

## Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose

Lina Marcinkevičiūtė

Lietuvos žemės ūkio universitetas  
Universiteto g. 10, Akademija, 53361 Kauno rajonas

Rūta Petrauskienė

Kauno technologijos universitetas  
K. Donelaičio g. 20, 44239 Kaunas

*Straipsnyje analizuojamas kaimiškųjų seniūnijų, kaip socialinių paslaugų teikėjų, vaidmuo organizuojant ir teikiant socialines paslaugas. Akcentuojama, kad kaimiškosios seniūnijos, pasižyminčios aukštu nedarbo lygiu, prasta demografinė padėtimi ir prastai sprendžiamais socialinių paslaugų teikimo užtikrinimo mechanizmais, sudaro atskirą problemų ratą. Tuo aspektu vertinama socialinių paslaugų poreikis kaimo gyventojams ir šių paslaugų teikimo privalumai ir trūkumai. Apibendrinant teorines, išvadas, remiamasi Prienu, Kauno ir Trakų rajonų seniūnijų gyventojų anketinės apklausos rezultatais.*

**Raktažodžiai:** socialinės paslaugos, kaimiškosios seniūnijos, socialiniai darbuotojai, paslaugų teikimas, tobulinimas

**Keywords:** social services, rural neighborhoods, social workers, provision of services, improvement.

### Įvadas

1990 metais atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, vienu svarbiausiu valstybės uždaviniu tapo socialinės apsaugos sistemos sukūrimas. Tačiau Lietuvoje, kaip ir daugelyje šalių, sprendžiant socialines problemas iki šiol orientuojamasi į jau įvykusių reiškinų pasekmių likvidavimą. Šalyje trūksta bendro suvokimo, kad, identifikavus bet kurią socialinę problemą, galima užkirsti kelią jos vystimuisi ir išvengti skaudžių pasekmių ateityje, kad turėtų būti vykdomas kompleksinis socialinis darbas, apimantis visas visuomenėje veikiančias socialiai silpnas grupes.

Lietuvoje socialinio darbo tėra ankstyvoje plėtojimosi stadijoje, nes nėra ryškios socialinį darbą vykdančių institucijų specializacijos. Greta kitų, pakankamai aktuali kompetentingų socialinių dar-

buotojų, norinčių ir gebančių dirbti rinkos sąlygomis, problema. Didžioji dalis dirbančių socialinį darbą Lietuvoje neturi socialinio darbuotojo išsilavinimo, todėl patirtį, turinčius praktikus reikia mokyti socialinio darbuotojo kompetencijų.

Socialinis darbas turi būti orientuotas į kliento aktyvumą. Klientas turėtų būti traktuojamas ne kaip pasyvus socialinių paslaugų vartotojas ar jų priėmėjas, bet kaip aktyvus sprendžiamų problemų dalyvis. Socialinis darbuotojas turi tapti vadovu šiame kliento socialinės situacijos kitimo procese, rodyti poreikio tenkinimo ir rūpesčių mažinimo būdus. Todėl socialinis darbas įvardijamas kaip socialinio darbuotojo ir kliento sąveikaujanti veikla, realizuojama konkrečiomis aplinkybėmis (politinėmis, teisinėmis, materialinėmis, žmonių išteklių, bendruomenės ir visuomenės nuostatų).

Norint kokybiškai, efektyviai atlikti socialinį darbą, turi būti pasitelkiami optimalūs darbo išteklių variantai, geriausi tam tikro pobūdžio fiziniai ir protiniai gebėjimai. Socialiniai darbuotojai dažniausiai yra ir stiprioji, ir silpnoji grandis, nes kiekvieno darbuotojo individualūs darbo rezultatai yra visos socialines paslaugas teikiančios institucijos veiklos veiksmingumas. Siekiant, kad darbas būtų atliktas kokybiškai, kad būtų pasiekti keliami tikslai, būtina tinkamai parinkti užduočių atlikėjus.

---

Lina Marcinkevičiūtė – Lietuvos žemės ūkio universiteto Administravimo ir kaimo plėtros katedros docentė, socialinių mokslų daktarė.

El. paštas: lina.marcinkeviciute@lzuu.lt

Rūta Petrauskienė – Kauno technologijos universiteto Viešojo administravimo katedros lektorė, socialinių mokslų daktarė.

El. paštas: rrutap@gmail.com

Straipsnis įteiktas redakcijai 2007 m. sausio mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2007 m. vasario mėn.

Viešojo administravimo požiūriu socialinė ekonomika gali būti efektyvi vietinio lygmens ekonominių ir socialinių problemų sprendimo priemonė. Nepakankamas trečiojo sektoriaus ir bendruomeninių organizacijų dalyvavimas socialinės integracijos procese bei fragmentiškas šių institucijų atstovavimas verčia ieškoti efektyvesnių socialinės politikos įgyvendinimo būdų. Socialinės ekonomikos plėtotės pagrindą Lietuvos socialinėje politikoje sudaro aktualūs ir vis plačiau diskutuoti klausimai – viešojo administravimo principų decentralizacija paslaugų rinkoje, gyventojų aktyvumas bendruomenėse ir efektyvus vietos išteklių panaudojimas vykdant viešuosius paslaugų pirkimus iš nevyriausybinų organizacijų sektoriaus bei įtraukiant bendruomenes į vietos savivaldos sprendimų dėl bendruomenių vystymo priėmimą, skurdo bei socialinės atskirties mažinimą.

Dėl seniūnijų veiklos daug diskutuojama tiek aukščiausiuose politiniuose sluoksniuose, tiek ir žemesniuose lygmenyse, tačiau savivaldoje iki šiol seniūnijos dar nėra suradusios tinkamos vietos. Vertinant iš socialinių paslaugų teikimo perspektyvos, jos yra arčiau vartotojo. Tačiau vertinant savarankiškumo kontekste, jos yra visiškai priklausomos nuo savivaldybių, o pastarosios – nuo centrinės valdžios. Atskirą problemų grupę sudaro kaimiškosios seniūnijos, pasižyminčios aukštu nedarbo lygiu, prasta demografinė padėtimi ir prastai sprendžiamais socialinių paslaugų teikimo užtikrinimo mechanizmais. Tačiau socia-

linių paslaugų teikimo aspektu mokslinėje literatūroje tie klausimai mažai nagrinėti. Todėl šiame straipsnyje analizuojamos socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo kaimo seniūnijose galimybės, vertinami tų paslaugų teikimo privalumai ir trūkumai. Apibendrinant teorines išvadas, remiamasi Prienų, Kauno ir Trakų rajonų seniūnijų gyventojų anketinės apklausos rezultatais.

