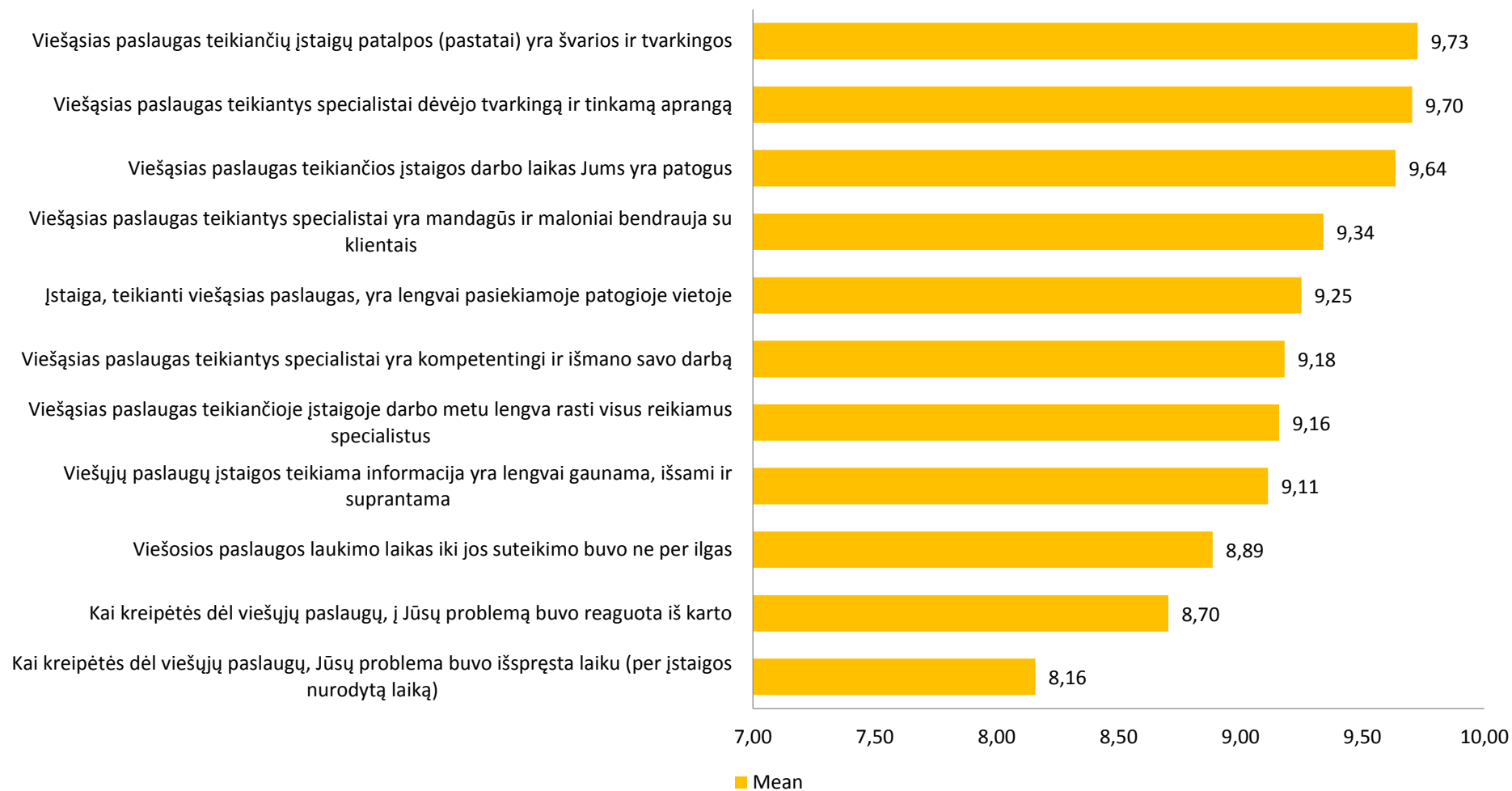


2.17 pav. Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų vertinimas

Atsakymai į klausimą „Vertindami socialines viešąsias paslaugas teikiančio Marijampolės socialinės pagalbos centro darbą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku)“ pateikti lentelėje žemiau.

2.17 lentelė. Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų paslaugų vertinimas

7. Vertindami socialines viešąsias paslaugas teikiančio Marijampolės socialinės pagalbos centro darbą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):	N									
	Valid	Missing	Mean	Mode	Std. Deviation	Min.	Max.	VK%	PPI	
Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	44	460	8,16	10	2,79	1	10	34,19	81,6	
Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	44	460	8,70	10	2,11	1	10	24,25	87,0	
Viešosios paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	44	460	8,89	10	2,07	1	10	23,28	88,9	
Viešųjų paslaugų įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	44	460	9,11	10	1,65	4	10	18,11	91,1	
Viešąsias paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	44	460	9,16	10	1,72	2	10	18,78	91,6	
Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	44	460	9,18	10	1,19	5	10	12,96	91,8	
Įstaiga, teikianti viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	44	460	9,25	10	1,30	4	10	14,05	92,5	
Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	44	460	9,34	10	1,16	5	10	12,42	93,4	
Viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	44	460	9,64	10	0,49	9	10	5,08	96,4	
Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	44	460	9,70	10	0,59	7	10	6,08	97,0	
Viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	44	460	9,73	10	0,50	8	10	5,14	97,3	



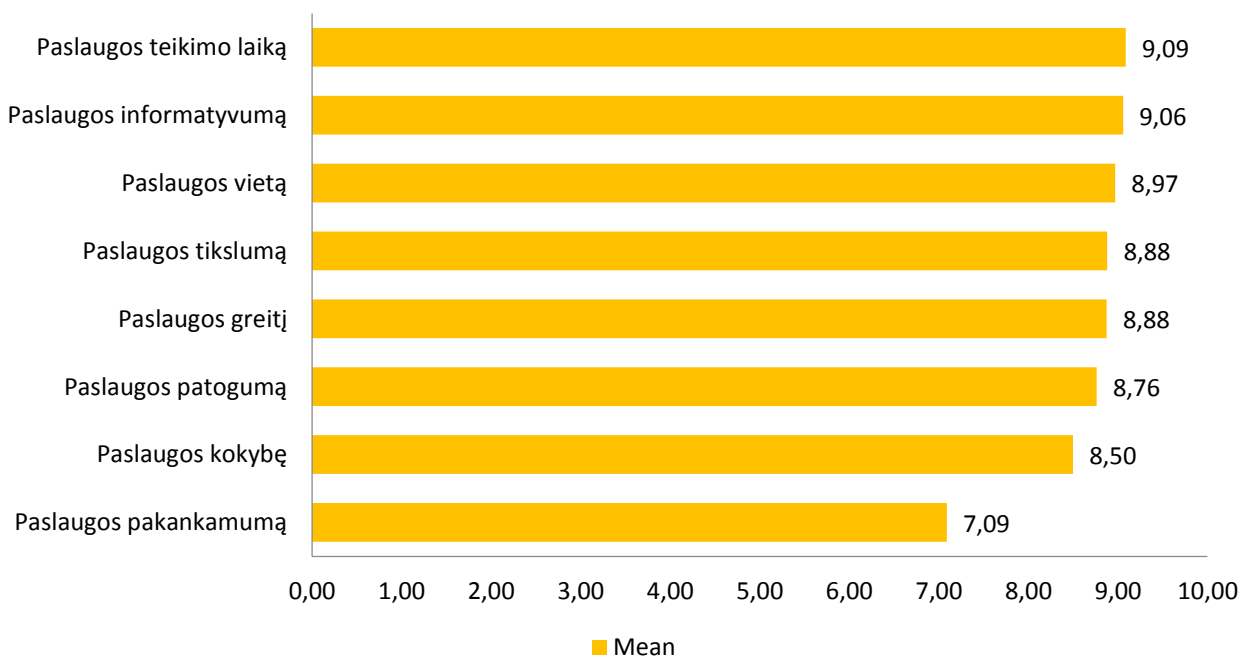
2.18 pav. Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų paslaugų vertinimas

2.4.1.5. Detalus socialinių paslaugų vertinimas

Atsakymai į klausimą „1. Kaip Jūs vertinate 1. Viešąją paslaugą (Piniginė socialinė parama) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)“ apibendrinti 2.18 lentelėje.

2.18 lentelė. Piniginės socialinės paramos vertinimas

1. Kaip Jūs vertinate 1. Viešąją paslaugą (Piniginė socialinė parama) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):	N							
	V	Mis	M	M	Std.	M	M	Var.
	ali	sin	ea	od	Devi	in	ax	Koe
	d	g	n	e	atio	.	.	f
					n			
Paslaugos pakankamumą	34	470	7,09	9	2,73	1	10	38,5
Paslaugos kokybę	34	470	8,50	9	2,46	1	10	28,94
Paslaugos patogumą	34	470	8,76	9 ^a	2,31	1	10	26,37
Paslaugos greitį	32	472	8,88	10	2,06	2	10	23,2
Paslaugos tikslumą	34	470	8,88	9 ^a	1,98	2	10	22,3
Paslaugos vietą	34	470	8,97	10	2,05	2	10	22,85
Paslaugos informatyvumą	34	470	9,06	10	1,87	2	10	20,64
Paslaugos teikimo laiką	34	470	9,09	10	1,31	5	10	14,41



2.19 pav. Piniginės socialinės paramos vertinimas

Atsakymai į klausimą „Kaip Jūs vertinate 3. Viešąją paslaugą (Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)“ apibendrinti 2.19 lentelėje.

2.19 lentelė. Paslaugos „Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas“ vertinimas

3. Kaip Jūs vertinate 3. Viešąją paslaugą (Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):	N		Mean	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing					
Paslaugos pakankamumą	6	498	9,50	9 ^a	,55	9	10
Paslaugos teikimo laiką	6	498	9,67	10	,52	9	10
Paslaugos kokybę	6	498	9,67	10	,52	9	10
Paslaugos informatyvumą	6	498	9,67	10	,52	9	10
Paslaugos tikslumą	6	498	9,67	10	,52	9	10
Paslaugos greitį	6	498	9,67	10	,52	9	10
Paslaugos patogumą	6	498	9,83	10	,41	9	10
Paslaugos vietą	6	498	10,00	10	,00	10	10

Atsakymai į klausimą „Kaip Jūs vertinate 4. Viešąją paslaugą (Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)“ apibendrinti 2.20 lentelėje.

2.20 lentelė. Paslaugos „Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas“ vertinimas

	N		Mean	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum	
	Valid	Missing	Mean	Mode	Std.Deviation	Minimum	Maximum	Var koef
Paslaugos informatyvumą	19	485	8,05	9	2,32	2	10	28,82
Paslaugos greitį	19	485	8,11	9	2,64	1	10	32,55
Paslaugos tikslumą	19	485	8,26	9	2,33	2	10	28,21
Paslaugos pakankamumą	19	485	8,53	9	2,20	2	10	25,79
Paslaugos patogumą	19	485	8,53	9	1,93	2	10	22,63
Paslaugos kokybę	19	485	8,58	9	1,95	2	10	22,73
Paslaugos vietą	19	485	8,68	10	2,11	3	10	24,31
Paslaugos teikimo laiką	19	485	8,89	9	1,56	3	10	17,55

Atsakymai į klausimą „Kaip Jūs vertinate 5. Viešąją paslaugą (Paramos maisto produktais skyrimas) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):“ apibendrinti 2.21 lentelėje.

2.21 lentelė. Paslaugos „Paramos maisto produktais skyrimas“ vertinimas

	N		Mean	Mode	Std. Deviation	Minimum	Maximum	
	Valid	Missing	Mean	Mode	Std.Deviation	Minimum	Maximum	VarKoef
Paslaugos pakankamumą	16	488	8,81	9	0,66	8	10	7,49
Paslaugos vietą	16	488	9,00	10	1,63	5	10	18,11
Paslaugos kokybę	16	488	9,31	9	0,48	9	10	5,16

Paslaugos tikslumą	16	488	9,31	9	0,48	9	10	5,16
Paslaugos patogumą	16	488	9,38	9	0,50	9	10	5,33
Paslaugos informatyvumą	16	488	9,38	9	0,50	9	10	5,33
Paslaugos greitį	16	488	9,38	9	0,50	9	10	5,33
Paslaugos teikimo laiką	16	488	9,44	9	0,51	9	10	5,4

2.4.2. Kokybinio tyrimo rezultatai

2.4.2.1. Strateginio lygmens požiūris į socialinių paslaugų kokybės gerinimą

Atliekant kokybinį tyrimą buvo suorganizuotos 4 grupinės diskusijos (fokusuotos grupinės diskusijos). 6 lentelėje pateikiama grupinių diskusijų aprašas.

2.22 lentelė. Grupinių diskusijų tipai ir vykdymo datos

Grupinės diskusijos dalyvių tipas	Data	Dalyvių skaičius, vieta
Tikslas - nustatyti socialinių paslaugų teikimo problemines sritis (strateginio lygmens požiūris)		
1 fokus grupė. MSPC ir Marijampolės savivaldybės socialinių paslaugų vadovų lygmens atstovų grupinė diskusija	2017-09-04, 10-12 val.	5 dalyviai (Marijampolė, MSPC)
2 fokus grupė. Marijampolės savivaldybės Socialinių paslaugų komiteto grupinė diskusija	2017-09-18, 16 val.	4 dalyviai (Marijampolė, Marijampolės savivaldybė)
Tikslas - nustatyti socialinių paslaugų teikimo problemines sritis (taktinio lygmens požiūris)		
3 fokus grupė. Socialinių darbuotojų grupinė diskusija (MSPC)	2017-09-18, 10-11.30 val.	7 dalyviai (Marijampolė, MSPC)
4 fokus grupė. Marijampolės savivaldybės Socialinių paslaugų departamento darbuotojų grupinė diskusija	2017-09-18, 13-14.30 val.	7 dalyviai (Marijampolė, Marijampolės savivaldybė)

Siekiant išanalizuoti strateginio lygmens požiūrį, buvo organizuotos dvi fokus grupės, į kurias pakviesti strateginio lygmens darbuotojai iš Marijampolės savivaldybės, socialinių reikalų komiteto ir MSPC. Šių fokus grupių tikslas – nustatyti problemines socialinių paslaugų teikimo sritis bei atskleisti strateginio lygmens požiūrį į socialinių reikalų opias sritis. Taip pat pagilinti ir papildyti pirmosios fokus grupės dalyvių išsakytas mintis.

Fokus grupės dalyviai vieningai sutiko, kad socialinių paslaugų paklausa Marijampolėje auga, tai diktuoja ir socialinė-ekonominė šalies situacija. Pavyzdžiui, dideli emigracijos tempai yra susiję su tuo, kad Lietuvoje lieka vieniši senyvo amžiaus žmonės, kuriems reikia socialinių paslaugų. Taip pat grupinės diskusijos dalyviai akcentavo, kad MSPC yra vienintelis kai kurių socialinių paslaugų teikėjas²¹, tai lemia augantį šio centro darbuotojų skaičių. Pats MSPC yra didelė organizacija, kuri apima 14 padalinių ir daugiau nei 177 darbuotojų.

Diskutuojant apie MSPC veiklą išsakyti šio centro privalumai. Išsakyta nuomonė, kad MSPC turi kvalifikuotus darbuotojus, kurie dažnai „*padaro daugiau nei reikia*“. Darbuotojai išklauso įvairius kursus (įžanginius ir privalomus). Grupinės diskusijos dalyviai paminėjo, kad teikiant socialines paslaugas labai svarbu ne tik bendravimas su tiesioginiais klientais, bet ir „*mokėti bendrauti su jų artimaisiais*“. MSPC stengiasi būti aktyvus socialinių paslaugų ekosistemos Marijampolėje dalyvis - dalyvauja projektinėse veiklose, „*renjamos paraiškos, aktyviai bendrauja su bendruomene, Caritu*“, pavyzdžiui, kompleksinių paslaugų projekte, su policijos įstaigomis, bendraujama su kolegija dėl studentų praktikų, tačiau studentai pasibaigus praktikai nepasilieka.

²¹ pavyzdžiui, *Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos; Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų; Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams; krizių centro paslaugos, ruošia įtėvius ir globėjus ir kt.*

Centras organizuoja įvairias veiklas, renginius, pritraukiami verslo partneriai, tokie kaip Grite, Mantinga.

Apibendrinant diskusijų grupėje išsakytas mintis apie problemas, teikiant MSPC paslaugas, galima jas sugrupuoti į keletą stambių sričių:

- Šalies politinė, teisinė aplinka

Grupinės diskusijos dalyvių nuomone, situacija Lietuvoje yra sudėtinga, tiek požiūrio į socialines paslaugas, tiek savanorystės skatinimo aspektais („savanorystė neveikia, socialinės darbuotojos kartu ir savanorės“). Reikia daugiau investuoti į reklamą, reklama kuri yra – nepakanka. Sunkiai įsitraukia verslas ir bendruomenės į socialinių paslaugų teikimą, yra keletas partnerių, bet jų neužtenka.

Tarp problemų buvo įvardinta ir biurokratija, grupės diskusijos dalyviai pabrėžė, kad „dokumentacijos daug, ten kur nėra taip svarbu“. Šalies vadovų sprendimai būna skuboti ir priimti, o sistema jiems neparengta, kaip vaikų namų naikinimo klausimu. „Nusprendžiama situaciją, bet pokyčiams nepasiruošta“. Globėjų reikia daug, o vaikai gražinti į problemines šeimas, „budim dieną naktį prie durų“. Šią problemą įvardijo ir socialinių reikalų komiteto nariai.

Kai kurie iš grupinės diskusijos dalyvių išreiškė nuomonę, kad tikslinga pergaltvoti paramos priemonės, pasak fokus grupės dalyvio „Netinkama socialinės paramos forma – piniginių pašalpos gilina asocialių šeimų problemas“.

- Su žmoniškųjų išteklių valdymu susijusios problemos, kurios apima darbuotojų samdymo, palaikymo-motyvavimo ir kaitos problemas.

Analizuojant problemas, išsakyta nuomonė, kad vis dėlto darbuotojų kaita didelė, dėl didelio darbo krūvio, mažo darbo užmokesčio („apie 400 Eur į rankas“) ir sunkaus - fiziškai ir emociškai - darbo. O ypač tai yra susiję su klientų specifiškumu.

Taip akcentuota, kad paslaugų kokybė nepriklauso nuo darbuotojo, pinigų nėra, o tai sąlygoja darbo priemonių ir transporto priemonių stoką. Klientai dažniausiai „skundžiasi dėl to, ko negavo“, o ne dėl paslaugų kokybės.

Apibendrinant strateginio lygmens požiūrį ir išsakytas mintis išskirtos svarbiausios problemos susijusios su socialinių paslaugų teikimo kokybės gerinimu Marijampolės savivaldybėje ir MSPC (7 lentelė).

2.23 lentelė. Strateginio lygmens grupinės diskusijos išskirtos problemos

Kategorija	Subkategorija	Teiginys ²²
Nepakankamas gerosios praktikos viešinimas	Labiau viešinti gerąją praktiką	MSPC vertina gerai, stengiasi, tik gal reikia labiau viešinti gerąją praktiką.
Menka savanorystės praktika	Savanorystė neveikia	Savanorystė neveikia, socialinės darbuotojos kartu ir savanorės.
	Nėra savanorių	Savanorystės situacija prasta, nėra savanorių, bendraujama su kolegija dėl studentų praktikų, tačiau studentai pasibaigus praktikai nepasilieka.
Netobula politinė	Studentai po praktikos nepasilieka	
	Valstybės lygmens problemų sprendimo poreikis	Bet reikia valstybės lygmens problemų sprendimo.
	Nepasiruošiama pokyčiams	Priimtas sprendimas nutraukti [vaikų namus], o naujo nėra.
	Vaikų namus uždare, o nėra kur vaikų dėti	Pačioje socialinėje sistemoje vyksta pertvarkos, vaikų namus uždare, o nėra kur vaikų dėti.

²² Teiginiai, tai fokus grupės dalyvių išsakytos mintys – citatos.

