

TURINYS

1. ĮŽANGA.....	2
2. PILIEČIŲ CHARTIJŲ ANALIZĖ.....	6
2.1. CHARTIJŲ TAIKYMO PRAKTIKA.....	6
2.2. TRUMPA PILIEČIŲ CHARTIJŲ ATSIKADIMO UŽSIENIO VALSTYBĖSE ISTORIJA .	6
2.3. PAGRINDINIAI CHARTIJŲ BRUOŽAI	8
2.4. SOCIALINIO SEKTORIAUS CHARTIJŲ ANALIZĖ.....	9
2.5. ŠVIETIMO SEKTORIAUS CHARTIJŲ ANALIZĖ	13
2.6. SVEIKATOS APSAUGOS SEKTORIAUS CHARTIJŲ ANALIZĖ	15
2.7. VIEŠOJO SAUGUMO SEKTORIAUS CHARTIJŲ ANALIZĖ	17
2.8. APIBENDRINIMAS	19
3. LR TEISĖS AKTŲ, REGLAMENTUOJANČIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE, ANALIZĖ	22
3.1. LR TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE.....	22
3.2. LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS ŠVIETIMO PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE	25
3.3. LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS SVEIKATOS PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE	27
3.4. LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS VIEŠOJO SAUGUMO PASLAUGŲ TEIKIMĄ.....	28
4. LYGINAMOJI LR TEISĖS AKTŲ, REGLAMENTUOJANČIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE, IR PILIEČIŲ PASLAUGŲ CHARTIJŲ ANALIZĖ.....	34
4.1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ	34
4.2. ŠVIETIMO PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ.....	36
4.3. SVEIKATOS PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ. SVEIKATOS PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ	41
4.4. VIEŠOJO SAUGUMO PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ	46
5. IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	53
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	56

1. ĮŽANGA

Įžangoje pateikiamas **Piliečių chartijų** (Citizen charter) vaidmuo bendrame valdžiai keliamų iššūkių kontekste, nurodoma lyginamosios studijos paskirtis, tikslas, uždaviniai ir naudoti tyrimo metodai, formuluojama hipotezė.

PILIEČIŲ CHARTIJOS BENDRAME VALDŽIAI KELIAMŲ IŠŠŪKIŲ KONTEKSTE.

Valdžia šiandien dirba sudėtingoje ir nuolat besikeičiančioje nacionalinėje ir tarptautinėje aplinkoje. Valstybės tarnautojai turi reaguoti į vidines ir išorines jėgas, įtakojančias jų darbo pobūdį, tempus, siektinus tikslus ir rezultatus. Piliečiai, verslo atstovai, nevyriausybinės organizacijos ir visuomenės informavimo priemonės yra tos jėgos, bandančios daryti spaudimą valdžios pareigūnams. Tarptautinė bendruomenė, mokslo ir technikos pažanga, vykstantys globalizacijos ir internacionalizacijos procesai taip pat įtakoja nacionalinės valdžios veiklą.

Šiuolaikinėje visuomenėje vykstantys socialiniai ir ekonominiai procesai išryškina skirtingus gyventojų vaidmenis ir iš to išplaukančius jų lūkesčius valdžios atstovų adresu. Piliečiai yra ne tik mokesčių mokėtojai, bet valdžios paslaugų vartotojai, klientai, potencialūs rinkėjai, atskirų profesijų atstovai. Jie tikisi daugiau ir kokybiškesnių paslaugų už mažesnę nei anksčiau kainą, kompetentingo ir sąžiningo tarnavimo visuomenei.

Privačios verslo struktūros, suprasdamos ir pasinaudodamos tuo spaudimu, kurį valdžiai daro visuomenė bei kintančios šalies socialinės-ekonominės sąlygos, yra pasiruošę konkuruoti teikiant paslaugas, darbus ir prekes su valdžios struktūromis. Visuomenės informavimo priemonės suvokdamos valdžios priimamų sprendimų mastą ir svarbą tiek pavieniams piliečiams, tiek ir atskiroms visuomenės grupėms stengiasi informuoti visuomenę kas vyksta valdžios institucijų koridoriuose. Visuomenės informavimo priemonės reikalauja priėjimo, t.y. galimybės susipažinti su valdžios sprendimais ir veikla ir kartu atlieka valdžios kontrolės funkciją (demokratijos sargybinių vaidmuo). Nevyriausybinės organizacijos iš valdžios struktūrų tikisi materialinių ir finansinių išteklių, kurie padėtų plėsti jų veiklą ir kartu spręsti visuomenės problemas. Jos nori, kad valdžios institucijos ir pareigūnai pripažintų jų indėlį, įvertintų novatoriškas idėjas, sprendžiant visuomenės problemas ir tenkinant atskirų visuomenės segmentų poreikius, ir kartu būtų pasiruošę ieškoti naujų galimybių bendradarbiavimui plėsti.

Sparti technologijų ir mokslo raida kelia naujus reikalavimus valdžios veiklai. Informacinių technologijų vystymasis kelia žmogiškųjų išteklių kokybės klausimą tiek organizacijos, tiek ir platesniame šalies bei tarptautiniame kontekste. Nepaliaujama technologijų pažanga reikalauja darbuotojų imlumo, noro įgyti reikiamus įgūdžius, platesnio savo veiklos suvokimo, organizacinio

lankstumo ir atvirumo naujiems iššūkiams bei galimybėms. Šiuolaikinio vadybos mokslo teorija ir praktika diktuoja būtinybę viešojo administravimo organizacijoms bei visuomeninio sektoriaus struktūroms peržiūrėti ir įvertinti savo veiklą bei procedūras, identifikuoti darbuotojų žinias bei įgūdžius, pakeisti savo veiklos metodus orientuojantis į strateginius tikslus.

Tarptautinė bendruomenė įžengė į 21 amžių atsinešdama visą eilę socialinių-ekonominių, politinių ir kt. problemų, turinčių galias istorines šaknis. Šių problemų sprendimas reikalauja geranoriškumo ir koordinuotų visos tarptautinės bendruomenės pastangų. Tai reiškia, kad kiekvienos šalies valdžia turi apmąstyti savo norą, pasiruošimą ir gebėjimus prisidėti prie bendrą pasaulinės bendruomenės problemų sprendimo.

Nepriklausomai nuo atskiros valstybės valios vykstantis politinio ir ekonominio gyvenimo globalizacijos ir internacionalizacijos procesai (tarptautinės rinkos formavimasis, bendri politinio gyvenimo klausimai) meta iššūkį įprastam valdžios reikalų tvarkymui. Valdžia ne tik turi atsižvelgti į vidines šalies viduje funkcionuojančias jėgas, bet ir įvertinti savo praktiką ir procedūras platesniame kontekste. Valdžia privalo reaguoti į visus pokyčius ir iššūkius keisdama savo veiklos metodus, peržiūrėdama ir naujai traktuodama savo misiją, atsiliepdama į visuomenės lūkesčius. Pokyčių tempas diktuoja valdžiai būtinybę būti kuo lankstesne, tuo tarpu neretai susiduriama su valdžios atstovų nenoru ir atviru pasipriešinimu pokyčiams, vykdomoms reformoms.

Šiandien nepakanka efektyviai ir rezultatyviai tarnauti visuomenei, bet tai daryti reikia tinkamai, etiškai. Valdžios atstovų priimami sprendimai turi būti procedūriškai pagrįsti, t.y. juos priimant būtina vadovautis numatytomis procedūromis, mokėti bei gebėti juos pagrįsti iš profesinės etikos bei bendražmogiškosios moralės perspektyvų. Valdžia turi gerbti piliečių teises bei laisves, tarnauti visuomenės interesams, vadovautis demokratinio valdymo principais bei vertybėmis (atvirumas, skaidrumas, atskaitomybė ir kt.) ir tai daryti kaip galima efektyviau bei rezultatyviau.

Bandymai reformuoti viešąjį sektorių prisitaikant prie nuolat kintančių visuomenės poreikių, sparčios mokslo ir technologijų pažangos, globalizacijos procesų, dažnai gerų pavyzdžių ieškant privataus ar nevyriausybinio sektorių veikloje įvairiose šalyse pastebimi dar nuo 20 a. aštunto dešimtmečio. Viešojo administravimo teikiamų paslaugų kokybės problema lieka aktuali 21 amžiaus problema. Besikeičiantis piliečio vaidmuo atveria naujas galimybes įtakoti ne tik privataus sektoriaus veiklos mastus (rinkos kontekstas), bet ir būti aktyvesniems kaip viešojo sektoriaus vartotojams išsakant savo pastabas ar mintis dėl teikiamų paslaugų kokybės.

Piliečių Chartijos ir buvo kuriamos siekiant aktyviau išreikšti vartotojų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, nustatant aiškesnius valdžios paslaugų teikimo standartus ir kartu numatant galimybę skųstis dėl netinkamos paslaugų kokybės ar net galimybę gauti dalinę kompensaciją už prastesnę paslaugų kokybę. Pats terminas „piliečiai“ naudojamas kiek platesne prasme reiškiančia klientus ar vartotojus, kurių interesai ar vertybės sietini su Chartija. Į šią sąvoką

įeina ir kiti suinteresuotieji: piliečiai, vartotojai, ministerijos, departamentai, organizacijos, valstybinė valdžia ir kt.

Piliečių Chartijos nėra teisinis dokumentas, bet traktuojamos kaip būdas įtakoti viešųjų paslaugų teikėjų atskaitomybę. Klausimas buvo suformuluotas taip: jei nepatenkinti vartotojai privačiame sektoriuje gali reikšti pretenzijas ar gauti kompensacijas kodėl tai negali būti padaryta ir viešajame sektoriuje. Tokia piliečių galimybė įtakoti teikiamų paslaugų kokybę labiau nei rinkiminis aktyvumas, dalyvavimas politinių ar visuomeninių organizacijų veikloje gali būti netgi patrauklesnė dalyvavimo visuomenės gyvenime forma.

DARBO TIKSLAS. Šios studijos tikslas palyginti Piliečių Chartijų (toliau Chartijų) turinį su Lietuvos Respublikos teisės aktais, reglamentuojančių viešųjų paslaugų teikimą viešojo sektoriaus institucijose. Šioje studijoje nagrinėjimui pasirinktos keturios skirtingų sektorių paslaugų grupės: socialinių paslaugų, sveikatos apsaugos, švietimo ir viešojo saugumo.

DARBO UŽDAVINIAI. Siekiant darbo tikslo buvo išskirti keli uždaviniai.

- Išanalizuoti atskirų valstybių piliečių Chartijų turinį, kreipiant dėmesį į viešųjų paslaugų standartus, skundų pateikimo tvarką.
- Išanalizuoti Chartijų taikymo praktiką, pateikti viešųjų paslaugų reglamentavimo Chartijose ypatumus ir esminius požymius.
- Išanalizuoti Lietuvos Respublikos teisės aktus, reglamentuojančius viešųjų paslaugų teikimą socialinėje, sveikatos apsaugos, švietimo ir viešojo saugumo srityse.
- Pagrįsti mintį, kad viešumo ir racionalios organizacijų savimonės sintezė gali duoti geriausius darbo rezultatus – efektyvias ir kokybiškas viešąsias paslaugas.
- Nustatyti Lietuvoje nepanaudotas galimybes ir nurodyti būdus, kaip reikėtų siekti efektyvesnių ir kokybiškesnių viešųjų paslaugų.

TYRIMO BŪDAI IR METODAI. Rengiant šią studiją naudoti įvairūs tyrimo metodai.

Dažniausiai naudotas analitinį tyrimo būdas. Remdamiesi empirine medžiaga bei teoriniais modeliais analizavome atskiras tyrimų objekto komponentes ir visumą.

Darbe naudojome mokslinės literatūros ir teisės aktų analizę, teorinį išdėstymą, loginį klasifikavimą, lyginamąją analizę, prognozavimo metodus.

Analizuojant kiekvienos grupės Piliečių Chartijas (socialinėje, sveikatos apsaugos, švietimo ir viešojo saugumo srity) galėjo būti naudojami du skirtingi būdai. Galėjo būti pasirinkta viena šalis ir joje analizuotos šiose srityse veikiančios Chartijos arba antru avėju galėjo būti pasirinktas platesnis požiūris bandant analizuoti skirtingų valstybių praktiką tuo pačiu lyginant jas tarpusavyje. Pirmo varianto pasirinkimas būtų galėjęs padėti susidaryti geresnį vaizdą apie situaciją vienoje šalyje. Tuo tarpu skirtingų šalių patyrimas kuriant chartijas pavyzdžiui švietimo srityje leidžia susidaryti platesnį ir objektyvesnį vaizdą.

TEMOS AKTUALUMAS. Europoje pripažinti viešojo administravimo tyrinėtojai Christopher Pollit ir Geert Bouckaert vertindami vykstančių viešojo valdymo reformų patirtį suformulavo tokią mintį „jei nenorima, kad politikų lūkesčiai, viešieji pinigai ir valstybės tarnautojų laikas nueitų niekais, nepaprastai reikalingi viešojo valdymo reformos tyrimai“. LR Seimo nutarime „Dėl valstybės ilgalaikės raidos strategijos“ (2002-11-12, Nr. IX-1187) suformuluotas toks valstybės ilgalaikės raidos strategijos pagrindinis tikslas - „sukurti aplinką plėtoti šalies materialinei ir dvasinei gerovei, kurią apibendrintai nusako žinių visuomenė, saugi visuomenė ir konkurencinė aplinka“. Tai leistų sudaryti sąlygas plėtoti žmogaus pasirinkimo galimybes visais jo gyvenimo aspektais-ekonominiu, socialiniu, kultūriniu ir politiniu. Toliau tame pačiame dokumente teigiama, kad siekiama „kad valdžia būtų pigesnė, teiktų geresnes paslaugas ir įsiklausytų į žmonių balsą“.

HIPOTEZĖ. Teigiame, kad visos Chartijos turi bent tris bendrus bruožus t.y. standartus, kompetencijas bei informacijos pateikimą ir yra efektyvios priemonės užtikrinti kokybiškas viešąsias paslaugas.

2. PILIEČIŲ CHARTIJŲ ANALIZĖ

Šiame skyriuje pateikiama trumpa Piliečių Chartijų atsiradimo istorija, aptariami jų bruožai, analizuojamos užsienio valstybėse galiojančios Piliečių Chartijos sveikatos, socialinės apsaugos, švietimo ir viešojo saugumo srityse. Ypatingas dėmesys analizuojant skirtas nustatytiems viešųjų paslaugų standartams ir skundų pateikimo tvarkai.

2.1. CHARTIJŲ TAIKYMO PRAKTIKA

Šiame darbe tyrinėtų Chartijų kūrėjams t.y. visoms minėtoms organizacijoms buvo išsiųsti el. laišakai su prašymais pateikti pastabas apie Chartijų taikymo problemas. Nei viena respondentas neatsakė išskyrus Kanados *Citizen Service Charter*. Šis respondentas po 15 min. atsakė, kad mūsų paklausimas gautas ir į jį bus atsakyta. Kitą dieną buvo gautas respondento pranešimas, kad paklausimas perduotas atitinkamam tarnautojui ir atsakymas bus paruoštas bei pateiktas per 15 dienų. Tačiau jis nebuvo gautas. Tokiu būdu, komentuoti Chartijų diegimo praktikos negalime.

2.2. TRUMPA PILIEČIŲ CHARTIJŲ ATsirADIMO UŽSIENIO VALSTYBĖSE ISTORIJA

Vakarų pasaulio pastangos gerinti viešojo sektoriaus tarnautojų darbo kokybę taip pat kaip ir atitinkamų viešųjų paslaugų, vystėsi kartu su viešojo administravimo sistemos modernizavimu bei naujų administravimo formų paieškomis. Tuoj po Antrojo pasaulinio karo (apie 1950 metus) kai kuriuose JAV miestuose ir valstijų administracijose buvo pradėtos kurti Piliečių lygos. Jos buvo kuriamos siekiant vystyti visuomeninius reikalus, operatyviai ir kokybiškai spręsti laikmečio keliamus iššūkius. Pavyzdžiui 1950 m. Mineapolio meras iniciavo Piliečių lygos įkūrimą, kurios deklaracija numatė būdus kaip turi būti renkami mokesčiai ir kaip jie turi sugrįžti miestui taip pat nurodė išrinktų miesto pareigūnų bei rinkėjų santykius. Vėliau, apie 1970 metus, lygos deklaracijos buvo papildytos ir ypač akcentuojant viešąsias paslaugas nuo sveikatos apsaugos iki atliekų tvarkymo. Vėliau į šį sąjūdį buvo įtrauktas ir privatus sektorius.

Didžiojoje Britanijoje Piliečių Chartijų atsiradimas buvo gerokai vėlesnis nei JAV. Pirmosios Piliečių Chartijos pasirodė 1980-ųjų pabaigoje Harlow ir York apylinkėse. Tačiau jose jau buvo įvertinta JAV patirtis ir jos jau buvo įgavę šiuolaikinę formą ir turinį. Britanijos premjeras John Major 1992 metais pasakė: - „žmonės, kurie priklauso nuo viešųjų paslaugų tiekimo t.y. pacientai,

klientai, keleiviai, tėvai, mokiniai, išmokų gavėjai – visi privalo aiškiai žinoti kur jie yra ir kokias paslaugas gauti turi nenuginčijamą teisę“.

Tokios politinės iniciatyvos tikslas buvo:

1. Padaryti administraciją labiau atskaitingą ir draugiškesnę visuomenei.
2. Užtikrinti skaidrumą ir teisę į informaciją.
3. Imtis priemonių motyvuoti ir apvalyti valstybės tarnybą (išgryninti).
4. Pereiti prie suinteresuotų pusių požiūrio.

Po penkerių metų Didžiojoje Britanijoje buvo paskelbta apie 10 tūkstančių vietinių Chartijų, apie 40 Chartijų paskelbė ministerijos. Kiekviena tarnyba parengė savo Chartijas, kuriose turėjo būti nurodyta ko gali tikėtis piliečiai ir kokios turi būti pasekmės kuomet tinkamų paslaugų negaunama. Pagrindinis tokių Chartijų tikslas buvo pakelti viešųjų paslaugų atlikimo kokybę. Tuo pačiu piliečiai galėjo geriau įsivaizduoti už kokias paslaugas moka (per mokesčių sistemą), suvokdami, kad jie yra užsakovai, o ne tarnai. Toks priėjimas pakeitė požiūrį į viešąsias institucijas kaip į paslaugų teikėjas, kartu sudarydamas galimybes palyginti viešąjį sektorių su privačiu. Tokiu būdu iš esmės, t.y. **revoliucingai** kaip tai teigė šios idėjos pradininkas Madsen Pirie, **pasikeitė piliečio ir valstybės santykis nuo menkų moralinių įsipareigojimų pereinant link stiprių teisinių įsipareigojimų.**

Chartija traktuojama kaip kontraktas su visuomene kuomet piliečiai mainais už sumokėtus mokesčius gauna tam tikras paslaugas. Chartija lyg ir detalizuoja ko piliečiai gali tikėtis ir kaip tai turi būti užtikrinama. Ši Chartija pakeitė iki tolei galiojusį gana neapibrėžtą ir nenustatytą socialinį kontraktą (visuomeninė sutartis tarp valdžios ir visuomenės) visa eile specifinių ir įgyvendinamų kontraktų skirtingose visuomenės gyvenimo srityse. Kiekvienu atveju valstybė prisiima konkrečius įsipareigojimus ir jų siekia jų įgyvendinimo, numatydamą piliečių teisių užtikrinimą gavus netinkamas paslaugas.

Daugeliu atveju viešajame sektoriuje tai buvo pirmas kartas kuomet susimastyta apie galutinį produktą ir kaip jo reikia siekti. Tai galima prilyginti rinkoje nuolat vykdomiems marketingo tyrimams, kuriuos užsako privatus sektorius siekdamas išsiaiškinti vartotojų poreikius ir juos patenkinti. Kartu turėjo būti numatyta objektyvaus vertinimo galimybė – veiklos monitoringas. Turėjo būti užtikrintas objektyvios informacijos pateikimas siekiant atsiskaityti už tai, kas yra pasiekta kiekvienoje srityje. Kiekviena institucija turėjo pagalvoti kaip motyvuoti savo darbuotojus (užmokesčio pagal darbo rezultatus įvedimas ir kt.) siekti geresnės veiklos kokybės ir vartotojų pasitenkinimo.

Tokia idėja iš esmės keičia pačius valdžios veiksmų pagrindus. Specifiniai ir įgyvendinami kontraktai Chartijų pavidalu lyg ir keičia viešojo sektoriaus kultūrą. Nuo direktyvų vykdymo einama link paslaugų teikimo reaguojant į visuomenės poreikius ir siekiant jų pasitenkinimo.