## 1. Socialinių paslaugų sampratos ir teikimo apžvalga

Terminas „socialinės paslaugos“ vartotinas, kai kalbama apie šiuolaikinės valstybės pagalbą žmogui, apie vadinamos gerovės valstybės teikiamas socialines garantijas. Užsienio šalyse šio termino sampratą ir esmę įvairūs autoriai bei įstatymai apibrėžia skirtingai (Didžiojoje Britanijoje – *personal social service*, Vokietijoje – *personliche hilfe*, JAV – *human social service*), todėl nėra nusistovėjusio vieno socialinių paslaugų termino. Tai rodo ir 1 lentelėje pateikta susisteminta informacija. Socialinės paslaugos plačiąja prasme – sąvoka, apimanti visuomenei teikiamas paslaugas, tokias kaip sveikatos priežiūros, švietimo, kultūros, sporto, laisvalaikio, socialinės apsaugos paslaugas.

Kaip teigia Wallerstein, socialinių paslaugų esmę, veiklos centrą, branduolį sudaro profesionalų arba savanorių, viešųjų, ne pelno ar pelno teikėjų pagalbos veikla, atliekamas socialinis darbas [27]. Socialinių paslaugų įstaigos teikia paslaugas daugiau

1 lentelė. Socialinių paslaugų samprata

<i>Autorius/Šaltinis</i>	<i>Socialinių paslaugų samprata</i>
Socialinių paslaugų katalogas [22]	Pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant grąžinti sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.
LR Socialinių paslaugų įstatymas [22]	Pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais.
Ekonomikos terminų žodynas [10]	Nemateriali ekonomikos veikla, kuri tiesiogiai ar netiesiogiai prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo.
A. Valenta [23]	Paslaugos kartu su materialinėmis gėrybėmis įeiną į visuomenės vartojimo fondą ir turi piniginę išraišką. Socialinės visuomeninės paslaugos yra racionalios vartojimo struktūros elementas. Vienos jų daugiausia tenkina buitinius poreikius, o kitos jų socialines ir kultūrinės reikmes. Pirmosios yra mokamos, antrosios tenka gyventojams per visuomeninius vartojimo fondus.
M. Olson [15]	Pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokyimo bei užimtumo) vykdymo būdas; socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.
L. Žalimienė [26]	Tai nemateriali tam tikrai visuomenės daliai suteikta socialinė pagalba
M. Richmond [11]	Praktiški patarimai arba sisteminga, konkreti socialinė pagalba.

negu vienai klientų grupei. Formuojant įstaigos veiklą siekiama konkrečių tikslų, sprendžiama, kodėl tikslinga skirtingas klientų grupes jungti.

Olson nuomone, kaimo, kaip savitos teritorinės bendrijos, socialinius ypatumus lemia ekonominės - socialinės sąlygos [15]. 2003 m. Lietuvos statistikos departamento ekspertinio vertinimo duomenimis, vienas stipriausių kaimo socialinei raidai įtaką darančių veiksnių yra kaimo gyventojų socialiniai poreikiai [22]. Tačiau dabar kaimo gyventojų poreikių tenkinimas nėra pagrindinis kriterijus priimant sprendimus dėl kaimo socialinės raidos.

Atlikti tyrimai ir Lietuvos Statistikos departamento skelbiami duomenys akivaizdžiai liudija, kad staigaus Lietuvos valstybės visuomeninio politinio, ekonominio bei kultūrinio gyvenimo persitvarkymo sąlygomis kaimo socialinės institucijos nesugeba žengti koja kojon su smarkiai besikeičiančiu gyvenimu ir kaimo gyventojų poreikiais. Siūlomų socialinių paslaugų kaimo vietovėse kiekybė ir kokybė neatitinka reikalavimų, kuriuos joms iškelia didžioji kaimo gyventojų dalis [22].

Salibury pažymi, kad socialinis darbuotojas, kaip socialinių paslaugų teikėjas, dirbdamas konkretų darbą, atlieka įvairių funkcijų profesinius vaidmenis [21]. Profesinį vaidmenį teikiant socialines paslaugas galima apibūdinti kaip *metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų sprendžiant problemas*. Minėtą veiklą socialinis darbuotojas atlieka dirbdamas skirtingo tipo institucijose su įvairiomis klientų grupėmis (pavieniais asmenimis, grupėmis, bendruomenėmis). Todėl jo darbo turinys yra gerokai skirtingas, tačiau funkcijos yra panašios. Praktika rodo, kad socialinių darbuotojų funkcijų klasifikavimas įvairus: nuo bendrų kompleksinių funkcijų grupių išskyrimo iki smulkaus konkrečios veiklos detalizavimo [14].

Funkcijų struktūra lemia skirtingus socialinių darbuotojų vaidmenis. Vaidmenys apibūdina santykio su klientu bei paslaugų administravimo ypatybes. Mokslinėje literatūroje [2; 3; 4] galima rasti įvairių socialinio darbuotojo vaidmenų pavadinimų: makleris, advokatas, vertintojas, mokytojas, reikalų tvarkytojas, mobilizuotojas, konsultantas, bendruomenės planuotojas, pagalbos rūpybos darbuotojas, tyrėjas, administratorius, koordinatorius ir kt.

Kaip žinoma, Lietuvos valstybės teritorijoje yra dvi teritorinio valdymo formos: valstybinis vietos valdymas ir vietos savivalda. Pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymą, *seniūnija* - savivaldybės administracijos struktūrinis teritorinis padalinys, veikiantis tam tikroje savivaldybės teritorijos dalyje. Seniūnijos aptarnaujamas ribas ir

seniūnijų skaičių savo sprendimu nustato savivaldybės taryba. Seniūnijai vadovauja seniūnas. Seniūnijos valdyme gali dalyvauti ir visuomeninė taryba, sudaryta iš gyvenamųjų vietovių bendruomenių atstovų [18].

Tiriant socialinio aktyvumo reiškinį, sociologai paprastai daugiau analizuoja išorinius šio reiškinio veiksnius: šios veiklos sąlygas, darbo turinį, profesinius, kvalifikacinius požymius, socialines-demografines charakteristikas ir pan. [12; 16]. Tačiau neturėtų būti apeinamas ir vidinis šio reiškinio aiškinimo aspektas - socialinio aktyvumo aiškinimas per jo „vidinius“ reguliatorius - poreikių, motyvų, nuostatų, vertybinių orientacijų sistemas.

