



Labklājības ministrija

Sociālā dienesta darba uzraudzības nodrošināšana

**Sociālo pakalpojumu kvalitātes
kontroles departaments**

2016.gada 26.februāris



Labklājības ministrija

Iestādes vadītājs ir atbildīgs par iekšējās kontroles sistēmas izveidi, uzraudzību un uzlabošanu, nodrošinot pastāvīgu, ekonomisku, efektīvu un lietderīgu iestādes darbību atbilstoši [Valsts pārvaldes iekārtas likumā](#) noteiktajiem valsts pārvaldes principiem un normatīvo aktu prasībām.

Iekšējās kontroles sistēma- ir pasākumu komplekss, kuru iedibina vadība, lai mazinātu iespējamos riskus un sasniegtu rezultātus atbilstoši izvirzītajiem mērķiem

(08.05.2012. MK not. 326 Noteikumi par iekšējās kontroles sistēmu tiešās pārvaldes iestādēs)



Labklājības ministrija

Iekšējās kontroles sistēma sastāv no šādiem savstarpēji saistītiem elementiem:

- ✓ **iestādes darbības plānošana** (iestādes mērķi, vērtības, apstiprināti vadības dokumenti (stratēģiskie plāni, gada plāni), sasniedzamie rezultatīvie rādītāji, darbiniekiem noteiktie mērķi)
- ✓ **kontroles vides izveidošana** (atbilstoša struktūra, apstiprināti darbinieku amata apraksti, reglamenti, iekšējās kārtības noteikumi, apstiprinātas ētikas prasības, u.c.)
- ✓ **risku noteikšana, analīze un novērtēšana** (apzināti iekšējie/ārējie riski, novērtēta riska rašanās varbūtība un ietekme, apzināts iestādes pieņemamais risku līmenis)
- ✓ **kontroles pasākumu īstenošana** (noteiktas un ieviestas iekšējās procedūras, izveidota sistēma pārskatu sniegšanai, darbinieku novērtēšana u.c. kontroles pasākumi)
- ✓ **informācijas un saziņas nodrošināšana** (darbinieki informēti par iestādes darbību regulējošiem dokumentiem, informācijas aprīte, dokumentu aprītes un uzglabāšanas sistēma, informācijas drošība)
- ✓ **uzraudzība** (iekšējo kontroļu darbības novērtēšana, trūkumu novēršana, auditu/pārbažu rezultātu izvērtējums u.c.)



Labklājības ministrija

Sociālo gadījumu vadīšanas uzraudzība un novērtēšana

- ✓ **saprotami un precīzi definēti darbinieku pienākumi un atbildība** (atbilstoši faktiski veicamajiem darbiem, profesiju klasifikatoram, struktūrai)
- ✓ **noteikta vienota pieeja sociālo gadījumu vadīšanā** (noteiktas vienotas veidlapas, norādījumi klienta lietas dokumentēšanai)
- ✓ **noteikta atbildīgā persona klientu lietu novērtēšanā** (izvērtējot dienesta lielumu, struktūru, kompetences u.c.)
- ✓ **vienota pieeja sociālā darba procesa novērtējumam** (novērtēšanas kritēriji t.sk. pēc būtības, savlaicīgums, biežums, apjoms, trūkumu novēršana, dokumentēšana)