2.3. **PAGRINDINIAI CHARTIJŲ BRUOŽAI**

Šiuolaikinė **Piliečių Chartija** tai vieša, savanoriškai inicijuota deklaracija (viešas dokumentas) kuria nusakomi viešųjų paslaugų teikimo tikslas, standartai, kurių pilietis gali tikėtis iš paslaugas teikiančios vyriausybės ar nevyriausybės organizacijos ir skriaudos atitaisymo galimybės. Chartijose taip pat nurodomi pastabų bei skundų teikimo būdai. Chartijos kuriamos tam, kad organizacijos būtų orientuotos į klientus, galėtų atspindėti klientų viltis, jų veikla būtų pamatuojama ir vertinama bei nuolat gerinama. Galima teigti, jog **Chartijos yra tarsi supaprastintos ir suvisuomenintos ISO ar visuotinės kokybės vadybos formos bei moralinių kodeksų sintezė.**

Piliečių chartijų judėjimas remiasi šešiais principais:

1. Kokybė (siekiama aukštesnės kokybės).
2. Pasirinkimas (kuomet įmanomas).
3. Standartai (konkretūs standartai leidžiantys numanyti ko galima tikėtis ir kaip elgtis kuomet tų standartų nesilaikoma).
4. Vertybės (akcentuojama pati vertė kuri sukuriama už mokesčių mokėtojų pinigus).
5. Atskaitomybė (ir individų, ir organizacijos).
6. Skaidrumas (numatytos taisyklės, procedūros, schemas ir skundų galimybė).

Vėliau 1998 m. šie šeši principai buvo transformuoti į **9 Paslaugų teikimo principus:**

1. Nustatyti paslaugos standartus.
2. Būti atviriems ir teikti kuo išsamesnę informaciją.
3. Konsultuoti ir įtraukti.
4. Skatinti prieinamumą ir pasirinkimo galimybę.
5. Su visais elgtis teisingai.
6. Koreguoti reikalus, kuomet kas nors vyksta ne taip, kaip turėtų.
7. Efektyviai naudoti išteklius.
8. Skatinti inovacijas ir tobulinti.
9. Veikti išvien su kitais teikėjais.

Paprastai **chartijų pagrindiniai elementai** yra šie:

1. **Standartai** – kokios kokybės ir paslaugų lygmens gali tikėtis vartotojas.
2. **Informacija** – labai aiški informacija apie tai kokie yra renkami pareigūnai, kur ir kada galima gauti atitinkamas paslaugas, kokios yra tam tikrų vietų taisyklės (pvz. sporto renginio arenoje nepalikite šiukšlių – pasiimkite su savimi).

3. **Kompensacijos** – kaip pateikti skundą ir kokios kompensacijos galima tikėtis tuo atveju, kai paslaugos teikėjas neužtikrina tų standartų bei kokybės, kurią jis deklaravo.

Paslaugų Chartijų reikšmė. Didžiojoje Britanijoje Tony Blair Vyriausybė 1998m. Chartijų kūrėjų „nuosavybės teisę“ prisiskyrė sau ir ją išplėtojo jau su nauja etikete - „Pirmiausia paslaugos“. Ji atsisakė Chartijų kaip programų, o klientų aptarnavimo filosofiją nutarė integruoti į taip vadinamą Charter Mark Programme.

Jungtinės Karalystės viešajame sektoriuje Chartijos ir toliau vaidina svarbią vaidmenį garantuojant viešojo transporto, švietimo, socialinės apsaugos, butų ūkio ir kitų sektorių teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, bet dabar jos yra visiškai savanoriškos.

Pirmosiose Chartijose dažniausiai pasitaikę klaidos:

- Standartai buvo labai neapibrėžti ir nekonkretūs, kad būtų suvokiami kaip reikšmingi.
- Standartai buvo sugalvoti pačių organizacijų viduje be plačių konsultacijų su visais galimais Chartijos proceso dalyviais, todėl pasitaikydavo šališkumų Chartijų kūrėjų naudai.
- Nežiūrint įsipareigojimų nenaudoti diskriminacijos, Chartijose buvo nebuvo jaučiama pagarba tiems, kas nesinaudojo paslaugomis, o lygybės bei visuotinum principai nebuvo užtikrinti.
- „Kliento“ sąvokos eskalavimas bei atitinkama retorika Chartijose kartais išprovokavo neteisėto pinigų susigrąžinimo atvejus, o kartais net ir neteisėtą piktnaudžiavimą finansinėmis kompensacijomis.

1991-1992 m. Didžiojoje Britanijoje buvo sukurta daug tokių Chartijų. Indijoje yra daugiau nei 416 Piliečių Chartijų. Didžiosios Britanijos patyrimas sukėlė susidomėjimą daugelyje šalių. Panašios programos buvo sukurtos Australijoje (1997 m.), Belgijoje (1992 m.), Kanadoje (1995 m.), Prancūzijoje (1992 m.), Indijoje (1997 m.), Jamaikoje (1994 m.), Malaizijoje (1993 m.), Portugalijoje (1993 m.), Ispanijoje (1992 m.). Chartijos plačiau paplitę tuose kraštuose, kuriose juntama didesnė ar mažesnė Didžiosios Britanijos viešojo administravimo sistemos įtaka. Jos plačiai taikomos Indijoje, Pakistane, buvusiose Afrikos kolonijose, JAV, Kanadoje, Australijoje. Piliečių Chartijos vertinamos kaip informacinių ir komunikacinių technologijų, ekonomikos liberalizavimo ir globalizacijos pasekmė.

2.4. SOCIALINIO SEKTORIAUS CHARTIJŲ ANALIZĖ

Buvo nagrinėtos trys Chartijos. Jungtinės Karalystės Hampshire apskrities tarybos socialinių paslaugų teikimo Chartija (*Hampshire County Council Charter Initiatives, Social Services Charter Of Service*), Šiaurės Airijos Sinn Fein politinės partijos piliečių Chartija pagyvenusiems žmonėms (*Sinn Fein – Rights for All a Charter for Senior Citizens*) ir Airijos Respublikos Comhairle

savivaldybės piliečių paslaugų Chartija (*Comhairle Customer Service Charter*). Nagrinėjimui pasirinktos Britanijos salyno valstybės, žinant, kad būtent britai buvo vieni iš pirmųjų Europoje pradėję diegti Chartijas į viešąjį gyvenimą.

Nagrinėjant minėtas Chartijas pastebima atitinkamų šalių politinių tradicijų ir esamos ekonominės tvarkos įtaka. **Jungtinės Karalystės Hampshire apskrities tarybos Chartija** prasideda deklaratyvia preambule su nuorodomis į Jos Didenybę Karalienę. Chartijos turinys labai išsamus ir apgalvotas. **Šiaurės Airijos Sinn Fein politinės partijos piliečių Chartija**, kaip ir pati organizacija, perpildyta tuščiomis deklaracijomis ir kituose dokumentuose pasikartojančiomis citatomis. **Airijos Respublikos Comhairle savivaldybės piliečių paslaugų Chartija** dalykiška, veržli ir konkreti kaip ir valstybės ekonomika.

Nors minėtų Chartijų socialiniai – moraliniai pamatai skirtingi, tačiau struktūros labai panašios.

Jungtinės Karalystės Hampshire apskrities tarybos socialinių paslaugų teikimo Chartiją sudaro penkios dalys: deklaracija (kas mes esame); teikiamų paslaugų išvardijimas; standartai; Chartijos monitoringas; skundų ir pasiūlymų pateikimo tvarka.

Šiaurės Airijos Sinn Fein politinės partijos piliečių Chartiją pagyvenusiems žmonėms sudaro septynios dalys: deklaracija (socialinė implikacija); gyvenimas saugiai; švietimas; transportas; galimybė pareikšti nuomonę; paslaugų teikimo ištekliai; slaugos darbuotojai.

Airijos Respublikos Comhairle savivaldybės piliečių paslaugų Chartiją sudaro devynios dalys: informacija; laikas; lygybė ir įvairovė; prieinamumas; konsultavimas; klientų skundai; oficiali kalba; visuotinis požiūris, vidaus klientai.

1 lentelė leidžia teigti, kad Chartijų apimtis svyruoja nuo 5 iki 9 dalių.

1 lentelė. Chartijų turinio struktūra.

<i>Chartijos pavadinimas</i>	<i>Turinys</i>
Jungtinės Karalystės Hampshire apskrities tarybos socialinių paslaugų teikimo Chartija	Deklaracija. Teikiamų paslaugų išvardijimas. Standartai. Chartijos monitoringas. Skundų ir pasiūlymų pateikimo tvarka.
Šiaurės Airijos Sinn Fein politinės partijos piliečių Chartija pagyvenusiems žmonėms	Deklaracija (socialinė implikacija). Gyvenimas saugiai. Švietimas. Transportas. Galimybė pareikšti nuomonę. Paslaugų teikimo ištekliai. Slaugos darbuotojai.
Airijos Respublikos Comhairle savivaldybės piliečių paslaugų Chartija	Informacija. Laikas. Lygybė ir įvairovė. Prieinamumas.

	Konsultavimas. Klientų skundai. Oficiali kalba. Visuotinis požiūris. Vidaus klientai.
--	---

Visos nagrinėjamos Chartijos surašytos į 2 – 3 puslapius, taigi tekstai yra trumpi. Tokio pobūdžio dokumentus lengva įsiminti ir lengva suprasti. Chartijose informacija nepakankamai detalizuota. Hampshire apskrities tarybos socialinių paslaugų teikimo Chartijos „Klientų skundai“ dalyje rašoma „užtikrinti, kad klientų skundų pateikimo sistema funkcionuotų paprastai, viešai ir būtų visiems prieinama“. Arba kitoje Chartijoje rašant apie paslaugų kalbą, terašoma: - stengtis teikti paslaugas arių kalba (Airijos institucijos Chartija). Taigi, galima teigti, kad **Chartijų tekstai nėra tokie detalūs kaip įstatymų ar kitų norminių dokumentų. Tai viso labo lengvai suvokiamos, išipareigojamos atlikti veiklos gairės.**

Visos Chartijos akcentuoja teikiamų paslaugų standartus, akcentuoja rūpinimąsi nuolatiniu teikiamų paslaugų kokybės gerinimu. Chartijose teigiama, kad personalo pastangos ir pagalba siekiant metodiškai gerinti paslaugų kokybę yra pamatuojamos. Teigiama jog kiekvienas kokybės parametras yra detalai aprašytas kituose dokumentuose, o Chartijose pateikiamos tik parametru santraukos. Standartai taikomi visoms paslaugoms. **Paslaugos teikiamos socialiniame sektoriuje turi būti:**

Viešinamos. Informacija apie paslaugas turi būti nauja ir aktuali, naudinga ir aiškiai suprantama. Vartotojų poreikiams atspindėti gali būti naudojama daugybė komunikacijos būdų.

Teikiamos kompetentingai. Paslaugos turi būti planuojamos ir pateikiamos taip, kaip versle, kas įgalins vartotojus priimti sprendimus vadovaujantis žinojimu.

Prieinamos. Paslaugos turi būti teikiamos su minimaliu barjerų skaičiumi tarp paslaugos poreikio ir pateikimo, o esant reikalui su pasiryžimu įveikti visas kliūtis.

Patikimos. Teikiamos paslaugos turi būti pastovios, nuspėjamos ir vertos pasitikėjimo.

Suprantamos. Paslaugos turi būti teikiamos taip, kad būtų užtikrinta pagarba vartotojams, nešališkumas ir pagarba.

Paprastos ir lanksčios. Teikiamos paslaugos turi būti kiek galima personalizuotos ir atitinkančios asmeninius vartotojų poreikius bei norus.

Kitoje Chartijoje apsiribojama tik tokiais teiginiais:

... siekti, kad teikiama informacija socialinių ir piliečių paslaugų srityje būtų aiški, tiksli, savalaikė ir atitinkanti specifinius žmonių informacijos poreikius. Teikiama informacija bus išsami ir kartu pateikiama paprastai, trumpai ir aiškiai. Teikti paslaugas mūsų klientams operatyviai ir efektyviai su pagarba, jautriai bei su minimaliu vėlavimu. Užtikrinti, kad visos mūsų paslaugos,

būtų pilnai prieinamos. Puoselėti integralų bei koordinuotą požiūrį teikiant aukštos kokybės paslaugas klientams.

Apibendrinant Chartijose pateikiamus paslaugų kokybės standartus, galime išskirti tokius svarbiausius kriterijus:

- paslaugų prieinamumas,
- paslaugų aiškumas, paprastumas ir informatyvumas,
- kompetencija,
- lankstumas ir pagarba,
- savalaikiškumas.

Visoms Chartijoms būdingos šios dalys:

- deklaracija,
- teikiamų paslaugų išvardijimas,
- standartai,
- skundų ir pasiūlymų pateikimo tvarka.

Nagrinėjant skundų pateikimo formas ir būdus susiduriama su labai skirtingomis traktuotėmis. Nuo visiškos tylos politinių partijų Chartijose iki formuluočių kaip „užtikrinti, kad klientų skundų bei komentarų pateikimo apie atliktas paslaugas sistema funkcionuotų paprastai, viešai ir būtų visiems prieinama“ ar tokių kaip „... jeigu žmonės mūsų teikiamomis paslaugomis yra nepatenkinti, jie mums apie tai turi pranešti kaip įmanoma greičiau, kad mes galėtumėm imtis atitinkamų priemonių. Tam taikoma labai paprasta skundų pateikimo procedūra. Kur užpildyti atitinkamas prašymų formas yra nurodyta kitoje šio dokumento lapo pusėje“.

Skundų teikimo procedūra numato, kad pirmiausia rekomenduojama kalbėti su vietiniu (regiono) paslaugų vadybininku ar personalo pareigūnu. Jeigu reikalai teigiamai nesisprendžia jie gali susisiekti su jų apylinkės centru ar su Skundų priėmimo pareigūnu ponu (pavardė nurodyta) esančiu socialinių paslaugų departamento būstinėje (tel. nurodytas). Jeigu reikės, jis patars kaip su skundu elgtis toliau.“

Čia, kaip ir standartų atveju, ypatingumo detalumo nepateikiama, tačiau pilietis sužino jog JIS GALI SKŪSTIS ir bus išgirstas. **Pagrindiniais skundų teikimo filosofijos teiginiais galime laikyti šiuos:**

- skūstis galima,
- skundų teikimo tvarka labai paprasta,
- skundų teikimo tvarka nurodoma,
- procedūros yra viešos ir visuotinos,
- skundų nagrinėjimo ir atsakymų procedūros yra operatyvios.

2.5. ŠVIETIMO SEKTORIAUS CHARTIJŲ ANALIZĖ

Švietimo sektoriaus Chartijų nagrinėjimui buvo pasirinktos dvi Chartijos. Indijos Kendriya Vidyalaya Sangathan (KVS) organizacijos prie Žmogiškųjų išteklių ministerijos, vykdančios švietimo misiją, piliečių paslaugų Chartija (*Kendriya Vidyalaya Sanhathan [KVS] Citizens Charter*) ir Libano Respublikos švietimo piliečių paslaugų Chartija (*Lebanese Republic Office of the Ministre of State for Administrative Reform, Citizens Charter for Education*).

Indijos Kendriya Vidyalaya Sangathan Chartija sudaro šešios dalys: vizija, misija; teikiamų paslaugų išvardinimas, lūkesčiai (ko tikimasi iš Chartijos subjektų), techniniai reglamentavimai, skundų teikimo tvarka ir informacija.

Tai labai pragmatiškas dokumentas aiškiai ir suprantamai pateikiantis principus, dėl kurių susitaria visi Chartijos kontekste veikiantys dalyviai.

Kitas dokumentas – **Libano Respublikos švietimo piliečių paslaugų Chartija**. Ją sudaro aštuonios dalys: fundamentalūs principai, vaikų ir studentų įsipareigojimai ir teisės (vaikų ir studentų teisės į išsilavinimą, mokymą ir mokymo priežiūrą; studentų įsipareigojimai), mokytojų teisės ir įsipareigojimai (specialybinės teisės, profesinės teisės), mokymo institucijų teisės ir įsipareigojimai, studentų tėvų teisės ir įsipareigojimai (teisės, įsipareigojimai), valstybinių ir pilietinių institucijų atsakomybė, piliečių teisės ir atsakomybė, Chartijos diegimo tvarka.

Libano Respublikos švietimo piliečių paslaugų Chartija labai detalizuota. Pateikiamas keleto puslapių apimties įvadas, kuriame nurodomi dokumentai, kuriais vadovaujantis buvo rengiama Chartija, išvardijami rengėjai, pateikiama atitinkama moralinė deklaracija įprasminanti Chartijos svarbą. Šioje Chartijoje pateikiama ir Chartijos diegimo tvarkos principai įpareigojantys daugelį reikšmingų visuomenės gyvenimo subjektų. Kaip rodo studijuotų Chartijų tekstai jų diegimo tvarka retai kuomet detalizuojama. Tai, kad tvarka nurodoma, mūsų nuomone, yra privalumas.

2 lentelė. Chartijų turinio struktūra.

<i>Chartijos pavadinimas</i>	<i>Turinys</i>
Indijos Kendriya Vidyalaya Sangathan Chartija	Vizija. Misija. Teikiamų paslaugų išvardinimas. Lūkesčiai. Techniniai reglamentavimai. Skundų teikimo tvarka ir informacija.
Libano Respublikos švietimo piliečių paslaugų Chartija	Fundamentalūs principai. Vaikų ir studentų įsipareigojimai ir teisės. Mokytojų teisės ir įsipareigojimai. Mokymo institucijų teisės ir įsipareigojimai. Studentų tėvų teisės ir įsipareigojimai. Valstybinių ir pilietinių institucijų atsakomybė. Piliečių teisės ir atsakomybė. Chartijos diegimas.

Verta atkreipti dėmesį į keletą Chartijos teiginių esančių Chartijos diegimo dalyje.

- Atitinkamos valstybinės institucijos turi šią Piliiečių Chartiją švietimui išplatinti piliečiams informacijos priemonių pagalba. Turi išaiškinti, komentuoti ir viešai analizuoti, kviesti viešoms diskusijoms visus subjektus, susijusius su jos diegimu ir taikymu.

- Atitinkamos valstybinės institucijos turi išplatinti šią Chartiją tarp visų suinteresuotų šalių, kurios tiesiogiai dalyvauja valstybinio ar privataus švietimo procese. Atitinkamų įstaigų administracijos turi imtis reikiamų priemonių siekdamos užtikrinti Chartijos suvokimą, jos priėmimo ir įgyvendinimo svarbą.

- Švietimo ministerija turi atlikti galiojančių teisės aktų peržiūrą ir juos atitinkamai harmonizuoti su šia Chartija, kad neliktų priešpriešų.

- Visos švietimo įstaigos yra atsakingos už šios Chartijos diegimą.

- Pilietinės ir visuomeninės organizacijos, tėvų komitetai kviečiami pasiūlyti būdus kaip įgyvendinti šią Chartiją, jie kviečiami aktyviai prisidėti prie jos diegimo.

- Valstybinės ir pilietinės struktūros, dalyvaujančios švietimo procese kartu su socialinėmis bei kultūros struktūromis, turi prisiimti išsipareigojimus ir bendradarbiauti diegiant šią Chartiją.

- Žiniasklaida turi aktyviai dalyvauti skleidžiant informaciją, padedant įsisavinti Chartiją, esant reikalui ją peržiūrėti, padėti atskleisti jos trūkumus, dirbti su skundais ir protestais.

Kaip rodo 2 lentelė šių dviejų Chartijų struktūra nevienoda (vienu atveju 6 kitu-8 dalys).

Tačiau Chartijose atsispindi šie bendrieji teiginiai:

- **principai (vizija ir misija),**
- **paslaugų išvardijimas,**
- **ko tikimasi iš proceso dalyvių (teisės ir atsakomybės),**
- **skundų teikimo tvarka.**

Nors abiejose Chartijose numatyta galimybė skųsti ir skųstis, tačiau apie skundų teikimo tvarką abi chartijos užsimena gan trumpai, antra vertus, suprantamai ir aiškiai. Indijos KVS Chartijoje rašoma „...Skundų tikrinimui bei atsakymui į juos atstatant teisingumą, yra sukurta skundų atstatymo struktūra. Regioniniuose centruose ir KVS centrinėje būstinėje yra paskirti atsakingi skundų tyrimo ir neatitikimų atstatymo pareigūnai. Jiems nustatomas darbo laikas nuo 16.00 iki 17.00 valandos kiekvieną darbo dieną be išankstinės registracijos. Dauguma atvejų į skundus turi būti atsakyta per 3 dienas. Padaryta žala turi būti atlyginama ne vėliau kaip per 2 mėnesius.“.

Libaniečiai pateikia tokią skundų teikimo formuluotę: „...Bendro supratimo kontekste turi būti sukurtas „ respublikos tarpininkas“ t.y. atsakingos valstybinės struktūros turi sukurti specialų biurą, kuris būtų įgaliotas priimti skundus, juos nagrinėti ir priimti atitinkamus sprendimus tais

klausimais, kuriuos įtvirtina bei numato ši Chartija, valstybės įstatymai ir nutarimai. Šis biuras turės teisę pasiūlyti priemones, kurios leis pagerinti mechanizmus kuriais siekiama garantuoti piliečių teises į švietimą, o taip pat ir jų atsakomybių realizavimą šioje srityje.“

Ir šių Chartijų atvejais **nurodomos tik skundų pateikimo gairės**. Vienu atveju pakankamai aiškios, kitu gana miglotos. Tačiau aišku, kad skųsti galima ir galima laisvai naudotis atitinkamų institucijų parengtomis detaliomis skundų tvarką reglamentuojančiomis taisyklėmis.