ES šalių patirtis rodo, kad veiksminga socialinė politika labai priklauso nuo vietos lygmens valdymo struktūrų veiklos. Lietuvoje tai būtų savivaldybių ir seniūnijų lygmuo. Savivaldybės yra įtrauktos į socialinės užimtumo politikos priemonių realizavimą, pirma, per santykius su teritorinėmis darbo biržomis, antra, kaip savarankiškai plėtojančios užimtumą skatinančias priemones (mokesčių lengvatos, savivaldybės užsakymai, konsultacijos ir pan.) [9; 11]. Lietuvos savivaldybių veikla, susijusi su gyventojų užimtumu, nėra pakankamai organizuota ir susisteminta: ji dažniausiai remiasi atskirų žmonių iniciatyva. Seniūnijos dažniausiai atlieka tam tikras gyventojų aptarnavimo funkcijas, o prireikus įgyvendinti kokias nors politikos priemones, yra pasyvios vykdytojos [13; 18]. Seniūnijos galėtų labiau rūpintis gyventojų užimtumo ir kitomis nacionalinio ar savivaldybių lygmens priemonėmis. Jos galėtų skatinti gyventojų iniciatyvą, informuoti juos apie realizuojamų priemonių paskirtį ir tikslus.

Pasak A. Raišienės, ryšys tarp nacionalinio lygmens sprendimų priėmimo grandies ir gyventojų yra nepakankamas [19]. Tai pasakytina ir apie užimtumo politikos įgyvendinimą, nors būtina, kad apskričių, savivaldybių ir seniūnijų administracijos sudarytų bendrą sistemą, kurios veiklą aktyvintų tie patys tikslai. Kuo skirtingesni valdymo lygmenys bus integruoti į bendrą, visuomenei naudingų uždavinių realizavimą, tuo veiksmingesnė bus socialinė politinė šalies sistema ir valdžios veiksmai.

Kaip vietos savivaldos išraiška, seniūnijos yra pavaldžios savivaldybei ir nuo jos priklausomos. Seniūnijos, nors ir yra bendruomenės traukos centras ir galėtų efektyviau identifikuoti bei spręsti lokalias problemas, tačiau dėl savarankiškumo stokos bei finansinės priklausomybės nuo savivaldybių ne visuomet jų veikla yra efektyvi. Tai įvertinant, pirminei informacijai apie seniūnijose teikiamas socialines paslaugas rinkti, taikant tikimybinę atranką, buvo

atlikta Kauno, Prienų ir Trakų rajonų seniūnijose atliktas anketinis tyrimas. Apklausoje dalyvavo 600 šių seniūnijų gyventojų.

## **2. Socialinių paslaugų teikimo kaimiškose seniūnijose tyrimas**

A. Valenta teigia, kad vyresnio amžiaus žmonės – viena pažeidžiamiausių visuomenės grupių, susidurianti su daugybe socialinių problemų: sveikatos sunkumai, bloga materialinė padėtis ir pan. [23]. Tirtose seniūnijose daugiausia apsilankančiųjų žmonių – vyresnio amžiaus gyventojai, kurie, siekdami tenkinti būtinuosius, gyvybiškai svarbius poreikius, kreipiasi į savivaldybes, seniūnijas ir kitas institucijas. Pusė visų respondentų – tai 41-50 metų amžiaus asmenys. Tyrimo metu iš imties iškrito vyresni nei 70 metų ir jaunesni nei 20 respondentai.

Dėl industrializacijos, išaugusio darbo našumo ir tuos procesus lydėjusios staigios urbanizacijos pastaraisiais dešimtmečiais daugelyje Europos šalių santykinė žemės ūkio ekonomikos reikšmė labai sumenko. To pasekmė - sumažėjusios žemdirbių pajamos, aktyvus kaimo gyventojų, visų pirma – jaunų ir labiau išsilavinusių, migracija į pramonės centrus. Kaimas pradėtas vertinti menkliau, nei seniau, o tai neigiamai veikia kaimo žmonių savimone ir jų nepriklausomumo pojūtį.

Socialinės paramos paskirtis - užtikrinti būtiniausių poreikių tenkinimą asmenims, kurių pajamos iš darbo, socialinio draudimo iš kitų šaltinių neužtikrina pagrindinių poreikių patenkinimo [25]. Tokių žmonių Lietuvoje kiekvienais metais vis daugėja. 2003 metų duomenimis, šalyje skursta apie 600 tūkstančių žmonių. Kaime skurstančiųjų yra net 28 proc. Pagrindinės skurdo priežastys: nedarbas, menkas išsilavinimas, mažos neefektyvių ūkių pajamos, nepilnos šeimos, didelė vaikų išlaikymo našta. Nors lėšos, kurioomis disponuoja socialinė parama, daugiau nei dvigubai mažesnės už socialinio draudimo lėšas, tačiau jos veiklos pobūdis kur kas sudėtingesnis. Taip yra todėl, kad socialinę paramą reikia nukreipti kuo tiksliau - tokioms gyventojų grupėms, kurioms ji labiausiai reikalinga [24].

Atsižvelgiant į tai, jog socialinių paslaugų sistema turi užtikrinti visiems lygias galimybes gauti socialines paslaugas, teikiant anketą respondentams, buvo pasirinktos kuo įvairesnės asmenų grupės, siekiant išsiaiškinti socialinę priklausomybę asmenų, kuriems socialinės paslaugos, teikiamos seniūnijose, yra reikalingiausios. Tyrimu nustatyta, jog didžiausia dalis besikreipiančiųjų – ūkininkai ir bedarbiai, atitinkamai 13 proc. ir 18 proc.

Nedarbą dažniausiai lemia žemas išsilavinimo lygis, atotrūkis nuo darbo rinkos, kvalifikacijos stoka ir pačių asmenų pasyvumas. Tai sąlygoja bedarbių socialinių problemų sprendimų sudėtingumą. Jų nedarbas gali būti pasyvesnio gyvenimo būdo, socialinės izoliacijos, darbo motyvacijos praradimo priežastis. Tai yra pavojingas reiškinys, kadangi ilgą laiką nedirbantis asmuo pripranta prie tokių sąlygų ir nebesistengia situaciją keisti.

Analizuojant socialinės paramos ūkininkams poreikį, galima daryti prielaidą, kad sudėtingą situaciją Lietuvos kaime sąlygoja ne tiek Europos kaimo reikšmės mažėjimas, kiek priežastys, susijusios su agrarinės reformos pasekmėmis. Nors šalies gyventojų nesumažėjo, tačiau kaimo gyventojų kokybinė charakteristika kiek pablogėjo. Labiausiai tai pastebima tose vietovėse, kur galimybė gauti darbą ir naudotis socialine infrastruktūra yra mažiausia, o gyvenimo lygis žemiausias. Didinant kaimo gyventojų darbo užimtumą, būtų galima išvengti probleminių situacijų.

Dabartiniu laikotarpiu darbo rinka kaime vis labiau susiskaldo pagal lytį ir darbo jėgos kvalifikaciją. Žmonės imasi darbų, kurie neužtikrina ilgalaikio užimtumo, pastovių pajamų, sveikatos bei pensijų draudimo. Besiplečiantis privatus sektorius ir šešėlinė ekonomika įtraukia didžiąją darbo jėgos dalį, ir tai akivaizdžiai smukdo kokybišką užimtumą.

