****

Pētījums veikts ar Eiropas Sociālā fonda finansiālu atbalstu Labklājības ministrijas īstenotā

projekta Nr. 9.2.1.1/15/I/001 “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās”

iepirkuma Nr. LRLM2022/28-3-03/21ESF “Par pētījuma ex-post veikšanu” ietvaros.

Par pētījuma saturu atbild īstenotājs, un tajā nav atspoguļots Eiropas Komisijas viedoklis.



**Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās: ex-post pētījums**

**Starpziņojums par sabiedrības (pašvaldību iedzīvotāju) viedokli par pašvaldības sociālo dienestu, tā veikumu iedzīvotāju dzīves kvalitātes ietekmēšanā un tā reputāciju**

**Sociālo dienestu klientu apmierinātības ar sociālā darbinieka sniegto atbalstu sociālo problēmu risināšanā mērījumi un to novērtēšana**

atbilstoši 2022.gada 5. septembra līgumam Nr. LM2022\_24-1-1321\_96e “Par pētījuma ex-post veikšanu”

Izpildītājs:



2023. gada 23. janvāris

(Precizēts un papildināts saskaņā ar LM komentāriem 2023. gada 6. februārī)

***Saīsinājumi***

ES – Eiropas Savienība

ESF – Eiropas Sociālais fonds

### ***Terminu skaidrojums***

**Administratīvi teritoriālā reforma** – vietējo pašvaldību reforma, apvienojot pašvaldības ilgtspējīgākās un ekonomiski spēcīgākās vienībās, kas spēj nodrošināt likumā minēto pašvaldību autonomo funkciju izpildi salīdzināmā kvalitātē un pieejamībā, tika īstenota saskaņā ar Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likumu, kas Saeimā tika pieņemts 2020. gada 10. jūnijā un stājās spēkā 2021. gada 1. jūlijā.

**[Ienākumu] kvintiļu grupa** – viena piektā daļa (20%) no apsekoto mājsaimniecību skaita, kuras sagrupētas pieaugošā secībā pēc to rīcībā esošajiem ienākumiem uz vienu mājsaimniecības locekli. Pirmā kvintiļu grupa ietver mājsaimniecības ar zemākajiem ienākumiem, bet piektā kvintiļu grupa ietver mājsaimniecības ar augstākajiem ienākumiem.[[1]](#footnote-1)

**Statistiskie reģioni** atbilst 07.12.2021. MK rīkojumā Nr. 911 “Par Latvijas Republikas statistiskajiem reģioniem un tajos ietilpstošajām administratīvajām vienībām” noteiktajam. Rīkojums paredz Latvijas teritorijas iedalījumu sešos statistiskajos reģionos, uzskaitot pašvaldības, kas tajos ietilpst. Rīgas reģionā ietilpst Rīgas valstspilsēta; Pierīgas reģionā: Jūrmalas valstspilsēta; Ādažu novads, Ķekavas novads, Limbažu novads, Mārupes novads, Ogres novads, Olaines novads, Ropažu novads, Salaspils novads, Saulkrastu novads, Siguldas novads, Tukuma novads; Vidzemes reģionā: Alūksnes novads, Cēsu novads, Gulbenes novads, Madonas novads, Smiltenes novads, Valkas novads, Valmieras novads, Varakļānu novads; Kurzemes reģionā: Liepājas valstspilsēta, Ventspils valstspilsēta; Dienvidkurzemes novads, Kuldīgas novads, Saldus novads, Talsu novads, Ventspils novads; Zemgales reģionā: Jelgavas valstspilsēta; Aizkraukles novads, Bauskas novads, Dobeles novads, Jelgavas novads, Jēkabpils novads; Latgales reģionā: Daugavpils valstspilsēta, Rēzeknes valstspilsēta; Augšdaugavas novads, Balvu novads, Krāslavas novads, Līvānu novads, Ludzas novads, Preiļu novads, Rēzeknes novads[[2]](#footnote-2).

**Valstspilsēta** saskaņā ar Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likuma 8. panta 3. daļu ir Daugavpils, Jelgava, Jēkabpils, Jūrmala, Liepāja, Ogre, Rēzekne, Rīga, Valmiera un Ventspils.