Kategorija	Subkategorija	Teiginys ²²
teisinė aplinka	Įstatymai netobuli	<i>Įstatymai netobuli.</i>
	Biurokratija	<i>Biurokratizmas, popierizmas labai svarbu, kai nutinka nelaimė.</i>
	Dokumentų gausa	<i>„dokumentacijos daug, ten kur nėra taip svarbu“</i>
	Valstybės licencijos nėra	<i>Tendencijos.. laikina globa ant bangos.. valstybės licencijos nėra.</i>
Finansinių išteklių pritraukimo ir paskirstymo problema	Riboti finansiniai ištekliai	<i>Jeigu turim ribotą pinigų maišą [finansai]..</i>
	Biudžeto formavimo problema	<i>Biudžeto formavimo problema – kur pridėti kur atimti.</i>
Žmogiškųjų išteklių valdymo problematika	Trūksta etatų	<i>Trūksta etatų, daugiau reiktų įsteigti.</i>
	Budinčio socialinio darbuotojo poreikis	<i>Budintis socialinis darbuotojas reikalingas.</i>
	Sunkus darbas	<i>Darbas sunkus ir fiziškai ir emociškai. Klientai yra specifiniai. Narkomanai, alkoholikai, socialinės rizikos šeimos, su protine negalia asmenys ir kiti</i>
	Nesaugus darbas	
	Darbo priemonių ir transporto trūkumas	<i>Darbo priemonių ir transporto priemonių stoka.</i>
	Didelė darbuotojų kaita	<i>Darbuotojų kaita didelė, pagrinde dėl didelio darbo krūvio, mažo darbo užmokesčio (apie 400 eur į rankas) ir sunkaus - fiziškai ir emociškai - darbo.</i>
	Didelis darbo krūvis	<i>„Klientai yra specifiniai“</i>
	Mažas darbo užmokestis	<i>Krūviai dideli, pinigų nėra (biudžeto ribos), ilgos procedūros (komisija po komisijos).</i>
	Ilgos procedūros	
Nuolatinės komisijos		

Apibendrinant strateginio lygmens socialinių paslaugų teikimo probleminis sritis, galima išskirti kritines:

- Netobula politinė teisinė aplinka – tai sisteminė problema, kuri apima valstybės lygmenyje kylančias pamatines problemas, tokias, kaip įstatymų aktų netobulumas, neparengta įstatyminė bazė paslaugų teikimui.
- Finansinių išteklių pritraukimo ir paskirstymo problema, kuri dažnai yra pagrindinis riboklis teikiamų paslaugų kokybei užtikrinti, įrangos supirkimui, naujų etatų sukūrimui ir kt.
- Žmogiškųjų išteklių probleminė sritis, kuri apima *personalo valdymo problemas, naujų etatų poreikį, ar peržiūrėjimą esamų, sudėtingas darbo sąlygas, darbo priemonių ir transporto trūkumą.*

2.4.2.2. Taktinio lygmens darbuotojų požiūris į socialinių paslaugų kokybės gerinimą

3 fokus grupės rezultatai. 3-čios fokus grupės dalyviai MSPC skirtingų skyrių darbuotojai - socialiniai darbuotojai, dalyvavo septynios skirtingų padalinių darbuotojos. Toliau analizė pateikiama kiekvienam padaliniui, o poskyrio gale pateikiama apibendrinant probleminių sričių kategorijų lentelės.

Laikinas apgyvendinimas ir apgyvendinimas nakvynės namuose; Kompensacinės technikos nuomos (labdaros) padalinys ir Darbo terapijos padalinys

Diskusija apie *Laikinosios nakvynės namų* pagrindines veiklos problemas paslaugų kokybės gerinimo aspektu, atskleidė, kad pagrindinė probleminė sritis susijusi su **žmogiškųjų išteklių valdymo sritimi**. Akcentuotas socialinių darbuotojų ir specialistų poreikis, dėl augančios socialinių paslaugų paklausos ir su tuo susijusių didelių darbo krūvių. Ypatingai akcentuotas terapijos specialisto poreikis, reikalingi kvalifikuoti darbuotojai, tuo tarpu darbo užmokestis šiai pozicijai yra „per mažas“, o tai yra vienas pagrindinių trikdžių pritraukiant jaunos ir kvalifikuotas specialistus. Apskritai, diskusijos metu iškeltas klausimas, ar dėl sudėtingų darbo sąlygų, neturėtų būti pakeistas požiūris į socialinio darbuotojo specialybę valstybiniu mastu dėl darbo laiko apskaitos šiems darbuotojams: „Per trumpos atostogos ir per ilga darbo diena“, todėl ši profesija nepatraukli. Diskutuojant apie techniką, įrangą ir infrastruktūrą išsakytos mintys akcentuoja didesnių patalpų poreikį, bei kompiuterių trūkumą.

Kalbant apie paslaugas, pastebima teisinių aktų netobulumo problema. Reikėtų tikslinti socialinių paslaugų kataloge pateikiamas sąvokas, pavyzdžiui laikinas apnakvindinimas „iki trijų parų“, kyla klausimas trys paros per savaitę, per mėnesį, ar per metus.

Pagalba į namus, Dienos socialinė globa namuose

Grupinės diskusijos metu apie Pagalbos namuose tarnybos veiklą taip pat išskyrė su žmogiškųjų išteklių valdymu sietinas problemas, tai ir etatų trūkumas paslaugoms teikti, per mažas darbo užmokestis ir per didelis darbo krūvis, ypačingai personalo specialistei, dėl darbo sutarčių nuolatinių papildymų, daromi visi įrašai sutartyse.

Kaip naujas aspektas paminėtas - emocinė įtampa darbe, tai lemia klientų specifika, sudėtingas bendravimo būdas, bendravimas su klientų artimaisiais. Dar vienas su personalo kvalifikacijos gerinimu susijusi problema buvo paminėtas - įvairesnių mokymų poreikis. Išsakytos mintys, kad mokymų yra, bet jų turinys kartojasi.

Su technika, įranga ir infrastruktūra pagrindinės sietinos problemos išskirtos šios:

- **Transporto trūkumas**, kadangi daug klientų aptarnaujame kaimiškose vietovėse, todėl iš miesto centro sunku juos pasiekti;
- **Trūksta įrangos**, spec. poreikius turintys ne visada gauna lovų, tualetų kėdžių.
- **Darbuotojams trūksta specialių rūbų**, visus klientus aptarnaujame su tais pačiais.
- **Per mažos patalpos**, vienoje patalpoje sėdi keturi darbuotojai, o karais reikia privatumo su klientu bendraujant.

Diskusijų grupėse neišsiskyrė opių problemų susijusių su tinklaveikla ir komunikacija su kitomis atsakingomis socialinės sistemos institucijomis. Analizuojant pagalbos tarnybos paslaugas akcentuotas bendradarbiavimo su medicinos darbuotojais, t.y. Daug laiko sugaištama poliklinikose laukiant kol išrašys klientams receptus. „Gydytojai neišrašo siuntimo nuolatinei slaugai, kai tikrai matom, kad jos reikia“.

Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas

Diskutuojant apie PSPŠ tarnybos paslaugų teikimą išsakytos nauji aspektai susiję su darbo specifika. Akcentuota didelė rizika vykstant į socialines rizikos šeimas, kuriose dažnai slypi pavojų susirgti užkrečiamomis ligomis, kyla nesaugumo jausmas, nes bendraujama su alkoholikais ir narkomanais. Su tuo labai susijusi darbuotojų patiriama emocinė įtampa dėl bendravimo su nestabilios psichikos asmenimis - alkoholikais, narkomanais, žmonės su psichikos negalia (sulaukiam grasinimų).

Taip pat teikiant PSPŠ tarnybos paslaugas susiduriama su Transporto trūkumu, darbuotojai naudojami savo automobiliais arba viešuoju transportu. Akcentuotas ir atskirų kabinetų uždariems pokalbiai su klientais.

Diskutuojant apie tinklaveiklą susijusią su paslaugomis, išsakyta pozicija, kad – „Būtų gerai kiekvieną rytą gauti iš policijos informaciją, susijusią su rizikos šeimomis“.

Transporto paslaugos neįgaliesiems

Teikiant transporto neįgaliesiems paslaugas akcentuotas automobilių nusidėvėjimo problema. Pastebima, kad automobilių būklė prasta -tikslinga atnaujinti automobilių parką. Ir ypatingai svarbu autobusus pritaikyti vežioti neįgaliesiems

Taip pat diskutuojant apie šias paslaugas akcentuotos darbuotojų darbo krūvio, apmokėjimo problematika, bei kylančią emociją įtampą dėl bendravimo su klientais

Ilgalaikės socialinės globos paslaugos

Diskusija apie MSPC Ilgalaikės socialinės globos paslaugas iš dalies pakartojo prieš tai aprašytas problemas, susijusias su žmogiškųjų išteklių pritraukimu ir išlaikymo problematika. Ypatingai akcentuotas užimtumo specialisto trūkumas, taip pat slaugytojos etato, kuris budėtų savaitgaliais, naktimis.

Diskusuojant apie techniką, įrangą ir infrastruktūrą išakytos mintys, kad situacija turėtų pasikeisti, nes šiuo metu vykdomas projektas, pagal kurį numatyta įsigyti funkcinės lovas, stacionarius keltuvus, įrengtas užimtumo kambarys, tačiau jau dabar matyti, kad nebus išspręstas sandėlio socialinės globos padalinyje klausimas.

Diskusuojant apie tinklaveiklą ir komunikaciją teikiant ilgalaikės socialinės globos paslaugas jokių didelių trikdžių neišsakyta - komunikacijoje problemų nėra, kreipiamės į institucijas ir visas problemas išsprendžiame.

Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas neįgaliesiems

Grupinė diskusija apie asmenų, turinčių intelekto sutrikimų, dienos užimtumo padalinio teikiamas paslaugas iškėlė panašias problemas, svarbiausia jų tai terapijos specialistų trūkumas, akcentavo darbo su neįgaliaisiais specifika – „su neįgaliaisiais sunku dirbti“, kyla didelė darbuotojų emocijinė įtampa, darbo krūvis didelis – „galimas perdegimo sindromas“. Grupinės diskusijos dalyviai akcentavo mokymų poreikį, bet šiuo atveju pabrėžė, kad reikalingos konkrečios darbo metodikos, kaip u neįgaliaisiais dirbti („Trūksta realiai naudingų ir pritaikomų praktinių seminarų darbui su neįgaliais žmonėmis. Gal metodikų, kuo užsiimti, kaip atvesti užsiėmimus“). Paslaugų kokybę pagerintų darbo erdvių sukūrimas

Apibendrinant fokus grupės diskusiją, pritaikytas turinio analizės metodas, išskiriant pasikartojančias kategorijas iš diskusijos su socialiniais darbuotojais. Taigi grupinė diskusija atskleidė panašias skirtingų MSPC skyrių problemines sritis. Labiausiai akcentuota probleminei sritis - žmogiškųjų išteklių valdymo, kuri apima šias išsakytas kategorijas: darbuotojų trūkumas, nepatrauklaus darbo užmokestis, didelis darbo krūvis, emocijinis stresas darbe, saugumo jausmo nebuvimas ir įvairių kvalifikacijos kėlimo mokymų trūkumas (žr. 8 lentelė).

2.24 lentelė. Žmogiškųjų išteklių valdymo problematika (pritraukimas, išlaikymas ir motyvavimas) bendrai visiems MSPC skyriams

Kategorija	Subkategorija	Teiginys
Darbuotojų trūkumas	Socialinių darbuotojų trūkumas	<i>Trūksta užimtumo specialisto, slaugytojos etato (savaitgaliais, naktimis nėra specialisto). Trūksta meno terapijos specialisto, su neįgaliaisiais sunku dirbti. Trūksta etatų paslaugoms teikti.</i>
	Terapijos specialistų trūkumas	<i>Trūksta socialinių darbuotojų ir specialistų, ypatingai terapijos padalinyje.</i>
Nepatrauklus darbo užmokestis	Mazgas darbo užmokestis	<i>Per mažas darbo užmokestis. Per mažas darbo užmokestis.</i>
	Didelis darbo krūvis	<i>Per didelis darbo krūvis personalo specialistei. Per didelis darbo krūvis.</i>
Stresas darbe	Ilga darbo diena	<i>Per trumpos atostogos ir per ilga darbo diena.</i>
	Emocijinė įtampa	<i>Didelė emocijinė įtampa kylanti dirbant su klientais. Didelė darbuotojų emocijinė įtampa. Jaučiama emocijinė įtampa darbe.</i>
	Ne geras mikroklimatas darbe	<i>Ne visada yra geras kolektyvo mikroklimatas – kolektyvas didelis, visko būna.</i>
	Perdegimo sindromai	<i>Galimas perdegimo sindromas.</i>

Kategorija	Subkategorija	Teiginys
Saugumas stoka	Saugumo stoka	<i>Nėra saugumo teikiant paslaugas.</i>
	Baimė dėl sveikatos	<i>Lankomos asocialios šeimos, narkomanai, baisu užsikrėsti utelėmis, ar kitomis baisiomis ligomis.</i>
Įvairių kvalifikacijos kėlimo mokymų trūkumas	Trūksta realių mokymų	<i>Trūksta realiai naudingų ir pritaikomų praktinių seminarų darbui su neįgaliais žmonėmis. Gal metodikų, kuo užsiimti, kaip atvesti užsiėmimus, ką su jais daryti ir kaip.</i>
	Trūksta naudingų mokymų	
	Trūksta pritaikomų mokymų	
	Trūksta užsiėmimų vedimo metodikų	
	Reikia įvairių mokymų	<i>Daugiau mokymų ir įvairesnių. Mokymai turi būti įvairesni.</i>
	Žema darbuotojų kvalifikacija	<i>Reikia pripažinti, kad yra žema darbuotojų kvalifikacija. Darbuotojams trūksta kvalifikacijos.</i>

Kita aktuali probleminė sritis apima įrenginių ir infrastruktūros valdymą. Analizuojant fokus grupių dalyvių išsakytas mintis, išskirtos pagrindinės kategorijos atspindinčios šios srities ribotumą teikiant socialines paslaugas (žr. 2.25 lent.). Taigi pagrindiniai barjerai teikiant socialines paslaugas įvardinti šie: *patalpų trūkumas, darbo priemonių, specialios įrangos, transporto trūkumas ir IT technologijų ribotumas.*

2.25 lentelė. Įrenginių ir infrastruktūros problematika

Kategorija	Subkategorija	Teiginys
Patalpų trūkumas	Trūksta erdvių	<i>Trūksta erdvių</i>
	Mažos patalpos	<i>Per mažos patalpos Dar vis netobula TPP programa TPP toli nuo centro. Per mažos patalpos, vienoje patalpoje sėdi keturi darbuotojai, o karais reikia privatumo su klientu bendraujant.</i>
	Pagalbinių patalpų trūkumas	<i>Pagalbinių patalpų trūkumas, virtuvėlės, didesnės salės. Trūksta vietų paslaugoms suteikti</i>
Darbo priemonių, specialios įrangos ir transporto trūkumas	Darbo priemonių stoka	<i>Ribojamos darbo priemonės Kompiuterių trūkumas Darbuotojams trūksta specialių rūbų, visus klientus aptarnaujame su tais pačiais.</i>
	Specialios įrangos trūkumas	<i>Trūksta įrangos, spec. poreikius turintys ne visada gauna lovų, tualetų kėdžių.</i>
	Transporto trūkumas	<i>Transporto trūkumas, kadangi daug klientų aptarnaujame kaimiškose vietovėse.</i>
IT technologijų ribotumas	Netobula IT sistema	<i>Taip pat IT sistema nėra tobula.</i>

Analizuojant fokus grupės dalyvių išsakytą nuomonę, išskirta ir su procedūromis ir procesais susijusi problematika, kuri daugeliu atveju atspindi dokumentų valdymo problematiką: *Sutarčių nuolatinis keitimas; Aktų pildymas; Daug dokumentacijos; Problemos su teisiniais dokumentais (žr. 2.26 lent.).*

2.26 lentelė. Procedūrų ir procesų problematika

Kategorija	Subkategorija	Teiginys
Dokumentų valdymo problematika	Sutarčių nuolatinis keitimas	<i>Nuolatinis sutarčių keitimas dėl biuletenių. Daug darbo personalo specialistei.</i>
	Aktų pildymas	<i>Dienos aktų pildymas</i>
	Daug dokumentacijos	<i>Daug dokumentacijos. Jei policija atveža žmogų, reikia pildyti formą, jei pats žmogus ateina, nereikia.</i>
	Problemos su teisiniais dokumentais	<i>Klientai nesusitvarko teisinių reikalų.</i>

Analizuojant komunikacijos ir tinklaveiklos problemines sritis (2.27 lentelė), esminių problemų neįvardinta. Daugelio dalyviu išsakyta mintis, jog ypatingų problemų dėl tinklaveiklos su įvairiomis susijusiomis įstaigomis nekyla. Tačiau pavieniai pasisakymai visgi indikuoja, kad yra problemų su medicinos įstaigų darbuotojais, dėl procedūrų išrašant siuntimus ir receptus klientams. Taip pat išsakyta nuomonė, kad tikslinga gerinti komunikaciją tarp policijos ir socialinių darbuotojų, kurie dirba su rizikos šeimomis.

1 lentelė. Komunikacija ir tinklaveikla

Kategorija	Subkategorija	Teiginys
Problematika susijusi su gydytojais	Gydytojai neišrašo siuntimo nuolatinei slaugai	<i>Gydytojai neišrašo siuntimo nuolatinei slaugai, kai tikrai matom, kad jos reikia.</i>
	Medicinos įstaigose sugaištamas laikas	<i>Daug laiko sugaištama pas gydytojus, kai reikia gauti receptus.</i>
Didesnio klientų artimųjų įsitraukimo poreikis	Reikia didesnio tėvų įsitraukimo	<i>Didesnio reiktų tėvų įsitraukimo ir domėjimosi savo artimųjų veikla, užimtumu [neįgalūs vaikai].</i>
Nepakankama komunikacija su priežiūros institucija	Poreikis daugiau informacijos iš policijos apie rizikos šeimas	<i>Būtų gerai kiekvieną rytą gauti iš policijos informaciją, susijusią su rizikos šeimomis. Ateini ryte ir randi informaciją pašte apie rizikos šeimą.</i>

4-os fokus grupės rezultatai. Dalyviai Marijampolės savivaldybės Soc. Skyriaus darbuotojos. Diskusijos tikslas - nustatyti Marijampolės savivaldybės socialinių paslaugų kokybės gerinimo kryptis.

Diskutuojant apie socialines paslaugas teikiamas Marijampolės socialinių paslaugų departamento kompetencijos srityje darbuotojos akcentavo darbo krūvio problematiką, kuris per metus netolygiai pasiskirsto. Pvz., žmonių padaugėja šildymo sezonu. Taigi didelis krūvis turi sezoniškumo požymių.

Apskritai grupinės diskusijos dalyvės pastebi, kad bendra socialinė situacija bloga, socialinių paslaugų klientų daugėja. Ir klientai ateina iš tų pačių šeimų – „Situacija liūdna, - šeimos gauna pašalpą ir ateina vaikai pašalpos. Kaip verslo modelis..“. Tai neatsiejama ir nuo šalies mentaliteto, socialinės ekonominės situacijos šalyje – „Algos mažos, dideli krūviai“. Išsakyta mintis, kad su socialiniais būstais taip pat yra daug problemų, jų gyventojai nepakelia finansinės naštos, auga skolos – „Su socialiniais būstais problemų daug – didelės skolos“.

Kita problema susijusi su priimtais teisės aktais, įstatymais. Grupinės diskusijos dalyvės pastebėjo, kad šioje srityje yra komunikacijos problemų „Iš ministerijos geresnė komunikacija galėtų būti, dėl aktų pasikeitimų. Per vėlai sužinome apie priimtus sprendimus. Trūksta jų išaiškinimo.“

Esama ir darbuotojų kvalifikacijos kėlimo problemų, yra mokymų poreikis – „Mokymų norim – neleidžia“, dėl didelio krūvio nėra kada.

Esamos IT sistemos palengvina darbą, tačiau trūkumų irgi turi. Ir klientai susiduria su sunkumais – „Elektroninės paraiškos netobulos, nuima popierinį vargą, bet neprisega dokumentų, kyla kitokių problemų.“

Piniginė socialinė parama

Apibendrinant piniginės paramos teikimo paslaugas, diskusijų dalyvės išsakė savo poziciją dėl tobulinimo galimybių. Dalyviai mano, kad reikia lengvinti prašymų formas, kad būtų labiau suprantamos klientams - „*Lengvinti prašymus. Dabar sudėtingas, apie 10 lapų. Patys klientai sunkiai užsipildo, ateina pas mus*“. Pastebėta, kad dažnai klientai ateina pas specialistus užsipildyti formas, nes savarankiškai jų nesupranta.