2.6. SVEIKATOS APSAUGOS SEKTORIAUS CHARTIJŲ ANALIZĖ

Šio sektoriaus Chartijų nagrinėjimui buvo pasirinktos trys Chartijos. Indijos Nagaland ligoninių piliečių paslaugų teikimo Chartija (*Citizens Charter for Government hospital of Nagaland*), Anglijos konsultacinės įmonės JIMPER parengta mokomoji (pavyzdinė) ligoninės piliečių paslaugų teikimo Chartija (*Citizens Charter*) ir Ispanijos Katalonijos provincijos piliečių paslaugų Chartija sveikatos apsaugos sektoriui (*Charter Of Citizens Rights and responsibilities Regarding Health and Health Care*).

Anglijos konsultacinės įmonės JIMPER parengta mokomoji (pavyzdinė) ligoninės piliečių paslaugų teikimo Chartijoje yra tokios aštuonios teksto dalys: vizija, bendra informacija, teikiamos paslaugos, paslaugų standartai, darbo laikas, disponuojama įranga, skundų pateikimo tvarka, atsakomybė. Chartijoje viskas išdėstyta aiškiai ir lengvai suprantamai. Daugelis nuostatų smulkiai detalizuotos.

Indijos ligoninių piliečių paslaugų teikimo Chartija savo struktūra labai panaši į JIMPER, nors teksto apimtis beveik trečdaliu mažesnė. Ji pakankamai aiški, bet lyginant su kitomis Chartijomis pastarajai trūksta keleto būtinų dalių, išbaigtumo. Ją sudaro tokios dalys: vizija, bendra informacija, teikiamos paslaugos, darbo laikas, disponuojama įranga. Šioje Chartijoje nieko nekalbama apie paslaugų standartus, o atsakomybes galima rasti tik „tarp eilučių“, skundų pateikimo tvarka nenumatyta.

Iš visų trijų nagrinėtų Chartijų savo apimtimi išsiskiria **Ispanijos Katalonijos provincijos piliečių paslaugų Chartija sveikatos apsaugos sektoriui**. Šią chartiją sudaro apie dvylika puslapių teksto, o aiškinamoji bei papildanti medžiaga kartu su nuorodomis į pirminius dokumentus bei rengėjų išvardinimu sudaro dar apie trisdešimt puslapių teksto. Chartijos turinys sudarytas iš tokių vienuolikos dalių: lygių teisių ir nediskriminavimo praktikos teisės, individo autonomijos teisės, intymumo ir konfidencialumo teisės, genetinės santvarkos teisės, mokslinių tyrimų ir eksperimentų teisės, susirgimų prevencijos bei sveikatos apsaugos teisės, medicininių įrašų bei informacijos apie sveikatą teisės, teisės į medicinos apsaugą, teisės susijusios su pagrindine

informacija apie paslaugas bei galimybes sveikatos apsaugos sferoje, sveikatos apsaugos kokybės teisės, piliečių atsakomybė sveikatos ir sveikatos apsaugos srityse.

Šioje Chartijoje ypač akcentuojamas viešumas, pagarba, lygios teisės (galimybės). Apie skundus tik užsiminta, tačiau iš teksto aišku, kad jie galimi: „...9.5 Teisė skusti bei teikti pasiūlymus: Vartotojai turi teisę žinoti bei naudoti skundų bei pasiūlymų teikimo procedūras. Skundai turi būti išnagrinėti bei atsakyti raštu per protingą laiko tarpą, taip kaip numatyta atitinkamose taisyklėse.“.

Pavyzdinė JIMPER chartijoje apie skundų teikimo galimybes ir tvarką dėstoma pakankamai išsamiai: „Gali atsitikti taip, kad mūsų paslaugų kokybė neatitiks jūsų lūkesčių. Prašome nesikuklinkite ir pateikite (registruokite) savo pastabas. Tai tik padės mums pagerinti paslaugų kokybę. Skundams ir pastaboms surinkti ligoninėje yra paskirtas medicinos pareigūnas, kurio vardas ir buvimo vieta paskelbta ligoninės skelbimų lentose. Jis yra ligoninės direktoriaus pavaduotojas. Su kiekvienu skundu bus nuodugniais susipažįstama. Jūsų pagrįsti skundai bus išnagrinėti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jų gavimo. Jeigu to nesugebėsime padaryti, jums bus praneštos negalėjimo priežastys ir tikslus laikas kada gausite atsakymą. Jeigu ligoninė pati neišsprendžia skundų juos nagrinėja Viešas skundų komitetas, kuris yra prie DGHS.“.

3 lentelė liudija, kad Chartijų struktūra svyruoja nuo 5 iki 11 dalių. **Visoms Chartijoms būdingos šios dalys:**

- vizija,
- bendra informacija,
- teikiamos paslaugos,
- teisės ir pareigos,
- skundų pateikimo tvarka.

Apibendrinant skundų teikimo galimybes pastebima, kad **ne tik akcentuojama lūkesčių neatitikimo galimybė, bet piliečiai kartu skatinami teikti pasiūlymus dėl veiklos tobulinimo.**

3 lentelė. Chartijų turinio struktūra.

<i>Chartijos pavadinimas</i>	<i>Turinys</i>
Anglijos konsultacinės įmonės JIMPER parengta mokomoji (pavyzdinė) ligoninės piliečių paslaugų teikimo Chartija	Vizija. Bendra informacija. Teikiamos paslaugos. Paslaugų standartai. Darbo laikas. Disponuojama įranga. Skundų pateikimas. Atsakomybė.
Indijos ligoninių piliečių paslaugų teikimo Chartija	Vizija. Bendra informacija. Teikiamos paslaugos.

		Darbo laikas. Disponuojama įranga.
Ispanijos provincijos Chartija sektoriui.	Katalonijos piliečių sveikatos paslaugų apsaugos	Lygių teisių ir nediskriminavimo praktikos teisės. Individo autonomijos teisės. Intymumo ir konfidencialumo teisės. Genetinės santvarkos teisės. Mokslinių tyrimų ir eksperimentų teisės. Susirgimų prevencijos bei sveikatos apsaugos teisės. Medicininį įrašų bei informacijos apie sveikatą teisės. Teisės į medicinos apsaugą. Teisės susijusios su pagrindine informacija apie paslaugas bei galimybes sveikatos apsaugos sferoje. Sveikatos apsaugos kokybės teisės. Piliečių atsakomybė sveikatos ir sveikatos apsaugos srityse.

2.7. VIEŠOJO SAUGUMO SEKTORIAUS CHARTIJŲ ANALIZĖ

Nagrinėjimui pasirinkta Kanados Kvebeko Piliečių paslaugų Chartija (*Citizen Service Charter*), kurią parengė Kanados Kvebeko provincijos viešojo saugumo ministerija, Australijos Tasmanijos vyriausybės informacijos saugumo Chartija (*Tasmanian Government Information Security Charter*) ir Nigerijos policijos paslaugų teikimo Chartija (*Police Service Commission, Service Charter*). Taigi, pavyzdžių geografija labai įvairi.

Kanados Kvebeko Piliečių paslaugų Chartiją sudaro dvi dalys: produktai ir paslaugos ir įsipareigojimai. :

Aprašant paslaugas ir produktus randami tokie teiginiai:

„- Pasirūpinti asmenų ir jų gyvenamos aplinkos apsauga gaisrų ir katastrofų metu.

- Nusikaltimų prevencija ir vadovavimas teisėtvarkos palaikymo operacijų metu ir teikiant apsaugos paslaugas.

- Teikti patarimus teisiniuose procesuose bei vykdyti teismo sprendimus skatinant socialinę reintegraciją.

- Informuoti piliečius.“.

Detalizuojant įsipareigojimus sakoma:

- Būti su klientais mandagiems ir pagarbiems.

- Būti lengvai prieinamiems.

- Klientų paklausimai bus vykdomi kuo skubiausiai ir su pagarba jums.

- Teikti klientams aiškius ir tikslius atsakymus.

- Užtikrinti klientų asmeninės informacijos apsaugą.
- Padėti parengti klientų skundus ar pastabas.“

Nors Chartijoje tik dvi dalys lyginant su kitais panašiais dokumentais galime teigti, kad šią Chartiją sudaro visos dalys, kurias galime rasti ir kitose Chartijose bei rekomendacijose: įžanga (misija ir vizija), paslaugos, paslaugų standartai, skundų teikimo tvarka.

Ši Chartija iš kitų išsiskiria tuo, kad joje pateikiami labai tikslūs ir pamatuojami paslaugų kokybės standartai. Pradžioje pateikiama bendro pobūdžio teiginiai: „... Galite būti tikri, kad ministerijos personalas jums siūlo:

draugiškus pasveikinimus;

dėmesingą ir pagarbų priėmimą;

garantiją, kad viskas bus vykdoma profesionaliai ir jums naudingai.“

Toliau seka standartų detalizacija: „... Jūs galite tikėtis šių dalykų:

Į jūsų skambučių bus atsiliepta greičiau nei per 30 sekundžių.

Į jūsų skambučių bus atsakyta per vieną darbo dieną.

Bus skubiai pranešta atitinkamam asmeniui, kuris galės atsakyti į jūsų paklausimą.

Darbo valandomis įstaigose visada bus asmuo, kuris atsilies į jūsų skambučius.

Pažymos ar sąskaitos jums bus išsiųstos per dvi darbo dienas paštu ar e-paštu.

Per penkiolika darbo dienų bus atsakyta į rašytinį ar žodinį paklausimą, o pritrūkus laiko jums bus pranešta apytikslė atsakymo data bei atsakingo asmens duomenys.“

Chartijoje numatyta tokia skundų teikimo tvarka: „... Jūs galite žodžiu ar raštu skųstis ar pateikti savo pasiūlymus apie mūsų paslaugų kokybę į bet kurį ministerijos departamentą. Garantuojame, kad ministerija laikysis šių terminų:

pažymos ar sąskaitos jums bus išsiųstos per dvi darbo dienas paštu ar e-paštu;

per penkiolika darbo dienų bus atsakyta į rašytinį ar žodinį paklausimą, o pritrūkus laiko jums bus pranešta apytikslė atsakymo data bei atsakingo asmens duomenys;

sulaikytųjų ar įkalintų asmenų skundams nagrinėti taikoma speciali tvarka.“

Nigerijos policijos paslaugų teikimo Chartiją sudaro septynios dalys: Chartijos dalyviai, veiklos, siekiami tikslai, klientų viltys ir įsipareigojimai, personalo viltys ir įsipareigojimai, vadovybės viltys ir įsipareigojimai, skundų teikimo tvarka. Šią Chartiją galima priskirti prie labai detalių. Nurodomi telefonai, valandos, adresai, konkretūs teisės aktai.

Australijos Tasmanijos vyriausybės informacijos saugumo Chartiją sudaro septynios dalys: tikslai, vertybės, kontekstas, teisiniai reikalavimai, informacijos saugumo politikos principai, informacijos saugumo politika, pirminė veikla ir atsakomybė už informacijos saugumą.

4 lentelė. Chartijų turinio struktūra.

<i>Chartijos pavadinimas</i>	<i>Turinys</i>
Kanados Kvebeko Piliečių paslaugų Chartija	Produktai ir paslaugos. Įsipareigojimai.
Nigerijos policijos paslaugų teikimo Chartija	Chartijos dalyviai. Veiklos. Siekiami tikslai. Klientų viltys ir įsipareigojimai. Personalo viltys ir įsipareigojimai. Vadovybės viltys ir įsipareigojimai. Skundų teikimo tvarka.
Australijos Tasmanijos vyriausybės informacijos saugumo Chartija	Tikslai. Vertybės. Kontekstas. Teisiniai reikalavimai. Informacijos saugumo politikos principai. Informacijos saugumo politika. Pirminė veikla ir atsakomybė už informacijos saugumą.

Policijos paslaugų Chartijos skiriasi savo apimtimi (nuo 2 iki 7 dalių). Apibendrinant šią Chartijų grupę vėl pastebime, kad yra atitinkamos tekstų dalys kartojasi visose Chartijose. Tai būtų:

- įžanga arba dalis, kurioje kalbama apie Chartijos dalyvius, jos tikslus ir vertybes,
- kontekstas arba socialinės terpės pristatymas,
- paslaugų standartai arba teisiniai įsipareigojimai,
- skundų teikimo tvarka ir atsakomybė.

Taigi ir ši Chartijų grupė mažai skiriasi nuo anksčiau nagrinėtų. Galima daryti išvadą, kad skirtingus Chartijų turinius dalinai sąlygoja jų specifika ir profesiniai tikslai. Švietimo ar socialinės krypties Chartijos labiau akcentuoja žmoniškąjį orumą, pagarbą, lygias galimybes, o viešojo saugumo pakraipos Chartijose sąlyginai didesnė reikšmė teikiama tikslumui (pareigos, laikai, adresai), pažymų išdavimo reglamentavimas.

2.8. APIBENDRINIMAS

Apibendrinant skirtingų paslaugų grupių Chartijų tekstus galima daryti išvadą, kad **skirtingus Chartijų turinius dalinai sąlygoja jų specifika ir profesiniai tikslai.** Švietimo ar socialinės krypties Chartijos labiau akcentuoja žmoniškąjį orumą, pagarbą, lygias galimybes, o viešojo

saugumo pakraipos Chartijose sąlyginai didesnė reikšmė teikiama tikslumui (pareigos, laikai, adresai), pažymų išdavimo reglamentavimui.

Nagrinėdami vienas Chartijų grupes daugiau dėmesio kreipėme į Chartijų turinio struktūras, o kitais atvejais į paslaugų kokybės standartus bei skundų teikimo pagrindus. Antra vertus, visos Chartijos panašios savo struktūra, panašiai prisistato vartotojams.

Viešųjų paslaugų reglamentavimo ypatumus atskiruose sektoriuose iliustruoja 5 lentelė.

5 lentelė. Analizuotų Chartijų turinio struktūra pagal atskirus sektorius¹.

Socialinė apsauga	Švietimas	Sveikatos apsauga	Viešasis saugumo
Deklaracija. Teikiamų paslaugų išvardijimas. Standartai. Skundų ir pasiūlymų pateikimo tvarka.	Paslaugų teikimo principai. Paslaugų išvardijimas. Lūkesčiai. Skundų teikimo tvarka.	Vizija. Bendra informacija. Teikiamos paslaugos. Teisės ir pareigos. Skundų tvarka.	Įžanga. Kontekstas. Paslaugų standartai arba teisiniai įsipareigojimai. Skundų teikimo tvarka ir atsakomybė.

Nagrinėtos Chartijos skiriasi savo apimtimi. Dalių skaičius svyruoja nuo 2 (Kanados Kvebeko Piliečių paslaugų Chartija) iki 11 (Ispanijos Katalonijos provincijos piliečių paslaugų Chartija sveikatos apsaugos sektoriui). Apibendrinus galima teigti, kad **Chartijas sudaro tokios dalys: įžanga, paslaugų spektras (išvardijimas), paslaugų teikimo standartai (atspindintys lūkesčius) ir skundų teikimo tvarka.** Kai kuriose Chartijose (sveikatos apsaugos sektoriaus) nurodomos dalyvių teisės, pareigos ir atsakomybės, kitose akcentuojami ir teisiniai įsipareigojimai (viešojo saugumo sektoriaus). **Kitas Chartijų skirtumas - pats dėstymas,** t.y. vienuose dokumentuose kalbama gana abstrakčiai, kitur bandoma detalizuoti (viešojo saugumo sektoriaus).

Sugrįžtant prie šio darbo tikslo: „įvertinti paslaugų standartus bei skundų pateikimo tvarką“ galime konstatuoti, kad visose Chartijose plačiau ar siauriau apibrėžiami paslaugų standartai, jie yra paprasti, aiškūs ir lengvai pamatuojami. **Paslaugų standartams apibūdinti dažniausiai naudojami šie kriterijai:**

- **paslaugų prieinamumas,**
- **paslaugų aiškumas, paprastumas ir informatyvumas,**
- **kompetentingas atlikimas,**
- **lankstumas ir pagarba,**
- **savalaikiškumas.**

¹ Lentelėje pateiktas apibendrintas minėtų Chartijų vaizdas parengtas pagal 1-4 lenteles.

Apibendrinant skundų teikimo galimybes, galime konstatuoti, kad beveik visos Chartijos tai numato. **Skundų teikimo galimybės ir procedūros dažniausiai nusakomos tokiais apibūdinimais:**

- **skūstis galima,**
- **skundų teikimo tvarka labai paprasta,**
- **skundų teikimo tvarka nurodoma Chartijose arba nurodomi atitinkami šaltiniai,**
- **procedūros yra viešos ir visuotinos,**
- **skundų nagrinėjimo ir atsakymų procedūros yra operatyvios.**

Galutinę išvadą galima pateikti sugrįžtant prie darbo pradžioje pateiktos hipotezės, kad visos Chartijos turi bent tris bendrus bruožus t.y. standartus, kompetencijas bei informacijos pateikimą ir yra efektyvios priemonės užtikrinti kokybiškas viešąsias paslaugas. Visoms nagrinėtoms Chartijoms, nepriklausomai nuo jų pobūdžio, kilmės šalies, socialinio, ekonominio, religinio ar politinio konteksto yra būdingi bendri bruožai. Jau minėti paslaugų vertinimo kriterijai, skundų nusakymo bei vertinimo kriterijai ir apibūdinimai bei bendra jų turinio struktūra, kuri galėtų atrodyti taip:

- **Vizija arba įžanga, kurioje kalbama apie chartijos dalyvius, tikslus ir vertybes.**
- **Bendroji informacija, kontekstas ir socialinės terpės pristatymas.**
- **Teikiamos paslaugos.**
- **Teikiamų paslaugų vertinimo standartai.**
- **Chartijos dalyvių teisės, pareigos ir atsakomybės.**
- **Skundų ir pasiūlymų teikimo tvarka.**

Chartijų atsiradimą įvairiose šalyse sąlygojo skirtingos aplinkybės, tačiau visuomenės socialinis, kultūrinis, etnis, politinis bei ekonominis vystymasis, vis labiau didėjantis poreikis gerbti ir užtikrinti žmogaus teises bei atitinkami teisės aktai ir ypač Europos Sąjungos valstybėse, tapo rimtu iššūkiu ir argumentu kanalizuojuant Chartijų atsiradimą. Svarbiausias dokumentas, be abejonės, yra Jungtinių Tautų 1948 m. priimta Visuotinė žmogaus teisių deklaracija. Buvo atsižvelgta į daugybę jau egzistuojančių Chartijų bei konvencijų įvairiose struktūrose ir įvairiuose lygmenyse taip pat ir į 1994m. Europos pacientų deklaraciją ir 1996 m. Europos Tarybos konvenciją dėl žmogaus teisių ir biomedicinos. Atsižvelgdami į minėtus dokumentus bei Lietuvos įstatymus ir šio darbo išvadas galima rekomenduoti inicijuoti piliečių paslaugų Chartijų steigimą Lietuvoje.

3. LR TEISĖS AKTŲ, REGLAMENTUOJANČIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE, ANALIZĖ

Šiame skyriuje analizuojama Lietuvos Respublikos teisinė bazė viešųjų paslaugų teikimo sveikatos, socialinės apsaugos, visuomenės saugumo ir švietimo srityse, kartu pažymint šių paslaugų teikimo Lietuvos viešojo sektoriaus institucijose problemas ir trūkumus.

3.1. LR TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE

Lietuvos Respublikos 1999 m. birželio 19 d. Viešojo administravimo įstatymas Nr.VIII-1234 (nauja redakcija aktuali nuo 2005-06-09, Žin., 2005-06-09 Nr. VIII-1234)) apibrėžia, kad „viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas“.

Vienas iš svarbiausių socialinės politikos tikslų, numatytų Lietuvos Respublikos Vyriausybės programoje, - sudaryti sąlygas kiekvienam asmeniui savo jėgomis tvarkyti asmenį gyvenimą, laisvai ir atsakingai kurti ateitį, padėti tiems, kurie, nuo ne dėl jų priklausančių aplinkybių, patys negali pasirūpinti savimi.

Šiuo metu Lietuvoje veikia kelios dešimtys teisės aktų, reglamentuojančių socialines paslaugas. Tačiau detaliau reikėtų paanalizuoti tik tuos teisės aktus, kurie susiję su socialinių paslaugų teikimu. Svarbiausias iš jų – *Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas* (Žin., 2006, Nr. 17-589), kuris reglamentuoja teikiamų socialinių paslaugų rūšis, jų organizavimo, teikimo ir gavimo principus, socialinių paslaugų valdymą, finansavimą, mokėjimą už socialines paslaugas, teisę į socialines paslaugas bei ginčų, susijusių su socialinėmis paslaugomis, nagrinėjimą. Šis įstatymas apibrėžia, 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 (šeimais) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.“ Socialinių paslaugų tikslas - sudaryti asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principai:

Bendradarbiavimo. Remiamasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba.