### ***Attēlu saraksts***

|  |  |
| --- | --- |
| 1. attēls. Ex-post pētījuma mērķa grupas …………………………………………………………… | 7 |
| 2. attēls. Uzticēšanās sociālajiem dienestiem (%) …………………………………………………... | 13 |
| 3. attēls. Uzticēšanās sociālajiem dienestiem: tautība, reģions un dzīvesvieta (%) ………………… | 14 |
| 4. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums: visi aptaujātie (%) …………………………………………………………………………………………………... | 16 |
| 5. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums: visi sociālo dienestu klienti (%) …………………………………………………………………………………. | 17 |
| 6. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums: aptaujātie, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības (%) ……………………….. | 18 |
| 7. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: atbalsts ģimenēm ar bērniem (%) …………………………………………………………………………………………. | 19 |
| 8. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: atbalsts aizbildņiem un audžuģimenēm (%) …………………………………………………………………………………. | 19 |
| 9. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: algoto pagaidu sabiedrisko darbu koordinēšana (%) ………………………………………………………………... | 20 |
| 10. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: motivācijas pašiem uzlabot savu materiālo situāciju veicināšana (%) …………………………………………………... | 21 |
| 11. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: atbalsts cilvēkiem ar atkarībām (%) ……………………………………………………………………………………….. | 21 |
| 12. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: palīdzība iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (%) ……………………………………………………… | 22 |
| 13. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: aprūpe mājās (%) …… | 23 |
| 14. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: pabalstu piešķiršana (%) …………………………………………………………………………………………………... | 23 |
| 15. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: zupas virtuves un pārtikas paku nodrošinājums (%) …………………………………………………………………… | 24 |
| 16. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: dienas aprūpes centru darbība (%) ………………………………………………………………………………………….. | 25 |
| 17. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: patversmju un nakts patversmju darbs (%) ……………………………………………………………………………….. | 25 |
| 18. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: pansionātu un sociālo dzīvokļu nodrošināšana (%) ………………………………………………………………………… | 26 |
| 19. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu nodrošināšana (%) ……………………………………… | 26 |
| 20. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs (%) ……………………………………………………………………….. | 27 |
| 21. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem (%) ………………………………………………………………... | 28 |
| 22. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: atbalsts no vardarbības cietušām personām (%) ……………………………………………………………………………... | 28 |
| 23. attēls. Sociālo dienestu klientu īpatsvars un to raksturojums …………………………………… | 29 |
| 24. attēls. Sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (%) ………… | 30 |
| 25. attēls. Saskarsmes biežums ar sociālo dienestu pēdējo divu gadu laikā ………………………... | 31 |
| 26. attēls. Sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemesli (%) …………………………………. | 32 |
| 27. attēls. Sadarbības ar sociālo dienestu pamats – personiska vai ārēja iniciatīva (%) ……………. | 33 |
| 28. attēls. Informācijas iegūšanas veidi par pašvaldības sociālo dienestu: 2017. un 2022. gads (%) . | 34 |
| 29. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā (%) ……………………………………….. | 35 |
| 30. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā: visi aptaujātie 2017. un 2022. gads (%) …. | 36 |
| 31. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā: sociālo dienestu klienti 2017. un 2022. gads (%) ……………………………………………………………………………………………... | 37 |
| 32. attēls. Potenciālie sociālo dienestu klienti – iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet tajā nevērsās ………………………………………………... | 38 |
| 33. attēls. Nevēršanās iemesli sociālajā dienestā (%) ………………………………………………. | 39 |
| 34. attēls. Vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu. 2017. un 2022. gads (%) ……. | 40 |
| 35. attēls. Apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (%) …………………………………………………………………………………………………... | 41 |
| 36. attēls. Personīgu klātienes konsultāciju īpatsvars sadarbībā ar sociālā dienesta darbinieku (%) .. | 42 |
| 37. attēls. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums (%) ……………………... | 43 |
| 38. attēls. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums (%) ……………………... | 44 |
| 39. attēls. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums (%) ……………………... | 45 |
| 40. attēls. Informētība par sociālā dienesta iespējām piesaistīt citas institūcijas un speciālistus klientu problēmu risināšanai ……………………………………………………………………… | 48 |
| 41. attēls. Informētība par konkrētu valsts un pašvaldību institūciju un speciālistu iespējamo iesaisti sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai (%) ………………………………………….. | 49 |
| 42. attēls. Citu valsts un pašvaldības institūcijas un speciālistus piesaistīšanas biežums sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai (pēdējās sadarbības pieredzes gadījums) …………………… | 50 |
| 43. attēls. Sociālā dienesta darbinieka aktivitātes, piesaistot citas institūcijas vai speciālistus (%) ... | 50 |
| 44. attēls. Valsts un pašvaldību institūcijas un speciālisti, kas iesaistīti sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai (%) …………………………………………………………………………… | 51 |
| 45. attēls. Sociālo dienestu klientu aktivitāte izmantot ieteikto citu valsts un pašvaldību institūciju vai speciālistu palīdzību …………………………………………………………………………….. | 52 |
| 46. attēls. Sociālo dienestu klientu apmierinātība ar pieaicināto valsts un pašvaldības iestāžu vai speciālistu palīdzību situācijas risināšanā (%) ……………………………………………………… | 52 |