Pastebėta, kad teikiant socialines paslaugas proceso sklandumas priklauso nuo pačio kliento, nuo informacijos surinkimo - „*Sunku, kai ateina neapsisprendęs klientas, pavyzdžiui, dėl globos namų. Neturi dokumentų. Tada daug laiko užima konsultacijos. Turime paruoštukus klientams (informacijos). Bet dažnai būna nenustatyti socialiniai poreikiai, reikia derinti su medikais*“.

Būsto pritaikymas neįgaliesiems

Teikiant būsto pritaikymo neįgaliesiems paslaugas, didžiausia problema yra viešieji pirkimai („Daro viešuosius pirkimus, kiekvienam atvejui atskiras pirkimas.“). Atsižvelgiant į esamas kainas rinkoje, rangovams nėra įdomus maži projektai. Iškyla poreikis derinti būsto įrengimo sąlygas, ne viskas klientams tinka („*dažnai klientai nepatenkinti atliktais darbais, spalva ne tinka*“).

Paramos maisto produktais iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo skyrimas

Atliekant paramos maisto produktais iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo skyrimo paslaugų analizę, pagrindinė įvardinta problema, kad ne visiems klientams šios paramos reikia, kartais klientai nesivargina ateiti pasiimti maisto produktų, tokiu atveju maisto likutis perskirstomas sunkiai besiverčiantiems klientams („Būna kad neateina kelis kartus, išbraukiame, likutis perduodamas, kam labiausiai reikia“). Pagrindiniai kriterijai pagal kuriuos teikiama parama yra šeimyninė padėtis ir pajamos.

Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, neįgaliojo pažymėjimo išdavimas

Teikiant šią paslaugą išsakytos problemos susijusios su darbuotojų trūkumu (Trūksta žmonių), taip pat pastebėta, kad neįgaliojo pažymėjimo išdavimo procesas užtrunka, pildomas prašymas, tikrinami dokumentai, vertina specialiųjų poreikių vertinimo komisija, jei suteikiamas terminuotai neįgalumo lygis, situacija kartojama po kelių metų

Tuo tarpu slaugai prašymai ir jų tenkinimas yra lengvesnis procesas („Lengvesnis procesas (neužtrunka) Prašymas slaugai->priimamas prašymas->išduodama slauga“).

Pagrindinė mintis išsakyta dėl šių paslaugų teikimo siejama su nepakankama komunikacija apie pasikeitusius teisės aktus - „Reikia geresnės komunikacijos iš vyriausybės apie aktų pasikeitimą“

Apibendrinant išsakytą problematiką socialinių paslaugų teikimui, išskirtos šios probleminės sritys (2.28 lentelė): *Netolygus darbo krūvis, Nesudaromos galimybės mokytis, Mažas atlyginimas, Procedūrų ir procesų neapibrėžtumai, Teisinės bazės neapibrėžtumai, Sena infrastruktūra ir kompiuterinė įranga, Ribotas automobilių naudojimosi galimybės.*

2.28 lentelė. MSA SRD darbuotojų fokus grupės apibendrinimas

Kategorija	Subkategorija	Teiginys
Netolygus darbo krūvis	Dideli krūviai	Trūksta žmonių.
	Trūksta žmonių	Jaučiasi periodiškumas – krūviai priklauso nuo sezoniškumo.
	Netolygus krūvio pasiskirstymas sezonais	Mokymų norime – neleidžia.
Nesudaromos galimybės mokytis	Nėra galimybės mokytis	Algos mažos, dideli krūviai.
Mažas atlyginimas	Mažas atlygis	Emocinis streso valdymas.
Procedūrų ir procesų neapibrėžtumai	Sudėtingas prašymų pateikimo procesas	Lengvinti prašymus. Dabar sudėtingas, apie 10 lapų.
	Klientai nesugeba savarankiškai užpildyti prašymus	Patys klientai sunkiai užsipildo, ateina pas mus.
	Daug laiko užima konsultacijos	

	<p>Ilgos procedūros</p> <p>Netobulos elektroninės paraiškos</p> <p>[elektroniniu būdu] nepateikia dokumentų</p> <p>Viešųjų pirkimų daug ir skirtingi</p> <p>Specialiųjų poreikių nustatymo problemos</p> <p>Užtrunka svarstymai ir sprendimai</p>	<p><i>Norėtų trumpesnių procedūrų</i></p> <p><i>Sunku, kai ateina neapsisprendęs klientas, pavyzdžiui dėl globos namų. Neturi dokumentų. Tada daug laiko užima konsultacijos.</i></p> <p><i>Turime paruoštukus klientams (informacijos).</i></p> <p><i>Bet dažnai būna nenustatyti socialiniai poreikiai (derinti su medikais).</i></p> <p><i>Elektroninės paraiškos netobulos, nuima popierinį vargą, bet neprisega dokumentų, kyla kitokių problemų.</i></p> <p><i>Daro viešuosius pirkimus, kiekvienam atvejui atskiras pirkimas. Rangovai nenori eiti į tokius nedidelius pirkimus. dažnai klientai nepatenkinti atliktais darbais, spalva ne tinka.</i></p> <p><i>Problemos kyla su specialiųjų poreikių nustatymu, neįgaliojo pažymėjimo išdavimas. Užtrunka sprendimai spec. poreikių komisijoje.</i></p>
Teisinės bazės neapibrėžtumai	<p>Aktai dažnai keičiasi</p> <p>Išstatymai dažnai keičiasi</p> <p>Nepakankama komunikacija iš ministerijos dėl aktų pasikeitimo</p> <p>Pavėluotai sklinda informacija apie pakeitimus</p> <p>Trūksta aktų išaiškinimo</p>	<p><i>Priimti aktai, įstatymai dažnai keičiasi.</i></p> <p><i>Iš ministerijos geresnė komunikacija galėtų būti, dėl aktų pasikeitimų.</i></p> <p><i>Reikia geresnės komunikacijos iš vyriausybės apie aktų pasikeitimą</i></p> <p><i>Per vėlai sužinome apie priimtus sprendimus.</i></p> <p><i>Trūksta jų išaiškinimo.</i></p>
Sena infrastruktūra ir kompiuterinė įranga	<p>Sena infrastruktūra</p> <p>Sena kompiuterinė įranga</p>	<p><i>Infrastruktūros užtenka, galėtų būti naujesni. Kompiuteriai galėtų būti naujesni.</i></p>
Ribotas automobilių naudojimosi galimybės	<p>Automobilių naudojimosi problema</p>	<p><i>Automobilį priskirti departamentui</i></p>

2.4.3. Kiekybinio ir kokybinio tyrimų rezultatų apibendrinimas

Atsižvelgiant į kiekybinio ir kokybinio tyrimo rezultatus pateikiama MSPC SSGG analizė (2.29 lentelė).

2.29 lentelė. Marijampolės socialinės pagalbos centro ir jo padalinių SSGG analizė

Silpnybės	Stiprybės
<p>Nepakanka personalo</p> <p>Pasenusi org. technika</p> <p>Nėra aiškaus procesų aprašymų</p> <p>Mažas darbo užmokestis</p> <p>Nėra saugumo vykdant užduotis</p> <p>Darbuotojai neturi galimybių kelti kvalifikaciją</p> <p>Nėra specialistų (užimtumo, slaugytojo, meno terapijos, darbuotojų dirbančių savaitgaliais, naktimis)</p> <p>Sunku prisitraukti savanorius</p>	<p>Vienintelė tokia įstaiga Marijampolės apskrityje</p> <p>Lojalūs darbuotojai</p> <p>Aktyvus dalyvavimas projektinėse veiklose</p> <p>Aktyvus bendruomenės įsitraukimas</p> <p>Aktyvus verslo partnerių įsitraukimas</p> <p>Bendradarbiaujama su policija, savivalda</p>
Grėsmės	Galimybės
<p>Darbuotojų kaita</p> <p>Mažėjanti teikiamų paslaugų kokybė</p> <p>Teikiamų paslaugų portfelio mažėjimas, dėl teisinės bazės</p>	<p>Steigti daugiau etatų</p> <p>Mažinti teisinės bazės neapibrėžtumus</p> <p>Gerinti infrastruktūrą ir gerinti aprūpinimą darbo</p>

pasikeitimų; Mažėjantis gyventojų skaičius, didėjantis socialinių paslaugų poreikis	priemonėmis Kurti darbuotojams ir klientams draugišką aplinką Tobulinti procesus ir įsidięgti vadybos sistemą
--	---

Visuomenės apklausos, kokybinio tyrimo ir SSGG analizės rezultatai naudojami MSPC teikiamų paslaugų kokybės gerinimo projektui ir pokyčių įgyvendinimo veiksmų plano sudarymui.

2.30 lentelė. Marijampolės savivaldybės administracijos socialinių reikalų departamento socialinių paslaugų skyrius SSGG analizė

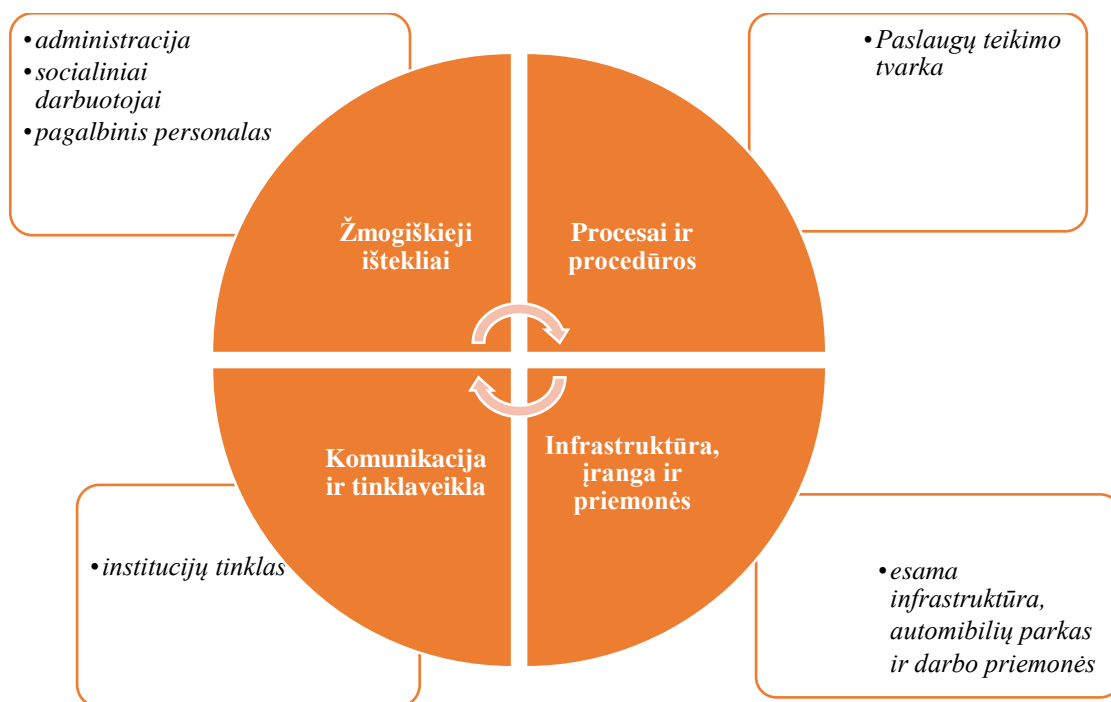
Silpnybės	Stiprybės
Didelis darbo krūvis	Paslaugos suteikiamos laiku
Nėra aiškaus procesų aprašymų	Lojalūs darbuotojai
Mažas darbo užmokestis	Augantis paslaugos poreikis
Darbuotojai neturi galimybių kelti kvalifikaciją	
Elektroninės paraiškos netobulos	
Ilgos procedūros	
Viešieji pirkimai stringa, dėl mažų užsakymų sumų	
Grėsmės	Galimybės
Darbuotojų kaita	Optimizuoti darbo krūvį
Mažėjanti teikiamų paslaugų kokybė	Mažinti teisinės bazės neapibrėžtumus
Didėjantis nepatenkintų klientų skaičius	Gerinti infrastruktūrą ir gerinti aprūpinimą darbo priemonėmis
Teisinės bazės pasikeitimai	
Dar didesni biudžeto apribojimai	Kurti darbuotojams ir klientams draugišką aplinką
Mažėjantis gyventojų skaičius, didėjantis socialinių paslaugų poreikis	Tobulinti procesus ir įsidięgti vadybos sistemą

Visuomenės apklausos, kokybinio tyrimo ir SSGG analizės rezultatai naudojami MSA SRD teikiamų paslaugų kokybės gerinimo projektui ir pokyčių įgyvendinimo veiksmų plano sudarymui.

3. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO TOBULINIMO KRYPTYS

3.1. Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų paslaugų tobulinimo kryptys

Šiame poskyryje pateikiama MSPC teikiamų paslaugų problemų analizė pagal atskiras paslaugas ir vertės vartotojams grandinę. Probleminės sritys susiejamos su vertės vartotojams grandinės elementais, t.y. *Žmogiškieji ištekliai; Procesai ir procedūros; Infrastruktūra, įranga ir priemonės; Komunikacija ir tinklaveika* (3.1 pav.)



3.1 pav. Socialinių paslaugų Marijampolėje vertinimo sritys (vertės grandinės elementai)

Toliau pristatomos kiekvienos analizuotos paslaugos pagal šiuos keturis vertės grandinės aspektus (3.1 lentelė).

3.1 lentelė. Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus) paslauga

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Trūksta užimtumo specialisto, etato (savaitgaliais, naktimis nėra specialisto)	Esminių problemų neidentifikuota	Trūksta sandėlio socialinės globos padalinyje	Esminių problemų neidentifikuota
Didelė emocinė įtampa kylanti dirbant su klientais			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslauga vertinama tik 6,69 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kad teikiant šią paslaugą neužtikrinami reikiamos kokybės ir apimties žmogiškieji ištekliai. Trūksta užimtumo ir slaugos specialistų. Paslaugos specifika reikalauja specialisto dirbančio tiek savaitgaliais, tiek ir naktimis. Darbo specifika lemia, kad darbuotojai dirbdami su klientais patiria didelę emocinę įtampą. Vertinant infrastruktūros, įrangos ir priemonių situaciją teikiamos paslaugos atžvilgiu, nustatyta, kad padalinyje trūksta pagalbinių patalpų, sėkmingam paslaugos teikimo procesui užtikrinti.

Siekiant pagerinti Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos teikimo kokybę, rekomenduojama (3.2 lentelė):

- Pasamdyti užimtumo specialistą, slaugytoją.
- Įvesti galimybę specialistams dirbti savaitgaliais ir naktimis.
- Užtikrinti saugumą darbo vietoje, samdant saugos darbuotojus ar saugos tarnybą.
- Organizuoti darbuotojams mokymus: Darbas su socialinės rizikos klientais; Streso valdymas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais.
- Įrengti pagalbines patalpas, t.y sandėlį.

3.2 lentelė. Laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugos gyventojams paslauga

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Trūksta socialinių darbuotojų ir specialistų, ypatingai terapijos padalinyje.	Netinkamai įvertinamas poreikis ir netinkamai parenkama socialinė paslauga.	Per mažos patalpos	
Per didelis darbo krūvis.	Socialinių paslaugų kataloge nesuprantama sąvoka „iki trijų parų“ laikinas apnakvindinimas	Kompiuterių trukumas	
Darbuotojams trūksta kvalifikacijos.		Netobula TPP programa, TPP toli nuo centro	
Per mažas darbo užmokestis		Personalas neturi transporto	
Menka siūlomų mokymų įvairovė.			
Per trumpos atostogos ir per ilga darbo diena.			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslauga vertinama tik 6,36 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kad teikiant šią paslaugą neužtikrinami reikiamos kokybės ir apimties žmogiškieji ištekliai. Trūksta socialinių darbuotojų ir specialistų, terapijos specialistų. Menka esamų specialistų kvalifikacija ir didelis darbo krūvis, lemia paslaugos kokybės mažėjimą. Vertinant infrastruktūros, įrangos ir priemonių situaciją teikiamos paslaugos atžvilgiu, nustatyta, kad reikiamai paslaugos kokybei užtikrinti nėra pakankamai materialinių išteklių arba jie nėra reikiamos kokybės, t.y. trūksta patalpų, kompiuterių, automobilių, IT netobula. Šios paslaugos teikimo grandinėje ypač svarbūs yra procesai, procedūros ir tinkamas teisinių dokumentų supratimas. Teikiant Laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugą susiduriama su neapibrėžtumais teisiniuose dokumentuose. Be to, menka darbuotojų ir susijusių institucijų personalo kvalifikacija lemia klaidas nustatant paslaugos poreikį, klaidos savo ruožtu lemia paslaugos suteikimo laiko didėjimą.

Siekiant pagerinti Laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugos teikimo kokybę, rekomenduojama (3.3 lentelė):

- Peržiūrėti esamus etatus, ir pagal poreikį įkurti papildomus etatus socialiniams darbuotojams, terapijos specialistui.
- Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Darbas su socialinės rizikos klientais; Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais.
- Užtikrinti aprūpinimą materialiniais ištekliais (patalpos, automobiliai).
- Atnaujinti su paslaugos teikimu susijusią materialinę bazę (kompiuteriai)
- Tobulinti TPP programą.

3.3 lentelė. Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams ir Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 45 m., turintiems intelekto sutrikimų paslaugos

Žmogiškieji ištekliai	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Menka mokymų įvairovė, tematikos dažnai panašios.		Transporto trūkumas, kadangi daug klientų aptarnaujame kaimiškose vietovėse	Nėra bendravimo su medicinos darbuotojais. Daug laiko sugaištama poliklinikose laukiant kol išrašys klientams receptus.
Per didelis darbo krūvis personalo specialistei		Trūksta spec. įrangos, spec. poreikius turintys ne visada gauna lovų, tualetų kėdžių.	
Emocinė įtampa darbe		Darbuotojams trūksta specialių rūbų	
Nėra saugumo teikiant paslaugas		Per mažos patalpos (<i>vienoje patalpoje sėdi keturi darbuotojai, o karais reikia privatumo su klientu bendraujant</i>).	
Trūksta etatų paslaugoms teikti			
Per mažas darbo užmokestis.			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslauga vertinama tik 6,43, o Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 45 m., turintiems intelekto sutrikimų paslauga – 6,38 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kad teikiant šias paslaugas neužtikrinami reikiamos kokybės ir apimties žmogiškieji ištekliai. Nepakankamas specialistų skaičius lemia didelius darbo krūvius. Darbuotojams trūksta kvalifikacijos, nuolat patiriama emocinė įtampa, neužtikrinamas saugumas darbo vietoje. Mažas darbo užmokestis nepakankamai motyvuoja darbuotojus kokybiškai atlikti savo tiesiogines funkcijas. Vertinant infrastruktūros, įrangos ir priemonių situaciją teikiamos paslaugos atžvilgiu, nustatyta, kad reikiamai paslaugos kokybei užtikrinti nėra pakankamai materialinių išteklių arba jie nėra reikiamos kokybės. Paslaugos specifika reikalauja nuolat turėti reikiama kiekį transporto priemonių, specialios įrangos ir specialių darbo rūbų. Teikiant šią paslaugą yra nuolat bendraujama su klientais, tačiau nėra užtikrinimas privatumas, specialistai dirba bendroje patalpoje, kas savo ruožtu lemia klaidas, darbuotojų pervargimą, emocinės būklės kaitą.

Siekiant pagerinti Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose ir Dienos socialinės globos institucijoje, asmenims nuo 16 iki 45 m., turintiems intelekto sutrikimų paslauga paslaugos teikimo kokybę, rekomenduojama:

- Užtikrinti reikiama kiekį specialistų.
- Aprūpinti specialistus reikiamais materialiniais ištekliais: transportu, spec. Priemonės, rūbai.
- Stiprinti bendradarbiavimą su saugos tarnybomis ar policija, kurie vyktų kartu vizituoti klientų.

- Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Darbas su socialinės rizikos klientais; Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais.