Tyrimo duomenimis, apsilankymo tirtose seniūnijose dažnumas rodo, jog šiose institucijose teikiamos socialinės paslaugos yra reikšmingos ir svarbios bendruomenės gyventojams. Į seniūnijas nesikreipė tik 11 proc. visų apklaustųjų. 36 proc. visų apklaustųjų per 2006 metus į seniūnijas kreipėsi nuo trijų iki penkių kartų; 27 proc. – nuo šešių iki dešimties kartų per metus.

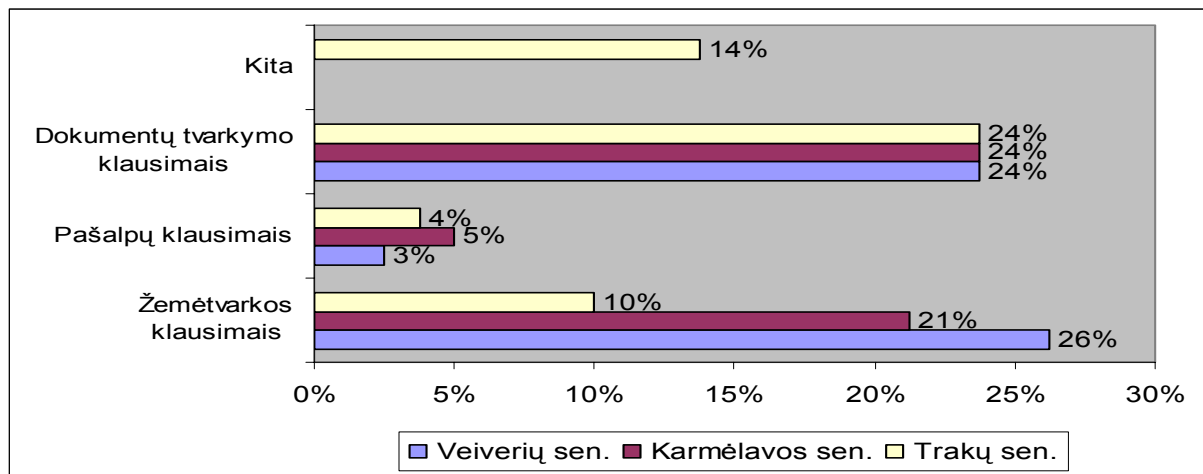
Ankstesnių tyrimų duomenimis, priežastys, dėl kurių asmenys kreipiasi į seniūnijas, yra gana įvairios, kiekvienu atveju priklausančios nuo konkretaus žmogaus socialinės padėties, poreikių, turimų problemų, paramos būtinybės ir pan. [23; 26]. Dažniausiai žmonėms reikalingos socialinės paslaugos, susijusios su pagalba socialinės rizikos vaikams (šeimoms), materialinės paramos (pašalpų) skyrimu, neįgalųjų socialine integracija ir pan.

Tiriant apsilankymo seniūnijose tikslus, nustatyta, kad dažniausiai į seniūnijas kreipiamasi dėl dokumentų tvarkymo ir žemėtvarkos klausimų (atitinkamai 24 proc. ir 26 proc.) (žr. 1 pav.). Priešingai nei buvo galima tikėtis, pašalpų skyrimo paslauga, respondentams nebuvo labai reikšminga.

Kaip teigė tirtų seniūnijų socialiniai darbuotojai, seniūnijose socialinės paslaugos teikiamos, įvertinus konkretaus asmens poreikį socialinėms paslaugoms.

Gyventojams žinoma seniūnijoje teikiamų socialinių paslaugų įvairovė. Jie disponuoja informacija apie socialinių paslaugų paketą ir konsultacijų galimybes: spręsti pagalbos ar slaugos namuose klausimus, gauti pagalbą ir slaugą namuose, globos pinigų skyrimą. Respondentai labiausiai buvo linkę akcentuoti informacijos teikimo ir konsultavimo paslaugas. Kiek mažiau akcentuota pagalba bei slauga namuose.

mus, gauti pagalbą ir slaugą namuose, globos pinigų skyrimą. Respondentai labiausiai buvo linkę akcentuoti informacijos teikimo ir konsultavimo paslaugas. Kiek mažiau akcentuota pagalba bei slauga namuose.



1 pav. Gyventojų lankymosi seniūnijose tikslai (2006 m.)

Siekiant atskleisti, kiek gyventojai yra informuoti apie seniūnijų veiklą, jų buvo teirautasi apie socialinių darbuotojų bei seniūno vykdomas funkcijas. Geriausiai susipažinę su seniūnijos veikla 18 proc. respondentų; 21 proc. nesupranta seniūnijos veiklos principų ir 10 proc. respondentų seniūnijoje vykdoma veikla nesidomi.

Remiantis straipsnio autorių tyrimo duomenimis bei kitų tyrėjų pastebėjimais [14; 20; 25], galima teigti, kad, atsižvelgiant į kaimo žmonių pageidavimus ir jų socialines reikmes, socialinės infrastruktūros objektus tikslinga sugrupuoti į penkių lygių centrus: kaimo, seniūnijos, rajono savivaldybės, regiono centro ir šalies sostinės. Kaimo centre turėtų būti sukonzentruoti socialinės infrastruktūros objektai, kuriuose kaimo žmogus poreikius tenkina kasdien arba keletą kartų per savaitę. Toks centras turi būti ne toliau kaip 3-3,5 km. nuo labiausiai nutolusio gyventojų, kad jį galima būtų pasiekti pėsčiomis per 0,5 val. Seniūnijos centre turėtų būti sukonzentruoti tie socialinės infrastruktūros objektai, kurių kaimo gyventojui gali prireikti vidutiniškai kartą per savaitę.

Kaip pastebi A. Raišienė valstybės valdymo, vietos savivaldos ir kitų socialinių subjektų tarpusavio sąveikos ryšiai tampa vis sudėtingesni ir dinamiškesni. Tai sąlygoja:

- 1) socialinių paslaugų ir žinių visuomenės plėtra;
- 2) gausėjanti socialinių grupių įvairovė bei didėjanti tolerancija individų laisvėms;
- 3) augantys visuomenės reikalavimai valstybės ir vietos valdžiai [19].

Galima teigti, kad bendradarbiavimas socialinių paslaugų teikimo sferoje tampa esminė strategija, siekiant šiuolaikinės visuomenės ir valstybės vystymosi. Viešojo sektoriaus inicijuojamos ir palaikomos partnerystės programos vis dažniau pasitelkiamos ne tik politiniams, ekonominiams ryšiams stiprinti, bet ir socialiniams, kultūriniais pokyčiams diegti.