# **Saturs**

[*Saīsinājumi* 2](#_Toc126255573)

[*Terminu skaidrojums* 2](#_Toc126255574)

[*Attēlu saraksts* 3](#_Toc126255575)

[Saturs 5](#_Toc126255576)

[Ievads 6](#_Toc126255577)

[Pētījuma dizains 8](#_Toc126255578)

[Secinājumi un rekomendācijas 9](#_Toc126255579)

[Sociālā dienesta tēls un reputācija sabiedrībā 13](#_Toc126255580)

[Uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem 13](#_Toc126255581)

[Sociālā dienesta darbības vērtējums 15](#_Toc126255582)

[Sociālo dienestu klientu raksturojums 29](#_Toc126255583)

[Sociālo dienestu klientu detalizēts raksturojums 29](#_Toc126255584)

[Potenciālā motivācija vērsties sociālajā dienestā 34](#_Toc126255585)

[Sociālo dienestu nesasniegtie potenciālie klienti 37](#_Toc126255586)

[Sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences vērtējums 40](#_Toc126255587)

[Starpinstitucionālās sadarbības vērtējums 48](#_Toc126255588)

[Sociālo dienestu klientu informētība par starpinstitucionālās sadarbības iespējām 48](#_Toc126255589)

[Starpinstitucionālās sadarbības pieredze 49](#_Toc126255590)

[Izmantotās literatūras saraksts 54](#_Toc126255591)

[Pielikums 55](#_Toc126255592)

# **Ievads**

Lai uzlabotu sociālā darba pieejamību, kvalitāti un efektivitāti, kas ir viens no veidiem, kā veicināt sociālo iekļaušanu un apkarot nabadzību, Labklājības ministrija izstrādāja un Ministru kabinets 2013. gada decembrī apstiprināja “Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020. gadam”. Šis dokuments vienlaikus ir pamats ESF finansēta projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” īstenošanai. Projekta mērķis bija sociālo dienestu darba efektivitātes paaugstināšana (izstrādājot metodikas sociālajam darbam ar dažādām mērķgrupām/ sociālām problēmām un sociālā darba formām, izdodot sociālā darba terminoloģijas vārdnīcu un sociālā darba teoriju grāmatu u.c.) un pašvaldībās nodarbināto sociālā darba speciālistu profesionalitātes pilnveidošana, nodrošinot mācības, supervīziju un metodisko atbalstu. Projekta ietvaros 2017. gadā tika veikts pētījums “Ex-ante izvērtējums pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes novērtēšanai” (turpmāk – ex-ante pētījums). Turpinājumā, projekta rezultātu izvērtēšanai, nepieciešams veikt ex-post pētījumu par pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitāti, par bāzi izmantojot 2017.gadā veiktā pētījuma ex-ante metodoloģiju.

Ņemot vērā iepriekš minēto, šī **pētījuma mērķis** ir nodrošināt pierādījumos balstītu kvantitatīvu un kvalitatīvu informāciju par pašvaldību sociālo dienestu darbību, noslēdzot projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” īstenošanu. Tajā plānots izvērtēt Projekta aktivitātēs iesaistīto sociālo darbinieku profesionālās darbības snieguma dinamiku Projekta ietvaros īstenoto mācību un metodiku apguves rezultātā, un salīdzināt pētījuma datus ar sākotnējā novērtējuma ex-ante datiem, kas salīdzināmas metodoloģijas ietvaros ticis veikts Projekta sākumā. Pētījuma priekšmets ir pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes izmaiņas Projekta ietvaros īstenoto aktivitāšu, tai skaitā profesionālās pilnveides pasākumu, rezultātā, kā arī ārēju strukturālu faktoru (Administratīvi teritoriālā reforma, Covid-19 pandēmija, 2022.gada karš Ukrainā) ietekmē, salīdzinoši ar 2017.gadā īstenotā ex-ante pētījuma rezultātiem.