3.4 lentelė. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, asmenims, turintiems intelekto sutrikimų

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Trūksta meno terapijos specialisto, su neįgaliaisiais sunku dirbti		Trūksta erdvių	Mažas tėvų įsitraukimas ir domėjimasis
Didelė darbuotojų emocinė įtampa		Ribojamos priemonės	darbo
Prastas kolektyvo mikroklimatas			
Trūksta realiai naudingų ir pritaikomų praktinių seminarų darbui su neįgaliais žmonėmis.			
Saugumas			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, asmenims, turintiems intelekto sutrikimų vertinama tik 6,42 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kad teikiant šią paslaugą neužtikrinami reikiamos kokybės ir apimties žmogiškieji ištekliai. Trūksta meno terapijos specialistų, darbuotojai neturi pakankamai žinių ir praktinių įgūdžių dirbti su neįgaliais. Darbuotojai nuolat jaučia emocinę įtampa, nesijaučia saugiai darbo vietoje. Be to, prastas kolektyvo mikroklimatas mažina paslaugos kokybės užtikrinimo prielaidas. Vertinant infrastruktūros, įrangos ir priemonių situaciją teikiamos paslaugos atžvilgiu, nustatyta, kad reikiamai paslaugos kokybei užtikrinti nėra pakankamai materialinių išteklių arba jie nėra reikiamos kokybės, t.y trūksta patalpų, nuolat nepakanka darbo priemonių. Šios paslaugos teikimo vertės grandinėje yra svarbus suinteresuotų šalių vaidmuo, ypač tėvų. Tyrimas parodė, kad menkas tėvų įsitraukimas ir domėjimasis sukuria barjerus pasiekti aukštesnę paslaugos kokybę.

Siekiant pagerinti Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, asmenims, turintiems intelekto sutrikimų paslaugos teikimo kokybę, rekomenduojama:

- Pasamdyti meno terapijos specialistų ir užtikrinti reikiamas sąlygas jo darbui (darbo priemonės, patalpos)
- Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Darbas su neįgaliais; Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su neįgaliaisiais.
- Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis šalimis (tėvai, saugos tarnyba, policija).

3.5 lentelė. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose bei bendrosios socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Didelė rizika vykstant į socialinės rizikos šeimas (įvairios užkrečiamos ligos, nesaugumo jausmas)		Transporto trūkumas	Informacija, susijusi su rizikos šeimomis gaunama, tik atsitikus įvykiui.
Didelė emocinė įtampa		Atskirų kabinetų trūkumas pokalbiams su klientais	Nepakankama komunikacija su priežiūros institucija

Visuomenės tyrimas parodė, kad Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose bei bendrosios socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams paslauga vertinama tik 6,85 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kad paslaugos vertės grandinėje susiduriama su problemomis susijusiomis su žmogiškaisiais ištekliais, infrastruktūra, įranga ir priemonėmis bei komunikacija ir tinklaveika. Vertinant žmogiškųjų išteklių sritį, nustatyta, kad darbuotojai susiduria su rizika vykdami į socialinės rizikos šeimas, o tai savo ruožtu kelia emocinę įtampą. Materialiniai ištekliai nėra pakankami arba jų nėra reikiama apimtimi ir reikiamu laiku. Paslaugos kokybę mažina atskirų kabinetų nebuvimas individualiems pokalbiams su klientais, tokiu būdu neužtikrinamas privatumas, pažeidžiama darbo vietos aplinka (triukšmas). Teikiant paslaugą nėra pakankamas bendradarbiavimas ir įsitraukimas priežiūros institucijų, dėl to dažnai informacija, susijusi su rizikos šeimomis yra gaunama per vėlai, t.y. tik įvykus faktui.

Siekiant pagerinti Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose bei bendrosios socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams paslaugos teikimo kokybę, rekomenduojama:

- Užtikrinti materialinių išteklių ir infrastruktūros prieinamumą (transportas, kabinetai individualiems pokalbiams);
- Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdymo vadovavimo (koučingo) technikas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais;
- Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis šalimis, įtraukti į vizitus (saugos tarnyba, policija).

3.6 lentelė. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje paslaugos socialinės rizikos ar kitų socialinių problemų turinčioms šeimoms ir Intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Per didelis darbo krūvis.		Atskirų kabinetų trūkumas pokalbiams su klientais	Nepakankama komunikacija su priežiūros institucija
Darbuotojų kvalifikacijos trūkumas		Transporto trūkumas	
Didelė emocinė įtampa			

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje paslaugos socialinės rizikos ar kitų socialinių problemų turinčioms šeimoms ir Intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos kokybei analizuoti naudojami tik kokybinio tyrimo rezultatai. Kokybinio tyrimo rezultatai parodė, kad paslaugos vertės grandinėje susiduriama su problemomis susijusiomis su žmogiškaisiais ištekliais, infrastruktūra, įranga ir priemonėmis bei komunikacija ir tinklaveika. Vertinant žmogiškųjų išteklių sritį, nustatyta, kad darbuotojai susiduria su kvalifikacijos trūkumu, dideliu darbo krūviu. Darbas su

socialinės rizikos grupių klientais yra ne tik, sunkus bet ir nuolat keliantis emocinę įtampą. Materialiniai ištekliai nėra pakankami arba jų nėra reikiama apimtimi ir reikiamu laiku. Paslaugos kokybę mažina atskirų kabinetų nebuvimas individualiems pokalbiams su klientams, tokiu būdu neužtikrinamas privatumas, pažeidžiama darbo vietos aplinka (triukšmas). Teikiant paslaugą nėra pakankamas bendradarbiavimas ir įsitraukimas priežiūros institucijų, dėl to informacija gaunama per vėlai, socialiniai darbuotojai vyksta lankyti klientų vieni ir jaučiasi nesaugūs, o tai savo ruožtu sukelia emocinę įtampą.

Siekiant pagerinti Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje paslaugos socialinės rizikos ar kitų socialinių problemų turinčioms šeimoms ir Intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos teikimo kokybę, rekomenduojama:

- Užtikrinti materialinių išteklių ir infrastruktūros prieinamumą (transportas, kabinetai individualiems pokalbiams);

- Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais;

- Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis šalimis, įtraukti į vizitus (saugos tarnyba, policija).

3.7 lentelė. Labdaros daiktais ir rūbais teikimas

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Per didelis darbo krūvis.			
Darbuotojams	trūksta		
kvalifikacijos.			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Labdaros daiktais ir rūbais teikimo paslaugos kokybė vertinama 7,17 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai leido identifikuoti pagrindines problemas paslaugos teikimo vertės grandinėje. Analizuojant šią paslaugą nustatyta, kad pagrindinės problemos koncentruojasi žmogiškųjų išteklių srityje. Fokus grupių metu paaiškėjo, kad darbuotojams trūksta kvalifikacijos ir susiduriama su per dideliu darbo krūviu.

Siekiant pagerinti Labdaros daiktais ir rūbais teikimo paslaugos kokybę, rekomenduojama:

- Optimizuoti darbo krūvį;
- Didinti darbuotojų organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas.

3.8 lentelė. Marijampolės savivaldybės neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Per didelis darbo krūvis.	Netinkamai poreikis ir parenkama paslauga.	įvertinamas netinkamai socialinė	Trūksta priemonių
Darbuotojams	trūksta		
kvalifikacijos.			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Marijampolės savivaldybės neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis paslaugos kokybė vertinama 7,41 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai leido identifikuoti pagrindines problemas paslaugos teikimo vertės grandinėje. Analizuojant šią paslaugą nustatyta, kad žmogiškųjų išteklių srityje susiduriama

su dideliu darbo krūviu ir nepakankamas darbuotojų kvalifikacija. Nepakankama darbuotojų kvalifikacija įtakoja klaidas susijusias su procesais ir procedūromis. Paslaugos teikimo kokybę mažina netinkamai įvertinamas poreikis bei netinkamai parenkama paslauga. Tokiu atveju prailgėja paslaugos suteikimo laikas arba paslauga suteikiama netinkamas apimtimi. Be to, paslaugos suteikimo laiką prailgina ir nepakankamas priemonių kiekis, klientams tenka laukti eilėse.

Siekiant pagerinti Marijampolės savivaldybės neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis paslaugos kokybę, rekomenduojama:

- Optimizuoti darbo krūvį;
- Didinti darbuotojų organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas.
- Užtikrinti aprūpinimą priemonėmis.

3.9 lentelė. Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Menka darbuotojų kvalifikacija		Nusidėvėję automobiliai	
Didelė emocinė įtampa bendraujant su klientais		Transporto priemonės nepritaikytos autobusus vežioti neįgaliesiems	
Per didelis darbo krūvis			
Mažas darbo užmokestis			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu paslaugos kokybę vertinama 7,33 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai leido identifikuoti pagrindines problemas paslaugos teikimo vertės grandinėje. Analizuojant šią paslaugą nustatyta, kad žmogiškųjų išteklių srityje susiduriama su dideliu darbo krūviu, mažu darbo užmokesčiu ir nepakankama darbuotojų kvalifikacija. Bendraujant su klientais darbuotojai nuolat patiria emocinę įtampą. Be to, paslaugos kokybei užtikrinti stokojama transporto pritaikyto vežioti neįgaliuosius, o turimas autoūkis yra nusidėvėjęs.

Siekiant pagerinti Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu paslaugos kokybę, rekomenduojama:

- Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas;
- Didinti darbuotojų organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas.
- Užtikrinti aprūpinimą transporto priemonėmis (atnaujinti transporto ūkį, įsigyti transporto tinkamo vežioti neįgaliuosius).

3.2. Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamų socialinių paslaugų tobulinimo kryptys

Šiame poskyryje pateikiama Marijampolės savivaldybės administracijos socialinių reikalų departamento socialinių paslaugų skyriaus teikiamų paslaugų problemų analizė pagal atskiras paslaugas ir vertės vartotojams grandinę. Probleminės sritys susiejamos su vertės vartotojams grandinės struktūriniais elementais, t.y. Žmogiškieji ištekliai; Procesai ir procedūros; Infrastruktūra, įranga ir priemonės; Komunikacija ir tinklaveika.

3.10 lentelė. Piniginė socialinė parama

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Per didelis darbo krūvis	Sudėtingos prašymų formos (ilgos)	Nusidėvėję priemonės (kompiuteriai)	darbo (pasenę) Nepakankamas bendradarbiavimas su susijusiomis įtaigomis
Menka darbuotojų kvalifikaciją	Daug laiko užima, dėl to, kad ateina klientai su nenustatytais poreikiais		Klientai nežino kokių dokumentus reikia pateikti

Visuomenės tyrimas parodė, kad Piniginės socialinės paramos paslaugos kokybė vertinama 6,36 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai leido identifikuoti pagrindines problemas paslaugos teikimo vertės grandinėje. Analizuojant šią paslaugą nustatyta, kad žmogiškųjų išteklių srityje susiduriama su dideliu darbo krūviu ir nepakankama darbuotojų kvalifikacija. Paslaugos suteikimo kokybės aspektus, tokius kaip greitis, laikas ir tikslumas, lemia tiksliai atliekami procesai ir procedūros. Teikiant šią paslaugą susiduriama su sudėtinga prašymo forma, dažnai klientai ateina nepasiruošę (nenustatyti ar netinkamai nustatyti poreikiai). Nusidėvėjusios darbo priemonės taip pat sukuria prielaidas paslaugos kokybės mažėjimui. Vertinant komunikacijos ir tinklaveikos sritį nustatyta, kad klientai dažnai nežino kokių dokumentų jiems reikia, komplikotas bendradarbiavimas su susijusiomis įstaigomis (gydymo). Dėl šių priežasčių paslaugos teikimas užtrunka ilgiau, didėja klaidų tikimybė, mažėja paslaugos kokybė.

Siekiant pagerinti Piniginės socialinės paramos paslaugos kokybę, rekomenduojama:

- Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas;
- Didinti darbuotojų organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas.
- Tobulinti reikalingų dokumentų formas arba ieškoti sprendimų, kaip palengvinti jų užpildymą,
- Užtikrinti aprūpinimą darbo priemonėmis (kompiuteriais).
- Gerinti informacijos apie reikiamus pateikti dokumentus sklaidą.
- Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis institucijomis.

3.11 lentelė. Būsto pritaikymas neįgaliesiems

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Didelis darbo krūvis	Komplikotas viešųjų pirkimo procesas	Nusidėvėję priemonės (kompiuteriai)	darbo (pasenę)

Visuomenės tyrimas parodė, kad Būsto pritaikymas neįgaliesiems paslaugos kokybė vertinama 6,31 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai leido identifikuoti pagrindines problemas paslaugos teikimo vertės grandinėje. Analizuojant šią paslaugą nustatyta, kad žmogiškųjų išteklių srityje susiduriama su dideliu darbo krūviu ir nepakankama darbuotojų kvalifikacija. Paslaugos kokybei įtakos turi ir komplikotas viešųjų pirkimų procesas.

Siekiant pagerinti kad Būsto pritaikymas neįgaliesiems paslaugos kokybę, rekomenduojama:

- Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas;
- Paslaugos pirkimui taikyti išlaidų kompensavimo metodą.
- Užtikrinti aprūpinimą darbo priemonėmis (kompiuteriais).

3.12 lentelė. Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Trūksta darbuotojų	Ilgas procesas	Nusidėvėję priemonės kompiuteriai)	darbo (pasenę
Didelis darbo krūvis	Daug biurokratijos		

Visuomenės tyrimas parodė, kad Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimo kokybė vertinama 7,41 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai leido identifikuoti pagrindines problemas paslaugos teikimo vertės grandinėje. Analizuojant šią paslaugą nustatyta, kad žmogiškųjų išteklių srityje susiduriama su darbuotojų trūkumu, kas galimai ir lemia didelį darbo krūvį. Procesų ir procedūrų srityje buvo identifikuotas aukštas biurokratijos lygis, kad galimai ilgina paslaugos suteikimo procesus. Be to, nusidėvėję darbo priemonės apsunkina darbuotojų darbą.

Siekiant pagerinti kad Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymo ir paslaugos kokybę, rekomenduojama:

- Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas;
- Atlikti išsamią proceso analizę ir eliminuoti trikdžius.
- Užtikrinti aprūpinimą naujomis darbo priemonėmis (kompiuteriais).

3.13 lentelė. Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Trūksta darbuotojų	Neįgaliojo pažymėjimo išdavimo procesas užtrunka	Nusidėvėję priemonės kompiuteriai)	darbo (pasenę Nepakankama komunikacija dėl teisių aktų pasikeitimo.
Didelis darbo krūvis			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas skyrimo kokybė vertinama 7,60 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai leido identifikuoti pagrindines problemas paslaugos teikimo vertės grandinėje. Analizuojant šią paslaugą nustatyta, kad žmogiškųjų išteklių srityje susiduriama su darbuotojų trūkumu, kas galimai ir lemia didelį darbo krūvį. Procesų ir procedūrų srityje buvo identifikuotas aukštas biurokratijos lygis, kad galimai ilgina paslaugos suteikimo procesus. Be to, nusidėvėję darbo priemonės ir nuolat besikeičiantys teisiniai aktai apsunkina darbuotojų darbą. Paslauga suteikiama netiksliai, ilgai užtrunka, klientai pasigenda informacijos apie paslaugą.

Siekiant pagerinti kad Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymo ir paslaugos kokybę, rekomenduojama:

- Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas;
- Atlikti išsamią proceso analizę ir eliminuoti trikdžius.
- Užtikrinti aprūpinimą naujomis darbo priemonėmis (kompiuteriais).
- Sudaryti sąlygas darbuotojams gauti informaciją kaip galima greičiau ir/arba vykti į mokymus, susijusius su teisiųjų aktų pokyčiais.

3.14 lentelė. Paramos maisto produktais iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo skyrimas

Žmogiškieji ištekliai.	Procesai ir procedūros	Infrastruktūra, įranga ir priemonės	Komunikacija ir tinklaveikla
Didelis darbo krūvis, įtakotas paslaugos periodiškumo	Klientui nepasiėmus skirtų maisto produktų, tenka procedūras pradėti iš naujo. Trunka ilgai.	Nusidėvėję darbo priemonės (pasenę kompiuteriai)	Klientai nepraneša, kad nepasiims paramos
Nesudaromos sąlygos darbuotojų tobulėjimui			

Visuomenės tyrimas parodė, kad Paramos maisto produktais iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo skyrimas kokybė vertinama 7,48 iš 10 balų. Kokybinio tyrimo rezultatai leido identifikuoti pagrindines problemas paslaugos teikimo vertės grandinėje. Analizuojant šią paslaugą nustatyta, kad žmogiškųjų išteklių srityje susiduriama su darbuotojų trūkumu, kas galimai ir lemia didelį darbo krūvį. Procesų ir procedūrų srityje buvo identifikuotas aukštas biurokratijos lygis, kad galimai ilgina paslaugos suteikimo procesus. Be to, darbuotojai negauna informacijos, kad klientai nepasiims jiems paskirtos paramos maisto produktais. Dėl šios priežasties, tenka procesus pradėti iš naujo.

Siekiant pagerinti kad Paramos maisto produktais iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo skyrimas paslaugos kokybę, rekomenduojama:

- Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas;
- Tobulinti procesą, atlikti išsamią proceso analizę ir panaikinti trikdžius.
- Užtikrinti aprūpinimą naujomis darbo priemonėmis (kompiuteriais).
- Griežtinti ir/ar reglamentuoti atsisakymą pasiimti paramą maisto produktais.

4. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VALDYMO PATIRTIES LIETUVOJE ANALIZĖ

Lietuvoje teisės aktai nenumato privalomo konkretaus kokybės vadybos metodų diegimo, taigi institucijoms yra palikta kokybės vadybos metodo pasirinkimo laisvė. Todėl, prieš įgyvendinant viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės tobulinimo iniciatyvas, būtina įvertinti, kokį kokybės vadybos metodą diegti institucijose. Šiam tikslui žemiau pateikta šalies institucijų praktikos apžvalga, kurios rezultatai leidžia pagrįstai pasirinkti kokybės vadybos metodą²³.

4.1. Bendra kokybės vadybos modelių taikymo situacija

Apklaustos rezultatai parodė, kad bent vieną KVM taiko (yra įsidiegę ar šiuo metu diegia) 43,5 proc. apklaustų organizacijų (neskaičiuojant VLP ir vartotojų pasitenkinimo tyrimų), iš viso 57 iš 131 apklaustų institucijų.

Pažymėtina, kad iš 57 apklausoje dalyvavusių organizacijų, kurios taiko KVM, 19 naudoja daugiau negu vieną KVM.

Apklausa parodė, kad populiariausiu KVM išlieka ISO 9000 serijos standartai – juos taiko 31 proc. apklaustų organizacijų, dar 20 proc. ketina šios serijos standartus diegti iki 2020 metų. Potencialo augti turi ir Bendrasis vertinimo modelis (toliau – BVM) – dabar jį taiko 11 proc. apklaustųjų institucijų, o 24% ketina diegti šį modelį ateityje. Kitus KVM taiko ir ketina diegti mažiau negu 10 proc. apklaustų organizacijų:

- *Subalansuotų rodiklių metodą* taiko arba diegia 7,6 %, ketina diegti – 5,3 %;
- *ISO 27000* taiko 3,8 %, ketina diegti – 8,4 %;

²³ Parengta pagal „Kokybės vadybos metodų taikymo Lietuvos viešojo administravimo irkitose institucijose/įstaigose stebėseną. Tyrimo ataskaita“, UAB „Socialinės informacijos centras, 2013.

- ISO 14000 taiko 1,6 %, ketina diegti – 6,8 %;
- LEAN / 6 sigma taiko 0,8 %, ketina diegti – 6,1 %.

Pažymėtina, kad tyrimo vykdymo metu iš 46 tyrime dalyvavusių savivaldybių administracijų, tik 12 taikė arba diegė bent vieną KVM.

Tyrimas parodė, kad pagrindinėmis KVM diegimo institucijose problemos yra susijusios su (dėl KVM diegimo) *labai padidėjusiu darbuotojų darbo krūviu* (labai trukdo arba trukdo 42-iems iš 57 respondentų), *KVM diegimo metu stebimu darbuotojų menku palaikymu ir darbuotojų motyvacijos stoka* (labai trukdo arba trukdo 37-iems iš 57 respondentų) *ir nepakankamais darbuotojų gebėjimais* (labai trukdo arba trukdo 30-iai iš 57 respondentų). Ne paskutinėje vietoje ir organizacijų finansinės galimybės.

Taigi matyti, kad svarbiausia KVM diegimo kliūtis dažniausiai yra pačios institucijos darbuotojai – tiek aukščiausios, tiek ir žemesnių grandžių. Į šį veiksnį būtina labiausiai atsižvelgti, planuojant bet kokias kokybės tobulinimo iniciatyvas.