Goubin teigimu, siekiant efektyvaus bendravimo tarp socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų, reikalingas racionalus informacijos kanalų parinkimas. Būtina plati komunikacinių-informacinių priemonių įvairovė: telefono ryšys, elektroninis paštas, diskusijų forumai, priėmimo „langeliai“, klausimynai bendruomenės apklausoms, vieta ir laikas tiesioginiams susirinkimams organizuoti ir kt. Taip pat būtina sudaryti galimybę bendrauti su sunkiau pasiekiamais socialiniais subjektais [11]. Respondentų atsakymų pasiskirstymas vertinant informacijos sklaidos seniūnijose kanalus pateiktas 2 pav.

Didžiausia informacijos sklaida vyksta organizuojamų susirinkimų ir renginių metu. Tačiau ne visi seniūnijos gyventojai lankosi tokio pobūdžio susirinkimuose. Nemaža dalis respondentų (45 proc.) teigė, kad informacijos sklaida vyksta seniūnijos darbuotojams lankantis jų namuose. Plačiausiai tai taikoma Veiverių (18 proc.) ir Trakų (19 proc.) seniūnijose. Tik Trakų seniūnijos respondentai pažymėjo, kad informacija apie seniūniją ir jos veiklą jiems yra pasiekama internetu. Trakų seniūnijoje populiarūs ir informaciniai bukletai (19 proc.). Vertinant pateikiamos informacijos kokybę, dalis respondentų linkę akcentuoti, kad seniūnijos dar-

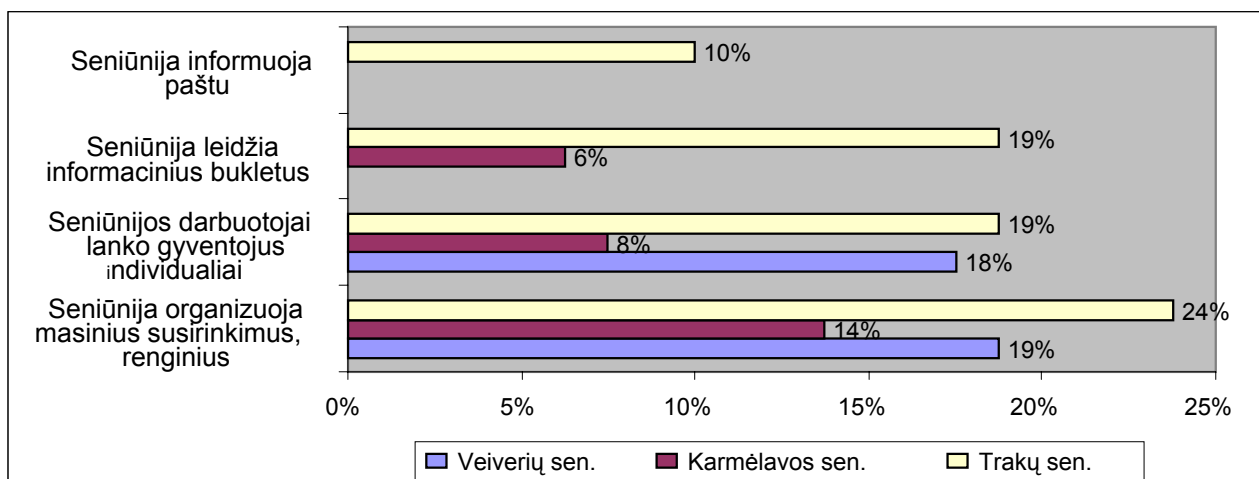
buotojai ne visuomet suteikia informaciją, motyvuodami, tuo, kad tai nėra jų darbo sritis.

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 įvertinti šio principo įgyvendinimą pasirinktose seniūnijose, analizuota respondentų nuomonė apie seniūniją kaip konsultacinę instituciją. Nustatyta, kad konsultavimo funkcijos seniūnijose yra ganėtinai naudingos ir populiarios. Tai akcentavo 21 proc. respondentų. Tačiau ir šioje srityje yra tobulintinų dalykų: seniūnijose nekaupiama ir neskelbiama informacija apie galimybes mokytis, tobulinti kvalifikaciją ir kt.

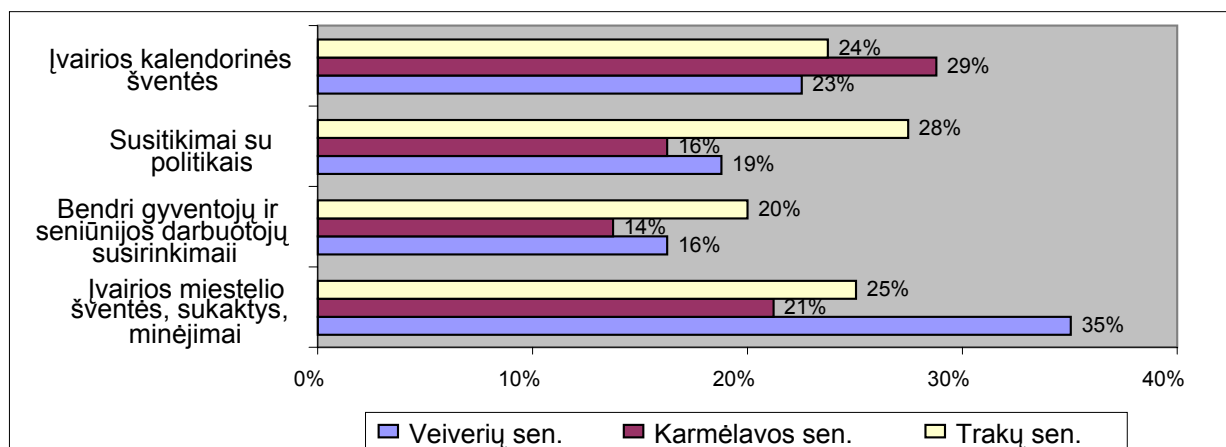
Kaip minėta, seniūnijos organizuoja įvairius renginius, tačiau, kaip rodo tyrimo rezultatai, respondentai ne visuomet buvo nusiteikę juose dalyvauti (žr. 3 pav.). Esmine renginių nelankymo priežastimi respondentai įvardijo bendruomenės pageidavimų ir norų neatiktį renginiams. Tačiau yra ir

kita priežastis - kaimo žmonių abejingumas seniūnijos organizuojamai veiklai.