Labklājības ministrija

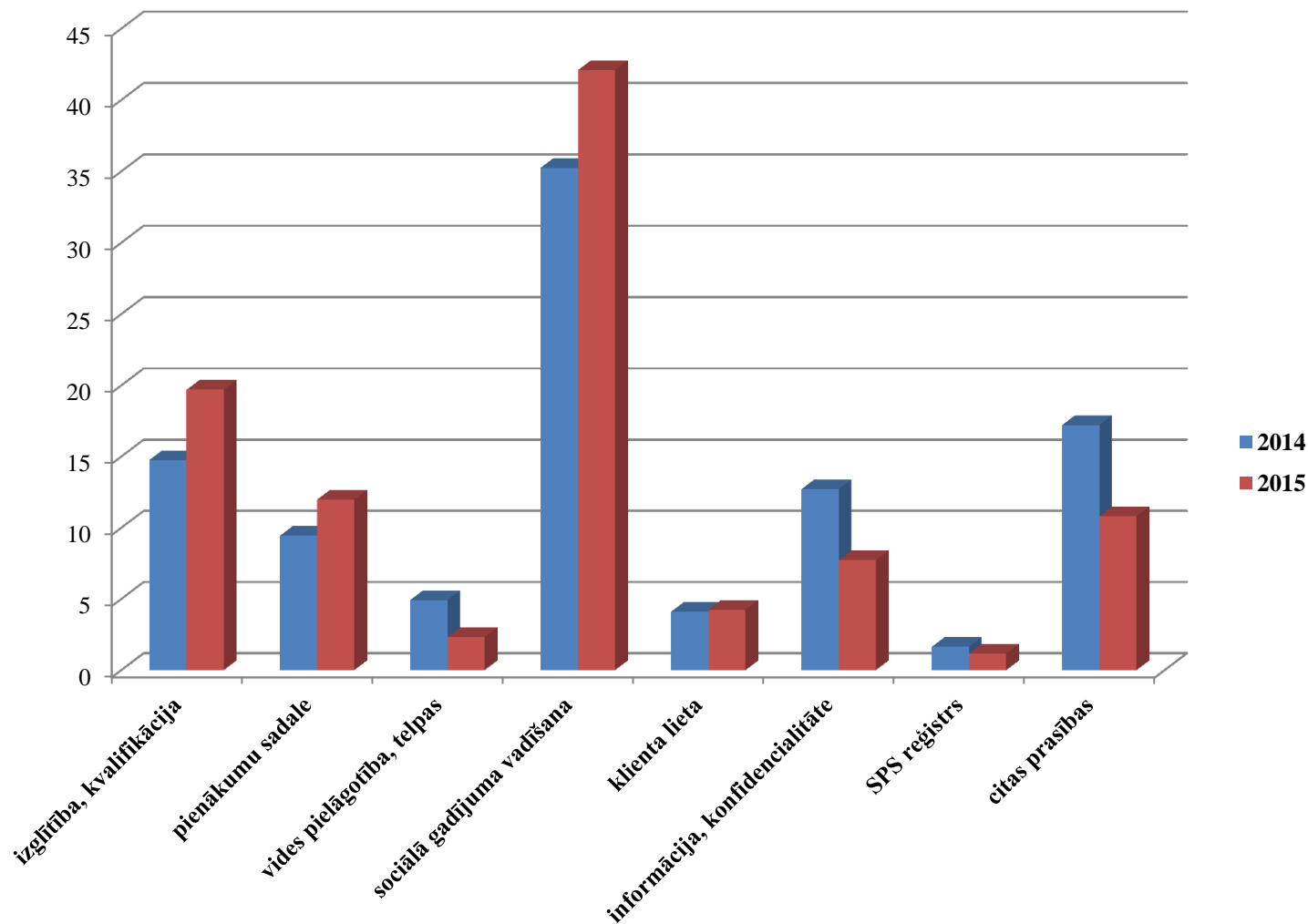
Kritēriji, vērtējot sociālā gadījuma vadīšanu

- ✓ **klienta sākotnējās situācijas novērtējums** (pamatinformācija par ģimeni un tās locekļiem, iespējamiem riskiem un resursiem ģimenē, sociālā situācija, informācija no iepriekšējās dzīves vietas, citām personām, apsekošana dzīvesvietā, informācijas aktualitāte u.c.)
- ✓ **problēmas definējums, mērķu noteikšana, konkrēti terminēti uzdevumi, sagaidāmie rezultāti** (rehabilitācijas plāns, vienošanās ar klientu, sadarbība ar citām institūcijām, resursu piesaiste, tikšanās regularitāte, risku izvērtējums u.c.)
- ✓ **sociālās rehabilitācijas plāna realizēšana** (uzdevumu izpilde/ neizpilde, sadarbība ar klientu, ar citām iesaistītajām institūcijām, sarunu/ konsultāciju apraksts)
- ✓ **novērtējums** (novērtēšanas metodes, sociālā gadījuma gaitas vērtējums, t.i. noteikto mērķu izpilde/neizpilde, neizpildes iemesli, klienta sadarbība, motivācija, institucionālā sadarbība, turpmākās darbības, uzraudzības periodiskums u.c.)
- ✓ **klienta lietas saturiskā kvalitāte** (hronoloģija, izsekojamība, apjomīguma samērīgums, ārējo un iekšējo resursu loģiska piesaiste, savlaicīgi apzināti un novērsti riski u.c.)
- ✓ **lietas noformēšana un uzglabāšana**
- ✓ **vienotu veidlapu pielietošana**



Labklājības ministrija

Neatbilstības % pa grupām, 2014.- 2015. gads





Labklājības ministrija

Noderīga informācija

✓ **Klienta kartes paraugs**

<http://www.lm.gov.lv/text/3141>

✓ **Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas
metodiskie materiāli**

http://www.bti.gov.lv/lat/metodiska_palidziba/

✓ **Ministrijas kritēriji sociālā dienesta pakalpojuma
atbilstības un kvalitātes novērtēšanai**



Labklājības ministrija

PALDIES PAR UZMANĪBU!

**Sociālo pakalpojumu kvalitātes kontroles departamenta
direktore Inese Kukure**

Inese.Kukore@lm.gov.lv, 67021564

direktora vietniece Dzintra Kandere,

Dzintra.Kandere@lm.gov.lv, 67021650