4.2. Konkrečių kokybės vadybos modelių taikymo praktika

Bendrojo vertinimo modelio (toliau – BVM) taikymo praktika. Tyrimo duomenimis, klausimą, ar organizacijoje jau yra įdiegtas BVM teigiamai atsakė 6 proc. apklaustųjų. 5 proc. BVM šiuo metu diegia, o 24 proc. ketina tai daryti iki 2020 m. Analizė rodo, kad iš ketinančių diegti BVM dauguma organizacijų šiuos planus nukėlė į vėlesnį laikotarpį. Didžioji dalis respondentų – 61 proc.– nurodė, kad jų institucijose BVM netaikomas ir jo neketinama diegti, dar 4 proc. apklausos dalyvių nurodė, kad šį modelį taikė anksčiau, bet šiuo metu nebetaiko.

Svarbiausiais apsisprendimą diegti BVM lėmusiais veiksniais yra siekiai pagerinti institucijos/ įstaigos veiklą ir įvertinti savo stipriąsias puses bei sritis tobulėjimui.

Vertinant BVM diegimo etapų sudėtingumą, problemiškesniais įvardyti su savęs įsivertinimu, veiklos tobulinimo plano rengimu, įsivertinimo ataskaitos rengimu, tobulinimo plano įgyvendinimu susiję etapai.

Atsakydami į klausimą, su kokiomis kliūtimis susidurta įgyvendinant savęs įsivertinimo etapą, respondentai dažniausiai įvardino tokias kliūtis kaip nepakankama patirtis dalinantis informacija ir dirbant komandoje bei sunkumai suprantant BVM esmę.

Vertindami veiksmų tobulinimo plano rengimo kliūtis respondentai labai didelių kliūčių neįžvelgė. Dažniau iškilo problemų dėl veiksmų tobulinimo plano formos ir sunkumų suprantant BVM esmę ir naudą.

Visgi pagrindinė BVM taikymo problema yra padidėjęs darbo krūvis. Taip pat respondentai neretai minėjo tokias problemas kaip darbuotojų palaikymo ir motyvacijos stoka bei informacijos apie kokybės vadybos modelių privalumus ir trūkumus viešojo sektoriui stoka.

Siekiant nustatyti BVM taikymo teikiamą naudą, respondentų buvo prašoma įvertinti teiginius apie modelio taikymo praktiką. BVM taikymas didžiausios teigiamos įtakos turėjo organizacijos įvaizdžiui, paslaugų kokybei ir veiklos rezultatams. Vertindami BVM poveikį lėšų taupymui ir santykių su politikais gerinimui dažniausiai laikėsi neutralios pozicijos.

Maždaug pusė BVM taikančių organizacijų teigė, kad jų organizacija šiuo metu naudoja specialiai BVM pritaikytus IT įrankius.

ISO 9000 serijos standartų taikymo praktika. ISO 9000 serijos standartus yra įsidedę ar šiuo metu diegia 31 proc. apklaustų organizacijų, dar 20 proc. planuoja šį standartą diegti ateityje. Lyginant su ankstesniais metais, stebimas žymiai didesnis institucijų dėmesys ISO 9000 serijos standartui.

Svarbiausiais apsisprendimą diegti ISO 9000 lėmusiais veiksniais yra siekiai pagerinti institucijos veiklą ir įvertinti savo stipriąsias puses bei sritis tobulėjimui.

Vertindami ISO 9000 serijos standartų diegimo etapų sudėtingumą apklausos dalyviai sudėtingiausiu etapu įvardijo organizacijos procesų įvertinimo etapą. Sekantis pagal sudėtingumą – veiklos tobulinimo sričių nustatymas bei tobulinimo plano parengimas.

Pagrindinė ISO 9000 serijos standartų taikymo problema yra padidėjęs darbo krūvis, darbuotojų palaikymo bei motyvacijos stoka.

Respondentai, vertindami ISO 9000 taikymo teikiamą naudą, *dažniausiai pabrėžia naudingų žinių apie organizacijos veiklą įgijimą, pagerėjusį organizacijos įvaizdį*, o taip pat pagerėjusius paslaugų kokybę ir veiklos rezultatus.

Dauguma apklaustų organizacijų, taikančių ISO 9000, šiuo metu nesinaudoja specialiai šiam kokybės vadybos modeliui pritaikytais IT sprendimais.

„Vieno langelio“ principo taikymo praktika. „Vieno langelio“ principą (toliau – VLP) taiko daugiau du trečdaliai apklaustų organizacijų (68 proc. palyginus su 60 proc. 2012 m.), dar 7 proc. šiuo metu diegia ar pradeda taikyti, o 10 proc. turi tokių ketinimų.

Organizacijos, turinčios padalinių, dažniausiai VLP taiko visos organizacijos mastu.

VLP turi galias taikymo tradicijas: 15 apklaustų organizacijų šį principą taiko jau daugiau negu 8 metus. Nuo 2007 m. stebimas VLP taikymo proveržis, kuris visų pirma sietinas su Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintu įpareigojimu VA institucijoms aptarnauti asmenis taikant VLP.

Pagrindinės VLP taikymo problemos yra lėšų trūkumas ir padidėjęs darbo krūvis. Iš kitų problemų dar reikalinga paminėti darbuotojų motyvaciją ir jų gebėjimus bei įvairios informacijos trūkumą.

Kitų kokybės vadybos modelių taikymo praktika. Tyrimo vykdymo metu iš viso 24 organizacijos taikė arba diegė kitus KVM. Iš jų dažniausiai taikomas arba diegiamas subalansuotų rodiklių metodas (angl. Balanced Scorecard – BSC) – 10 organizacijų. 14 organizacijų taiko kitus KVM (kai kurios iš jų taiko po kelis KVM).

Kalbėdamos apie ateities planus, 23 organizacijos nurodė, kad ketina diegti KVM ateityje, iš jų 7 ketina diegti daugiau negu vieną KVM. Čia dažniausiai buvo minimi ISO 27000 (11 atvejų) ir ISO 14001 (9 atvejai) standartai, LEAN/ 6 SIGMA modelis (8 atvejai) ir BSC metodas (7 atvejai).

Tyrimas taip pat atskleidė, kad beveik trečdalis (41 iš 131) respondentų nurodė, kad be KVM savo veikloje taiko vartotojų lūkesčių dėl paslaugų kokybės ir pasitenkinimo administracinėmis ir viešosiomis paslaugomis vartotojų pasitenkinimo tyrimus. Dar 34 organizacijos nurodė, kad tokius tyrimus jau ruošia arba ketina atlikti.

Pagrindinės kitų KVM taikymo problemos yra susijusios su žmogiškaisiais resursais: nepakankami darbuotojų gebėjimai, labai padidėjęs darbo krūvis ir palaikymo/ motyvacijos stoka. Retai minima lėšų trūkumo problema.

Tyrimas parodė, kad dauguma institucijų, kurios taiko ir diegia KVM neapsieina be išorės konsultacijų. Paskutinio tyrimo metu nustatyta, kad ekspertus samdė 67 proc. organizacijų.

Paprašyti įvertinti ekspertų / konsultantų paslaugas skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „labai blogai“, o 10 – „labai gerai“, didžioji dalis respondentų suteikė teigiamus įverčius. Bendras vertinimo vidurkis – 7,7 balo. Nors labai blogai įvertinusių suteiktas paslaugas atvejų nepasitaikė, tačiau 9 organizacijos liko nelabai patenkintos išorės ekspertų darbu – paslaugos įvertintos balais nuo 3 iki 6. *Taigi egzistuoja reali rizika gauti nekokybiškas ekspertų paslaugas.*

Dar vienas išorės ekspertų / konsultantų paslaugų vertinimo rodiklis yra ketinimai rekomenduoti juos kitiems. KVM diegimo paslaugas suteikusius išorės ekspertus / konsultantus kitiems rekomenduotų daugiau kaip pusė organizacijų (57 proc.).

Apibendrinant paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimui Lietuvoje pasirenkamus taikyti kokybės vadybos modelių ir metodų praktiką, pažymėtina, kad visų taikomų modelių ir metodų siekiniai yra labai panašūs ir nukreipti į institucijų veiklos kokybės, įvaizdžio, veiklos

efektyvumo gerinimą. Nepaisant to, kad taikomi ar planuojami diegti kokybės vadybos modeliai ir metodai iš principo yra vertinami palankiai, jų diegimo etape susiduriama su įvairiais sunkumais ir kliūtimis, iš kurių dažniausia ir svarbiausia – deklaruojamas itin padidėjęs darbo krūvis, skirtas rengti su pasirinkto kokybės vadybos modelio ir metodo diegimu susijusią informaciją, dokumentaciją ar pan. Dėl šios priežasties rekomenduojama KVM diegimo veiklas išdėstyti nuosekliai per ilgesnį laikotarpį.

Taip pat svarbi problema - kokybės vadybos metodą diegiančios institucijos personalo menki įgūdžiai savarankiškai atlikti su KVM susijusius veiksmus. Dėl šios priežasties dauguma institucijų ieško išorinės pagalbos ir konsultacijų įdiegti ir palaikyti KVM. Visgi su išorinių ekspertų samdymu siejama stipri nekokybiškų paslaugų gavimo rizika, todėl būtina skirti didelį dėmesį ir tinkamai pasirinkti tokių paslaugų teikėją.

5. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TOBULINIMO REKOMENDACIJOS

Įvertinus kokybinio ir kiekybinio tyrimo rezultatus, parengtos rekomendacijos paslaugų kokybės gerinimui abiem nagrinėtoms institucijoms.

Rekomendacijos paslaugų kokybės gerinimui pateikiamos atskirai kiekvienai įstaigai, pagal tyrime analizuotas paslaugas.

Pabaigoje taip pat pateikiamos bendrosios rekomendacijos, kurios grindžiamos užsienio ir šalies gerąją praktika.

4.1 lentelė. Rekomendacijos MSPC teikiamų paslaugų kokybei gerinti

Eil. Nr.	Paslauga	Rekomendacija
1.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	<ul style="list-style-type: none"> • Pasamdyti užimtumo specialistą, slaugytoją. • Įvesti galimybę specialistams dirbti savaitgaliais ir naktimis. • Užtikrinti saugumą darbo vietoje, samdant saugos darbuotojus ar saugos tarnybą. • Organizuoti darbuotojams mokymus: Darbas su socialinės rizikos klientais; Streso valdymas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais. • Įrengti pagalbines patalpas, t.y. sandėlį.
2.	Laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugos gyventojams	<ul style="list-style-type: none"> • Peržiūrėti esamus etatus, ir pagal poreikį įkurti papildomus etatus socialiniams darbuotojams, terapijos specialistui. • Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Darbas su socialinės rizikos klientais; Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais. • Užtikrinti aprūpinimą materialiniais ištekliais (patalpos, automobiliai). • Atnaujinti su paslaugos teikimu susijusią materialinę bazę (kompiuteriai) • Tobulinti TPP programą.
3.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	<ul style="list-style-type: none"> • Užtikrinti reikiama kiekį specialistų. • Aprūpinti specialistus reikiama materialiniais ištekliais: transportu, spec. Priemonės, rūbai.
4.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 45 m., turintiems intelekto sutrikimų	<ul style="list-style-type: none"> • Stiprinti bendradarbiavimą su saugos tarnybomis ar policija, kurie vyktų kartu vizituoti klientų. • Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Darbas su socialinės rizikos klientais; Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais.
5.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, asmenims, turintiems intelekto	<ul style="list-style-type: none"> • Pasamdyti meno terapijos specialistą ir užtikrinti reikiamas sąlygas jo darbiui (darbo priemonės, patalpos)

Eil. Nr.	Paslauga	Rekomendacija
	sutrikimų	<ul style="list-style-type: none"> • Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Darbas su neįgaliais; Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su neįgaliaisiais. • Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis šalimis (tėvai, saugos tarnyba, policija).
6.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose bei bendrosios socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	<ul style="list-style-type: none"> • Užtikrinti materialinių išteklių ir infrastruktūros prieinamumą (transportas, kabinetai individualiems pokalbiams); • Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais; • Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis šalimis, įtraukti į vizitus (saugos tarnyba, policija).
7.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje paslaugos socialinės rizikos ar kitų socialinių problemų turinčioms šeimoms;	<ul style="list-style-type: none"> • Užtikrinti materialinių išteklių ir infrastruktūros prieinamumą (transportas, kabinetai individualiems pokalbiams); • Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais; • Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis šalimis, įtraukti į vizitus (saugos tarnyba, policija)
8.	Intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos	<ul style="list-style-type: none"> • Užtikrinti materialinių išteklių ir infrastruktūros prieinamumą (transportas, kabinetai individualiems pokalbiams); • Didinti darbuotojų kvalifikaciją, organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas; Praktinės metodikos ir jų taikymas dirbant su socialinės rizikos klientais; • Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis šalimis, įtraukti į vizitus (saugos tarnyba, policija)
9.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizuoti darbo krūvį; • Didinti darbuotojų organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas.
10.	Marijampolės savivaldybės neįgalųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizuoti darbo krūvį; • Didinti darbuotojų organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas. • Užtikrinti aprūpinimą priemonėmis.
11.	Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas; • Didinti darbuotojų organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas. • Užtikrinti aprūpinimą transporto priemonėmis (atnaujinti transporto ūkį, įsigyti transporto tinkamo vežioti neįgaliuosius).

4.2 lentelė. Rekomendacijos MA SRD SPS teikiamų paslaugų kokybei gerinti

Eil. Nr.	Paslauga	Rekomendacija
1.	Piniginė socialinė parama	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas; • Didinti darbuotojų organizuojant mokymus: Streso valdymas; Socialinis konsultavimas, taikant ugdomojo vadovavimo (koučingo) technikas. • Tobulinti reikalingų dokumentų formas arba ieškoti sprendimų, kaip palengvinti jų užpildymą, • Užtikrinti aprūpinimą darbo priemonėmis (kompiuteriais). • Gerinti informacijos apie reikiamus pateikti dokumentus sklaidą. • Stiprinti bendradarbiavimą su suinteresuotomis institucijomis.
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas; • Paslaugos pirkimui taikyti išlaidų kompensavimo metodą. • Užtikrinti aprūpinimą darbo priemonėmis (kompiuteriais).
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas; • Atlikti išsamią proceso analizę ir panaikinti trikdžius. • Užtikrinti aprūpinimą naujomis darbo priemonėmis (kompiuteriais).
4.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas; • Atlikti išsamią proceso analizę ir panaikinti trikdžius. • Užtikrinti aprūpinimą naujomis darbo priemonėmis (kompiuteriais). • Sudaryti sąlygas darbuotojams gauti informaciją kaip galima greičiau ir/arba vykti į mokymus, susijusius su teisiųjų aktų pokyčiais.
5.	Paramos maisto produktais iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo skyrimas	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizuoti darbo krūvį: pasamdyti papildomai specialistų ir /arba perskirstyti krūvį, perskirstant darbus/funkcijas; • Tobulinti procesą, atlikti išsamią proceso analizę ir panaikinti trikdžius. • Užtikrinti aprūpinimą naujomis darbo priemonėmis (kompiuteriais). • Griežtinti ir/arba reglamentuoti atsisakymo pasiimti paramą maisto produktais.

Bendrosios rekomendacijos:

1. Remiantis pasauline praktika ir Lietuvos viešojo sektoriaus įstaigų patirtimi, tikslinga diegti kompleksinę vadybos sistemą, kuri sudarytų prielaidas paslaugų kokybės gerinimui;
2. Stiprinti bendradarbiavimą tarp visų suinteresuotų šalių ir bendruomenės įsitraukimą ir savanorystės veiklas;
3. Sudaryti socialinių paslaugų žemėlapi, kuris leistų aiškiai identifikuoti paslaugų teikime dalyvaujančių suinteresuotųjų interesus ir atsakomybes;
4. Sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų tobulėjimui;
5. Perimti gerąją patirtį iš užsienio šalių, skiriant dėmesį paslaugų skaitmeninimui;
6. Savivaldybės socialinėje politikoje skirti dėmesio prevencinėms veikloms.

6. PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO TOBULINIMO POKYČIŲ ĮGYVENDINIMO VEIKSMŲ PLANAS

Atsižvelgiant į pateiktas rekomendacijas, parengiamas pokyčių įgyvendinimo veiksmų planas, kuriame nurodomi konkretūs veiksmai, jų atlikimo terminai ir atsakingi asmenys. Pokyčių įgyvendinimo veiksmų planai parengiami atskirai kiekvienai įstaigai.

6.1. Marijampolės socialinės pagalbos centro pokyčių įgyvendinimo planas

Pokyčių projekto tikslas – didinti klientų pasitenkinimą teikiamomis MSPC paslaugomis, gerinant paslaugų kokybę.

Uždaviniai:

1. Darbuotojų kompetencijos didinimas
2. Procesų optimizavimas*
3. Materialinės bazės gerinimas (infrastruktūra/įranga/darbo priemonės)

6.1. lentelė. MSPC pokyčių įgyvendinimo veiksmų planas

Sritis	Problema	Rekomendacija	Veiksmų planas	Siekiamybė
1. Žmogiškieji ištekliai	<i>Įvairių kvalifikacijos kėlimo mokymų trūkumas</i>	1.1. Didinti darbuotojų kvalifikaciją gerinant mokymų kokybę ir įvairovę, orientuojant juos į praktiką	1.1.1. Atlikti mokymų poreikio ir darbuotojų lūkesčių analizę.	Apmokyti darbuotojai, pakelta kvalifikacija
			1.1.2. Parengti mokymų planą, atsižvelgiant į darbuotojų poreikius ir lūkesčius.	
			1.1.3. Atrinkti kokybiškus mokymų teikėjų atrankai: parengti mokymų pirkimų specifikacijas, aiškiai nurodant pageidaujamą mokymų turinį.	
			1.1.4. Įsigyti praktines darbo metodikas.	
	<i>Per didelis darbo krūvis personalo specialistei</i>	1.2. Optimizuoti darbo krūvio paskirstymą	1.2.1. Peržiūrėti darbo krūvį, darbų paskirstymą ir pagal poreikį įsteigti naujų etatų kiekviename padalinyje.	Sumažėjęs darbo krūvis
			1.2.2. Tolygiai paskirstyti darbo krūvį esamam personalui.	
			1.2.3. Sukurti darbo užmokesčio sistemą susiejant ją su motyvacijos sistema.	
			1.2.4. Teikti pasiūlymus atsakingoms institucijoms dėl socialinių darbuotojų darbo dienos ir atostogų trukmės peržiūrėjimo.	
	<i>Trūksta etatų paslaugoms teikti</i>			
	<i>Per mažas darbo užmokestis</i>			

Sritis	Problema	Rekomendacija	Veiksmų planas	Siekiamybė
	<i>Per trumpos atostogos ir per ilgą darbo dieną.</i>			
	<i>Emocinė įtampa darbe</i>	1.3. Sukurti darbuotojams draugišką aplinką (rūpintis emocine ir fizine sveikata)	1.3.1. Sukurti darbo užmokesčio sistemą susiejant ją su motyvacijos sistema 1.3.2. Sudaryti galimybes vykti pas klientus ne vienam darbuotojui, suderinti policija (ar saugos tarnyba) probleminių šeimų, asmenų lankymą.	Sukurta darbuotojams draugiška aplinka
	<i>Nėra saugumo teikiant paslaugas</i>			
2. Technika, įranga ir infrastruktūra	<i>Patalpų trūkumas</i> <i>Darbo priemonių, specialios įrangos trūkumas</i> <i>Transporto trūkumas</i> <i>IT technologijų ribotumas</i>	2.1. Gerinti paslaugų teikimo infrastruktūrą ir aprūpinti reikiama technika ir įranga.	2.1.1. Optimizuoti esamų patalpų panaudojimą. 2.1.2. Įrengti pagalbinių patalpų darbuotojų gerovei (virtuvėlės, poilsio zonos) užtikrinti įrengimą. 2.1.3. Įrengti specialias patalpas individualioms konsultacijoms. 2.1.4. Aprūpinti darbuotojus pakankamu kiekiu specialių rūbų. 2.1.5. Įvertinti automobilių poreikį kiekvienam padaliniiui ir atnaujinti automobilių parką ir optimizuoti transporto ūkį. 2.1.6. Kiekvienam padaliniiui priskirti po automobilių 2.1.7. Tobulinti IT sistemas, suderinant ją su esamais procesais ir procedūromis.	Pagerinta infrastruktūra ir materialinė bazė
3. Komunikacija ir tinklaveikla	<i>Problematika susijusi su gydytojais</i> <i>Didesnio klientų artimųjų įsitraukimo poreikis</i> <i>Nepakankama komunikacija su priešišios institucija</i>	3.1. Stiprinti komunikaciją ir tinklaveiklą su suinteresuotomis šalimis	3.1.1. Stiprinti komunikaciją ir bendradarbiavimą su sveikatos priešišios įstaigų darbuotojais. 3.1.2. Bendradarbiaujant su policija susitarti dėl nuolatinio informacijos srauto užtikrinimo (pvz. informacija pateikiama kiekvieną dieną). 3.1.3. Organizuoti bendrus seminarus, renginius ir kitas veiklas, įtraukiant artimuosius ir kitas suinteresuotąsias šalis.	Efektyviai veikianti komunikacija
4. Procesai ir procedūros	<i>Netinkamai įvertinamas poreikis ir netinkamai parenkama</i>	4.1. Optimizuoti paslaugų teikimo procesus sukurti kokybės sistemą	4.1.1. Išanalizuoti teikiamų paslaugų procesus, 4.1.2. Parengti detalius jų aprašymus, 4.1.3. Eliminuoti vertės nekuriančius procesus. 4.1.4. Trumpinti kliento kelią iki paslaugos teikėjo, t.y. sudaryti galimybę asmenims kreiptis tiesiogiai į	Įdiegta sistema kokybės