Dvasinės kaimo gyventojų atramos nebuvimas, sąlygotas deformuotų bendruomenės santykių, yra labai svarbi jų sutrikimo priežastis. Nepriklausomybės metais Lietuvoje pradėta vykdyti agrarinė reforma Lietuvos kaimui ir jos gyventojams atnešė ne tik teigiamų pokyčių, kad ir kaip jos autoriams būtų nemalonu tai pripažinti. Žmonės tapo pasyvūs ir apatiški sau ir aplinkai. Uždaromos mokyklos ir bibliotekos, bankrutuojantys kultūros namai dar labiau atitolina kaimo gyventojus nuo dvasinių vertybių poreikio. Alternatyva visuotiniam kaimo nuosmukiui - organizuoto kultūrinio ir dvasinio gyvenimo aktyvinimas bendromis ne tik kaimo inteligentų, bet ir čia esančių organizuotų struktūrų pastangomis, naujų kultūrinio gyvenimo formų paieškos. Tačiau šiame kelyje būtina įveikti socialinį susvetimėjimą, susiskaldymą, atrandant bendro veiksmo programas.



2 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas vertinant informacijos sklaidos seniūnijose kanalus (2006 m.)



3 pav. Seniūnijų organizuojamų renginių lankomumas (2006 m.)

Socialiniams darbuotojams kaimo vietovėse dažnai tenka dirbti nelengvą darbą labai sunkiomis sąlygomis. Taigi kyla ypač didelis pavojus jų darbo kokybei, nes įvairiai gali reikštis šių darbuotojų asmenybės ypatybės. Vieni socialiniai darbuotojai malonūs, ramūs, šypsodamiesi atlieka savo pareigas. Kiti dėl nuolatinio bendravimo su gausybe žmonių tampa nervingi, neramūs, ūmūs. Jų apsauginė elgesio forma gali būti šaltumas, oficialumas ir formalizmas.

Daugelis autorių pabrėžia [7; 13; 19; 21], kad socialiniai darbuotojai, kurie visą darbo laiką praleidžia tarp žmonių, būtinai turi turėti bendravimo su žmonėmis psichologijos žinių. Didelę reikšmę turi ir gebėjimas suprasti, deramai reaguoti į patologinius veiksnius. Socialinio darbuotojo psichologinė kultūra – ne kas kita, kaip nuolat tobulinamas gebėjimas teisingai suprasti besikreipiantį žmogų, teisingai elgtis ir kiek įmanoma jam padėti.

Respondentų pastebėjimuose kaip trūkumas buvo įvardyta ir socialinių darbuotojų kompetencija bei kvalifikacija. Praktiniais patarimais socialiniams darbuotojams galėtų būti tinkamai naudotina kvalifikacijos tobulinimo metodų įvairovė, kadangi skirtingose socialinio darbo sferose skirtingas ir darbuotojų tobulinimo poreikis. Socialinis darbas yra nauja daugialypė profesija. Jis reikalauja nuolatinio socialinių darbuotojų tobulėjimo: plėsti ir gilinti žinias, ugdyti įgūdžius ir remtis socialinio darbo vertybėmis.

### 3. Socialinių paslaugų teikimo seniūnijose tobulinimo galimybių analizė

Lietuvoje pastaraisiais metais vis labiau ėmė didėti gyvenimo lygio skirtumai tarp miesto ir kaimo. Atlikti kaimo socialinės raidos tyrimai rodo, kad kaimo gyventojų lygis yra žemesnis nei miesto. Kaimo gyventojų demografinė sudėtis, didelis nedarbas, smulkūs ūkiai daro ypač didelę įtaką gyvenimo lygiui kaime. Statistikos departamento duomenimis, kaimo gyventojų piniginių pajamų didelę dalį sudaro pensijos ir pašalpos [22].

Kaip minėta, didžiausia atsakomybė teikiant socialines paslaugas kaime tenka seniūnijoms. Šiose institucijose geriausiai atsiskleidžia įvairūs žmonių socialiniai poreikiai. Skiriami šie socialinių poreikių vertinimo lygmenys:

- 1) šalies (nacionalinis) – socialinės politikos formavimas;
- 2) regiono (apskritis, kaimo, miesto) – vietos socialinės politikos formavimas ir bendruomenės paslaugų planavimas;

- 3) bendruomenės (savivaldybės, seniūnijos) – efektyvios socialinių paslaugų sistemos plėtros sąlygos; šis lygis reikalingas vertinti esamai situacijai, identifikuoti esamoms problemoms; nustatyti paslaugų prioritetams, finansinių išteklių paskirstymui; geresniam paslaugų teikėjų savitarpio supratimui ir bendradarbiavimui atsirasti;
- 4) individo, asmens lygmuo [5; 6].

Vertinant socialinių paslaugų poreikį seniūnijose, be bendrųjų *socialinių rodiklių* (demografiniai bendruomenės ypatumai, socialiniai-ekonominiai rodikliai, sveikatos ir išsilavinimo lygis, apsirūpinimas būstu, šeimos struktūra, saugumas ir kt.), gali būti pasitelkiama:

- 1) *bendruomenės narių sociologinė apklausa*, siekiant išsiaiškinti gyventojų charakteristikas, poreikius ir troškimus, tam pasitelkus anketas, telefoną ir asmeninius interviu;
- 2) *socialinių paslaugų teikėjų apklausa*, padedanti nustatyti, kokios paslaugos teikiamos bendruomenėje, kiek yra paslaugų gavėjų, jų struktūra ir kt.;
- 3) *atviri bendruomenės susirinkimai*, padedantys išryškinti paslaugų poreikį ir plėtojimo prioritetus;
- 4) *ekspertų apklausa*, kurios metu apklausiami vietos bendruomenės lyderiai, visuomeninės organizacijos ir socialinio darbo organizatoriai [26].

Atliktas tyrimas parodė, kad 13 proc. respondentų labiau pasitiki seniūnijos, o ne savivaldybės, darbuotojų teikiama informacija ir 45 proc. respondentų negalėjo įvardyti, seniūnijos ar savivaldybės pranašumo. Todėl galima teigti, kad vietos gyventojai nepakankamai domisi seniūnijos veikla, jos darbu ir teikiamomis paslaugomis. Išlieka bendruomenės abejingumas, nenoras įvardyti problemas. Tai galima paaiškinti tuo, kad išnyko kai kurios socialinės garantijos, padidėjo nedarbas ir kt. Kaimo žmonės yra priversti labiau branginti savo darbo vietą, tačiau toli gražu ne kiekvienas gali sau leisti ramiai ir rimtai dirbti tiesioginį darbą, negalvodamas apie tai, kur ir kaip galima pelningiau parduoti savo gebėjimus. Nerimas dėl ateities, užgriuvę materialiniai buitiniai sunkumai žlugdo Lietuvos kaimo gyventojus. Poreikių „sumaterialėjimas“ susijęs su ekonominių problemų gausumu, užgožiančiu visas kitas gyvenimo puses, kai žmogus negali atsiplėšti nuo jį nuolat slegiančių ribotų finansinių galimybių. Visa tai dar labiau paaštrėja bendrame besiplečiančios vartojimo pasiūlos fone, lyginant kuo toliau tuo labiau ekonominiu pagrindu

diferencijuotas žmonių gyvenimo sąlygas. Bendras vertybių hierarchijos poslinkis į materialinių vertybių pusę, didžiosios dalies nagrinėjamos grupės asmenų savo menko ekonominio statuso suvokimas ir neturėjimas ko su tuo supriešinti, nes ir patys yra nusivylę daugeliu anksčiau išpažintų ir puoselėtų idealų, dažnai sukelia nepasitenkinimą gyvenimu, savimi, formuoja prastą savęs vertinimą.