Dalyvavimo. Socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimai sprendžiami kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir (ar) jų atstovais, organizacijomis, ginančiomis žmonių socialiniu grupių interesus ir teises.

Kompleksiškumo. Socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai.

Prieinamumo. Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas paslaugų prieinamumas asmeniui kuo arčiau jo gyvenamosios vietos.

Tinkamumo. Asmeniui skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus ir poreikius.

Veiksmingumo. Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos, siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus išteklius.

Visapusiškumo. Socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis.

Socialinių paslaugų rūšys yra šios: bendrosios, specialiosios: socialinė priežiūra; socialinė globa ir pagalbos pinigai. Socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir socialinių paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis. Socialinių paslaugų valdymo institucijos yra šios:

- Socialinės apsaugos ir darbo ministerija,
- apskričių viršininkai,
- savivaldybės,
- socialinių įstaigų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Įstatyme numatyta, kad socialinių paslaugų įstaigą dėl netinkamo socialinių paslaugų teikimo asmuo (vienas iš suaugusių šeimos narių) ar jo globėjas, rūpintojas, kiti suinteresuoti asmenys gali apskusti savivaldybės administracijos direktoriui ar Socialinių įstaigų priežiūros departamentui. Yra numatytos pakankamai aiškios procedūros, kaip tiriami asmenų skundai.

Pagal funkcijų paskirstymą, savivaldybėms priskirta kompetencija kontroliuoti bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų, Socialinių įstaigų priežiūros departamentui – socialinės globos paslaugų kokybę. Tačiau **šiam įstatyme nėra reglamentuota, kas yra socialinių paslaugų kokybė ir kuo vadovautis ją vertinant ar kontroliuojant.** Be to, nenumatytas Apskritis viršininko vaidmuo kontroliuojant regione teikiamas paslaugas.

Socialines paslaugas pagal jų turinį, atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių įstaigų tipus apibrėžia Socialinių paslaugų katalogas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo

tvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 43-1570). Kataloge išskiriamos socialinių paslaugų rūšys, jos apibūdinamos pagal charakteristikas. Paslaugoms suteikiamas kodas, kuris naudojamas Socialinės paramos informacinėje sistemoje, pateikiami socialinių paslaugų įstaigų tipai. Kataloge socialinės paslaugos skirstomos į: bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas.

Bendrosioms socialinėms paslaugoms priskiriama:

1. Informavimas.
2. Konsultavimas.
3. Tarpininkavimas ir atstovavimas.
4. Maitinimo organizavimas.
5. Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne.
6. Transporto organizavimas.
7. Sociokultūrinės paslaugos.
8. Asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas.
9. Kitos bendrosios paslaugos.

Specialiosios socialinės paslaugos skirstomos į:

1. Socialinę priežiūrą. Socialinei priežiūrai priskiriama: pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose, laikinas apnakvindinimas, intensyvi krizių įveikimo pagalba.

2. Socialinę globą. Socialinei globai priskiriama: dienos socialinė globa, trumpalaikė socialinė globa, ilgalaikė socialinė globa.

Kai kurių socialinių paslaugų standartus ar kokybę apibrėžia Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymas Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ bei Reikalavimais stacionarioms socialinės globos įstaigoms, patvirtintais Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2002 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 97 „Dėl reikalavimų stacionarioms socialinės globos įstaigoms ir asmenų į stacionarias socialinės globos įstaigas nukreipimo tvarkos patvirtinimo“. Šie dokumentai reglamentuoja socialinės globos normas, jų taikymo principus, stacionarių socialinės globos įstaigų darbo organizavimą, reikalavimus personalui, apibrėžia teikiamas paslaugas, gyventojų teises ir pareigas, reikalavimus įstaigų pastatams ir aplinkai, priėmimą ir išvykimą iš šių įstaigų, apgyvendinamų asmenų kontingentą.

Reikalavimai stacionarioms socialinės globos įstaigoms gana konkrečiai apibrėžia normas, kurių privalo laikytis stacionarios globos įstaigos, teikiančios socialines paslaugas. Pakankamai aiškiai apibrėžiami reikalavimai darbo organizavimui, reikalavimai personalui, būstui, pastatams ir aplinkai, maitinimui, sveikatos priežiūra, buities ir asmens higienos, paslaugoms, gyventojų teisės

ir pareigos. Tačiau, kai kalbama apie socialinio darbo, bendravimo, konsultavimo paslaugas, laisvalaikio, darbinės veiklos organizavimą, kyla neaiškumų:

- Socialinis darbas šiame dokumente įvardijamas kaip paslauga. Socialinių paslaugų katalogas tokios paslaugos neįvardija. Pagal Socialinių paslaugų įstatymą „socialinis darbas - tai veikla, padedanti asmeniui, šeimai išspręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir, didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu“.

- Reikalavimuose numatyta, kad globos įstaigose turi būti organizuojamos socialines rehabilitacijos paslaugos. Tačiau nei Socialinių paslaugų įstatyme, nei Socialinės globos normų apraše, nei Socialinių paslaugų kataloge tokia paslauga nenumatyta ir neišaiškinta.

- **Reikalavimuose numatyta, kad stacionariose globos įstaigose turi būti teikiamos bendravimo, konsultavimo paslaugos, tačiau normos ar vertinimo kriterijai joms nenustatyti.** Apie Socialinių paslaugų kataloge įvardytas informavimo, tarpininkavimo paslaugas, kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymą, darbinių įgūdžių ugdymą apskritai nekalbama.

3.2. LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS ŠVIETIMO PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE

LR Švietimo ir mokslo ministerija kurdama įstatyminę bazę yra atsakinga už procesus ir rezultatus, kurie formuoja ugdymuisi palankias visuomenės nuostatas ir sąlygas, garantuoja visoms visuomenės grupėms lygias teises įgyti poreikius ir galimybes atitinkantį išsilavinimą, garantuoja švietimo ir studijų kokybę, paremtą tautos tradicijomis ir pasaulio patirtimi bei atitinkančią Europos standartus, skatina mokslo raidą, laiduoja darniai funkcionuojančią švietimo, studijų ir mokslo infrastruktūrą. Šiuo metu Lietuvos Respublikos švietimo sistemos funkcionavimą reglamentuoja 38 įstatymai (Be pagrindinių - tiesiogiai apibrėžiančių švietimo organizavimo veiklą – Švietimo (Žin., 2003, Nr. 63-2853), Specialiojo ugdymo (Žin., 1998, Nr. 115-3228), Profesinio mokymo (Žin., 1997, Nr. 98-2478), Neformaliojo suaugusiųjų švietimo (Žin., 1998, Nr. 66-1909) įstatymų kai kurios nuostatos įteisintos ir kituose įstatymuose pvz. kaip Jaunimo politikos pagrindų (Žin. 2003, Nr. 119-5406), Transporto lengvatų (Žin., Nr. 32-890), Asmens duomenų teisinės apsaugos (Žin., 2003, Nr. 15-597) įstatymuose ir kt.). Švietimo įstatymas pripažindamas mokymąsi kaip prigimtine žmogaus teisę, nustato švietimo tikslus: „išugdyti kiekvienam jaunuoliui vertybines orientacijas, leidžiančias tapti doru, siekiančiu žinių, savarankišku, atsakingu, patriotiškai nusiteikusiu žmogumi, išlavinti dabartiniam gyvenimui svarbius jo komunikacinius gebėjimus, padėti įsisavinti žinių visuomenei būdingą informacinę kultūrą, užtikrinant gimtosios ir užsienio kalbų mokėjimą, informacinį raštingumą, taip pat šiuolaikinę socialinę kompetenciją ir gebėjimus savarankiškai kurti

savo gyvenimą; nustatyti jaunuolio kūrybinius gebėjimus ir pagal tai padėti jam įsigyti profesinę kvalifikaciją ir kompetenciją, atitinkančią šiuolaikinį kultūros bei technologijų lygį ir padedančią jam įsitvirtinti ir sėkmingai konkuruoti tolydžio kintančioje darbo rinkoje, perteikti šiuolaikinės technologinės, ekonominės bei verslo kultūros pagrindus, būtinus šalies ūkio pažangai, konkurencingumui bei subalansuotai raidai laiduoti, sudaryti sąlygas nuolat tenkinti pažinimo poreikius ir tobulėti mokantis visą gyvenimą; stiprinti visuomenės galias užtikrinant darnią krašto ūkio, aplinkos ir žmoniškųjų išteklių plėtrą, vidinį ir tarptautinį ūkio konkurencingumą, nacionalinį saugumą ir demokratinės valstybės raidą...“. Atskiras švietimo sistemos sritis paliečia ir kiti netiesiogiai švietimo veiklą reglamentuojantys dokumentai. Tai yra – 40 Lietuvos Respublikos Seimo, Vyriausybės nutarimų (Pvz. LRS 2003 07 04 nutarimas Nr. IX-1700 „Dėl valstybinės švietimo strategijos 2003-2012 metų nuostatų“ (Žin., 2003, Nr.71-3216), LRV 2002 03 27 nutarimas Nr. 405 „Dėl Vaiko globos organizavimo nuostatų patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 35-1275; 2003, Nr. 84-3836), LRV 1997 08 04 nutarimas Nr. 889 „Dėl Mokyklinio amžiaus vaikų iki 16 metų apskaitos patvirtinimo“ (Žin., 1997, Nr. 75-1946) ir kiti); 128 Švietimo ir mokslo bei kitų ministerijų poįstatyminiai aktai, raštai.

Tik 2001 m. rengtame naujajame LR švietimo įstatymo projekte atsirado keletas naujų sąvokų: *švietimo paslaugos, švietimo paslaugų vartotojai ir švietimo paslaugų teikėjai*. Tai parodė pasirengimą įstatymu įteisinti švietimo organizacijos kaip paslaugų organizacijos sampratą. Švietimo organizacijai buvo priskirta švietimo paslaugų teikimas kaip ir kitų paslaugų srities organizacijų. Lietuvos švietimo sistema kaip švietimo produkcijos gamintojų, švietimo paslaugų teikėjų ir vartotojų sistema apsprendžia švietimo kokybę, o švietimo įstaigos, kurioms pagal tradiciją priskiriamas svarbiausias ugdymo garanto vaidmuo, faktiškai tėra platintojai. Gamybos ir paslaugų organizacijos: statybos organizacijos, kuriančios mokyklos aplinką, programų ir vadovėlių autoriai, pedagogų rengimo įstaigos ir švietimo centrai, teikdamos savo produkciją deda pagrindus švietimo paslaugų kokybei, todėl siekiant kokybės siektina ne tik tobulinti ugdymo procesą, bet ir surasti tinkamiausius gamintojus. Svarbiausi švietimo paslaugų vartotojai yra valstybė, bendruomenės, besimokantieji ir jų tėvai. Švietimo teikėjai svarbiausiu vartotoju laiko valstybę, kadangi ji nustato švietimo standartus, nustato egzaminų sistemą, kurių laikymasis jų manymu apsprendžia paslaugos kokybę. **Mažiausiai mūsųose praktikuojamas bendruomenės atstovų, tėvų ir kitų grupių susitarimas.** Savivaldos dariniai švietimo įstaigose dar dažnai veikia tik formaliai ir didesnės įtakos mokyklos gyvenimui neturi.

Švietimo paslaugų teikimo vartotojui kokybės problemos tai - sisteminės problemos (sistemos valdymo trūkumai, įstaigų tinklas), kokybės problemos (infrastruktūra, mokymo priemonės, žmoniškųjų išteklių kvalifikacijos stoka, metodikos ir programos) ir prieinamumo problemos

(paramos sistemos socialinės atskirties bei specialiųjų poreikių asmenims netobulumas, geografinio ir informacinio prieinamumo problemos).

Kaip galimi problemos sprendimo būdai siūlytina suteikti daugiau galių žemesniems švietimo lygmenims, kurie turi galimybę tiksliau įvertinti ugdymo kokybę jiems pavaldžiose įstaigose; nevalstybinių švietimo įstaigų steigimo skatinimas; tobulinti mokyklos bendruomenės modelį perkeliant akcentus nuo mokinių ir jų tėvų pareigų prie jų teisių sukuriant veiksmingus jų dalyvavimo mokyklos bendruomenės gyvenime būdus, o gal būt pasinaudoti kai kuriose šalyse vartojamų Piliečių/paslaugų chartijų praktika.

3.3. LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS SVEIKATOS PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE

Svarbiausias šalies dokumentas - **Lietuvos Respublikos Konstitucija** (Žin., 1992, Nr. 33-1014) 53 straipsnis užtikrina, kad Valstybė rūpinasi žmonių sveikata ir laiduoja medicinos pagalbą bei paslaugas žmogui susirgus. Piliečiams nemokamos medicinos pagalbos valstybinėse gydymo įstaigose teikimo tvarką nustato įstatymai. Įstatymai nustato Valstybės ir kiekvienas asmens pareigą saugoti aplinką nuo kenksmingų poveikių.

1994 m. liepos 19 d. Lietuvos Respublikos Seimas, pripažindamas, kad gyventojų sveikata yra didžiausia visuomenės socialinė ir ekonominė vertybė, kad sveikatos potencialą ir jo palaikymo sąlygas lemia prieinama, priimtina ir tinkama sveikatos priežiūra, kokybiška mityba, darbo, gyvenamosios ir gamtinės aplinkos kokybė, gyventojų pastangos ugdyti sveikatą, kad asmens pastangos būti sveikam gali būti skatinamos tik gyvenamam laikui ir žmogaus orumui priimtinomis socialinėmis ir ekonominėmis priemonėmis ir siekdamas užtikrinti prigimtine žmogaus teisę turėti kuo geresnę sveikatą, taip pat teisę turėti sveiką aplinką, priimtina, prieinama ir tinkama sveikatos priežiūrą priėmė **Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymą** (Žin., 1994, Nr. 63-1231). Sveikatos sistemos įstatymas yra pagrindinis teisės aktas reglamentuojantis Lietuvos nacionalinę sveikatos sistemą, jos struktūrą, sveikatos saugos, sveikatos stiprinimo ir sveikatos atgavimo santykių teisinio reguliavimo ribas, asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros organizavimo, valstybės ir savivaldybių laiduojamos (nemokamos) sveikatos priežiūros užtikrinimo, valdymo, sveikatos rėmimo, sveikatinimo veiklos sutarčių sudarymo pagrindus, atsakomybės už sveikatinimo veiklos teisės normų pažeidimus pagrindus, gyventojų, sveikatinimo veiklos subjektų teises ir pareigas.

1998 metais, gyvendinant Europos sveikatos politiką „Sveikata visiems XXI amžiuje“ bei Nacionalinėje sveikatos koncepcijoje išdėstyta ir Sveikatos sistemos įstatyme įteisinta aktyvios

sveikatos politikos strategiją, **Lietuvos Respublikos Seime patvirtinta Lietuvos sveikatos programa**, kurios tikslai pagrindiniai:

1. Gyventojų mirtingumo sumažinimas ir vidutinės gyvenimo trukmės prailginimas.
2. Sveikatos santykių teisumas.
3. Gyvenimo kokybės pagerinimas.

Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (Žin., 1996, Nr. 102-2317) reglamentuoja paciento teisę į kokybišką sveikatos priežiūrą, į sveikatos priežiūros prieinamumą ir priimtinumą, paciento teisę pasirinkti gydytoją, slaugos specialistą ir sveikatos priežiūros įstaigą, paciento teisę į informaciją, teisę rinktis diagnostikos bei gydymo metodikas ir teisę atsisakyti gydymo, teisę nežinoti, paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, teisę skųstis, taip pat paciento teisę į žalos atlyginimą ir šios teisės įgyvendinimo tvarką. Pacientų teises, kai teikiamos jiems sveikatos priežiūros paslaugos pagal asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartis, be šio įstatymo, reglamentuoja Civilinis kodeksas.

Sveikatos priežiūros įstaigų klasifikaciją, jų steigimo, reorganizavimo, likvidavimo, veiklos, jos valstybinio reguliavimo pagrindus, kontrolės priemones, valdymo ir finansavimo ypatumus, Lietuvos nacionalinės sveikatos sistemos įstaigų nomenklatūrą, sveikatos priežiūros įstaigų ir pacientų santykius, atsakomybės pagrindus už atitinkamus pažeidimus nustato **Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas (Žin., 1996, Nr. 66-1572)**.

Profesinės medicinos darbuotojų etikos normos, svarbios gydytojo ir paciento santykiuose, išdėstytos Hipokrato priesaikoje.

Svarbūs teisės aktai reglamentuojantys biomedicininį tyrimų atlikimą, nustatantys pacientų teises transplantacijos procedūrose ir pažeidžiamų grupių pacientų teises - **Lietuvos Respublikos biomedicininį tyrimų etikos įstatymas, Lietuvos Respublikos žmogaus audinių, ląstelių ir organų donorystės ir transplantacijos įstatymas, Lietuvos Respublikos psichikos sveikatos įstatymas, Lietuvos Respublikos slaugos praktikos įstatymas**.

3.4. LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS VIEŠOJO SAUGUMO PASLAUGŲ TEIKIMĄ

Viešojo saugumo politika Lietuvoje apima šias pagrindines valstybės valdymo sritis:

- nusikaltimų ir kitų teisės pažeidimų prevenciją ir kontrolę,
- viešosios tvarkos užtikrinimą,
- valstybės sienos apsaugą ir nelegalios migracijos kontrolę,
- ekstremalių situacijų valdymą, užtikrinant reikiamą skubią pagalbą žmogui gaisro, avarijos ar kitos nelaimės atveju,

- Lietuvos Respublikos vadovybės ir oficialių svečių apsaugą.

Viešasis saugumas yra esminė sąlyga ir užtikrinant šalies nacionalinį saugumą. **Nacionalinio saugumo pagrindų įstatymas (Žin., 1997, Nr. 2-16, 2003, Nr. 32-1309)** žmogaus ir piliečio teises, laisves bei asmens saugumą įvardija kaip vieną iš pagrindinių nacionalinio saugumo objektų ir nustato, kad Vyriausybė ir teisėsaugos sistema privalo apginti piliečius ir valstybę nuo korupcijos bei organizuoto nusikalstamumo, užtikrinti asmens ir turto saugumą bei patikimą valstybės sienos kontrolę.

Viešojo saugumo plėtros strategijos pagrindinis tikslas – nustatyti valstybės ir savivaldybių institucijų veiklos vystymo prioritetus bei jų įgyvendinimo kryptis, uždavinius ir priemones užtikrinant viešąjį saugumą kaip vieną iš esminių sąlygų saugiam Lietuvos žmonių gyvenimui ir bendros gerovės augimui.

Valstybės institucijos savo veikloje viešojo saugumo užtikrinimo srityje turi vadovautis demokratijos, teisės viršenybės ir pagarbos žmogaus teisėms principais bei visuomenės ir asmens teisėtai interesais, tuo pelnydamos Lietuvos gyventojų pagarbą ir pasitikėjimą. Tai numato svarbiausias šalies dokumentas – **Lietuvos Respublikos Konstitucija (Žin., 1992, Nr. 33-1014), Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Žin., 2000, Nr. 74-2262, 2000, Nr. 77; 80; 82)**.

Formuoti viešojo saugumo valstybės politikos įgyvendinimo strategiją ir organizuoti jos vykdymą pavesta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijai.

Šiuo metu Lietuvos Respublikos viešojo saugumo funkcijų užtikrinimą reglamentuoja daugybė teisės aktų.

Patvirtintos strategijos:

Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. gegužės 28 d. nutarimas Nr. IX-907 „Dėl Nacionalinio saugumo strategijos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 56-2233). Nacionalinio saugumo strategijos tikslas – numatyti saugios valstybės plėtros viziją, nustatyti nacionalinio saugumo politikos pagrindinius tikslus ir uždavinius, nacionalinius interesus ir jų įgyvendinimo priemones politikos, diplomatijos, gynybos, ekonomikos ir kitose srityse;

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2003 m. liepos 2 d. įsakymas Nr. 1V-250 „Dėl Viešojo saugumo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 113-5092). Viešojo saugumo plėtros strategijos pagrindinis tikslas – nustatyti valstybės ir savivaldybių institucijų veiklos vystymo prioritetus bei jų įgyvendinimo kryptis, uždavinius ir priemones užtikrinant viešąjį saugumą kaip vieną iš esminių sąlygų saugiam Lietuvos žmonių gyvenimui ir bendros gerovės augimui.

Patvirtintos programos:

Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. kovo 20 d. nutarimas Nr. IX-1383 „Dėl Nacionalinės nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr.

32-1318). Strateginis programos tikslas– sukurti naują nusikaltimų prevencijos ir kontrolės (principų, prioritetų, subjektų, organizavimo bei vadovavimo būdų) sistemos modelį, kuri panaudojus būtų sudarytos galimybės nuosekliai ir kompleksiskai šalinti esmines nusikalstamumo priežastis ir sąlygas, racionaliai naudoti finansinius bei žmogiškuosius išteklius ir padidinti nusikaltimų prevencijos bei kontrolės Lietuvoje veiksmingumą.

Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. kovo 20 d. nutarimas Nr. IX-1383 „Dėl Nacionalinės nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 32-1318). Svarbiausias šios programos tikslas – sumažinti korupciją Lietuvoje, siekti, kad ji kuo mažiau trukdytų plėtoti ekonomiką, demokratiją, siekti socialinės gerovės ir stiprinti nacionalinį saugumą.

Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. sausio 17 d. nutarimas Nr. IX-711 „Dėl Nacionalinės kovos su korupcija programos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 10-355). Svarbiausias šios programos tikslas – sumažinti korupciją Lietuvoje, siekti, kad ji kuo mažiau trukdytų plėtoti ekonomiką, demokratiją, siekti socialinės gerovės ir stiprinti nacionalinį saugumą.

Lietuvos Respublikos Seimo 2000 m. balandžio 13 d. nutarimas Nr. VIII-1620 „Dėl Lietuvos Respublikos civilinės saugos ir gelbėjimo sistemos plėtotės programos patvirtinimo“ (Žin., 2000, Nr. 33-924). Programos tikslas yra paruošti pilietinę visuomenę pereiti iš įprastų gyvenimo (darbo) sąlygų į ekstremalios situacijos ar karo padėtį, sumažinti valstybės ekonominius nuostolius ekstremalių situacijų atvejais, išsaugoti žmonių gyvybę, sveikatą, turtą ir apsaugoti aplinką nuo neigiamo ekstremalios situacijos poveikio.

Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. gegužės 30 d. nutarimas Nr. IX-911 „Dėl Valstybės sienos apsaugos sistemos plėtotės programos patvirtinimo“ (Žin. 2002, Nr. 57-2301). Programos tikslai - užtikrinti valstybės sienos bei pasienio teisinius režimus; įgyvendinti reikalavimus, susijusius su integracija į Europos Sąjungą; užtikrinti nuolatinį pasirengimą neutralizuoti prie valstybės sienos nuo geopolitinės aplinkos priklausančius išorinius rizikos veiksnius ir galimus pavojus, keliančius grėsmę Lietuvos nacionaliniam saugumui.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. gegužės 19 d. nutarimas Nr. 558 „Dėl Prekybos žmonėmis prevencijos bei kontrolės 2005-2008 metų programos patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 65-2333). Prekybos žmonėmis prevencijos bei kontrolės 2005–2008 metų programa – tai Prekybos žmonėmis ir prostitucijos kontrolės bei prevencijos 2002–2004 metų programos, kuriai pritarta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. sausio 17 d. nutarimu Nr. 62 (Žin., 2002, Nr. 6-231), nuosekli tęsia. Šios programos paskirtis – sukurti ir įdiegti Lietuvoje kryptingą, ilgalaikę ir kompleksinę prekybos žmonėmis kontrolės ir prevencijos priemonių sistemą.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. balandžio 7 d. nutarimas Nr. 389 „Dėl Šengeno priemonės programos patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 47-1575). Pagrindinis programos tikslas – užtikrinti išorinės ES sienos saugumą pagal Šengeno *acquis* nustatytus reikalavimus.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. balandžio 7 d. nutarimas Nr. 387 „Dėl Kompleksinės autotransporto priemonių vagysčių prevencijos ir kontrolės 2005-2007 metų programos patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 47-1573).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. sausio 29 d. nutarimas Nr. 141 „Dėl Areštinių renovavimo ir asmenų laikymo sąlygų gerinimo 2003-2007 metų programos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 13-505).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. sausio 12 d. nutarimas Nr. 12 „Dėl Nacionalinės nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programos 2005-2006 metų įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 6-158).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gegužės 14 d. nutarimas Nr. 544 „Dėl Lietuvos Respublikos civilinės saugos ir gelbėjimo sistemos plėtotės programos įgyvendinimo priemonių patvirtinimo“ (Žin., 2001, Nr. 42-1456).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. spalio 3 d. nutarimas Nr. 1562 „Dėl Valstybės sienos apsaugos sistemos plėtotės programos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 97-4282).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. spalio 1 d. nutarimas Nr. 1176 „Dėl Pasienio kontrolės punktų plėtros strateginio plano patvirtinimo“ (Žin., 2001, Nr. 84-2935).

Atskirų viešąjį saugumą užtikrinančių tarnybų (Policijos departamentas prie VRM, Valstybės sienos apsaugos tarnyba prie VRM, Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba prie VRM, Vadovybės apsaugos departamentas prie VRM) teisinį statusą ir veiklą reglamentuoja specialūs šių tarnybų įstatymai bei kiti teisės aktai. Kitų viešąjį saugumą užtikrinančių tarnybų (Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie VRM, VRM Vidaus tarnybos pulkai) teisinio statuso specialūs įstatymai nereglamentuoja. Jos vadovaujasi įstatymais, Vyriausybės nutarimais, žinybiniais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais konkrečias veiklos sritis, atitinkančias nustatytas funkcijas.

Per pastaruosius metus priimta svarbių viešajam saugumui užtikrinti įstatymų: naujos redakcijos Operatyvinės veiklos įstatymas (Žin., 2002, 65-2633), naujos redakcijos Ginklų ir šaudmenų kontrolės įstatymas (Žin., 2002, Nr.13-467), Antspaudo ir spaudo apyvartos kontrolės įstatymas (Žin., 2002, Nr. 73-3094), Civilinių pirotechnikos priemonių apyvartos kontrolės įstatymas (Žin., 2002, Nr. 62-2496). Nemažai įtakos viešąjį saugumą užtikrinančių institucijų veiklai bei teisiniam statusui turės nuo 2003 m. gegužės 1 d. įsigaliosiantys naujieji Baudžiamasis (Žin., 2002, Nr.112-4973), Baudžiamojo proceso (Žin., 2002, Nr. 37-1341), Bausmių vykdymo (Žin., 2002, Nr. 73-3084) kodeksai.

Igyvendinant teisinės sistemos reformą Vidaus reikalų ministerija tapo civiline valstybės institucija, tvarkančia krašto vidaus reikalus plačiąja prasme, kurie apima asmens ir visuomenės saugumą, regionų ir vietos savivaldos plėtrą, šalies valdymo sistemos reformą bei valstybės tarnybos ir informacinės visuomenės kūrimą. Išplėsta Vidaus reikalų ministerijos veiklos sritis suteikė daugiau galimybių stiprinti visuomenės ir žmogaus saugumą, į šią veiklą įtraukiant vietos savivaldos institucijas, intensyvinant visų suinteresuotų institucijų bendradarbiavimą, didesnę dėmesį skiriant su nusikaltimų darymu susijusių socialinių priežasčių šalinimui.

2001-2002 metais, siekiant sustiprinti funkcinę institucinės sistemos pajėgumą, reorganizuoti Policijos departamentas prie VRM, Valstybės sienos apsaugos tarnyba prie VRM, Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba prie VRM. Pradėti reorganizuoti Vidaus reikalų ministerijos Vidaus tarnybos daliniai.

Igyvendinant Vyriausybės 2001-2004 m. programą (Žin., 2001, Nr. 62-2244) rengiamas Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie VRM ir Civilinės saugos departamento prie KAM sujungimas į vieną civilinės saugos ir gelbėjimo instituciją. Juo siekiama taisyti krizių valdymo bei civilinės saugos ir gelbėjimo sistemos Lietuvoje funkcionavimo trūkumus.

Siekiant stiprinti vidaus reikalų sistemos įstaigų pareigūnų tarnybos teisinį reguliavimą parengtas Vidaus tarnybos statutas, kuris nustato bendrus tarnybos vidaus reikalų sistemos statutinėse įstaigose standartus, priėmimo į tarnybą, profesinio rengimo, karjeros, socialinių garantijų realizavimo principus.

Teisinė bazė šiuo metu yra iš esmės pakankama tinkamai atlikti viešojo saugumo užtikrinimo funkcijas. Jos keitimas bei tobulinimas daugiausia susijęs su veiklos optimizavimu bei Lietuvos integracija į Europos Sąjungą.

Pagrindiniu rizikos veiksniu, darančiu didžiausią žalą asmens ir visuomenės saugumui, ir toliau išlieka organizuotas nusikalstamumas, ypač susijęs su neteisėta narkotikų apyvarta, pinigų plovimu ir prekyba žmonėmis bei korupcija.

Pilietinė savisauga – labai svarbus nusikaltimų prevencijos ir kontrolės mechanizmo elementas. Nusikaltimų prevencija ir kontrolė gali būti efektyvi tik tada, kai joje dalyvauja visi visuomenės nariai. Todėl svarbu padėti kiekvienam asmeniui suvokti savo vertę ir teisę apsaugoti save ir kitus, suformuoti asmeninį įsitikinimą, kad kiekvieno asmens veikla gali duoti teigiamų rezultatų visos nusikaltimų kontrolės ir nusikaltimų prevencijos kontekste, ir skatinti bei remti gyventojų ir verslininkų iniciatyvas apsaugoti savo turtą, būstą ir užtikrinti asmens saugumą.

Piliečių aktyvumas Lietuvoje pamažu didėja. Tai rodo ir augantis nevalstybinių organizacijų skaičius, ir didėjantis jų veiklos indėlis, kuriant saugią visuomenės aplinką (vien 2002 m. įregistruotos 146 naujos nevalstybinės organizacijos).

Europos Sąjungos šalyse šiuo metu propaguojama taikaus sugyvenimo idėja, t.y. skatinamos priemonės, leidžiančios visiems visuomenės nariams, nepaisant jų statuso, gyventi taikiai ir be konfliktų spręsti kylančias problemas. Atitinkamai keičiasi ir policijos misija. Ji tampa šios taikos visuomenėje palaikytoja, visų gyventojų teisių saugotoja ir jų interesų gynėja. Šiai idėjai įgyvendinti būtinas glaudus policijos ir aktyvių visuomenės narių bendradarbiavimas, didinant socialinių partnerių skaičių, derinant visų visuomenės narių interesus bendram tikslui – visuomenės saugumui.

4. LYGINAMOJI LR TEISĖS AKTŲ, REGLAMENTUOJANČIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE, IR PILIEČIŲ PASLAUGŲ CHARTIJŲ ANALIZĖ

Šiame skyriuje lyginama Lietuvos Respublikos teisinė bazė ir Piliečių paslaugų Chartijos viešųjų paslaugų teikimo sveikatos, socialinės apsaugos, visuomenės saugumo ir švietimo srityse, pabrėžiant panašumus ir skirtumus.

4.1. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ

Lyginant Lietuvos teisės aktus, reglamentuojančius socialinių paslaugų teikimą su Hampshire apskrities (Jungtinė karalystė) socialinių paslaugų teikimo Chartija, galima daryti išvadą, kad šie dokumentai turi daug panašumų:

- Tiek minėtos Chartijos deklaracijoje, tiek LR Socialinių paslaugų įstatyme yra numatyti panašūs tikslai, kuriais siekiama padėti žmogui.

- **Socialinių paslaugų standartai** (informatyvumo, kompetentingumo, prieinamumo, patikimumo, suprantamumo, paprastumo ir lankstumo), skelbiami Chartijoje, **siejasi su Lietuvos socialinių paslaugų skyrimo, teikimo ir valdymo principais** (bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiskumo, prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo, visapusiškumo).

- Lietuvos Socialinių paslaugų įstatyme įvardinta paslauga – pagalbos pinigai. Vargu, ar paslaugą galima sutapatinti su pinigais.

- Chartijoje aprašyti socialinių paslaugų standartai išplėtoti į daugelį kriterijų, kurie parodo, kaip kokybiškai paslaugos atitinka sutartus standartus. Lietuvos teisės aktai reglamentuoja tik socialinės globos normas bei reikalavimus stacionarioms socialinės globos įstaigoms. Bet tai yra tik normos ir reikalavimai. Nėra konkrečių kokybės vertinimo kriterijų. Kitoms paslaugoms – bendrosioms socialinėms paslaugoms bei socialinės priežiūros paslaugoms standartai, normos ar kokybės vertinimo kriterijai iš viso nėra sukurti. Todėl ne tik eiliniui piliečiui, bet ir valstybės pareigūnui ar paslaugos administratoriams turėtų būti sunku suvokti, kaip turėtų atrodyti kokybiškos minėtos paslaugos.

- Lietuvos Socialinių paslaugų kataloge ir Chartijoje socialinės paslaugos skirstomos labai panašiai (6 lentelė).

6 lentelė. Socialinių paslaugų apimtys pagal Lietuvos socialinių paslaugų katalogą ir Piliečių Chartijas

<i>Socialinės paslaugos Lietuvoje</i>	<i>Socialinės paslaugos minimos Chartijoje</i>
Pagalba į namus.	Slauga namuose. Prižiūrintys palydovai
Maitinimo organizavimas.	Maistas ant ratų.
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas.	Darbo terapija.
Informavimas, konsultavimas.	Patarimai asmenims su regos ir klausos negalia.
Trumpalaikė socialinė globa.	Trumpalaikė slauga.
Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas.	Pagalba, parama ir patarimai šeimoms, turinčioms problemų. Patarimai dėl vaikų auklių, priežiūros grupių ir pan. Parama slaugytojams.
Dienos socialinė globa arba ilgalaikė socialinė globa.	Alternatyvioji priežiūros pagalba vaikams, kurie negali būti su savo šeimomis
Dienos socialinė globa.	Dienos paslaugos
Ilgalaikė socialinė globa. Trumpalaikė socialinė globa. Tarpininkavimas, konsultavimas, atstovavimas.	Psichiatrijos paslaugos: 1) globos ir adaptacijos paslaugos; 2) trumpalaikės priežiūros schemas; 3) suaugusiųjų įdarbinimas; 4) psichiatrijos paslaugų patarimai.
Socialinė globa/ilgalaikė arba trumpalaikė. Intensyvi krizių įveikimo pagalba. Informavimas, konsultavimas. Laikinas apnakvindinimas. Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose.	Kitų specialistų paslaugos: vaikų apsauga nuo reikšmingos prievartos; parama ir patarimai žmonėms, sergantiems ŽIV/AIDS parama ir pagalba žmonėms, piktnaudžiaujantiems alkoholiu bei narkotikais; priežiūros namų registravimas ir tikrinimas; vaikų priežiūros namų bei žaidimų grupių registravimas.

▪ Tiek Lietuvos teisės aktuose, tiek Chartijoje numatyta socialinių paslaugų priežiūra ir kontrolė (monitoringas). Chartija skelbia, kad „be vietinio monitoringo nepriklausomas departamento Paslaugų kokybės skyrius du kartus per metus atlieka savo atestacijas. Monitoringų rezultatai naudojami planuojant paslaugų gerinimą. Į šią veiklą yra įtraukiami ir paslaugų vartotojai...“.

Tuo tarpu Lietuvos teisės aktai numato, kad bendrąsias socialines paslaugas savo teritorijose prižiūri ir kontroliuoja savivaldybės, kurios dažniausiai yra tas paslaugas teikiančių socialinių įstaigų steigėjai. Socialinės globos paslaugų priežiūra pagal kompetenciją priskirta Socialinių įstaigų priežiūros departamentui. **Teisės aktai nenumato, kad paslaugų vartotojai būtų įtraukiami į socialinių paslaugų kokybės vertinimo veiklą.** Taip pat nėra numatyta, kaip dažnai turėtų vykti paslaugų kokybės vertinimas. Todėl galima teigti, kad Lietuvoje nėra sukurtos vieningos socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistemos.

▪ Jei reikalai klostosi ne taip ar žmonės nepatenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis, Chartijoje numatyta labai paprasta skundų teikimo procedūra, kuri numato, kad pirmiausia reikia kalbėti su vietiniu paslaugų vadybininku ar personalo pareigūnu. Jei reikalai teigiamai neišsprendžia, žmonės gali susisiekti su jų apylinkės centru ar su Skundų priėmimo pareigūnu, esančiu socialinių paslaugų departamento būstinėje. Kad šie reikalai klostytųsi sklandžiau ir paprasčiau, Chartijoje žmonėms netgi nurodyti telefonų numeriai, kuriais galima kreiptis, skundų pildymo formos.

Lietuvoje, šiuo atveju, padėtis kitokia. Socialinių paslaugų įstatyme teigiama, kad „socialinių paslaugų įstaigą dėl netinkamo bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros teikimo asmuo (vienas iš suaugusių šeimos narių) ar jo globėjas, rūpintojas, kiti suinteresuoti asmenys gali apskųsti savivaldybės administracijos direktoriui“ **(35 str., 1 punktas)**. Nustatęs šių paslaugų teikimo pažeidimus, savivaldybės administracijos direktorius turi pareikalauti, kad per nustatytą terminą trūkumai būtų pašalinti. Socialinės globos įstaigą, teikiančią netinkamą socialinę globą, asmuo gali apskųsti Socialinių paslaugų priežiūros departamentui **(35 str., 3 punktas)**. Prašymų, skundų teikimo ir nagrinėjimo procedūras numato ir Viešojo administravimo įstatymas. Taigi, norint sužinoti apie galimybę skųstis, reikia pasiskaityti šiuos teisės aktus, sužinoti telefonų numerius ar atitinkamų institucijų adresus, išsiaiškinti, kokiai paslaugų rūšiai kuri paslauga priskiriama. **Mat Socialinių paslaugų įstatymas numato, kad dėl skirtingų socialinių paslaugų netinkamo teikimo skųstis reikia skirtingoms institucijoms.** Eiliniam piliečiui tai pakankamai sudėtingas uždavinys. **Todėl galima daryti išvadą, kad skundų teikimo tvarka bei jų nagrinėjimo procedūros Lietuvoje per daug sudėtingos ir sunkiai suprantamos eiliniam piliečiui, tos paslaugos vartotojui.**

4.2. ŠVIETIMO PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ

Vertinant švietimo srityje pateiktų Piliečių švietimo Chartijoje (Libano Respublika) numatytų paslaugų teikimo apimtį bei kokybę, palyginant ją su Lietuvos Respublikos norminiuose dokumentuose analogiškais nuostatomis būtina nuosekliau apžvelgti pagrindinių Chartijos dalių (skyrų) turinį ir bandyti nustatyti surastų atitikmenų prieinamumą paslaugų vartotojui Lietuvoje. Pavyzdyje pateikta Chartija skirstoma į šiuos skyrius:

1. Fundamentalieji principai.
2. Vaikų ir mokinių teisės bei pareigos.
3. Mokytojų teisės ir pareigos.
4. Ugdymo institucijų teisės ir įsipareigojimai.
5. Mokinių tėvų teisės ir pareigos.

6. Valstybinių ir pilietinių institucijų atsakomybė.
7. Piliečių teisės ir atsakomybė.
8. Chartijos diegimas.

Chartijos *Fundamentaliuosiuose principuose* galime išskirti 4 pagrindines kertines jos kryptis. Tai yra bendrosios lygių galimybių nuostatos, integralios ir visapusiškos asmenybės ugdymas, mokymo kokybė ir atsakomybė už pirmųjų trijų sričių įgyvendinimą. Analogiškos, pateiktoje Chartijoje išdėstytiems fundamentalesiems švietimo principams, nuostatos iš esmės suformuluotos Lietuvos Respublikos Švietimo įstatymo 5 str.:

1. Lygios galimybės – švietimo sistema yra socialiai teisinga, ji užtikrina asmenų lygybę, nepaisant jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų; kiekvienam asmeniui ji laiduoja švietimo prieinamumą, bendrojo išsilavinimo bei pirmosios kvalifikacijos įgijimą ir sudaro sąlygas tobulinti turimą kvalifikaciją ar įgyti naują.

2. Kontekstualumas – švietimo sistema yra glaudžiai susieta su krašto ūkinės, socialinės, kultūrinės raidos kontekstu, kartu su juo atsinaujina ir atitinka nuolat kintančias visuomenės reikmes.

3. Veiksmingumas – švietimo sistema siekia geros kokybės rezultatų sumaniai ir taupiai naudodama turimus išteklius, nuolat vertindama, analizuodama ir planuodama savo veiklą, remdamasi veiksminga vadyba – tinkamais ir laiku priimamais sprendimais.

4. Tęstinumas – švietimo sistema yra lanksti, atvira, pagrįsta įvairių formų ir institucijų sąveika; ji sudaro sąlygas kiekvienam asmeniui mokytis visą gyvenimą.

Lietuvos Respublikos Specialiojo ugdymo įstatyme švietimo principai išplečiami ir tikslinami atskiraisiais specialiojo ugdymo principais :

1. Lygių galimybių - specialiųjų poreikių asmenims sudaromos vienodos ugdymo ir ugdymosi sąlygos kaip ir kitiems vietos bendruomenės nariams.

2. Integracijos - specialiųjų poreikių asmenų ugdymasis ir ugdymas kartu su kitais vietos bendruomenės nariais ir lygiateisis dalyvavimas jos gyvenime.

3. Decentralizacijos - šeimos, visuomenės bei vietos savivaldos institucijų dalyvavimas ugdant specialiųjų poreikių asmenis.

4. Visuotinumą - visų specialiųjų poreikių asmenų ugdymas.

5. Tęstinumą - specialiųjų poreikių asmenų ugdymasis ir ugdymas visą gyvenimą.

6. Perimamumo ir lankstumo - bendrojo ugdymo ir specialiojo ugdymo įstaigų suderinta veikla, laiduojanti specialiųjų poreikių asmenų ugdymo ir ugdymosi tęstinumą.