Sritis	Problema	Rekomendacija	Veiksmų planas	Siekiamybė
	<i>socialinė paslauga.</i>		paslaugas teikiančią įstaigą	
5. Teisinė aplinka	<i>Socialinių paslaugų kataloge nesuprantama sąvoka „iki trijų parų“ laikinas apnavindinimas Klientai nesusitvarko teisinių reikalų</i>	5.1. Mažinti teisinės aplinkos neapibrėžtumus	5.1.1. Kreiptis į atsakingą instituciją dėl sąvokos išaiškinimo. 5.1.2. Suteikti daugiau informacijos klientams jų teises ir pareigas bei apie reikiamus pateikti dokumentus.	Aiški teisinė bazė

6.2. lentelė. Pokyčių projekto kalendorinis planas MSPC

Veikla	Atsakingas asmuo/padaliny	I metai				II metai				III metai			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1. Darbuotojų įtraukimas į pokyčių įgyvendinimą	MSPC												
<i>1.1. Pasirengimas pokyčių plano įgyvendinimui. Komunikacijos plano sudarymas</i>	MSPC												
<i>1.2. Darbuotojų supažindinimas su pokyčiais</i>	MSPC												
<i>1.3. Atsakingų veiklų už pokyčių plano įgyvendinimą paskyrimas</i>	MSPC												
<i>1.4. Nuolatiniai veiklos tobulinimo susirinkimai</i>	MSPC												
2. Darbuotojų mokymai	MSPC												
<i>2.1. Mokymų poreikio analizė ir mokymų plano parengimas</i>	MSPC												
<i>2.2. Mokymų teikėjų atranka</i>	MSPC												
<i>2.3. Mokymų organizavimas</i>	MSPC												
<i>2.4. Praktinių darbo metodikų įsigijimas</i>	MSPC												
3. Paslaugų teikimo procesų tobulinimas	MSPC												
<i>3.1. Parengti detalius procesų aprašymus</i>	MSPC												
<i>3.2. Informacijos srauto analizė</i>	MSPC												
<i>3.3. Procesų pertvarkymas ir darbo krūvio optimizavimas</i>	MSPC												
4. Draugiškos darbuotojams aplinkos kūrimas	MSPC												
<i>4.1. Patalpų įrengimas/pritaikymas</i>	MSPC												
<i>4.2. Aplinkos standartizavimas ir savikontrolės diegimas</i>	MSPC												
<i>4.3. Darbuotojų aprūpinimas darbo priemonėmis</i>	MSPC												
<i>4.4. 4.4. Darbuotojų motyvacijos sistemos sukūrimas</i>													
<i>4.5. Darbuotojų saugios aplinkos kūrimas</i>	MSPC												

Veikla	Atsakingas	I metai			II metai			III metai		
<i>(bendradarbiavimas su saugos tarnybomis, policija ar pan.)</i>										
5. Suinteresuotų šalių informavimas ir įtraukimas į pokyčius	MSPC									
<i>5.1. Visuomenės informavimas (informaciniai renginiai, pranešimai)</i>	MSPC									
<i>5.2. Savanorių įtraukimas</i>	MSPC									
<i>5.3. Susijusių su socialinių paslaugų teikimu įstaigų bendradarbiavimo veiklos</i>	MSPC									

6.2. Marijampolės savivaldybės administracijos pokyčių įgyvendinimo veiksmų planas

Pokyčių projekto tikslas – didinti klientų pasitenkinimą teikiamomis Marijampolės savivaldybės administracijos paslaugomis, gerinant paslaugų kokybę.

Uždaviniai:

1. Darbuotojų kompetencijos didinimas
2. Procesų optimizavimas*
3. Materialinės bazės gerinimas (infrastruktūra/įranga/darbo priemonės)

6.3 lentelė. Marijampolės savivaldybės administracijos pokyčių įgyvendinimo veiksmų planas

Sritis	Problema	Rekomendacija	Veiksmų planas	I6
1. Žmogiškieji išteklių	<i>Menka mokymų kokybė ir įvairovė</i>	1.1. 1.1. Didinti darbuotojų kvalifikaciją gerinant mokymų kokybę ir įvairovę,	1.1.1. Atlikti mokymų poreikio ir darbuotojų lūkesčių analizę. 1.1.2. Parengti mokymų planą, atsižvelgiant į darbuotojų poreikius ir lūkesčius. 1.1.3. Atrinkti kokybiškus mokymų teikėjų atrankai: parengti mokymų pirkimų specifikacijas, aiškiai nurodant pageidaujama mokymų turinį.	Apmokyti darbuotojai, pakelta kvalifikacija
	<i>Netolygus darbo krūvis</i>	1.2. Optimizuoti darbo krūvio paskirstymą,	1.2.1. Peržiūrėti darbo krūvį, darbų paskirstymą ir pagal poreikį įsteigti naujų etatų kiekviename padalinyje. 1.2.2. Tolygiai paskirstyti darbo krūvį esamam personalui. 1.2.3. Sukurti darbo užmokesčio sistemą	Sumažėjęs darbo krūvis

Sritis	Problema	Rekomendacija	Veiksmų planas	I6
			susiejant ją su motyvacijos sistema.	
	<i>Didelė emocinė įtampa ir saugumo nebuvimas</i>	1.3. Sukurti darbuotojams draugišką aplinką (emocinė ir fizinė sveikata)	1.3.1. Sudaryti galimybes vykti pas klientus ne vienam darbuotojui, suderinti su policija (ar saugos tarnyba) probleminių šeimų, asmenų lankymą.	Sukurta darbuotojams draugiška aplinka
2. Procesai ir procedūros	<i>Procedūrų ir procesų neapibrėžtumai</i>	2.1. Optimizuoti paslaugų teikimo procesus sukuriant kokybės sistemą	2.1.1. Parengti detalius jų aprašymus, 2.1.2. Eliminuoti vertės nekuriančius procesus. 2.1.3. Trumpinti kliento kelią iki paslaugos teikėjo, t.y. sudaryti galimybę asmenims kreiptis tiesiogiai į paslaugas teikiančią įstaigą.	Įdiegta kokybės sistema
3. Teisinė aplinka	<i>Teisinės bazės neapibrėžtumai</i>	3.1. Mažinti teisinės aplinkos neapibrėžtumus	3.1.1. Kreiptis į atsakingą instituciją dėl aktų išaiškinimo 3.1.2. Suteikti daugiau informacijos klientams apie elektroninių paraiškų teikimą ir reikiamus pateikti dokumentus.	Aiški teisinė aplinka
4. Technika, įranga ir infrastruktūra	<i>Sena infrastruktūra ir kompiuterinė įranga</i> <i>Ribotas automobilių naudojimosi galimybės</i>	4.1. Gerinti paslaugų teikimo infrastruktūrą ir aprūpinti reikiama technika ir įranga.	4.1.1. Tobulinti IT sistemas, suderinant ją su esamais procesais ir procedūromis. 4.1.2. Socialinių reikalų padaliniiui priskirti automobilį.	Pagerinta infrastruktūra ir materialinė bazė

**Procesų optimizavimui rekomenduojama taikyti tokius metodus, kaip Kaizen, PDCA (darbuotojai įtraukiami į problemų sprendimą, ugdoma nuolatinio tobulėjimo kultūra); Standartizuotas darbas ofise; VACA (naudojamas administracinių procesų sutvarkymui); Vertės srauto žemėlapis – leidžia nustatyti vertės nekuriančius procesus; 5S – darbo aplinkos tobulinimui.*

6.4 lentelė. Marijampolės savivaldybės administracijos pokyčių projekto kalendorinis planas

Veikla	Atsakingas asmuo/padaliny	I metai				II metai				III metai			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1. Darbuotojų įtraukimas į pokyčių įgyvendinimą	MSA SRD												
1.1. Pasirengimas pokyčių plano įgyvendinimui. Komunikacijos plano sudarymas	MSA SRD												
1.2. Darbuotojų supažindinimas su pokyčiais	MSA SRD												
1.3. Atsakingų veiklų už pokyčių plano įgyvendinimą paskyrimas	MSA SRD												
1.4. Nuolatiniai veiklos tobulinimo susirinkimai	MSA SRD												
2. Darbuotojų mokymai	MSA SRD												
2.1. Mokymų poreikio analizė ir mokymų plano parengimas	MSA SRD												
2.2. Mokymų teikėjų atranka	MSA SRD												
2.3. Mokymų organizavimas	MSA SRD												
3. Paslaugų teikimo procesų tobulinimas	MSA SRD												
3.1. Parengti detalius procesų aprašymus	MSA SRD												
3.2. Informacijos srauto analizė	MSA SRD												
3.3. Procesų pertvarkymas ir darbo krūvio optimizavimas	MSA SRD												
4. Draugiškos darbuotojams aplinkos kūrimas	MSA SRD												
4.1. Patalpų įrengimas/pritaikymas	MSA SRD												
4.2. Aplinkos standartizavimas ir savikontrolės diegimas	MSA SRD												
4.3. Darbuotojų aprūpinimas darbo priemonėmis	MSA SRD												
4.4. Darbuotojų motyvacijos sistemos sukūrimas	MSA SRD												
4.5. IT sistemų tobulinimas	MSA SRD												
5. Suinteresuotų šalių informavimas ir įtraukimas į pokyčius	MSA SRD												
5.1. Visuomenės informavimas (informaciniai renginiai, pranešimai)	MSA SRD												
5.2. Savanorių įtraukimas	MSA SRD												
5.3. Susijusių su socialinių paslaugų teikimu įstaigų bendradarbiavimo veiklos	MSA SRD												

7. PROJEKTO VYKDYMO PLANAS

Šiame skyriuje pateikiamos rekomendacijos dėl projekto įgyvendinimo pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ projektų finansavimo sąlygų aprašą.

7.1. Projekto tikslas ir uždaviniai

Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus, rekomenduojami projekto tikslo, uždavinių bei projekto veiklų aprašymai pateikti lentelėje žemiau.

Projekto tikslas - Padidinti visuomenės pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir asmenų aptarnavimu, įgyvendinant paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones Marijampolės savivaldybėje.

7.1 lentelė. Projekto uždaviniai ir veiklos

Projekto uždavinys	Planuojamos projekto veiklos pavadinimas	Planuojamos projekto veiklos aprašymas	Fiziniai rodikliai
1. Pasirengti ir įdiegti LEAN metodais grįstą kokybės vadybos sistemą Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės pagalbos centre	1.1. Marijampolės rajono teikiamų viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimas.	<p>Siekiant pagerinti Marijampolės savivaldybės administracijos ir Centro teikiamas paslaugas asmenims, numatyta, atlikti gyventojų pasitenkinimo soc. paslaugų kokybe tyrimus. Šie tyrimai atskleis savivaldybės gyventojų nuomonę apie šiuo metu teikiamų paslaugų kokybę, naujų paslaugų poreikį ar poreikį tobulinti esamų paslaugų teikimą. Taip pat bus nustatytos prioritetingos sritys (procesai), kurios pirmiausia turėtų būti sprendžiamos LEAN vadybos metodų pagalba.</p> <p>Atlikus tyrimą, taip pat bus parengtos procesų tobulinimo rekomendacijos bei kokybės pokyčių planas. Įvertinus informaciją, gautą tyrimo metu, bus įvertintos žemiausią piliečių pasitenkinimo indeksą gavusios sritys ir atitinkamai identifikuoti veiksmai, kurie padidintų piliečių pasitenkinimą.</p> <p>Gyventojų apklausa bus atliekama tiesiogiai, telefonu ir (arba) raštu. Tyrimai atliekami remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“.</p>	Marijampolės rajono savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimo ataskaita 1 vnt.)
	1.2. Sisteminis LEAN	Veikla yra skirta įvertinti projekte dalyvaujančių institucijų vidaus procesus	

	<p>metodologijos diegimas Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės socialinės pagalbos centre, akcentuojant jos poveikį į teikiamų paslaugų gerinimą.</p>	<p>(visų pirma teikiant soc. paslaugas) ir nustatyti probleminius taškus, vėliau peržiūrėti ir pagal LEAN vadybos sistemos principus pertvarkyti projekte dalyvaujančių institucijų procesus, pagal galimybes įtraukiant kuo daugiau savivaldybių administracijos, Centro darbuotojų ir skyrių.</p> <p>Įgyvendinamos šios veiklos (pagal veiklos tipus):</p> <ul style="list-style-type: none"> - praktiniai mokymai, 35 dienos; - sertifikavimas (egzaminavimas) - 33 dienos; - nuolatinė priežiūra ir ugdymas, projektų peržiūros – 48 dienos. <p>Veiklos įgyvendinimo metu kiekvienoje institucijoje bus sertifikuoti atskirų metodų vidiniai lyderiai (viso iki 21 asmens, dalis asmenų bus sertifikuoti 2 LEAN metoduose):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14 Marijampolės rajono savivaldybės administracijoje, • 7 Marijampolės paslaugų centre. <p>Planuojama, kad veiklų įgyvendinimo metu Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Centre bus pilnai įdiegti ir taikomi 7 LEAN vadybos metodai (Asaichi, Kaizen, PDCA, SD, VACA, VSM, 5S).</p> <p>LEAN diegimo procese kiekvienoje institucijose darbuotojai bus apmokyti LEAN metodų taikymo savo veikloje, bent vieno LEAN metodo apmokant ne mažiau kaip 60 darbuotojų.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 Marijampolės rajono savivaldybės administracijoje, • 10 Marijampolės paslaugų centre. <p>LEAN metodų pagalba optimizuojami projekte dalyvaujančių įstaigų socialinių ir kitų paslaugų teikimo procesai, teikiamų paslaugų kokybė, sutrumpinant paslaugų teikimo laiką, atlikimo trukmę, teikimo sąnaudas, administracinę naštą galutiniams naudos gavėjams. Taip tiesiogiai bus prisidėta prie vartotojų pasitenkinimo, pasitikėjimo augimo.</p>	<p>institucijos, įgyvendinusios paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones–2</p> <p>Įdiegti ir taikomi ne mažiau kaip 7 LEAN vadybos metodai visose projekte dalyvaujančiose institucijose</p> <p>LEAN metodų taikyme sertifikuoti 21 asmenys (dalis jų bus sertifikuoti 2 metodų) Bent vieno LEAN metodo taikymo apmokyta ne mažiau kaip 60 viešojo valdymo institucijų darbuotojų.</p>
--	---	--	--

7.2. Projekto trukmė ir etapai

Projekto pradžia – 2018 m. balandžio mėn.

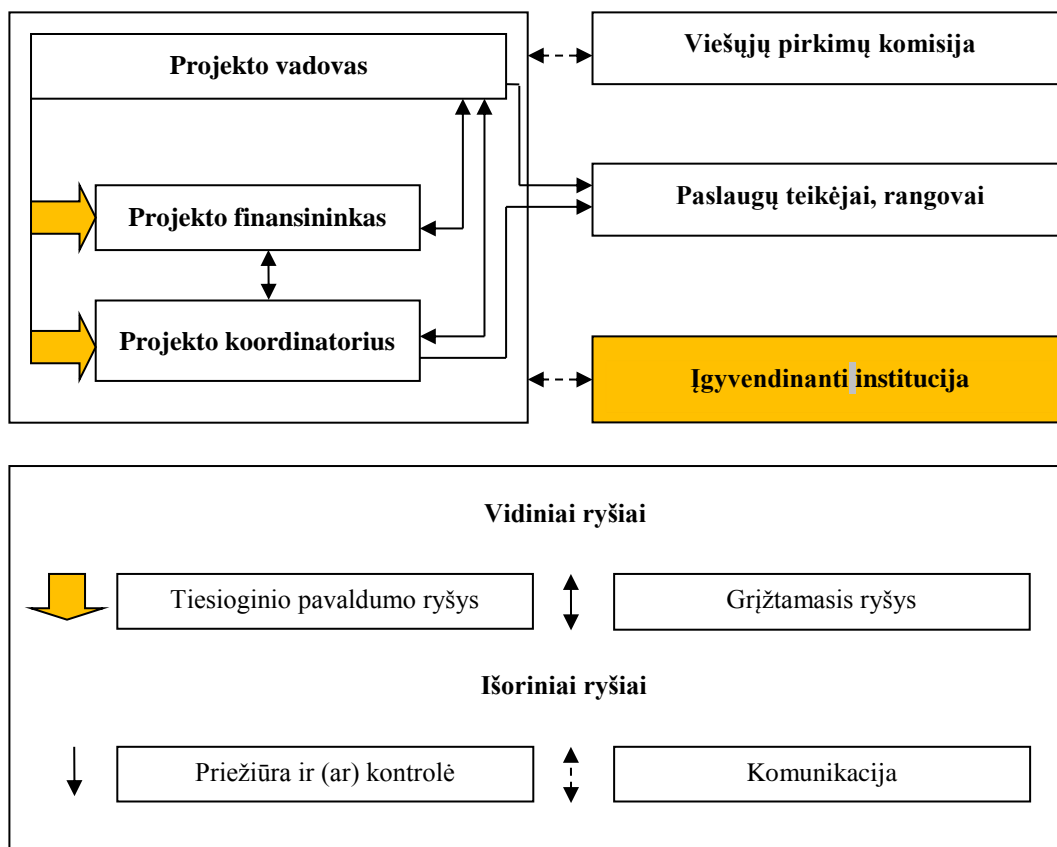
Projekto trukmė – 32 mėnesiai

Projekto etapai. Projektas dalijamas į dvi veiklas.

7.3. Projekto komanda

Projekto valdymo dalyviai ir jų atsakomybės. Projekto eigą Marijampolės savivaldybės administracijoje rekomenduojama kontroliuoti Marijampolės savivaldybės administracijos direktoriui.

Visą informaciją šiems valdymo organams turėtų teikti Planavimo ir investicijų skyriaus vedėjas (Projekto vadovas), kuriam informaciją projekto klausimais teikia jam pavaldus Projekto koordinorius ir Projekto finansininkas. Projekto vadovas valdo projektą ir bendradarbiauja su Projekto valdymo grupe (žr. 7.1 pav.).



7.1 pav. Projekto valdymo organizacinė schema

Projekto valdymo dalyvių atsakomybė apibūdinta 7.1 lentelėje.