Siekiant tinkamai įvertinti grįžtamojo ryšio privalumus, tyrime buvo analizuojami seniūnijose apsilankančiųjų siūlymai dėl veiklos tobulinimo (anketoje buvo pateiktas atviras klausimas apie seniūnijų veiklos tobulinimą). 26 proc. respondentų akcentavo kasdieninių klausimų sprendimą. Tačiau šio tyrimo kontekste liko neaišku, ką respondentai įvardija kaip „kasdieninių klausimų sprendimą“. Jei tai susiję su bendruomenės reikalų sprendimu, tuomet problema seniūnijose yra didelė. Tačiau jei, rinkdamiesi atsakymą „kasdieniniai klausimai“, respondentai turėjo galvoje jų asmeninių problemų sprendimą, kartais menkai susijusį su tiesioginėmis seniūnijų darbuotojų pareigomis, tuomet šie priekaištai yra netikslingi.

Nemažą vaidmenį motyvuojant seniūnijos gyventojus suvaidintų ir grupinis sprendimų priėmimas. Tačiau grupinis sprendimų priėmimas galimas tik identifikuojant esmines bendruomenės problemas bei rengiant strateginį planą, kuris negali prieštarauti savivaldybės patvirtintam strateginiam planui.

Kaimiškų seniūnijų gyventojai pageidautų daugiau informacijos apie seniūnijos veiklą bei detalesnio jų problemų nagrinėjimo. Tuo aspektu seniūnija turėtų peržiūrėti informacijos skleidimo kanalus savo seniūnijose, skatinant kaimo gyventojus labiau domėtis seniūnijų vietine veikla.

Remiantis mokslinės literatūros ir praktinių tyrimų duomenimis, 2 lentelėje pateikti socialinių paslaugų teikimo kaimiškose seniūnijose privalumai bei trūkumai.

Apibendrinant galima pažymėti, kad visos kaimo gyvenimo problemos glaudžiai susijusios: ekonominės lemia socialines bei dvasines ir atvirkščiai. Europos Sąjungos dokumentuose minimas šiuolaikinio Europos kaimo marginališkumas. Nykimas, silpnėjimas, neigiami gyventojų sąmonės pokyčiai, nepriklausomybės jausmo silpnėjimas ir kiti apibūdina ne tik ekonominę ir socialinę situaciją agrariniam sektoriuje, bet ir jo gyventojų dvasinę būseną. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant gražinti asmenų gebėjimą patiems pasirūpinti savimi ir gyventi visavertį gyvenimą visuomenėje. Jos teikiamos ir prevencijos, ir reabilitacijos tikslais. Didėjantis socialinių paslaugų poreikis neretai viršija turimus išteklius, todėl būtina ieškoti efektyvesnių paslaugų teikimo būdų. Nepakankami dėmesio skiriama socialinių paslaugų planavimui bei prioritetų išskėlimui: socialinės paslaugos teikiamos gerai nežinant bendruomenės poreikių. Todėl labai svarbu planuoti paslaugų rūšis, nustatant prioritetingas socialinių paslaugų plėtros kryptis ne tik savivaldybėse, bet ir seniūnijose, teikiant žmoneis paslaugas, kurios jiems reikalingos, tinkamos ir ekonomiškos.

Išsivysčiusiose šalyse paslaugų teikimas yra svarbiausia veiklos rūšis, o paslaugų sfera yra viena perspektyviausių ir labiausiai besiplėtojančių ūkio sferų. Kokybė dažnai apibrėžiama kaip „tinkamumas vartotojui“, tačiau socialinėje sferoje labiau tinkamas paslaugos kokybės apibrėžimas galėtų būti „vartotojo patenkinimas“.

2 lentelė. Socialinių paslaugų kaimiškose seniūnijose teikimo privalumai bei trūkumai

<i>Socialinių paslaugų teikimo seniūnijoje privalumai</i>	<i>Socialinių paslaugų teikimo seniūnijoje trūkumai</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paslaugos teikimą sieja su klientų poreikiais, norais ir lūkesčiais.</li> <li>2. Kliento probleminė situacija ištiriama remiantis turima informacija.</li> <li>3. Klientas informuojamas apie paramos galimybes.</li> <li>4. Pateikiami problemos sprendimai bei veiklos būdų alternatyvos.</li> <li>5. Kaupiama informacija apie paramos poreikį.</li> <li>6. Užtikrinamas paslaugų gavimas kliento aplinkoje.</li> <li>7. Vertinami kliento jausmai, požiūriai ir asmenybės bruožai.</li> <li>8. Tikslinama seniūnijos veiklos strategija ir taktika, atsižvelgiant į kritines kaimo gyventojų pastabas ir neigiamus reiškinius.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paslaugų teikimą riboja nerealūs kaimo gyventojų lūkesčiai.</li> <li>2. Standarto ir teikiamos paslaugos neatitikimas.</li> <li>3. Per dideli socialinių darbuotojų pažadai.</li> <li>4. Suteiktos paslaugos ir lūkesčių neatitikimas.</li> <li>5. Netinkamas socialinių darbuotojų išsilavinimas ir kompetencija.</li> <li>6. Informacijos stoka ir reikiamų informacijos perdavimo priemonių nebuvimas.</li> <li>7. Kaimo gyventojų abejingumas ir demotyvacija seniūnijose vykdomai veiklai.</li> <li>8. Motyvacinių priemonių stoka.</li> </ol>



Analizuojant kaimo gyventojų informacijos šaltinius, galima pastebėti, kad tai gali būti asmeninė patirtis, kaimynai, giminės ir kiti kaimo gyventojai. Vartotojai visų pirma remiasi atmintimi ir asmeniniais šaltiniais, nes žiniasklaida dažniausiai pateikia informaciją apie paieškos galimybes, o ne patirties savybes, o kaimynai ir pažįstami, susipažinę su paslauga, gali suteikti patikimą informaciją apie paslaugos vartojimo patirtį. Informacijos šaltiniai padeda suformuoti gyventojų poreikius ir lūkesčius. Svarbi kaime problema yra ta, kad lūkesčiai ir poreikiai ne visada yra pakankamai aiškūs. Šią problemą spręsti turėtų seniūnijų socialiniai darbuotojai: pateikdami alternatyvių sprendimų jie padėtų kaimo žmonėms apsispręsti. Gyventojai tikisi, kad seniūnijų darbuotojai išspręs jų problemas, bet patys neturi aiškaus supratimo, kaip tai turėtų būti padaryta. Didelę įtaką paslaugos teikimo procesui kaimo vietovėse turi bendra seniūnijų darbuotojų kultūra bei geranoriškumas. Vartotojų lūkesčių ir poreikių konkretumas suformuotų jų nuomonę apie laukiamą paslaugų kokybę vertinant galutinę paslaugą.