7. Ugdymo funkcionalumą - specialiųjų poreikių asmenų savarankiškumo ir gebėjimo gyventi vietos bendruomenėje ugdymas.

Abejuose šiuose dokumentuose deklaruojamas lygių galimybių principas, tačiau Lietuvos švietimo praktika rodo, kad jį įgyvendinant susiduriama su visa eile problemų t.y. - pastebima tendencija, kad kuo aukštesnė mokyklos pakopa, tuo sunkiau ja pasiekti moksleiviams gyvenantiems kaime; ikimokyklinį ugdymą teikiančios įstaigų tinklas išplėtotas nepakankamai tolygiai; netolygios vaikų mokyklinio starto galimybės skirtingose regiono vietose; nepakankamai realizuojami moksleivių poreikiai profilinėje kaimo mokykloje ir kt. **Visuose Lietuvos švietimo lygiuose nėra užtikrinamas pakankamas švietimo paslaugų prieinamumas specialiųjų poreikių asmenims, informacinio prieinamumo problemos vis dar stabdo aktyvesnį dalyvavimą mokymosi visą gyvenimą sistemoje.**

Esminis skirtumas lyginant dviejų dokumentų švietimo principų formuluotes yra tai, jog Chartijoje jos pateikiamos konkrečiau. Abiem bendra tai, jog dalis pateiktų formuluočių yra deklaratyvaus pobūdžio. Pavyzdžiui Chartijoje teigiama, „užtikrinant lygiomis galimybėmis grindžiamą galimybę aukšto lygio mokymuisi, prisiimant atsakomybę visoms institucijoms bei individams, nevyriausybinėms organizacijoms ir žiniasklaidai“. LR Švietimo įstatymas irgi numato „...stiprinti visuomenės galias užtikrinant darnią krašto ūkio, aplinkos ir žmoniškųjų išteklių plėtrą...“.

Aukščiau pateiktos Chartijos įvardijamų paslaugų apimtis vien tik *vaikų ir studentų (mokinių) pareigų bei teisių* srityje Lietuvos Respublikos švietimo sistemą reglamentuojančiuose dokumentuose tiesiogiai atitinka daugiau nei 20-yje dokumentų nustatytos normos. Tai yra: Lietuvos Respublikos Konstitucijoje (Žin., 1992, Nr. 33-1014) - valstybė laiduoja švietimą visiems Lietuvos Respublikos piliečiams ir užsieniečiams, turintiems teisę nuolat gyventi ar laikinai apsigyventi Lietuvos Respublikoje. Švietimo įstatymo 46 str. apibrėžia svarbiausias mokinio teises bei pareigas ugdymo procese, teisę į specialiąją, psichologinę ir socialinę pagalbą. Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (Žin., 1996, Nr. 33-807) konstatuojama teisė gyventi ir augti, būti sveikam, teisė į individualybę ir jos išsaugojimą, teisė į asmeninį gyvenimą, asmens neliečiamybę ir laisvę, į gyvenimo sąlygas, į valstybės paramą ir išlaikymą, socialinės teisės t.y - teisė į mokslą, teisė įgyti specialybę, pasirinkti darbą, taip pat minties, sąžinės, religijos, žodžio laisvę, teisė naudotis įvairia humanitarine informacija ir ją platinti, dalyvauti visuomenės gyvenime, taikiuose susirinkimuose ir organizacijose, teisė laisvai reikšti savo pažiūras. Kituose teisės aktuose paliečiančiuose šią sritį: Profesinio mokymo, Specialiojo ugdymo, Neformaliojo suaugusiųjų švietimo, Vaiko teisių apsaugos pagrindų (Žin., 1996, Nr. 33-807), Vaiko teisių konvencijos (Žin., 1995, Nr. 60-1501) įstatymuose. Lietuvos Respublikos Seimo ir vyriausybės nutarimuose: LRV 2002-03-27 nutarimas Nr.405 „Dėl Vaiko globos organizavimo nuostatų patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 35-1275; 2003, Nr. 84-3836), LRV 2003-05-09 nutarimas Nr.581 „Dėl Lietuvos Respublikos nepilnamečių minimalios ir vidutinės priežiūros įstatymo koncepcijos patvirtinimo“ (Žin., 2003,

Nr. 47-2080) ir kt.; kiti poįstatyminiai aktai, raštai: Švietimo ir mokslo ministerijos 2003 12 16 įsakymas Nr. ISAK – 1809 „Dėl švietimo pagalbos nelankančiam ugdymo įstaigos 5-6 metų vaikui teikimo tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 8-211), Švietimo ir mokslo ministerijos 2003 02 25 įsakymas Nr. 258 „Dėl savarankiško mokymosi tvarkos tvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 33-1397; 2004, Nr. 52-1760), Švietimo ir mokslo ministerijos, Sveikatos apsaugos ministrų 2004 m. vasario 2 d. įsakymas Nr. ISAK-132/V-36 „Dėl vaikų mokymo gydymo įstaigose tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 103-3806; 2004, Nr. 159-5809), ŠMM 2004 06 03 įsakymas Nr. ISAK- 837 „Dėl psichologinės pagalbos mokiniui teikimo tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 92-3384; Nr.136-4963), Švietimo ir mokslo ministerijos, Sveikatos Apsaugos ministrų 2000 03 16 įsakymas Nr. 259 / 153 „Dėl moksleivių mokymo namuose organizavimo tvarkos“ (Žin., 2000, Nr. 25-654; 2004, Nr. 159-5809), Švietimo ir mokslo ministerijos 2003 09 26 įsakymas Nr. ISAK-1197 „Dėl mokinių mokymosi krūvių“ (Žin., 2003, Nr. 84-3858), kasmetiniai mokyklų veiklos aprašai parengti pagal Švietimo ir mokslo ministerijos 2005-02-01 įsakymą Nr. ISAK-156 „Dėl informacijos apie mokyklos veiklą viešo skelbimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 17-548), Lietuvos moksleivių išvykų, turistinių žygių, ekskursijų nuostatai (patvirtinti Švietimo ir mokslo ministerijos 1996 09 28 įsakymu Nr. 1043). Vienas plačiausiai detalizuojančių mokinių teises ir pareigas norminis dokumentas yra mokymosi sutartys, kurios sudaromos su kiekvienu mokiniu kiekvienoje ugdymo įstaigoje pagal Švietimo ir mokslo ministerijos 2003-06-13 raštą Nr. 12-05-R-5844 „Dėl sutarčių“. Jame nustatomos moksleivių teisės nepamokiniu metu naudotis biblioteka, sporto sale, kompiuteriais ir pan.; kokias drausminimo priemones mokykla taikys moksleiviui pažeidus sutarties sąlygas, padarius žalą mokyklai (pagal Civilinio kodekso 6.275 straipsnį); kaip mokykla atsižvelgs į tėvų pageidavimus dėl ugdymo proceso organizavimo, vaiko kėlimo į aukštesnę klasę ar palikimo kursą kartoti, pašalinimo iš mokyklos, Pareiškėjui laiku išduoti reikalingus dokumentus nutraukus Sutartį ir t.t. bei mokinių pareigos įsipareigoti: punktualiai ir reguliariai lankyti mokyklą; pagal savo gebėjimus ir poreikius stropiai mokytis ir įgyti išsilavinimą; sąžiningai atlikti kontrolines užduotis, laikyti egzaminus; pasirinkti dorinio ugdymo dalyką (tikyba arba etika), profilį ir profilineis dalykus; pagarbiai elgtis su bendraamžiais, vyresniaisiais bei kitais mokyklos bendruomenės nariais; ginti savo teises įstatymų nustatyta tvarka; susirgus tą pačią dieną informuoti mokyklą; laiku pasitikrinti sveikatą ir pateikti mokyklai reikiamą informaciją; atlyginti mokyklai padarytą žalą (pagal Civilinio kodekso 6.275 p.); talkinti mokyklai tvarkant jos aplinką, organizuojant mokyklos, kaip vietos kultūros židinio, renginius; apsirūpinti individualiomis mokymosi priemonėmis (pratybų sąsiuviniais, rašymo priemonėmis, skaičiuotuvais ir kt.); laiku įmokėti mokyklos steigėjo nustatyto dydžio mokestį už tėvų/globėjų pageidavimu teikiamas papildomas paslaugas (pailgintos dienos grupė, popamokinė vaiko priežiūra, studija, klubas, būrelis, stovykla, ekskursija ir kt.), kuriomis naudojasi; aktyviai dalyvauti mokyklos savivaldoje ir t.t.

Nepaisant norminių aktų, gana išsamiai, reglamentuojančių vaiko ar mokinio teises ir pareigas, gausos nepriklausomos **Lietuvos mokykla, lyginant su kitomis šalimis, išskirtinai prastai garantuoja vaiko fizinį ir psichinį saugumą**. Taip teigia Mykolo Riomerio universiteto atlikto tyrimo išvados. Analogiškai aukščiau pateiktai srities apžvalgai *mokytojų teisės ir pareigos* teikiant švietimo paslaugas Lietuvoje išdėstytos Švietimo įstatymo 49 str., tačiau mokytojų veiklos išsamus teorinio pasirengimo, praktinės veiklos įvertinimas numatytas jau kitame norminiame akte - Švietimo ir mokslo ministerijos 1998-02-19 įsakyme Nr. 331 „Dėl pedagogų atestacijos nuostatų“. Chartijoje deklaruojamos taip pat ir konstitucinės teisės numatytos LR Konstitucijoje 25 str. – turėti savo įsitikinimus ir laisvai juos reikšti bei gauti medicinos garantijas žmogui susirgus. Mokyklų veiklos aprašai parengti pagal Švietimo ir mokslo ministerijos 2005-02-01 įsakymą Nr. ISAK-156 „Dėl informacijos apie mokyklos veiklą viešo skelbimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ įpareigoja mokytojus teikti informaciją tėvams apie jų vaikų ugdymo rezultatus. Kai kurios Chartijoje pateikiamos nuostatos yra aiškiai deklaratyvaus ir nepamatuojamo pobūdžio: „...pateikti intelektualias žinias, parengti mokomąją medžiagą su atsidavimu ir meile“, „...vengti tuščiai eikvoti laiką“.

Chartijos skyriaus *Ugdymo institucijų teisės ir įsipareigojimai* atitikmuo Lietuvos Respublikos norminiuose aktuose yra Švietimo įstatymo 43 str., ugdymo įstaigų nuostatai, mokyklų veiklos aprašai parengti pagal Švietimo ir mokslo ministerijos 2005-02-01 įsakymą Nr. ISAK-156 „Dėl informacijos apie mokyklos veiklą viešo skelbimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. Deklaratyvaus pobūdžio Chartijos teiginys – „Mokymosi institucijos turi užtikrinti piliečių norą mokytis. Nesvarbu kokio jie amžiaus ar ką jie nori mokytis“ neturi analogo Lietuvos Respublikos norminiuose aktuose.

Skyriaus *Mokinių tėvų ir pareigos* nuostatos įteisintos Švietimo įstatymo 47 str., Specialiojo ugdymo įstatymo 33 str., ugdymo įstaigų nuostatuose, mokyklų veiklos aprašuose parengtuose pagal Švietimo ir mokslo ministerijos 2005-02-01 įsakymą Nr. ISAK-156 „Dėl informacijos apie mokyklos veiklą viešo skelbimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Švietimo ir mokslo ministerijos 2003-12-16 įsakyme Nr. ISAK-1809 „Dėl švietimo pagalbos nelankančiam ugdymo įstaigos 5-6 metų vaikui teikimo tvarkos patvirtinimo“, Švietimo ir mokslo ministerijos, Sveikatos apsaugos ministerijos 2000-03-16 įsakymas Nr.259/153 „Dėl moksleivių mokymo namuose organizavimo tvarkos“, Švietimo ir mokslo ministerijos 2004-06-03 įsakymas Nr. ISAK- 837 „Dėl psichologinės pagalbos mokiniui teikimo tvarkos patvirtinimo“.

Chartijos skyriaus *Valstybinių ir pilietinių institucijų atsakomybė* nuostatos Lietuvos norminiuose aktuose tiksliausiai apibrėžtos Švietimo įstatymo 55, 56, 57, 58, 59, 60 str. Juose nustatyti Vyriausybės, Švietimo ir mokslo ministerijos, kitų ministerijų, Seimui atskaitingų valstybės institucijų, mokyklos steigėjo įgaliojimai. **Visuomenės dalyvavimas formuojant**

švietimo politiką ir priimant sprendimus švietimo srityje Lietuvoje išreikštas per švietimo įstaigų savivaldos institucijas, apskrities, savivaldybės švietimo savivaldos institucijas, valstybės švietimo savivaldos institucijas, kurių įgaliojimai nustatyti Švietimo įstatymo 62, 63, 64 str., mokyklos bendruomenės dalyvavimas švietimo valdyme – 65 str.

Svarbus Chartijos įgyvendinimo ir funkcionavimo užtikrinimo faktorius yra numatymas „sukurti specialų biurą, kuris būtų įgaliotas priimti skundus, juos nagrinėti bei priimti atitinkamus sprendimus tais klausimais kaip numato ši chartija, įstatymai ir nutarimai, susitarimas Švietimo ministerijai privalomai peržiūrėti galiojančius teisės aktus harmonizuojant juos su šia Chartija“.

Atskiros institucijos nagrinėjančios piliečių skundus švietimo klausimais Lietuvoje nėra – tuo iš dalies užsiima Švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo organizavimo skyrius, Apskričių Valstybinės švietimo priežiūros tarnybos, švietimo įstaigų steigėjai, kurie vadovaujasi Vyriausybės nutarimo „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ nustatyta tvarka. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstatymas (Žin., 2001, Nr. 64-2328) suteikia teisę vaiko teisių apsaugos kontrolieriui tirti skundus ne tik dėl valstybės, savivaldybės tarnautojų ar pareigūnų veiklos, bet ir dėl privačių įmonių, nevalstybinių institucijų be organizacijų ir netgi privačių fizinių asmenų veiksmų ar neveikimo dėl kurių pažeidžiamos teisės aktų, reglamentuojančių vaiko teisių ir jo teisėtų interesų apsaugą, nuostatos, tačiau esminis kontrolieriaus priimamų sprendimų bruožas – rekomendacinis jų pobūdis.

Apibendrinant apžvalgos rezultatus, galima teigti, kad:

- Daugiausiai dėmesio Lietuvos švietimą reglamentuojančiuose teisės aktuose skiriama švietimo sistemos sandarai, jos institucijoms, pagalbos mokiniui mokytojui reglamentavimui.
- Nepakankamai dėmesio skiriama švietimo sistemos prieinamumui, jos kokybei ir besimokančiųjų motyvacijos formavimui, privačios iniciatyvos skatinimui.
- Kai kurios Chartijoje suformuluotiems teiginiams atitinkančios nuostatos Lietuvos norminiuose aktuose išdėstytos tiksliau ir išsamiau, tačiau jos menkai prieinamos vartotojui, kadangi išdėstytos daugelyje vienas kitą papildančių, patikslinančių norminių aktų.

4.3. SVEIKATOS PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ. SVEIKATOS PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ

Lyginant Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos straipsnius, reglamentuojančius sveikatos apsaugos teikimą, su Katalonijos (Ispanijos) piliečių paslaugų chartija sveikatos apsaugos srityje, galima daryti išvadą, kad šie dokumentai turi labai daug panašumų.

Chartijos atsiradimą sąlygojo visuomenės socialinis, kultūrinis, etnis, politinis bei ekonominis vystymasis, vis labiau didėjantis poreikis gerbti žmogaus teises bei atitinkami teisės aktai. Šis dokumentas aktualus ir valstybiniam ir privačiam sektoriams bei jų santykiams su piliečiais. Pavyzdyje pateikta Chartija skirstoma į šiuos skyrius:

1. Lygių teisių ir nediskriminavimo praktikos teisės.
2. Individo autonominės teisės.
3. Intymumo ir konfidencialumo teisės.
4. Genetinės santvarkos teisės.
5. Mokslinių tyrimų ir eksperimentų teisės.
6. Susirgimų prevencijos bei sveikatos apsaugos teisės.
7. Medicininių įrašų bei informacijos apie sveikatą teisės.
8. Teisės į medicinos apsaugą.
9. Teisės susijusios su pagrindine informacija apie paslaugas bei galimybes sveikatos apsaugos sferoje.
10. Sveikatos apsaugos kokybės teisės.
11. Piliečių atsakomybė sveikatos ir sveikatos apsaugos srityse.

Analizuojant pirmąjį skyrių, **lygių teisių ir nediskriminavimo praktikos teisės**, tiek Chartijoje, tiek Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymo 4 straipsnis reglamentuoja teisę į sveikatą bei sveikatos apsaugos paslaugas (Žin., 1994, Nr. 63-1231). LR Sveikatos sistemos įstatymo 5 straipsnis reguliuoja sveikatingumo veiklos principus, reglamentuoja teisę be diskriminacijos naudotis teisėmis įtvirtintomis šioje deklaracijoje. Lygianmoji LR įstatymų ir Chartijų dokumentų analizė atsispindi 7 lentelėje.

Individo autonominės teisės Chartijoje apibūdinamos labai plačiai. Pacientas turi:

- Teisę pirmiausia būti informuotas prieš paskelbiant atitinkamą diagnozę ar paskiriant gydomasias procedūras.
- Teisę rinktis gydymo būdą bei atmesti pasiūlyto gydymo būdo ar intervencijos.
- Nepilnamečių teisė gauti konsultacijas tuo atveju, kai į jo nuomonę gali būti atsižvelgiama dėl jų amžiaus ar brandos, kaip į lemiamą veiksni, galintį įtakoti intervencijos poveikį sveikatai.
- Teisę tikėtis mirties pagal individualų savigarbos suvokimą.
- Teisę pareikšti nuomonę atitinkamuose išankstiniuose dokumentuose.

Lietuvoje pacientų teises reglamentuoja Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (Žin., 1996, Nr. 102-2317) 3 ir 6 straipsniai. Intymumo ir konfidencialumo teisės reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymas.

7 lentelė. Sveikatos srityje teikiamų paslaugų apimtys pagal Lietuvos įstatymus ir Piliečių Chartijas

<i>Lietuvos Respublika</i>	<i>Katalonijos piliečių paslaugų Chartija</i>
Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų profesinės pareigos, teisės ir atsakomybė (LR Sveikatos sistemos įstatymo 50 str.)	Teisė nuspręsti kas gali dalyvauti intervencijoje į pacientą.
Tokia teisė nėra aiškiai reglamentuojama, tačiau pacientų teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas užtikrina LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 3 str.	Intymumo teisė nuogam pacientui su pagarba kitiems.
Kiekvienas pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir sveikatos priežiūros įstaigos personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas pacientui bei jam mirus (LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 3 str.)	Teisė būti slaugomam aplinkoje kuri užtikrintų asmenų intymumą, orumą, autonomiją ir saugumą.
Pacientų teisę į sveikatos priežiūrą ir nuostatas, kad Sveikatos priežiūros įstaigose pacientų teisių negalima varžyti dėl jų lyties, amžiaus, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų (LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 3 str.)	Įsitikinimų, religijos, maldų teisė.
Informacijos apie paciento buvimą sveikatos priežiūros įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą konfidencialumą net po mirties (LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 10 str.)	Informacijos konfidencialumo teisė.
Teisė į informaciją, ir kad paciento pageidavimu turi būti suteikta visa informacija, išskyrus atvejus, kai tai gali sukelti pavojų gyvybei (LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 6 str. 6 punktas)	Teisė į asmeninius duomenis gautus vykdant sveikatos priežiūrą.
Pacientas turi teisę į ligos istorijos ir kitų medicinos dokumentų kopijas (LR pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 6 str. 7 punktas)	Teisė būti paklaustam sutikimo, kad būtų galima daryti vizijų kopijas.

Lietuvos Respublikos pagrindiniuose įstatymuose nėra aiškiai reglamentuojamų **teisių susijusių su genetika**. Skirtingai nei Chartijoje, kur pacientai turi teisę į genetinius tyrimus, jų konfidencialumą, Lietuvoje biomedicininio tyrimo etikos įstatymas nurodo, kad „su žmogaus embrionais leidžiama atlikti tik klinikinius stebėjimus. Kiti biomedicininiai tyrimai su žmogaus embrionais, taip pat jų kūrimas biomedicininio tyrimo tikslais yra draudžiami. Su vaisiumi galima atlikti tik tuos tyrimus, kurio numatoma nauda tiriamam vaisiui viršija medicininę riziką“.

Teisę susijusią su moksliniais tyrimais reglamentuoja Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 7 straipsnis, kuris apibrėžia, kad be paciento rašytinio

sutikimo negalima jo įtraukti į mokymo procesą ir biomedicininis tyrimus. Įtraukiant pacientą į mokymo procesą ir mokslinius medicinos bandymus, turi būti vadovaujama nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesnė už mokslo interesus.