**Pētījuma mērķa grupas** (respondenti un informanti) ir: sociālo dienestu klienti; pašvaldību iedzīvotāji, kuri nav bijuši sociālo dienestu klienti; sociālo dienestu vadītāji, sociālā darba speciālisti, t.sk. tie, kuri šobrīd nestrādā profesijā; sociālā darba jomas studiju programmu absolventi, kuri empīriska pētījuma īstenošanas laikā strādā profesijā; pašvaldību vadītāji; valsts un pašvaldību iestāžu (piemēram, Nodarbinātības valsts aģentūra, ārstniecības iestādes, izglītības iestādes, Valsts probācijas dienests, tiesībsargājošās iestādes, bāriņtiesa), kā arī citu sociālo pakalpojumu sniedzēju, t.sk., nevalstisko organizāciju darbinieki, kuri veicot savus amata pienākumus, sadarbojas ar sociālo dienestu vai sniedz sociālos pakalpojumus (1. attēls).

Mērķa grupu aptvērums ļauj iegūt vispusīgu skatījumu par sociālo dienestu darbu no dažādu sadarbības partneru viedokļa. Lai noskaidrotu visu mērķa grupu sadarbības pieredzi ar sociālajiem dienestiem, pētījumā tiks izmantotas kvalitatīvās un kvantitatīvās pētījumu metodes.

**1. attēls. Ex-post pētījuma mērķa grupas**

Shape

Description automatically generated

Šis ir pirmais ex-post pētījuma rezultātu starpziņojums. Tas ietver informāciju par sociālo dienestu klientu un attiecīgās pašvaldības iedzīvotāju, kas ir tiešie un netieši sociālo dienestu darba labuma guvēji, izpratni par sociālo dienestu darba mērķiem, sociālo dienestu reputāciju un sociālo dienestu klientu apmierinātību ar sociālā darba speciālistu sniegto atbalstu sociālo problēmu risināšanā. Starpziņojums ir balstīts uz apjomīgas kvantitatīvās aptaujas ar iedzīvotājiem, t.sk., sociālo dienestu klientiem, datu analīzi.

# **Pētījuma dizains**

Lai iegūtu sociālo dienestu klientu un potenciālo klientu jeb plašākas sabiedrības viedokļus par sociālo dienestu darbu, apmierinātības līmeni ar pašvaldības sociālo dienestu darbību un veiktu apmierinātības izmaiņu salīdzinājumu, tika veikta reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju kvantitatīvā aptauja, aptaujājot gan sociālo dienestu klientus, gan pārējos Latvijas iedzīvotājus. Aptaujas metode ir tiešā intervija respondentu dzīvesvietās. Abām mērķa grupām uzdodamie jautājumi tika ievietoti ikmēneša standartizētā kvantitatīvajā aptaujā – Omnibuss, kas tiek veikts vienu reizi mēnesī. Lai sasniegtu plānoto respondentu skaitu, aptauja notika trīs secīgos Omnibusos 2022. gada oktobrī, novembrī un decembrī, aptaujātajiem respondentiem nepārklājoties. Kopējais aptaujas respondentu skaits ir 3003 respondenti 18 – 75 gadu vecumā. 2507 aptaujas dalībnieku pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, savukārt 496 respondenti (16% aptaujāto) ir sociālo dienestu klienti (personas, kuras pašas vai kuru ģimenes locekļi (tie, kas dzīvo kopā ar respondentu) pēdējo divu gadu laikā ir vērsušās vai sadarbojušās ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk. neveiksmīgi)). Novērtējot sociālā darba rezultātus, īpaša uzmanība pievērsta sociālo dienestu klientu pieredzei. Detalizēts kvantitatīvās aptaujas norises un izlases raksturojums sniegts ziņojuma pielikumā.

Šīs apakšaktivitātes pētījuma dizainu un instrumentāriju izstrādāja un iegūto datu analīzi veica līguma izpildītājs – nodibinājums “Baltic Institute of Social Sciences”. Atbilstoši plānotajam, iedzīvotāju aptaujas organizēšanu atbilstoši Omnibusu standarta laika grafikam, intervētāju apmācību, interviju veikšanu, aptaujas anketu ievadīšanu, interviju un ievadīšanas kontroli un datu faila sagatavošanu veica izpildītāja apakšuzņēmējs – SIA “SKDS”.