7.1 lentelė. Projekto valdymo dalyvių funkcijos ir atsakomybė

Projekto atsakomybės sritis	Konkrečios funkcijos projekte	Atsakomybę turintis asmuo
Projekto valdymas	<p>Projekto veiklų vykdymo organizavimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • projekto veiklų fizinio įgyvendinimo planavimas, koordinavimas ir valdymas; • projekto rezultatų kokybės kontrolė; • viešųjų pirkimų procedūrų koordinavimas ir kontrolė; • paslaugų tiekėjų kontrolė, sutartyse numatytų įsipareigojimų vykdymo priežiūra; • užduočių projekto įgyvendinimo grupės nariams formulavimas; • projekto mokėjimo prašymų rengimas (kartu su projekto finansininku ir koordinatoriumi); • bendradarbiavimas ir informacijos teikimas įgyvendinančiajai institucijai; • projekto įgyvendinimo metu kylančių problemų sprendimas. 	Projekto vadovas
Projekto finansų valdymas ir kontrolė	<p>Atskiros nuo įstaigos projekto buhalterinės apskaitos tvarkymas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visų su projektu susijusių finansinių operacijų vykdymas; • projekto išlaidų apskaita; • finansinių projekto ataskaitų rengimas; • projekto mokėjimo prašymų rengimas (kartu su projekto vadovu ir koordinatoriumi); • finansinių dokumentų, susijusių su projektu, įforminimas ir saugojimas. 	Projekto finansininkas
Projekto administravimas	<p>Projekto dokumentų rengimas ir tvarkymas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • viešųjų pirkimų konkursinės dokumentacijos ir sutarčių su tiekėjais bei rangovais parengimas arba parengimo organizavimas; • viešųjų pirkimų procedūrų vykdymas; • projekto mokėjimo prašymų rengimas (kartu su projekto vadovu ir finansininku); • Finansavimo ir administravimo sutarties vykdymo priežiūra; • konsultacijos su įgyvendinančiąja institucija projekto įgyvendinimo klausimais; • visų dokumentų (išskyrus finansinių), susijusių su projekto įgyvendinimu, rinkimas ir saugojimas; • viešinimo ir informavimo priemonių įgyvendinimas (apie projekto įgyvendinimą bus informuojama savivaldybės internetiniame puslapyje ir vietos spaudoje); • įvairių projekto ataskaitų bei informacijos apie projektą rengimas ir teikimas įgyvendinančiajai institucijai; • kitų, projekto vadovo paskirtų užduočių, susijusių su projekto įgyvendinimu, atlikimas. 	Projekto koordinorius

Projekto veiklų kokybę užtikrins: a) tinkamai suformuota projekto Darbo grupė; b) tinkamas projekto įgyvendinimo proceso valdymas; c) tinkamai vykdomos stebėsenos procedūros.

Projekto valdymo grupę turėtų sudaryti projekto vadovas, projekto koordinorius, projekto finansininkas. Tai optimalus skaičius narių, kuris leidžia užtikrinti efektyvų Darbo grupės valdymą ir tarpusavio komunikavimą.

Kad projektas būtų įgyvendintas sėkmingai ir sklandžiai, projekto Darbo grupės nariai turi tenkinti tam tikrus kvalifikacinius reikalavimus (7.2 lentelė), kurie yra tiesiogiai susiję su darbo grupės nario funkcijomis.

7.2 lentelė. Projekto valdymo grupės personalui keliami kvalifikaciniai reikalavimai

Projekto valdymo grupės narys	Kvalifikacijos ir kompetencijos reikalavimai	Profesinės patirties reikalavimai
Projekto vadovas	Aukštasis išsilavinimas; geri bendravimo ir organizaciniai įgūdžiai; geri lietuvių kalbos įgūdžiai.	Ne mažesnė nei 3 m. vadovaujamojo darbo patirtis; patirtis bendraujant su Įgyvendinančiomis ir Tarpinėmis institucijomis
Projekto koordinatorius	Aukštasis išsilavinimas, komunikabilumas, geri organizaciniai, veiklos planavimo įgūdžiai.	Projekto koordinatoriaus patirtis bent viename infrastruktūros projekte. Patirtis rengiant ES finansuojamų projektų ataskaitas.
Projekto Finansininkas	Aukštasis išsilavinimas; geri bendravimo įgūdžiai; Bendra profesinė patirtis: ne mažesnė kaip 2 m. apskaitos ir finansų valdymo darbo praktinė patirtis.	Geros nacionalinių teisės aktų, reglamentuojančių buhalterinės apskaitos ir finansų tvarkymą žinios; ne mažesnė nei 1 m. patirtis finansinių resursų panaudojimo kontrolėje; patirtis rengiant ES finansuojamų projektų finansines ataskaitas.

Siekiant efektyvaus projekto įgyvendinimo ir rezultatų pasiekimo, projekto Darbo grupės nariai tarpusavyje glaudžiai bendradarbiaus, informuos apie vykdomas projekto veiklas ir jų metu gautus pasiekimus, spręs bendrai iškilusias problemas, t.y. bus užtikrinta pilna informacijos apie projektą sklaida.

Už projekto administravimo vykdymą, pažangos ir finansinių ataskaitų, mokėjimo prašymų parengimą laiku ir kokybiškai turi būti atsakingas Projekto vykdytojas.

Projekto stebėsenos procedūros. Projekto pradžioje turėtų būti sudaryta informacijos parengimo ir teikimo Priežiūros grupei tvarka, kuria remdamasi Projekto Darbo grupė atsiskaitys apie atliktas veiklas ir pasiektus rezultatus. Rekomenduotina, kad projekto Priežiūros grupės nariai būtų iš Marijampolės savivaldybės tarybos, kuri galėtų prisidėti prie šio strateginio dviejų institucijų projekto įgyvendinimo. Už funkcinį projekto įgyvendinimą galėtų būti atsakinga projekto Darbo grupė.

Stebėsenos procesas apima du pagrindinius aspektus: kontrolinius rodiklius (veiklų vykdymo ir ataskaitų teikimo kalendorinio plano sudarymą; kontrolinių rodiklių nustatymą, apibūdinantį svarbius projekto rezultatus); stebėsenos vykdymo tvarką (terminus, ataskaitų rengimo ir teikimo tvarką);

Stebėsenos vykdymo nuostatus turėtų patvirtinti Priežiūros grupė.

Siekiant užtikrinti Projekto darbo grupės veiklos kokybę, turėtų būti organizuojami Priežiūros grupės posėdžiai (kiekvieną ketvirtį), per kuriuos projekto Darbo grupė atsiskaitys už projekto planinę ir faktinę eigą, pasiektus rezultatus, planuojamus darbus per kitą ataskaitinį laikotarpį, iškilusias problemas ir jų sprendimo būdus.

Projekto stebėsenos procedūros turėtų būti papildytos, atsižvelgiant į paramos sutarties reikalavimus.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Atsižvelgiant į šalies socialinės ekonominės situacijos tendencijas, didelius emigracijos srautus, socialinių paslaugų prieinamumas ir kokybės gerinimas tampa vienas iš svarbių regioninės ir nacionalinės valdžios politikos prioritetų. Bendrai, socialinių paslaugų sistema turi užtikrinti visiems kokybiškų socialinių paslaugų prieinamumą ir pakankamumą.
2. Mokslinėje literatūroje teigiama, kad vertės grandinė yra aktuali ne tik verslo, bet ir šiuolaikinio viešojo sektoriaus tvariam vystymuisi. Viešojo sektoriaus teikiamų paslaugų vertės grandinės modelis, grindžiamas M. Porterio išplėtotą vertės grandinės koncepcija ir apima tokias dimensijas, kaip Darbuotojų pasitenkinimas ir išsipareigojimas, Klientų pasitenkinimas paslaugomis ir Piliečių pasitikėjimas viešojo sektoriaus institucijomis. Socialinių paslaugų vertės grandinei ir jos probleminėms sritims identifikuoti buvo organizuotos fokus grupės.
3. Socialinių paslaugų kokybei vertinti sudaryta tyrimo metodologija, apimanti kokybinio ir kiekybinio tyrimo priegas. Kiekybinis tyrimas – skirtas visuomenės tyrimui apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę, apklausiant Marijampolės savivaldybės gyventojus.
4. Siekiant suformuoti socialinių paslaugų tobulinimo rekomendacijas, atliktas kokybinis tyrimas – suorganizuotos 4 fokus grupės. Šių tyrimų tikslas buvo išsiaiškinti strateginio (*Marijampolės savivaldybės administracijos ir Marijampolės socialinės pagalbos centro vadovaujančio lygmens darbuotojų ir socialinių komitetų nariai*) ir taktinio (socialinių darbuotojų) lygmens specialistų požiūrį į socialinių paslaugų teikimo problematiką, privalumus ir trūkumus, bei vystymo perspektyvas Marijampolės savivaldybėje. Fokus grupių diskusijos apibendrinti rezultatai parodė, kad dviejų perspektyvų požiūriai daugeliu atveju sutampa. Paslaugų teikimo vertės grandinėje nustatytos 5 probleminės sritys: *Žmogiškieji išteklių; Technika, įranga ir infrastruktūra; Komunikacija ir tinklaveikla, Procesai ir procedūros bei Teisinė aplinka.*
 - 4.1. Labiausiai akcentuota probleminė sritis – tai *žmogiškųjų išteklių valdymo*, kuri apima šias išsakytas problemas: didelis darbo krūvis, darbuotojų trūkumas, menkas darbo užmokestis, emocinis stresas darbe, dirbant su specifiniais klientais (narkomanai, alkoholikai, socialinės rizikos šeimos, neįgalieji ir kt.), saugumo jausmo nebuvimas (baimė dėl fizinės ir psichinės sveikatos) ir įvairių kvalifikacijos kėlimo mokymų stoka (išreikštas didesnis poreikis konkrečioms praktinėms metodikoms su specifiniais klientais, pvz., neįgaliaisiais). Socialinio darbuotojo vaidmuo yra esminis socialinių paslaugų kokybei, nuo jo psichinio ir emocinio stabilumo, tiesiogiai priklauso ir klientų pasitenkinimas. Todėl atlygio motyvavimo sistema, sudarytos geros organizacijos mikroklimato prielaidos, didintų socialinio darbuotojo specialybės patrauklumą ir didesnę šių darbuotojų motyvaciją kokybiškai suteikti atlikti savo darbą.
 - 4.2. Su *Technika, įranga ir infrastruktūra susijusios* problemos išsakytos šios: patalpų trūkumas individualioms konsultacijoms su klientais, darbo priemonių stoka, specialios įrangos nepakankamumas, transporto trūkumas ir IT technologijų ribotumas (netobula IT sistema). Socialiniai darbuotojai pabrėžė, kad automobilių problema - viena pagrindinių, egzistuojantis automobilių parkas nusidėvėjęs, tikslinga atnaujinti ir pritaikyti transportą spec. Poreikius turintiems klientams. Taip pat transporto reikia norint pasiekti klientus, kurie gyvena nutolusiose nuo centro vietovėse.
 - 4.3. Su *Komunikacija ir tinklaveiklos* išsakytos problemos labiausiai siejamos su kitomis susijusiomis įstaigomis, ypač su sveikatos priežiūros įstaigomis, dėl klientams reikalingų dokumentų parengimo (pvz. recepto išrašymo). Taip pat išsakyta problema dėl menko bendruomenės įsitraukimo į socialinių paslaugų teikimą. Socialinių paslaugų teikimo modelis paremtas savanorystės pagrindais Lietuvoje neišplėtotas. Reikalingas sisteminis požiūris nacionaliniu lygiu dėl paskatų bendruomenei kuo daugiau įsitraukti į socialinių paslaugų teikimą.

- 4.4. Išskirta ir su procedūromis ir procesais susijusi problematika, kuri daugeliu atveju atspindi dokumentų valdymo problematiką: *Sutarčių nuolatinis keitimas; Aktų pildymas; Daug dokumentacijos; Problemos su teisiniais dokumentais*. Šios problemos suponuoja apie informacinių technologijų savalaikį atnaujinimo poreikį bei pritaikymą su organizacijos esamais procesais ir procedūromis.
- 4.5. Teisinės aplinkos probleminė sritis apima šias sritis – tokias išsakytas ir susistemintas kategorijas kaip Įstatymų dažni pakeitimai, Nepakankama komunikacija iš ministerijos dėl aktų pasikeitimo, Pavėluotai sklinda informacija apie pakeitimus, bei nepakankamas aktų išaiškinimas.
5. Apibendrinant paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės tobulinimui Lietuvoje pasirenkamus taikyti kokybės vadybos modelių ir metodų praktiką, pažymėtina, kad visų taikomų modelių ir metodų siekiniai yra labai panašūs ir nukreipti į institucijų veiklos kokybės, įvaizdžio, veiklos efektyvumo gerinimą. Nepaisant to, kad taikomi ar planuojami diegti kokybės vadybos modeliai ir metodai iš principo yra vertinami palankiai, jų diegimo etape susiduriama su įvairiais sunkumais ir kliūtimis, iš kurių dažniausia ir svarbiausia – deklaruojamas itin padidėjęs darbo krūvis, skirtas rengti su pasirinkto kokybės vadybos modelio ir metodo diegimu susijusią informaciją, dokumentaciją ar pan. Dėl šios priežasties rekomenduojama KVM diegimo veiklas išdėstyti nuosekliai per ilgesnį laikotarpį. Taip pat svarbi problema - kokybės vadybos metodą diegiančios institucijos personalo menki įgūdžiai savarankiškai atlikti su KVM susijusius veiksmus. Dėl šios priežasties dauguma institucijų ieško išorinės pagalbos ir konsultacijų įdiegti ir palaikyti KVM. Visgi su išorinių ekspertų samdymu siejama stipri nekokybiškų paslaugų gavimo rizika, todėl būtina skirti didelį dėmesį ir atsakingai pasirinkti paslaugų teikėją.
6. Atsižvelgiant į šalies tiek privataus, tiek ir viešojo sektoriaus įmonių ir institucijų pastarųjų metų KVM diegimo praktiką bei pasiektų rezultatų kiekybinius parametrus, tiek Marijampolės savivaldybės administracijai, tiek ir Marijampolės socialinės pagalbos centrui rekomenduojama diegti LEAN kokybės vadybos metodą, kuris padėtų ne tik pagerinti paslaugų kokybę, bet ir padidintų klientų pasitikėjimą bei (labai tikėtina) sutaupyti materialinių, finansinių bei žmogiškųjų išteklių.
7. Įvertinus klientų kiekybinio tyrimo ir darbuotojų kokybinio tyrimo rezultatus, parengtos paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės pokyčių įgyvendinimo veiksmų planas, kuriame pateiktos rekomendacijos pagal tyrime nustatytas problemines sritis ir numatyti veiksmai paslaugų kokybės gerinimui.
8. Pateiktos rekomendacijos ir pokyčių veiksmų plane numatyti siekiniai sudarys prielaidas teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės pagerėjimui (prieinamumui, greičiui, laikui, informuotumui ir t.t.) ir visuomenės vertinimo indekso didėjimui:
 - 8.1. *MSPC rekomenduojama:*
 - didinti darbuotojų kvalifikaciją gerinant mokymų kokybę ir įvairovę, atliekant mokymų poreikio ir darbuotojų lūkesčių analizę, orientuojantis į praktinių metodinių turinį, kaip dirbti su specifiniais klientais.
 - optimizuoti darbo krūvio paskirstymą, peržiūrinti esamą situaciją, bei nustatant etatų poreikį idant tolygiai paskirstyti darbo krūvį, bei sukuriant darbo užmokesčio sistemą susietą su motyvacijos sistema.
 - sukurti darbuotojams draugišką aplinką (rūpintis emocine ir fizine sveikata), sudarant galimybes vykti pas klientus ne vienam darbuotojui, o suderinant su policija (ar saugos tarnyba) probleminių šeimų, asmenų lankymą.
 - gerinti paslaugų teikimo infrastruktūrą ir aprūpinti reikiama technika ir įranga, įvertinant automobilių poreikį kiekvienam padaliniui ir atnaujinant automobilių parką, užtikrinant būtinų darbo priemonių, specialios įrangos prieinamumą ir pakankamumą.
 - stiprinti komunikaciją ir tinklaveiklą su suinteresuotomis šalimis, stiprinant komunikaciją su sveikatos priežiūros įstaigomis, policijos pareigūnais, organizuojant

bendrus tinklaveiklos seminarus, renginius įtraukiant kitus suinteresuotuosius (pvz. bendruomenę, socialinių paslaugų klientų artimuosius).

- optimizuoti paslaugų teikimo procesus sukuriant kokybės sistemą, parengiant detalius procesų aprašymus, identifikuoti ir eliminuoti vertės nekuriančius procesus. Taip pat pagal galimybes trumpinti kliento kelią iki paslaugos teikėjo, t.y. sudarant galimybę asmenims kreiptis tiesiogiai į paslaugas teikiančią įstaigą.
- mažinti teisinės aplinkos neapibrėžtumus, kreipiantis į atsakingas institucijas dėl aktų išaiškinimo, bei suteikti daugiau informacijos klientams bei jų artimiesiems apie reikiamus pateikti dokumentus.

8.2. *Marijampolės savivaldybės administracijai rekomenduojama:*

- didinti darbuotojų kvalifikaciją gerinant mokymų kokybę ir įvairovę, sudarant sąlygas dalyvauti darbuotojams mokymuose, seminaruose (pvz. apie teisės aktų išaiškinimą, naujų priimtų teisės aktų pristatymą).
- optimizuoti darbo krūvio paskirstymą, peržiūrinti esamą situaciją, bei nustatyti etatų poreikį idant tolygiai paskirstyti darbo krūvį, bei sukuriant darbo užmokesčio sistemą susietą su motyvacijos sistema.
- sukurti darbuotojams draugišką aplinką (rūpintis jų emocine ir fizine sveikata), sudarant galimybes vykti pas klientus ne vienam darbuotojui, o suderinant su policija (ar saugos tarnyba) probleminių šeimų, asmenų lankymą.
- optimizuoti paslaugų teikimo procesus, sukuriant kokybės sistemą, paremtą visuotinės kokybės sistemos principais, parengiant detalius procesų aprašymus, identifikuojant ir eliminuojant vertės nekuriančius procesus, bei automatizuojant procesus, ten, kur galima, tobulinant IT sistemas, suderinant ją su esamais procesais ir procedūromis. Taip pat pagal galimybes trumpinti kliento kelią iki paslaugos teikėjo, t.y. sudarant galimybę asmenims kreiptis tiesiogiai į paslaugas teikiančią įstaigą (pvz. tiesiogiai į MSPC).
- mažinti teisinės aplinkos neapibrėžtumus, sistemingai ruošti užklausas atsakingoms institucijoms dėl teisinių aktų patikslinimo. Parengti informaciją klientams apie reikiamų pateikti dokumentų sąrašus, informuoti klientus apie socialinių paslaugų užsakymą (paraiškų pildymą) elektroniniu būdu, akcentuojant naudą klientui – galimybę sekti paraiškos statusą ir jos įvykdymą virtualiai.
- gerinti paslaugų teikimo infrastruktūrą ir aprūpinti reikiama technika ir įranga, priskiriant socialinių reikalų departamentui automobilį.

7. Siekiant sklandžiai suplanuoti ir įgyvendinti pokyčius yra tikslinga įtraukti darbuotojus ir visus suinteresuotuosius asmenis, idant būtų sukurtas darbuotojų palankus požiūris į organizacijoje vykstančius pokyčius. Vienas pagrindinių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo principų turėtų būti atvirumas bendruomenei: socialinių paslaugų organizatoriai ir socialinių paslaugų įstaigos turėtų būti atviri ir teikti informaciją bendruomenės gyventojams. Siekiant suinteresuotųjų šalių palaikymo ir jų įsitraukimo į pokyčių įgyvendinimą, tikslinga juos informuoti organizuojant renginius, seminarus.

8. Siekiant užtikrinti šio tyrimo rekomendacijų įgyvendinimą, rekomenduojama į projekto, finansuojamo pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ projektų finansavimo sąlygų aprašą, veiktas įtraukti veiklą „*Sisteminis LEAN metodologijos diegimas Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės socialinės pagalbos centre, akcentuojant jos poveikį į teikiamų paslaugų gerinimą*“, kurios pasiekimų fiziniai rodikliai turėtų būti nurodyti šie: viešojo valdymo institucijos, įgyvendinusios paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones–2; įdiegti ir taikomi ne mažiau kaip 7 LEAN vadybos metodai visose projekte dalyvaujančiose institucijose; LEAN metodų taikyme sertifikuoti 21 asmenys (dalis jų bus sertifikuoti 2 metodų); bent vieno LEAN metodo taikymo apmokyta ne mažiau kaip 60 viešojo valdymo institucijų darbuotojų.