Susirgimų prevencijos bei sveikatos apsaugos teisės susideda:

- Teisė žinoti savivaldybės teritorijos sveikatos problemas, kurios gali kelti pavojų jiems patiems.
- Teisė į kokybišką aplinką.
- Teisė į saugų maistą bei geriamą vandenį.
- Teisė į apsaugos priemones esant normalioms sąlygoms.
- Teisė atsisakyti pasiūlytų prevencijos priemonių.

Lietuvoje teisę į kokybišką aplinką reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymo 4 straipsnis. Prevencinė medicinos pagalba pateikta 17 straipsnyje.

Medicinių įrašų bei informacijos apie sveikatą teisės išdėstomos sekančiai:

- Teisė būti informuotam apie sveikatos būklę bei gydymo procedūras.
- Teisė turėti pilnus medicininius įrašus su informacija apie jo sveikatą, klinikinę bei medicinines intervencijas atliktas atskirų gydymų metu.
- Teisė turėti priejimą prie jų medicininių įrašų.
- Teisė į rašytinę informaciją apie gydymą bei sveikatos būklę.

Lietuvoje tai reglamentuoja Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 6 straipsnis, skirtingai nei Chartijose įstatymo 9 straipsnis reglamentuoja paciento teisę nežinoti, jei jis to pats nenori, jei gali atsirasti žalingų pasekmių ir tų pasekmių negalima išvengti pateikus informaciją paciento šeimos nariams. Teisę į informacijos apie savo sveikatos būklę gavimą užtikrina LR Sveikatos sistemos įstatymo 84 straipsnio 4 punktas.

Teisė į sveikatos apsaugą pateikta:

- Teisė į kokybiškas bei visapusiškas medicinos paslaugas gyvenamosiose apylinkėse.
- Teisė pasirinkti gydymo įstaigą bei sveikatos specialistą.
- Teisė rasti reikalingus medicinos ir sveikatos priežiūros produktus reikalingus sveikatos priežiūrai.
- Teisė būti prižiūrimam išlaikant lygybės principą bei atsižvelgiant į patologiją.
- Teisė reikalauti kitos nuomonės.

Sveikatos priežiūros priimtinumą, prieinamumą ir tinkamumą reglamentuoja Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymo 5 straipsnio nuostatos. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 5 straipsnio 1 punktas nurodo, kad pacientas turi teisę pasirinkti gydytoją, slaugos specialistą ir sveikatos priežiūros įstaigą.

Teisė į bendrąją informaciją susijusią su sveikatos priežiūra bei dalyvavimu užtikrina:

- Teisę naudotis šia chartija visose gydymo įstaigose.
- Teisę gauti pagrindinę informaciją apie teikiamas paslaugas.
- Teisę žinoti kurios paslaugos apmokamos draudimo lėšomis.
- Teisę žinoti ir identifikuoti asmenis vykdančius sveikatos priežiūrą.
- Teisę skųstis bei teikti pasiūlymus.
- Teisę dalyvauti sveikatos priemonėse per institucijas, bendruomenių struktūras, socialines organizacijas.
- Teisę naudoti informacijos bei komunikacijos priemones jas diegiant ir plėtojant sveikatos sistemoje.

Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymo 45 straipsnis teigia, kad asmens sveikatos priežiūros įstaigos privalo teikti nemokamas planinės sveikatos priežiūros paslaugas, įsitikinus, kad pacientas turi teisę tokias paslaugas gauti, 47 straipsnio nuostatos reglamentuoja nemokamą sveikatos priežiūrą t.y. valstybės laiduojamos sveikatos priežiūros paslaugos apmokamos iš privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžetų, savivaldybių visuomenės sveikatos rėmimo specialiosios programos lėšų.

Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 11 straipsnis numato pacientų teisę skųstis. Manydamas, kad pažeistos jo kaip paciento teisės, pacientas raštu kreipiasi į sveikatos priežiūros vadovą. Šis ne ilgiau kaip per 5 dienas privalo išnagrinėti kreipimąsi ir raštu pranešti pacientui. Kaltės, žalos dydžio ir atlyginimo tvarką nustato komisija, kuri vadovaujasi Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 17 straipsniu.

Teisės susijusios su sveikatos priežiūros kokybe. Chartijose pagrindinės teisės:

- Teisė į kokybišką sveikatos priežiūrą tiek mokslinio tiek žmogiškojo suvokimo kontekste.
- Teisę žinoti gydymo įstaigos lygį.
- Teisę gauti tęstinį bei išplėstinį gydymą.

Apie sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų profesines pareigas, teises ir atsakomybę nurodo Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymo 50 straipsnis. 46 straipsnis nustato, kad sveikatos priežiūros įstaigos privalo turėti vidaus tvarkos taisykles ir užtikrinti, kad jos būtų prieinamos pacientams. Čia turi būti nurodyta pacientų kreipimosi į įstaigą tvarka, nemokamų paslaugų nomenklatūra, jų teikimo tvarka, pacientų teisės ir pareigos įstaigoje, pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens priežiūros įstaigas tvarka, ginčų ir konfliktų sprendimo tvarka, informacijos apie paciento būklę teikimo tvarka, ligos istorijų, ambulatorinių kortelių nuorašų darymo tvarka ir kita. 84 straipsnis teigia, kad Lietuvos Respublikos gyventojai turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigas bei jų teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas.

Piliečių atsakomybė:

- Pasirūpinti savo sveikata.
- Pasinaudoti atitinkamais ištekliais, paslaugomis bei teisėmis.
- Laikytis pagrindinių nurodymų susijusių su sveikata.
- Sutikti bei vykdyti prevencijos priemones, kad išvengtų rizikos.
- Tinkamai naudotis sveikatos sistemos paslaugomis.
- Atsakingai naudotis instaliacijomis laikantis įstatymų.
- Laikytis sveikatos įstaigos taisyklių, gerbti aptarnaujantį personalą.
- Pateikti tikrus ir patikimus duomenis susijusius su ligos identifikavimu.
- Atsisakius pasiūlyto gydymo, pasirašyti atitinkamus dokumentus.
- Nepiktnaudžiauti gydymo įstaiga, kai gydymas jau baigtas.

Lietuvos Respublikos gyventojų pareigos sveikatingumo veikloje nustatomos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymo 85 straipsniu, pagal kurį, gyventojai privalo rūpintis savo sveikata, savo nepilnamečių vaikų sveikata, savo tėvų sveikata, nepažeisti kitų asmenų sveikatos teisių, nekenkti aplinkai, mokėti privalomojo sveikatos draudimo įmokas, kurias nustato Sveikatos draudimo įstatymas.

Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 15 straipsnis numato, jog jeigu pacientas nesilaikė savo pareigų bei sveikatos priežiūros įstaigos taisyklių, su kuriomis buvo pasirašytinai supažindintas, ir tas pažeidimas prisidėjo prie jo sveikatos pablogėjimo ar mirties, sveikatos priežiūros įstaigos darbuotojų atsakomybė už žalą mažinama.

Pasigendama Lietuvos Respublikos teisės aktuose piliečių tiksliau apibrėžtos atsakomybės rūpinantis savo sveikata.

4.4. VIEŠOJO SAUGUMO PASLAUGŲ TEIKIMO LYGINAMOJI ANALIZĖ

Lyginant Lietuvos teisės aktus, reglamentuojančius viešąjį saugumo sektorių su Kanados Kvebeko Piliečių paslaugų Chartija, kurią parengė Kanados Kvebeko provincijos viešojo saugumo ministerija, galima daryti prielaidą, kad Lietuvoje viešojo saugumo politika apima tokias valstybės valdymo sritis, kurių paslaugų Chartijoje nėra: tai valstybės sienos apsauga ir nelegalios migracijos kontrolė bei Lietuvos Respublikos vadovybės ir oficialių svečių apsauga.

Lietuvoje atsižvelgiant į Valstybės ilgalaikės raidos strategijos nustatytus siekius, Viešojo saugumo plėtros strategija paremta šia vizija: **„Bus sukurta tokia viešojo saugumo sistema, kad valstybės institucijos, atsakingos už visuomenės saugumą ir (ar) viešosios tvarkos užtikrinimą,**

spręsdamos gyventojų problemas ir teikdamos jiems kokybiškas paslaugas, tikslingai, efektyviai ir racionaliai panaudodamos mokesčių mokėtojų lėšas, garantuos viešąjį saugumą“.

Nustatomas ilgalaikis viešojo saugumo sektoriaus plėtros tikslas: **pasiekti, kad 2010 metais daugiau nei pusė Lietuvos gyventojų jaustųsi saugūs.**

Lietuvoje viešasis saugumas glaudžiai susijęs su ekonomine ir socialine visuomenės plėtra. Viena vertus, ekonominė ir socialinė situacija šalyje daro įtaką galimybėms užtikrinti reikiamą viešojo saugumo lygį. Kita vertus, tinkamas viešojo saugumo užtikrinimas, ypač finansinių nusikaltimų, organizuoto nusikalstamumo, korupcijos pažabojimas, yra viena iš esminių sąlygų ekonominei ir socialinei šalies gerovei pasiekti.

Dėl ribotų finansinių galimybių valstybė kol kas negali skirti reikiamo dėmesio vaikų ir jaunimo problemoms, užtikrinti tinkamos socialinės pagalbos asocialiems bei grįžusiems iš įkalinimo vietų asmenims. Taip pat nepakankamai dėmesio skiriama ir kitų nusikaltimų priežasčių bei sąlygų šalinimui ekonominėmis, socialinėmis, švietimo ir kitomis priemonėmis. Tai mažina efektyvios nusikalstamumo prevencijos galimybes.

Tam tikru rizikos veiksnio asmens ir visuomenės saugumui yra nepakankamas viešąjį saugumą užtikrinančių institucijų finansavimas. Daugumos šių institucijų asignavimai 1999-2001 m. buvo mažinami. Tai turėjo neigiamos įtakos tiek institucijų veiklos efektyvumui, tiek viešojo saugumo būklei apskritai. Nors pastaraisiais metais finansavimo padėtis šiek tiek pagerėjo, lėšų trūkumo problema išlieka vis dar aktuali, ypač policijai, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnyboms.

Siekiant efektyviai naudoti skiriamas lėšas, valstybės institucijose diegiama integruota planavimo ir biudžeto formavimo sistema. Kiekviena institucija planuoja asignavimus, vadovaudamasi bendra metodika, įvertindama esamą būklę, atsižvelgdama į strateginius tikslus, prioritetus, numato programas ir priemones, jų įgyvendinimo efektyvumo vertinimo kriterijus. Naudojant šią metodiką atsiranda daugiau galimybių siekti veiklos efektyvumo, geresnio jos organizavimo, objektyvaus vertinimo. Šios planavimo sistemos diegimas reikalauja kvalifikacijos, todėl šalies mastu jis vyksta kol kas nepakankamai kokybiškai, nors palaipsniui tobulėja.

2006 metais buvo atliekamas Viešojo saugumo įstaigų ir saugumo jausmo vertinimas. Tyrimas atliktas vykdant Nacionalinės nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programos 2005-2006 metų įgyvendinimo priemonių plano, patvirtinto Vyriausybės 2005 m. sausio 12 d. nutarimu Nr. 12, 56 punktą.

Tyrimo tikslai:

1. Išsiaiškinti, kaip Lietuvos gyventojai vertina viešojo saugumo įstaigų darbą, saugumo jausmą bei nusikaltimų kontrolę ir prevenciją.
2. Palyginti Lietuvos gyventojų ir policijos pareigūnų požiūrį į viešąjį saugumą bei

nusikaltimų kontrolę ir prevenciją.

Tyrimų rezultatai buvo lyginami su 1997 ir 2005 metais atliktais Lietuvos gyventojų sociologinių tyrimų rezultatais.

Pagrindinės tyrimo temos:

1. Kriminogeninės padėties ir gyventojų saugumo jausmo vertinimas.
2. Vidaus reikalų ministerijai pavaldžių viešojo saugumo institucijų vertinimas.
3. Policijos veiklos vertinimas.
4. Nusikaltimų kontrolės ir prevencijos vertinimas.

Lyginant su 2005 m. tyrimo duomenimis, matyti, kad išaugo saugiai Lietuvoje ir savo gyvenamojoje vietovėje besijaučiančių gyventojų. Pastebėta tendencija, saugumo jausmo vertinimui turi įtakos amžiaus ir lyties faktoriai. Gyventojai sieja savo saugumo jausmą ir riziką tapti nusikaltimo auka kriminogeninės padėties vertinimu: kuo geriau vertina kriminogeninę padėtį tam tikroje vietoje, tuo saugiau jaučiasi bei mano, kad rizika tapti nusikaltimo auka yra mažesnė, ir atvirkščiai. Saugumo jausmo vertinimas susijęs su tam tikra vietove: kuo aplinka pačiam žmogui yra artimesnė, tuo saugiau joje jaučiasi. Saugumo jausmo vertinimui šalyje apskritai labiau turi įtakos žiniasklaida, tuo tarpu vertindami situaciją savo gyvenamojoje vietovėje (mieste, rajone) ir tuo labiau savo artimiausioje aplinkoje, respondentai labiau remiasi asmenine patirtimi. Iš visų institucijų, priskirtų Vidaus reikalų ministerijos viešojo saugumo sričiai, gyventojai per pastaruosius penkerius metus dažniausiai reikalų turėjo tik su policija.

Pastaruoju laikotarpiu viešojo saugumo strategijos įgyvendinimą, atsižvelgiant Lietuvos politinės, ekonominės ir socialinės raidos pokyčius, daugiausia lėmė narystė NATO ir Europos Sąjungoje.

Narystė NATO užtikrino Lietuvai karinio ir politinio saugumo lygį, o narystė Europos Sąjungoje sudarė sąlygas kelti ekonominės gerovės, gyvenimo kokybės lygį ir suteikė nekarinių saugumo garantijų. Įsiliejimas į šias organizacijas leido efektyviau perimti pažangią institucinę ir administracinę patirtį, gauti reikiamą finansinę ir techninę pagalbą, artimiausiu metu įsijungti į Šengeno erdvę, atvers naujas bendradarbiavimo galimybes kovojant su nusikalstamumu bei reaguojant į gamtines ar technologines nelaimes. Visa tai suteiks daugiau galimybių užtikrinti aukštą viešojo saugumo lygį ir plėtrą.

Lietuva siekia įgyvendinti Europos Sąjungos socialinį ekonominį modelį - gerovės valstybės, kurioje žemas nedarbo lygis, didelė darbo kaina, stiprios socialinės garantijos, minimalus skurstančių šeimų skaičius ir aukštas socialinės sanglaudos lygis. Toks valstybės modelis būtų pajėgus užtikrinti veiksmingą nusikaltimų prevenciją bei kontrolę ir tai lemtų nusikalstamumo mažėjimo tendencijas, o kartu ir saugesnę visuomenę. Taigi viešojo saugumo plėtra tiesiogiai

priklausys nuo rezultatų įgyvendinant valstybės ekonominės politikos ir socialinės plėtros prioritetus.

Tiek Lietuvos teisės aktuose, tiek chartijoje yra ir vienodų įsipareigojimų gyventojams: pasirūpinti asmenų ir jų gyvenamosios aplinkos apsauga gaisrų metu ir katastrofų metu, taip pat nusikaltimų prevencija ir vadovavimas teisėtvarkos palaikymo operacijų metu ir teikiant apsaugos paslaugas.

Iki 2010 metų Lietuvoje valstybės ilgalaikėje strategijoje viešojo saugumo sektoriuje įgyvendinti numatomi uždaviniai:

Sukurti bendradarbiavimo su visuomene ir kitais socialiniais partneriais sistemą, kuri skatintų visuomenę aktyviau dalyvauti viešojo saugumo užtikrinimo srityje.

1. Patobulinti teisinę bazę, skatinančią decentralizuoti nusikaltimų prevenciją ir kontrolę, įtraukti socialinius partnerius į nusikaltimų prevenciją, suformuoti visuomenės savisaugos sistemos pagrindus.

Į nusikaltimų prevencijos procesą teisinėmis priemonėmis įtraukiamos įvairios šalies institucijos. Kartu nusikaltimų prevencijos ir kontrolės planavimas perkeliamas į apskričių ir savivaldybių lygį, siekiant tiksliau identifikuoti susidariusias specifines problemas ir imtis reikalingų efektyvių priemonių jas pašalinti. Parengtos teisinės priemonės ir metodinės rekomendacijos, skatinančios visuomenės savisaugą.

2. Sukurti prevencinių programų stebėjimo ir vertinimo sistemą.

Siekiant objektyviai ir visapusiškai įvertinti nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programų efektyvumą, rengiama ir praktikoje diegiama nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programų valdymo audito ir įgyvendintų priemonių veiksmingumo vertinimo metodika.

3. Rengti personalą darbui su visuomene.

Parengtos ir įgyvendintos mokymo programos, orientuotos į viešojo saugumo padalinių pareigūnų, tiesiogiai dirbančių su gyventojais, mokymą bendrauti su visuomenės nariais, skleisti būtiną informaciją, skatinti visuomenės narių pasitikėjimą jų veikla, skatinti visuomenę įsitraukti į nusikaltimų prevenciją.

4. Parengti teisines priemones, leidžiančias privačioms saugos tarnyboms plėsti viešojo saugumo užtikrinimo paslaugas gyventojams.

Rengiami teisės aktai, reglamentuojantys privačių saugos tarnybų bei atskirų asmenų veiklą saugant gyventojus bei jų turtą. Reglamentuota šios veiklos formos, šalių teisės ir pareigos.

Stiprinti kovą su organizuotu nusikalstamumu, korupcija ir terorizmu.

1. Įgyvendinti priemones mažinant korupcijos riziką teisėsaugos institucijose. *Nagrinėjama teisinė bazė, reglamentuojanti teisėsaugos institucijų veiklą, siekiant nustatyti galimas korupcijos*

galimybes. Atsižvelgiant į šios analizės išvadas ieškoma naujų veiklos formų, užkertančių kelią korupcijos galimybei. Keičiami teisės aktai.

2. Tobulinti teisinę bazę, būtiną kovai su organizuotu nusikalstamumu ir tarptautiniu terorizmu stiprinti. *Nagrinėjamos kovos su organizuotu nusikalstamumu teisinės ir organizacinės prielaidos, nustatomos kliūtys, trukdančios efektyviai teisėsaugos institucijų veiklai šioje srityje. Analizės pagrindu keičiami teisės aktai bei imamasi organizacinių priemonių, šalinant susidariusias kliūtis. Tobulinami teisės aktai, užkertantys kelią veikti šešėlinei ekonomikai.*

3. Plėtoti bendradarbiavimą su užsienio šalių viešojo saugumo institucijomis. *Steigiami tarptautinių organizacijų nacionaliniai padaliniai, plėtojamas ryšių karininkų užsienio valstybėse tinklas. Atliekami organizaciniai darbai, padėsiantys plėtoti informacijos pasikeitimą su užsienio šalių teisėsaugos institucijomis.*

4. Stiprinti kovą su finansiniais nusikaltimais, diegti pažangias technologijas, padedančias atskleisti tokius nusikaltimus. *Ruošiamasi užtikrinti Europos Bendrijų finansinių interesų apsaugą. Šiuo tikslu bus nagrinėjama bei identifikuojamos galimos silpnos vietos nacionalinėje sistemoje, skirtoje Bendrijų finansinių interesų apsaugai. Stiprinamas įkurtas specializuotas bendradarbiavimo su OLAF padalinys (OLAF Lietuva). Tobulinami teisės aktai, skirti kovoti su pinigų plovimu. Tobulinama techninė ir programinė įranga, skirta informacijos iš šalies finansinių institucijų kaupimui, apdorojimui bei analizei.*

Modernizuoti viešojo saugumo institucijas bei jų veiklą.

1. Sukurti optimalią policijos sistemą, atitinkančią gyventojų aptarnavimo poreikius bei galimybes. *Reorganizuota policijos sistema, nustatyti policijos veiklos standartai, įdiegti policijos veiklos vertinimo kriterijai, sukurta policijos atsiskaitymo visuomenei sistema. Visoje policijos sistemoje įdiegta strateginio planavimo sistema, stiprinamas racionalus lėšų panaudojimas.*

2. Įgyvendinti veiksmingą ikiteisminio tyrimo sistemą. *Visose teisėsaugos institucijose sukurti ikiteisminio tyrimo padaliniai, parengti darbuotojai, galintys įgyvendinti naujus Baudžiamojo kodekso bei Baudžiamojo proceso kodekso įstatymus. Nauja sistema maksimaliai užtikrins asmenų teises ir laisves bei įgyvendins valstybės politiką baudžiamojo persekiojimo srityje.*

3. Įsteigti nuolatinės parengties viešojo saugumo dalinius (tarnybą). *Sukurti viešojo saugumo daliniai, sugebėsiantys operatyviai atkurti viešąją tvarką ypatingų situacijų atveju, konvojuosiantys suimtuosius ir nuteistuosius asmenis, saugantys svarbius valstybės objektus, nustatytais atvejais ir tvarka padėsiantys policijai ir Valstybės sienos apsaugos tarnybai vykdyti jų funkcijas.*

4. Pertvarkyti valstybės sienos apsaugos pajėgas, atsižvelgiant į Europos Sąjungos reikalavimus, stiprinant būsimos išorinės Europos Sąjungos sienos apsaugą. *Modernizuojama veikiančių pasienio kontrolės punktų techninė įranga. Plečiami pasienio kontrolės punktai prie Europos Sąjungos išorinės sienos. Skatinamas bendradarbiavimas su kaimyninių šalių sienos*

apsaugos tarnybomis. Derinami teisės aktai su Europos Sąjungos teisės aktais, perimama Šengeno aquis.