Starpziņojuma pielikums ir arī kvantitatīvās aptaujas rezultātu tabulas Excel formātā, kurās sniegts visu jautājumu atbilžu sadalījums dzimumu, vecuma, izglītības, tautības, etniskajās, nodarbinātības statusa, reģiona, dzīves vietas tipa un ienākumu grupās. Saturiskajā ziņojumā šo grupu atbildes izceltas tikai tajos gadījumos, kad atbilžu sadalījumā parādās statistiski nozīmīgas atšķirības.

Starpziņojumā izmantotais iedzīvotāju ienākumu sadalījums kvintilēs balstās uz respondentu sniegto informāciju par viņu mēneša vidējo ienākumu uz vienu ģimenes locekli. Analīzes nolūkiem respondenti, balstoties uz viņu mēneša vidējiem ienākumiem uz vienu ģimenes locekli, ir iedalīti piecās relatīvās grupās jeb kvintilēs, kas ļauj noteikt iedzīvotājus ar salīdzinoši zemiem un salīdzinoši augstiem ienākumiem:

* zemi ienākumi – līdz 319 EUR uz vienu ģimenes locekli,
* vidēji zemi ienākumi – 320 – 449 EUR uz vienu ģimenes locekli,
* vidēji – 450 – 549 EUR uz vienu ģimenes locekli,
* vidēji augsti – 550 – 709 EUR uz vienu ģimenes locekli,
* augsti ienākumi – 710 EUR un vairāk uz vienu ģimenes locekli.

# **Secinājumi un rekomendācijas**

Sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem ir rezultatīvais rādītājs Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādnēm 2021.-2027. gadam[[3]](#footnote-3), lai raksturotu politikas rezultātu, kas vērsts uz iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu, kvalitatīvu un efektīvu sociālo pakalpojumu nodrošināšanu. Attiecīgi ex-post pētījumā (2022. gadā) tika iekļauts rādītājs par uzticēšanos pašvaldību sociālajiem dienestiem, un tas parāda, ka kopumā pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas gandrīz divas trešdaļas jeb 62% Latvijas iedzīvotāju, neuzticas 19%, bet 19% ir grūtības paust savu viedokli. Salīdzinoši augstāks uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem rādītājs ir sociālo dienestu klientu vidū, kur pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas 78% Latvijas iedzīvotāju, neuzticas 17%, bet 5% ir grūtības paust savu viedokli.

Pašvaldību iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu vērtējums 2022. gada aptaujā par to, cik labi vai slikti, pašvaldības sociālais dienests pilda noteiktus uzdevumus, atklāj, ka pieci uzdevumi, kuru izpilde tiek vērtēta visaugstāk un par ko arī sabiedrība ir vislabāk informēta, ir: (1) atbalsts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (57%); (2) pabalstu piešķiršana iedzīvotājiem (56%); (3) zupas virtuves, pārtikas paku izdales un brīvpusdienu nodrošināšana (55%); (4) atbalsts aizbildņiem un audžuģimenēm (54%); un (5) vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe mājās (52% sniedz pozitīvu vērtējumu). Sociālo dienestu klientu vidū pieci pozitīvāk vērtētie pašvaldību sociālo dienestu sniegtie pakalpojumi ir tādi paši kā sabiedrībā kopumā. Atšķiras tikai piecu augstāk vērtēto pakalpojumu vērtējumu secība, tomēr jāuzsver, ka klientu grupā ir mazāks skaits to, kam ir “grūti pateikt”, bet vairāk to, kas sniedz vērtējumu “ļoti labi” un “drīzāk labi”: (1) zupas virtuves, pārtikas paku izdales un brīvpusdienu nodrošināšana (75%); (2) pabalstu piešķiršana iedzīvotājiem (74%); (3) atbalsts ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (69%); (4) vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpe mājās (66%); (5) atbalsts aizbildņiem un audžuģimenēm (66%).

Pašvaldību sociālo dienestu uzdevumi, kuru izpilde ir saņēmusi zemāko summāro vērtējumu “ļoti labi” un “drīzāk labi”, ir: (1) iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs (visi aptaujātie – 37%, sociālo dienestu klienti – 40%); (2) atbalsts no vardarbības cietušām personām (visi aptaujātie – 36%, sociālo dienestu klienti – 43%); (3) palīdzība cilvēkiem iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (visi aptaujātie – 36%, sociālo dienestu klienti – 44%); (4) pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem (visi aptaujātie – 34%, sociālo dienestu klienti – 41%); un (5) atbalsts cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenēm (visi aptaujātie – 34%, sociālo dienestu klienti – 42%). Šajos jautājumos raksturīgs arī augsts “grūti pateikt” atbilžu rādītājs, kas parāda, ka gan sabiedrībā kopumā, gan sociālo dienestu klientu vidū trūkst informācijas par sniegto atbalstu konkrētajos aspektos.