LITERATŪRA IR ŠALTINIAI

1. Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas;
2. Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika;
3. Clark, K. B., Fujimoto, T. (1991). Product development performance. Harvard Business School Press, 6 (2): 101-143. doi:10.1016/0889-1583(92)90010-2.
4. Diskienė, D., Mačiurinskas A. (2001). Įmonės konkurencingumą lemiantys veiksniai. *Ekonomika*, p. 55 – 56.
5. Fleisher C.S., Bensoussan B.E. Business and competitive analysis: effective application of new and classic methods, FT Press, 2007.
6. Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO. Study on service lifecycle management, 2013.
7. Jucevičius R. (1998). Strateginis organizacijų valdymas. Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimos centras.
8. Jucevičius R. Strateginis organizacijų vystymas. (1998). Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras, Kaunas: Technologija. p. 486-488.
9. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. lapkričio 16 d. įsakymas Nr. A1-316 „Dėl specialiųjų poreikių nustatymo ir jų tenkinimo sąlygų bei taisyklių patvirtinimo“;
10. Lietuvos Respublikos neįgalių integracijos įstatymas;
11. Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas;
12. Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymas. 2002 m. kovo 5 d. Nr. IX-751, Vilnius.
13. Lietuvos Respublikos soc. apsaugos ir darbo ministro 2006 m. liepos 28 d. įsakymu Nr. A1-212 „Dėl socialinės rizikos šeimų, auginančių nepilnamečius vaikus, apskaitos savivaldybės vaiko teisių apsaugos tarnyboje (skyriuje) tvarkos aprašas“;
14. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. gruodžio 17 d. įsakymas Nr. A1-207 „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ (*Žin.*, 2004, Nr. 9-254);
15. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. birželio 27 d. įsakymas Nr. A1-183 „Dėl kai kurių socialinei paramai gauti reikalingų formų patvirtinimo“;
16. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005-12-22 įsakymas Nr. A1-333 „Dėl Neįgaliojo pažymėjimo išdavimo ir keitimo asmenims, sukakusiems senatvės pensijos amžių, tvarkos aprašo patvirtinimo“;
17. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. gruodžio 19 d. įsakymo Nr. A1-338 „Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo 2013 m. balandžio 17 d. Nr. A1-167
18. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2011-12-28 įsakymas Nr. A1-560 „Dėl būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;
19. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. sausio 25 d. įsakymas Nr. A1-35 „Dėl dokumentų, nustatytų Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme, formų“;
20. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas;
21. Nepasiturinčių gyventojų, kurie kreipėsi dėl piniginės socialinės paramos, turto vertės nustatymo metodika;
22. Pabedinskaitė A. Vitkauskas R. (2009). Daugiakriterinis produkto kokybės vertinimas//*Verslas: teorija ir praktika*, 10 (3), p.214-222.
23. Porter M. (1998). *Competitive advantage*. New York: The Free press

24. Ranonytė, A. (2015). Klientų aptarnavimo standartas turi gyvuoti. Verslo žinos. Prieiga per internetą: <http://vz.lt/article/2014/12/10/klientu-aptarnavimo-standartas-turi-gyvuoti#ixzz3UYUcSkNI>
25. Raudeliūnienė, J. (2007). Formation of competitive strategic decisions. Doctoral dissertation: social sciences, management and administration. Vilnius Gediminas Technihical University. Vilnius, 150 p.
26. Savanevičienė A., Stankevičiūtė Z. (2010). The Models Exploring the „Black box“ between HRM and Organizational Performance//Engineering Economics, 21 (4), p. 426-434.
27. Serafinas, D. (2001). Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas. Vilniaus universitetas.
28. Service Performance Insight, LLC. (2013). Professional Services Maturity Benchmark.
29. Socialinių paslaugų katalogas patvirtintas 2006 m. balandžio 5 d. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-93;
30. Tanwar R. (2013). Porter' s generic competitive strategies//IOSR Journal of business and management, vol. 15, issue 1, Nov.-Dec, p.11-17.
31. Valentinavičius S. (2009). Verslo strategijos formavimo įmonėje teoriniai aspektai// Verslas: teorija ir praktika, 10 (2), p. 130-141.
32. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl pensijų ir kompensacijų pristatymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2009 m. gruodžio 31 d. Nr. V-791, Vilnius.
33. Vasiliauskas A. (2004). Įmonių ir nacionalinės ekonomikos strateginio valdymo sąsajos//Ekonomikos teorija ir praktika, 4, p. 31-45.
34. Verdu, J. A. Gomez-Gras, J.M. (2006). Managers environmental perceptions: an institutional perspective. International Journal of Business Environment, 1(1), 5– 23.

PRIEDAI

1 priedas. Tyrimo vykdymo apimtys ir techninės charakteristikos

(iškarpa iš Paslaugų techninės užduoties)

5. Paslaugos tikslas – pateikti pasiūlymus dėl paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Marijampolės savivaldybės administracijoje ir socialinių paslaugų įstaigoje. Teikdamas šias paslauga Paslaugų teikėjas privalo įgyvendinti šiuos paslaugų etapus (toliau – etapai):

5.1. Vartotojų (visuomenės) patenkinimo tyrimo atlikimas. Reikalavimai etapui:

5.1.1. Tyrimo objektas – Perkančiosios organizacijos teikiamos socialinės paslaugos, savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos teikiamos viešosios socialinės paslaugos.

5.1.2. Paslaugos tikslas – nustatyti viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą, leidžiantį analizuoti bendrą viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimą.

5.1.3. Vartotojų (visuomenės) nuomonės tyrimas turi būti atliekamas, vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (toliau – Metodika).

5.1.4. Vadovaudamiesi Metodika, tyrimui įvykdyti perkančioji organizacija kartu su Paslaugų teikėju sudaro tyrimo klausimyną.

5.1.5. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimui matuoti ir VPI apskaičiuoti naudojamas kiekybinis tyrimas, tiesioginė apklausa (interviu).

5.1.6. Tyrimo tikslinė tyrimo grupė – 18 metų ir vyresni Lietuvos Respublikos gyventojai, nuolat gyvenantys Marijampolės savivaldybėje.

5.1.7. Visuomenės nuomonės tyrimo metu turi būti apklausta ne mažiau kaip 500 fizinių asmenų.

5.1.8. Apklausų atlikimo vieta – Marijampolės savivaldybė.

5.1.9. Vertinant tyrimo rezultatus, būtina atkreipti dėmesį į statistinę paklaidą. Ji atsiranda dėl to, kad yra daroma respondentų atranka, o ne vykdoma ištininė apklausa. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai. Nurodyta imtis (500 asmenų) su 95 % tikimybe užtikrina, kad rezultatų paklaida neviršija 5 %.

5.1.10. Tyrimo rezultatai pristatomi Perkančiosios organizacijos ir savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos vadovybei ir darbuotojams.

5.1.11. Tyrimas turi būti atliktas (atlikta apklausa, apskaičiuotas viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indeksas, pateikta tyrimo ataskaita) per 45 kalendorines dienas nuo Sutarties pasirašymo dienos.

5.2. Paslaugų ir asmenų aptarnavimo tobulinimo rekomendacijų parengimas. Reikalavimai etapui:

5.2.1. Paslaugos objektas – Perkančiosios organizacijos teikiamos socialinės paslaugos, savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos teikiamos socialinės paslaugos.

5.2.2. Paslaugos tikslas – parengti paslaugų ir asmenų aptarnavimo tobulinimo rekomendacijas.

5.2.3. Vadovaujantis vartotojų patenkinimo tyrimo rezultatais, atliekama Perkančiosios organizacijos ir savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos (kiekvienos atskirai) probleminių ir vertės vartotojams grandine susijusių sričių analizė, įskaitant, bet neapsiribojant, teikiamų viešųjų paslaugų organizavimą ir vartotojų aptarnavimą reglamentuojančių teisės aktų analizę, ir identifikuoja paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo stiprybes bei tobulintinas sritis (kiekvienos įstaigos atskirai).

5.2.4. Kiekvienai įstaigai parengiamas paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo projektas, apimantis pasiūlymus dėl nagrinėjamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo tobulinimo.

5.2.5. Paslauga teikiama, taikant pirminių ir antrinių šaltinių analizės, interviu, fokus grupių ir (arba) kitus Paslaugų teikėjo siūlomus metodus.

5.2.6. Paslaugos atlikimo vieta – Marijampolės savivaldybės administracija, savivaldybės kontroliuojama socialinių paslaugų įstaiga.

5.2.7. Rezultatai pristatomi Perkančiosios organizacijos ir savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos vadovybei ir darbuotojams.

5.2.8. Paslauga turi būti suteikta per 60 kalendorinių dienų nuo Sutarties pasirašymo dienos.

5.3. Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės pokyčių įgyvendinimo veiksmų plano parengimas. Reikalavimai etapui:

5.3.1. Paslaugos objektas – Perkančiosios organizacijos teikiamos socialinės paslaugos, savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos teikiamos socialinės paslaugos.

5.3.2. Paslaugos tikslas – paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės pokyčių įgyvendinimo veiksmų planus.

5.3.3. Remiantis 5.1 ir 5.2 punktuose nurodytų paslaugų rezultatais, detalizuojami siūlymai paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybei gerinti ir parengiami Perkančiosios organizacijos ir savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos (kiekvienos įstaigos atskirai) planuojamų pokyčių įgyvendinimo veiksmų planai, kurie apibūdins pokyčius, reikalingus paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybei pagerinti.

5.3.4. Paslauga teikiama, taikant pirminių ir antrinių šaltinių analizės, interviu, fokus grupių ir (arba) kitus Paslaugų teikėjo siūlomus metodus.

5.3.5. Paslaugos atlikimo vieta – Marijampolės savivaldybės administracija, savivaldybės kontroliuojama socialinių paslaugų įstaiga.

5.3.6. Rezultatai pristatomi Perkančiosios organizacijos ir savivaldybės kontroliuojamos socialinių paslaugų įstaigos vadovybei ir darbuotojams.

5.3.7. Paslauga turi būti suteikta per 75 kalendorines dienų nuo Sutarties pasirašymo dienos.

6. Visos paslaugos turi būti suteiktos per 75 kalendorines dienas nuo sutarties pasirašymo dienos.

2 priedas. Visuomenės (gyventojų) nuomonės tyrimo anketa (klausimynas)



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



Marijampolės savivaldybės gyventojų apklausa
2017 m. rugpjūtis

Sveiki, aš esu ____ (vardas) iš visuomenės nuomonės tyrimo bendrovės UAB „Factus dominus“.

Siekdama įvertinti esamą socialinių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybę Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės socialinės pagalbos centre bei jo padaliniuose, Marijampolės savivaldybės administracija vykdo Marijampolės savivaldybės gyventojų apklausą.

Labai svarbu, kad būtent Jūs atsakytumėte į šiuos klausimus, nes parenkant respondentus pagal atsitiktinės atrankos metodą Jūs patekote tarp apklausiamųjų Marijampolės savivaldybės gyventojų. Ši apklausa yra anoniminė, tad visi Jūsų atsakymai bus panaudoti tik statistinei analizei.

Dėkoju, kad dalyvaujate šioje apklausoje.

Apklausa pradžia – _____ val. _____ min.

0. FILTRAVIMO KLAUSIMAI

1. Ar Jūs nuolat gyvenate Marijampolės savivaldybėje, ar esate atvykęs (-usi) į Marijampolės savivaldybę (esate svečias)?

1. Nuolatinis Marijampolės savivaldybės gyventojas → TEŠTI
2. Atvykęs (-usi) (Marijampolės savivaldybės svečias) → BAIGTI

I. BENDRAS SOCIALINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

1. Kiek Jums yra svarbios socialinės viešosios paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu):

Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Piniginė socialinė parama											99
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems											99
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas											99
4.	Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, neįgaliojo pažymėjimo išdavimas											99
5.	Paramos maisto produktais skyrimas											99
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)											99
7.	Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams											99
8.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams											99
9.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams											99
10.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų											99
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų											99
12.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams											99

Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu						Labai svarbu				N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
13.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.	Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.	Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

2. Kaip vertinate socialines viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	Labai blogai				Labai gerai				N/A		
		1	2	3	4	5	6	7	8		9	10
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.	Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.	Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

3. Kaip bendrai vertinate **Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamas socialines (administracines) viešąsias** paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas):

Labai nepatenkintas			Labai patenkintas				N/A			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

4. Kaip bendrai vertinate **Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamas socialines viešąsias** paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas):

Labai nepatenkintas			Labai patenkintas				N/A			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

II. NAUDOJIMASIS SOCIALINĖMIS VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS

1. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į atsakingą įstaigą (Marijampolės savivaldybės administraciją, Marijampolės socialinės pagalbos centrą) dėl socialinių viešųjų paslaugų?

1.1. Taip.

1.2. Ne. Jei į šį klausimą atsakoma „Ne“, toliau atsakinėti IV dalies klausimus.

2. Koku būdu kreipėtės dėl viešųjų paslaugų?

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą įstaigą)	Telefonu	El. paštu / per užklausą internetu	Raštu (paštu)	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	3	4	5	99
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	3	4	5	99
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	3	4	5	99
4.	Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	3	4	5	99
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	3	4	5	99
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	3	4	5	99
7.	Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	1	2	3	4	5	99
8.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	3	4	5	99
9.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	3	4	5	99
10.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4	5	99
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4	5	99
12.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	2	3	4	5	99
13.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	3	4	5	99
14.	Neįgalųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	3	4	5	99
15.	Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	3	4	5	99

Klausti apie tas viešąsias paslaugas, dėl kurių kreipėsi (žiūrėti 2 klausimą)

3. Priežastis, dėl kurios kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, buvo:

Eil. Nr.	Viešoji paslauga	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Nusiskundimas viešosiomis paslaugomis	Kita (rašykite)
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	3	4
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	3	4
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	3	4
4.	Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	3	4
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	3	4
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	3	4
7.	Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	1	2	3	4
8.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	3	4
9.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	3	4
10.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4
12.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	2	3	4
13.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	3	4
14.	Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	3	4
15.	Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	3	4

Klausti apie tas viešąsias paslaugas, dėl kurių kreipėsi (žiūrėti 2 klausimą).

4. Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t. y. viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų (Marijampolės savivaldybės administracijos, Marijampolės socialinės pagalbos centro) suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas):

Nr.	Viešoji paslauga	Labai nepatenkintas				Labai patenkintas			N/A			
		1	2	3	4	5	6	7		8	9	10
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.	Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.	Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Jei bent viename 4-ojo klausimo punkte įvertinimas 1–3, toliau atsakinėti 5 klausimą.

5. Kodėl esate nepatenkintas viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą? (įrašykite):

Nr.	Viešoji paslauga	Priežastis (įrašykite)
1.	Piniginė socialinė parama	
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	
4.	Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	

Nr.	Viešoji paslauga	Priežastis (įrašykite)
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	
7.	Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams	
8.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	
9.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	
10.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	
12.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	
13.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	
14.	Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	
15.	Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	

6. Vertindami **socialines viešąsias paslaugas** teikiančios **Marijampolės savivaldybės administracijos** darbą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku			Visiškai sutinku			N/A				
1.	Istaiga, teikianti viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Viešosios paslaugos laikymo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Viešąsias paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Viešųjų paslaugų įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.	Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7. Vertindami **socialines viešąsias paslaugas** teikiančio **Marijampolės socialinės pagalbos centro** darbą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku			Visiškai sutinku			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Ištaiga, teikianti viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Viešosios paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Kai kreipėtės dėl viešųjų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Viešąsias paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Viešųjų paslaugų įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.	Viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

III. DETALUS SOCIALINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

Klausti apie tas viešąsias paslaugas, dėl kurių kreipėsi (žiūrėti II skyriaus 2 klausimą, 3-5 psl.).

1. Kaip Jūs vertinate **1. viešąją paslaugą (Piniginė socialinė parama)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Paslaugos vieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos patogumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Paslaugos informatyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos tikslumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Paslaugos greitį	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

2. Kaip Jūs vertinate **2. viešąją paslaugą (Būsto pritaikymas neįgaliesiems)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Paslaugos vieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos patogumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Paslaugos informatyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos tikslumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Paslaugos greitį	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

3. Kaip Jūs vertinate **3. viešąją paslaugą (Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Paslaugos vieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos patogumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Paslaugos informatyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos tikslumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Paslaugos greitį	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

4. Kaip Jūs vertinate **4. viešąją paslaugą (Asmens specialiųjų poreikių nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Paslaugos vieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos patogumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Paslaugos informatyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos tikslumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Paslaugos greitį	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

5. Kaip Jūs vertinate **5. viešąją paslaugą (Paramos maisto produktais skyrimas)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Paslaugos vieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
4.	Paslaugos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos patogumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Paslaugos informatyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos tikslumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Paslaugos greičių	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

6. Kaip Jūs vertinate **6. viešąją paslaugą (Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus))** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Paslaugos vieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos patogumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Paslaugos informatyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos tikslumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Paslaugos greičių	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7. Kaip Jūs vertinate **7. viešąją paslaugą (Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos vaikams)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Paslaugos vieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos patogumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Paslaugos informatyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos tikslumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Paslaugos greičių	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

8. Kaip Jūs vertinate **8. viešąją paslaugą (Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A				
		1	2	3	4	5	6		7	8	9	10
1.	Paslaugos vieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Paslaugos patogumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Paslaugos informatyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Paslaugos tikslumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Paslaugos greičių	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

9. Kaip Jūs vertinate **9. viešąją paslaugą (Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A
		1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
1.	Paslaugos vieta	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
2.	Paslaugos teikimo laiką	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
3.	Paslaugos pakankamumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
4.	Paslaugos kokybę	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
5.	Paslaugos patogumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
6.	Paslaugos informatyvumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
7.	Paslaugos tikslumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
8.	Paslaugos greitį	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	

10. Kaip Jūs vertinate **10. viešąją paslaugą (Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A
		1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
1.	Paslaugos vieta	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
2.	Paslaugos teikimo laiką	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
3.	Paslaugos pakankamumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
4.	Paslaugos kokybę	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
5.	Paslaugos patogumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
6.	Paslaugos informatyvumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
7.	Paslaugos tikslumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
8.	Paslaugos greitį	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	

11. Kaip Jūs vertinate **11. viešąją paslaugą (Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A
		1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
1.	Paslaugos vieta	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
2.	Paslaugos teikimo laiką	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
3.	Paslaugos pakankamumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
4.	Paslaugos kokybę	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
5.	Paslaugos patogumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
6.	Paslaugos informatyvumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
7.	Paslaugos tikslumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
8.	Paslaugos greitį	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	

12. Kaip Jūs vertinate **12. viešąją paslaugą (Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A
		1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
1.	Paslaugos vieta	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
2.	Paslaugos teikimo laiką	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
3.	Paslaugos pakankamumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
4.	Paslaugos kokybę	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
5.	Paslaugos patogumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
6.	Paslaugos informatyvumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
7.	Paslaugos tikslumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
8.	Paslaugos greitį	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	

13. Kaip Jūs vertinate **13. viešąją paslaugą (Labdaros daiktais ir rūbais teikimas)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A
		1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
1.	Paslaugos vieta	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
2.	Paslaugos teikimo laiką	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
3.	Paslaugos pakankamumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
4.	Paslaugos kokybę	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
5.	Paslaugos patogumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
6.	Paslaugos informatyvumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
7.	Paslaugos tikslumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
8.	Paslaugos greitį	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	

14. Kaip Jūs vertinate **14. viešąją paslaugą (Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A
		1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
1.	Paslaugos vieta	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
2.	Paslaugos teikimo laiką	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
3.	Paslaugos pakankamumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
4.	Paslaugos kokybę	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
5.	Paslaugos patogumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
6.	Paslaugos informatyvumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
7.	Paslaugos tikslumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
8.	Paslaugos greitį	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	

15. Kaip Jūs vertinate **15. viešąją paslaugą (Transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu)** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai			N/A
		1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
1.	Paslaugos vieta	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
2.	Paslaugos teikimo laiką	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
3.	Paslaugos pakankamumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
4.	Paslaugos kokybę	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
5.	Paslaugos patogumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
6.	Paslaugos informatyvumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
7.	Paslaugos tikslumą	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	
8.	Paslaugos greitį	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10	99	

IV. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

1. Respondento lytis:

- 1.1. Vyras.
- 1.2. Moteris.

2. Amžius (suėję metai) _____

3. Užsiėmimas:

- 3.1. Dirbantis (verslininkas, dirbantis žemės ūkyje, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovas, specialistas, tarnautojas, darbininkas ir kita).
- 3.2. Nedarbantis (bedarbis, namų šeimininkė / asmuo, esantis motinystės / vaiko priežiūros atostogose, moksleivis / studentas).
- 3.3. Pensininkas (pensininkas (nedirbantis), žmogus su negalia).

4. Gyvenamoji vietovė:

- 4.1. Miestas (įrašykite) _____
- 4.2. Kaimas (įrašykite) _____