## Išvados

1. Seniūnijose turėtų būti akcentuojama kaimo gyventojų ir pačių darbuotojų savybių, vertybių, lūkesčių, požiūrių, netgi mąstymo būdų visuminė išraiška. Paslaugos yra teikiamos daugeliui žmonių vienu metu. Tokiu atveju kitų kaimo gyventojų elgsena gali daryti įtaką paslaugos teikimo procesui ir vartotojo vertinimui.

2. Kaimiškose seniūnijose dažniausiai rūpinamasi identifikuoti, kokios asmeniui reikalingos paslaugos iš teikiamų seniūnijose socialinių paslaugų tinklo, ir įvertinti jų apimtį, tačiau, vertinant paslaugų kokybę, dažnai neatsižvelgiama į tai, jog paslauga nebuvo veiksminga ir efektyvi.

3. Kuriant ir tobulinant socialinių paslaugų sistemą kaimiškose seniūnijose, pirmiausia turėtų būti atsižvelgiama į paslaugų gavėjų vertinimą. Tuomet gerėtų poreikių identifikavimas ir suteiktų paslaugų rezultatai bei būtų pasiekti socialinių paslaugų tikslai ir tobulinama socialinių paslaugų sistema.

4. Dabartiniu laikotarpiu seniūnijos dažniausiai atlieka tam tikras gyventojų aptarnavimo funkcijas, o prireikus įgyvendinti tam tikras politikos priemones, yra pasyvios vykdytojos. Seniūnijos galėtų labiau rūpintis gyventojų užimtumo ir kitomis nacionalinio ar savivaldybių lygmens priemonėmis. Jos galėtų skatinti gyventojų iniciatyvą, informuoti juos apie realizuojamų priemonių paskirtį ir tikslus.

5. Būtina akcentuoti, kad dėl to, jog paslauga kuriama ir naudojama vienu metu, klientai neturėtų būti

pasyvūs vartotojai, nors tirtose seniūnijose yra būtent tokia situacija. Kaimo gyventojai turėtų ne tik naudotis paslauga, bet ir aktyviai dalyvauti ją kuriant.

## Literatūra

1. Bakaveckas, A. Viešasis administravimas: samprata, teisinis aspektas ir problemos. *Jurisprudencija*, 2001, T. 21, Nr. 11, 23-27.
2. Beresford, P., Croft, S., Evans, C., Harding, T. Quality in Personal Social Services: The Developing Role of User Involvement in the UK. *Developing Quality in Personal Social Services*, 1997, Nr. 15, 126-132.
3. Coser, L. *The Function of Social Conflict*. London: Glencoe, 2000.
4. Crane, D. *The Sociology of Culture*. Oxford: Blackwell, 1999.
5. Denhardt R. B. *Viešųjų organizacijų teorijos*. Vilnius: Algarvė, 2001.
6. Dowling, M. Measuring Quality in Personal Social Services? *Developing Quality in Personal Social Services*, 1997, Nr. 18, 136-142.
7. Dumbliauskas, V. *Sociologija: mokymo priemonė*. Vilnius: VPU, 1999.
8. Duncan, W. *Organizational culture*. Harvard: Free Press, 1999.
9. Evers, A., Haverinen, R., Leichsenring, K., Wistow, G. Developing Quality in Personal Social Services: Introduction. *Developing Quality in Personal Social Services*, 1997, Nr. 15, 145-147.
10. Ekonomikos terminų žodynas. (Sud. Vainienė R.) Vilnius: Tyto alba, 2005.
11. Goubin, E., Richmond, M. *Participation Methods: How to Think About Getting Started*. London: Nicolas Breasley, 2004.
12. Grosos, C., Berry, V. *Managing of Quality*. London: Heinemann, 2005.
13. Lane, J. *Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požiūriai*. Vilnius: Margi raštai, 2001.
14. Leliūgienė, I. *Žmogus ir socialinė aplinka*. Kaunas: Technologija, 1998.
15. Olson, M. *The Logistic of Collective Action*. Cambridge: Harvard University Press, 1995.
16. Osborne, D., Gaebler, T. *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison: Wesley, 2002.
17. Peters, B. *Biurokratijos politika*. Vilnius: Pradai, 2002.
18. Puškorius S. *Viešojo sektoriaus institucijų administravimas*. Vilnius: LTU Leidybos centras, 2002.
19. Raišienė, A. Bendradarbiavimo kaip viešojo sektoriaus veiklos organizavimo alternatyvos teoriniai aspektai. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2005, Nr. 5, 56-60.
20. Rogers, C. *Freedom to learn. The Major Statement on Education by one of the Most Articulate of Humanistic Psychologists*. Columbus: Press, 1996.

21. Salisbury, R. *Exchange Theory of Interest Groups*. Political science: Public Sector, 1999.
22. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. *Socialinis pranešimas – 2004*, Vilnius: Puntukas, 2004.
23. Valenta, A. Socialinės paslaugos – dabartis ir rytdiena. *Mūsų žodis*, 2000, Nr.12, 25-28.
24. Vietos demokratija: Bendruomenės dalyvavimas sprendimų priėmimo procese Suomijoje ir Lietuvoje. Mokymo ir konsultavimo centras, 2003.
25. Žalimienė, L. Socialinių paslaugų tinklo plėtojimas Lietuvoje. *Aktualūs socialinės politikos klausimai*, 1999, Nr.1, 15-18.
26. Žalimienė, L. *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
27. Wallerstein, I. *The Heritage of Sociology*. London: Current Sociology, 1999.
28. Wilson, G. *Interest Groups*. Basil: Blackwell, 2000.

Lina Marcinkevičiūtė, Rūta Petrauskienė

### **Relevance of Improvement of Social Services` Provision in Rural Neighbourhoods**

#### Summary

The article aims to analyze the role of rural neighbourhoods as providers of social services in organizing and rendering of the social services. The problem is oriented towards provision of the services and performance improvement of social workers. With the purpose to evaluate the possibilities of social services` provision in rural neighbourhoods the article analyses the needs of rural dwellers for social services. The authors of the article emphasize the need for active involvement of service users in the process of its development, though the results of the analysis of selected neighbourhoods of Perini, Tricia and Kaunas districts show the opposite situation. In summary, based on the theoretical and practical analysis, the paper presents some key advantages and disadvantages of social services` provision in rural areas.