5. Sukurti vieną šalies gelbėjimo tarnybą, galinčią atlikti visus būtinus gelbėjimo darbus. Į vieningą instituciją, atsakingą už pagalbą gyventojams ekstremaliois bei ypatingomis situacijomis, sujungti Civilinės saugos departamentas prie Krašto apsaugos ministerijos ir Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos. Plėtojama vieno pagalbos telefono 112 veikla, kuris užtikrins greitesnę operatyvinių tarnybų paslaugų suteikimą gyventojams.

Šiuo metu Elektroninių ryšių įstatymas įpareigoja visas telefono ryšio operatores, užtikrinti, kad informacija apie tai, iš kur skambinama bendruoju pagalbos telefono numeriu 112, būtų prieinama pagalbos tarnyboms.

6. Sukurti ir įgyvendinti pareigūnų profesinio rengimo sistemą, atitinkančią Europos Sąjungos reikalavimus. *Sukurta žinybinė profesinio rengimo ir kvalifikacijos kėlimo sistema, leidžianti racionaliau planuoti personalo poreikį, rengti būtinausius tuo metu reikalingus specialistus, operatyviai perkvalifikuoti turimą personalą atsižvelgiant į viešojo saugumo užtikrinimo problematiką.*

7. Stiprinti priemones, užtikrinančias šalies vadovų bei oficialių šalies svečių apsaugą. *Diegiamos naujos techninės priemonės, apsaugos technologijos, padėsiančios efektyvinti šalies vadovų apsaugą, racionaliau panaudoti šiam tikslui skiriamus finansinius resursus.*

Atskiros tarnybos nagrinėjančios piliečių skundus viešojo saugumo klausimais Lietuvoje nėra. Vidaus reikalų ministerija Lietuvoje iš tikrųjų turėtų būti atsakinga už šalies viešąjį saugumą. Kalbant apie viešąjį saugumą (siauresne prasme), kuri užtikrina policija, yra didelė Vidaus reikalų ministerijos atsakomybė, kadangi daugelis skundų dėl kartais nepatenkinamo policijos pareigūnų darbo patenką būtent į ministeriją. Kalbant apie viešąjį saugumą platesne prasme šioje grandyje yra ir prokuratūra ir teismai. O Lietuvoje susiklosčiusi keista tradicija – institucijos pačios sau rengia įstatymus, tad jos turi teises, pareigas, bet dingsta atsakomybė ir kontrolė.

2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės (Žin., 2007, Nr. 94-3779), reglamentuojančias valstybinių institucijų ir įstaigų veiksmus priimant ir nagrinėjant asmenų prašymus. Patvirtinus taisyklės, atskirtas asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo reglamentas. Tai leis greičiau ir geriau išnagrinėti asmenų prašymus, pagerins asmenų aptarnavimo kokybę. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Seimo kontrolieriui.

Seimo kontrolierių veiklos tikslas – ginti žmogaus teisę į gerą viešąjį administravimą, užtikrinantį žmogaus teises ir laisves, prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. Pareiškėjas turi teisę pateikti Seimo kontrolieriui skundą dėl pareigūnų piktnaudžiavimo ar biurokratizmo, jei mano, kad tuo buvo pažeistos jo teisės ir laisvės. Skundai paprastai paduodami raštu. Jeigu skundas gautas žodžiu, telefonu arba Seimo kontrolierius nustatė pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeistų žmogaus teisių ir laisvių požymių iš visuomenės informavimo priemonių bei iš kitų šaltinių, seimo kontrolierius gali pradėti tyrimą savo iniciatyva. Seimo kontrolierių tarnyba yra parengusi skundo pateikimo blanką. Skundams paduoti nustatomas vienerių metų terminas nuo skundžiamų veiksmų padarymo ar skundžiamo sprendimo sprendimo priėmimo. Skundai, paduoti praėjus šiam terminui, netiriami, jeigu Seimo kontrolierius nenusprendžia kitaip.

Apibendrinant apžvalgos rezultatus, galima teigti, kad:

- Daugiausiai dėmesio Lietuvos viešąjį saugumą reglamentuojančiuose teisės aktuose skiriama teisinių dokumentų parengimui, bet ne viešojo saugumo funkcijų užtikrinimui.
- Tam tikru rizikos veiksniais asmens ir visuomenės saugumui yra nepakankamas viešąjį saugumą užtikrinančių institucijų finansavimas.
- Lietuvoje viešasis saugumas glaudžiai susijęs su ekonomine ir socialine visuomenės plėtra.

5. IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

Atlikta mokslinės literatūros, Piliečių chartijų ir LR teisės aktų turinio lyginamoji analizė leidžia padaryti **tokias išvadas ir pasiūlymus**:

1. Atsižvelgdami į analizuotus Chartijų dokumentus galima rekomenduoti inicijuoti Piliečių chartijų steigimą kaip priemonę kelti paslaugų teikimo kokybę Lietuvoje ir siekiant aukštų jų atlikimo standartų. Tai turėtų būti politinis žingsnis, kuriuo būtų siekiama įgyvendinti LR Konstitucijos 5 strp. nuostatą apie valdžios institucijų tarnavimą žmonėms ir kartu būtų siekiama įgyvendinti LR Seimo nutarimo „Dėl Valstybės ilgalaikės raidos strategijos“ nuostatas.

2. Remiantis kitų užsienio šalių patirtimi galima tikėtis, kad toks politinis žingsnis atsilieptų tiek valdžios institucijų veiklai, tiek ir visuomenės gyvenimui. Chartijų pasirašymas galėtų padėti valdžios institucijoms geriau permąstyti ir suvokti savo tikslus neapsiribojant tik teisės aktų įgyvendinimu, kas kur kas dažniau sukelia tik perdėtą orientaciją į procedūrinius dalykus (kas piliečių dažnai įvardijama biurokratizmo terminu), nebesuvokiant nei savo veiklos masto ar galutinio tikslo, nei tenkančios atsakomybės prieš visuomenę. Siektinas rezultatas būtų didesnė valstybės tarnautojų ir organizacijų atskaitomybė už veiklą, didesnis viešumas, skaidrumas informuojant apie paslaugų vertinimo kriterijus, jų atlikimą, didesnis valstybės tarnautojų pasitenkinimas atliekam veikla, pakilusi viešojo sektoriaus paslaugų kokybė, didesnis piliečių pasitenkinimas valdžios institucijų teikiamomis paslaugomis.

3. Chartijoje turėtų atsispindėti bandymas kelti paslaugos teikėjo ir gavėjo pasitikėjimą vienas kitu, teikiamų paslaugų kokybę, akcentuojant institucijos tikslus, paslaugų teikimo principus, jų veiklos monitoringą, kartu numatant galimybę piliečiams/vartotojams skųstis dėl paslaugų kokybės. Jose gali būti numatomos ir paslaugos vertinimo kriterijai, ir jos atlikimo laikas. Chartijos turi būti viešinamos, apie jas visuomenė turi būti informuota naudojant įvairius tradicinius ir netradicinius kanalus (TV, radijas, spauda, e-žiniasklaida ir kt.).

4. Chartijos suteiktų galimybę piliečiams dalyvauti įtakojant visuomeninių reikalų svarstymą kitaip nei dalyvaujant rinkimuose ar partijų/visuomeninių organizacijų veikloje. Piliečių įgalinimas įtraukiant juos į paslaugų vertinimo kriterijų kūrimą, monitoringo procesą galėtų paskatinti didesnę vartotojų susidomėjimą kaip leidžiami mokesčių mokėtojų pinigai. Valdžios institucijos galėtų dažniau vykdyti vartotojų apklausas dėl teikiamų paslaugų kokybės panašiai kaip kad privatus sektorius užsako marketingo tyrimus.

5. Siekiant parengti Piliečių chartiją rekomenduotini būtų tokie žingsniai: darbo grupės, kuri turėtų parengti tokį dokumentą, sukūrimas; visų organizacijos suinteresuotųjų pusių identifikavimas ir jų atstovų įtraukimas į jau sudarytą darbo grupę. Tokia grupė turėtų rengti dokumento projektą, konsultuodamasi su suinteresuotomis pusėmis, klientais ir personalu, ir atlikti veiklos monitoringą.

Projektinis variantas turi būti išplatintas, o vėliau patobulintas pagal išsakytus pasiūlymus, apie jį informuojant aukštesnes valdžios instancijas ir pakoreguojant pagal jų siūlymus. Apie Ministerijos lygyje patvirtintą Chartiją bandoma informuoti visais lygmenimis (internetas, asmeniniai laišakai suinteresuotoms pusėms) ir kartu numatomas asmuo, kuris bus atsakingas už jos efektyvų įgyvendinimą.

6. LR teisės aktų ir Piliečių Chartijų tekstų lyginamoji ir turinio analizė leidžia teigti, kad kai kurios Chartijoje suformuluotiems teiginiams atitinkančios nuostatos Lietuvos norminiuose aktuose išdėstytos tiksliau ir išsamiau, tačiau jos menkai prieinamos Lietuvos vartotojui, kadangi išdėstytos daugelyje vienas kitą papildančių, patikslinančių norminių aktų. Kitas dalykas, kad Chartija kaip rašytinis dokumentas neturi teisinės galios ir daugiau gali būti vertinamas kaip vidinis organizacijos/institucijos įsipareigojimas geriau ir efektyviau tarnauti tenkinant visuomenės interesus bei poreikius. Aukščiau minėtų šalių ne tik Chartijų, bet ir įstatymų analizė leistų padaryti labiau apibendrinančias išvadas, bet toks uždavinys šioje studijoje nebuvo keliamas.

7. Tikslinga tobulinti visą eilę įstatymų ar poįstatyminių aktų reglamentuojančių teikiamų paslaugų kokybę švietimo, socialinių reikalų, medicinos ir viešojo saugumo srityse.

8. Lietuvos teisės aktai socialinės apsaugos srityje nenumato, kad paslaugų vartotojai būtų įtraukiami į socialinių paslaugų kokybės vertinimo veiklą. Taip pat nėra numatyta, kaip dažnai turėtų vykti paslaugų kokybės vertinimas. Todėl galima teigti, kad Lietuvoje nėra sukurtos vieningos socialinių paslaugų kokybės vertinimo sistemos.

Socialinių paslaugų įstatymas numato, kad dėl skirtingų socialinių paslaugų netinkamo teikimo skūstis reikia skirtingoms institucijoms. Eiliniam piliečiui tai pakankamai sudėtingas uždavinys. Todėl galima daryti išvadą, kad skundų teikimo tvarka bei jų nagrinėjimo procedūros Lietuvoje per daug sudėtingos ir sunkiai suprantamos eiliniam piliečiui, tos paslaugos vartotojui.

9. Visuose Lietuvos švietimo lygiuose nėra užtikrinamas pakankamas švietimo paslaugų prieinamumas specialiųjų poreikių asmenims, informacinio prieinamumo problemos vis dar stabdo aktyvesnį dalyvavimą mokymosi visą gyvenimą sistemoje. Lietuvos mokykla, lyginant su kitomis šalimis, išskirtinai prastai garantuoja vaiko fizinį ir psichinį saugumą.

Daugiausiai dėmesio Lietuvos švietimą reglamentuojančiuose teisės aktuose skiriama švietimo sistemos sandarai, jos institucijoms, pagalbos mokiniui mokytojui reglamentavimui. Nepakankamai dėmesio skiriama švietimo sistemos prieinamumui, jos kokybei ir besimokančiųjų motyvacijos formavimui, privačios iniciatyvos skatinimui.

10. Lietuvos Respublikos teisės aktuose pasigendama piliečių tiksliau apibrėžtos atsakomybės rūpinantis savo sveikata. Skirtingai nei sveikatos srities chartijoje, kur pacientai turi teisę į genetinius ir biocheminius tyrimus, jų konfidencialumą, Lietuvoje biomedicininio tyrimo etikos įstatymas nurodo, kad „su žmogaus embrionais leidžiama atlikti tik klinikinius stebėjimus.

11. Lyginant Lietuvos teisės aktus, reglamentuojančius viešąjį saugumo sektorių su Kanados Kvebeko Piliečių paslaugų chartija, kurią parengė Kanados Kvebeko provincijos viešojo saugumo ministerija, galima daryti prielaidą, kad Lietuvoje viešojo saugumo politika apima tokias valstybės valdymo sritis, kurių paslaugų chartijoje nėra: tai valstybės sienos apsauga ir nelegalios migracijos kontrolė bei Lietuvos Respublikos vadovybės ir oficialių svečių apsauga.

Dėl ribotų finansinių galimybių valstybė kol kas negali skirti reikiamo dėmesio vaikų ir jaunimo problemoms, užtikrinti tinkamos socialinės pagalbos asocialiems bei grįžusiems iš įkalinimo vietų asmenims. Taip pat nepakankamai dėmesio skiriama ir kitų nusikaltimų priešasčių bei sąlygų šalinimui ekonominėmis, socialinėmis, švietimo ir kitomis priemonėmis. Tai mažina efektyvios nusikalstamumo prevencijos galimybes.

Daugiausiai dėmesio Lietuvos viešąjį saugumą reglamentuojančiuose teisės aktuose skiriama daugiau teisinių dokumentų parengimui, bet ne viešojo saugumo funkcijų užtikrinimui. Tam tikru rizikos veiksniu asmens ir visuomenės saugumui yra nepakankamas viešąjį saugumą užtikrinančių institucijų finansavimas. Lietuvoje viešasis saugumas glaudžiai susijęs su ekonomine ir socialine visuomenės plėtra. Atskiros tarnybos nagrinėjančios piliečių skundus viešojo saugumo klausimais Lietuvoje nėra.

12. LR teisės aktuose reglamentuojant paslaugų teikimą atskirose visuomenės gyvenimo srityse ne visuomet pakankamas dėmesys skiriamas paslaugos atlikimo standartams. Dažnai tie standartai nėra pakankamai įsisąmoninti ir vykdomi. Todėl ypatingą dėmesį reiktų skirti ne tik paslaugos atlikimo standartų reglamentavimo teisinei praktikai, bet ir jų įgyvendinimui, paslaugos standartų viešinimui įvairiomis formomis ir būdais.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Pirie M. Blueprint for a revolution. 1992.
<http://www.adamsmith.org/policy/publications/pdf-files/blueprint-for-a-revolution.pdf>;
2. Citizen charter. Department of Administrative reforms.
<http://ar.delhigovt.nic.in/ar1/citizen.html>;
3. Hampshire County Council Charter Initiatives, Social Services Charter Of Service.
www.hants.gov.uk/scrmxn/c9775.html;
4. Sinn Fein – Rights for All a Charter for Senior Citizens. www.sinnfein.ie;
5. Comhairle Customer Service Charter. www.comhairle.ie ;
6. Kendriya Vidyalaya Sanhathan [KVS] Citizens' Charter.
<http://www.kv4jal.com/CC.html>;
7. Lebanese Republic Office of the Ministre of State for Administrative Reform, Citizens Charter for Education.
<http://www.omsar.gov.lb/docs/Charters2007/ENGLISH/PUBLIC%20FUNDS.pdf>;
8. Citizens Charter for Government hospital of Nagaland.
<http://nagahealth.nic.in/Chartered%20Citizens%20Pages/Citizens%20Charter.htm>;
9. Citizens Charter. <http://www.jipmer.edu/>;
10. Charter Of Citizens' Rights and responsibilities Regarding Health and Health Care.
<http://www.gencat.net/salut/depsan/units/sanitat/pdf/drightscharter.pdf>;
11. Citizen Service Charter .
http://www.msp.gouv.qc.ca/msp/msp_en.asp?txtSection=politiques&txtCategorie=services;
12. Tasmanian Government Information Security Charter .
http://www.egovernment.tas.gov.au/themes/information_security_and_management/common_no_de/resources/public/isam-reso-open-isec-charter.pdf;
13. Police Service Commission, Service Charter. <http://www.psc.gov.ng/>;
14. Service Charter. www.servicecanada.gc.ca/en/about/charter.shtml;
15. Leichhardt Municipal Council Citizen Service Charter. www.leichhardt.nsw.gov.au;
16. A Short History of Citizens League. www.citizensleague.org/who/history/;
17. The Ministry of Interior of the Czech Republik.
www.mvcr.cz/sprava/2006/charta/en/zakaznika.html;
18. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimas "Dėl Valstybės ilgalaikės raidos strategijos". 2002 m. lapkričio 12 d. Nr. IX-1187. Žin., 2002, Nr. 113-5029;
19. OECD. Service quality initiatives. Paris: OECD. 1996;
20. The citizens' charter: Indian experience. <http://www.goicharters.nic.in/cciniative.htm>;

21. Citizens' charter. FAQs. <http://www.goicharters.nic.in/faqs.htm>;
22. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas, 1999-06-17 Nr. VII-1234, nauja redakcija aktuali nuo 2005-06-09, (Žin., 2005-06-09, Nr. VIII-1234);
23. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493, (Žin., 2006, Nr. 17-589);
24. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-04-05 įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“, (Žin., 2006, Nr. 43-1570);
25. Hampshire apskrities (Jungtinė Karalystė) socialinių paslaugų teikimo chartija;
26. Lietuvos Respublikos švietimo (Žin., 2003, Nr. 63-2853) įstatymas;
27. Specialiojo ugdymo įstatymas (Žin., 1998, Nr. 115-3228);
28. Profesinio mokymo įstatymas (Žin., 1997, Nr. 98-2478);
29. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo įstatymas (Žin., 1998, Nr. 66-1909);
30. Jaunimo politikos pagrindų įstatymas (Žin. 2003, Nr. 119-5406);
31. Transporto lengvatų įstatymas (Žin., Nr. 32-890);
32. Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas (Žin., 2003, Nr. 15-597);
33. Lietuvos Respublikos Konstitucija (Žin., 1992, Nr. 33-1014) 53 straipsnis;
34. Lietuvos Respublikos Sveikatos sistemos įstatymą (Žin., 1994, Nr. 63-1231);
35. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas (ŽIN., 1996, Nr. 102-2317);
36. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas (Žin., 1996, Nr. 66-1572) ;
37. Nacionalinio saugumo pagrindų įstatymas (Žin., 1997, Nr. 2-16, 2003, Nr. 32-1309);
38. Lietuvos Respublikos Konstitucija (Žin., 1992, Nr. 33-1014);
39. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Žin., 2000, Nr. 74-2262, 2000, Nr. 77, 80, 82);
40. Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. gegužės 28 d. nutarimas Nr. IX-907 „Dėl Nacionalinio saugumo strategijos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 56-2233);
41. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2003 m. liepos 2 d. įsakymas Nr. 1V-250 „Dėl Viešojo saugumo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 113-5092);
42. Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. kovo 20 d. nutarimas Nr. IX-1383 „Dėl Nacionalinės nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 32-318);
43. Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. sausio 17 d. nutarimas Nr. IX-711 „Dėl Nacionalinės kovos su korupcija programos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 10-355);
44. Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. kovo 20 d. nutarimas Nr. IX-1383 „Dėl Nacionalinės nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 32-1318);

45. Lietuvos Respublikos Seimo 2000 m. balandžio 13 d. nutarimas Nr.VIII-1620 „Dėl Lietuvos Respublikos civilinės saugos ir gelbėjimo sistemos plėtotės programos patvirtinimo“ (Žin., 2000, Nr. 33-924);

46. Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. gegužės 30 d. nutarimas Nr. IX-911 „Dėl Valstybės sienos apsaugos sistemos plėtotės programos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 57-2301);

47. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. gegužės 19 d. nutarimas Nr. 558 „Dėl Prekybos žmonėmis prevencijos bei kontrolės 2005-2008 metų programos patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 65-2333);

48. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. balandžio 7 d. nutarimas Nr. 389 „Dėl Šengeno priemonės programos patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 47-1575);

49. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. balandžio 7 d. nutarimas Nr. 387 „Dėl Kompleksinės autotransporto priemonių vagysčių prevencijos ir kontrolės 2005-2007 metų programos patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 47-1573);

50. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. sausio 29 d. nutarimas Nr. 141 „Dėl Areštinių renovavimo ir asmenų laikymo sąlygų gerinimo 2003-2007 metų programos patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 13-505);

51. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. sausio 12 d. nutarimas Nr. 12 „Dėl Nacionalinės nusikaltimų prevencijos ir kontrolės programos 2005-2006 metų įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. 6-158);

52. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gegužės 14 d. nutarimas Nr. 544 „Dėl Lietuvos Respublikos civilinės saugos ir gelbėjimo sistemos plėtotės programos įgyvendinimo priemonių patvirtinimo“ (Žin., 2001, Nr. 42-1456).