Salīdzinot sociālo dienestu darbības ex-ante (2017. gadā) un ex-post (2022. gadā) vērtējumu, redzama pozitīva tendence, ka piecu gadu laikā kopumā gan iedzīvotāju, gan sociālo dienestu klientu informētība par sociālo dienesta sniegtā atbalsta veidiem ir uzlabojusies (par to liecina tas, ka samazinājies atbilžu “grūti pateikt” skaits), un pieaudzis pozitīvo vērtējumu skaits (visbiežāk pieaugums ir atbildēs “drīzāk labi”). Palielinājies ir visu 16 sociālo dienestu veikto uzdevumu, kas iekļauti pētījumā, vērtējums, kā arī visos šajos gadījumos ir paaugstinājies informētības līmenis.

2022. gada aptauja parāda, ka no visiem Latvijas iedzīvotājiem 16% ir tādi, kas atzīst, ka paši vai kuru ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu. Salīdzinot ar 2017. gada aptauju, sociālo dienestu klientu skaits ir samazinājies no 23% uz 16%. Tas parāda, ka kopumā sabiedrības pieprasījums pēc sociālo dienestu atbalsta ir mazliet mazinājies. Šo secinājumu pastiprina arī aptaujas dati, kas parāda, ka vairums Latvijas iedzīvotāju, kuri ir izjutuši vajadzību pēc palīdzības, ir arī vērsušies sociālajā dienestā. Nesasniegtā potenciālo klientu daļa kopumā ir 6% no visiem Latvijas iedzīvotājiem jeb 7% no tiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā. Galvenie iemesli, kādēļ cilvēki nevēršas sociālajā dienestā, lai gan šāda iespēja ir apsvērta, ir negatīvās emocijas, kuras jāpārvar (kauns un neērtības sajūta) un informācijas trūkums. Trīs visbiežāk minētie iemesli, kādēļ Latvijas iedzīvotāji vai viņu ģimenes locekļi ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, ir: (1) pabalsta saņemšana; (2) dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai; (3) pārtikas pakas vai brīvpusdienu bērniem saņemšana. Salīdzinot ar 2017. gadu, redzams, ka trīs būtiskāko vēršanās sociālajā dienestā iemeslu secība nav mainījusies, taču, samazinoties kopējam sociālo dienestu klientu īpatsvaram, pieaugusi ir klientu proporcija, kura, papildus citiem pakalpojumiem, dienestā ir vērsusies, lai saņemtu pabalstu. Līdztekus redzams, ka ar mazāku intensitāti klienti sociālajā dienestā ir vērsušies dažādu sociālo pakalpojumu saņemšanai, t.sk., Covid-19 apstākļos.

Sociālo dienestu klientu aptaujas summārais apmierinātības rādītājs (atbildes “pilnīgi apmierināts” un “drīzāk apmierināts”) par sociālo dienestu sniegto palīdzību ir augsts un sasniedz 81%[[4]](#footnote-4), kas ir augstāks rādītājs nekā 2017. gadā (78%). Ja 2022. gada aptaujā 33% sociālo dienestu klientu bija pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību, 48% bija drīzāk apmierināti, 11% bija drīzāk neapmierināti, bet 4% bija pilnīgi neapmierināti, tad 2017. gadā 28% Latvijas iedzīvotāju bija pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību, 50% bija drīzāk apmierināti, 12% bija drīzāk neapmierināti, bet 7% bija pilnīgi neapmierināti. Tas parāda, ka kopumā pēdējo piecu gadu laikā ir nedaudz pieaudzis to skaits, kas ir pilnīgi apmierināti, un samazinājies to skaits, kas ir drīzāk neapmierināti vai pilnīgi neapmierināti. Vienlaikus jāuzsver, ka pilnīgi apmierināti ir tikai 33% Latvijas iedzīvotāju, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā. Tas nozīmē, ka kopumā sociālo dienestu darbs un sniegtais atbalsts tiek vērtēts pozitīvi, taču ir arī daudz aspektu, ko iespējams uzlabot.

Līdzīgi kā 2017. gadā, arī 2022. gadā sociālo dienestu klienti kopumā pozitīvi vērtē sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti un komunikāciju ar klientu. 2022. gada aptaujā pilnīgi visos 16 aspektos, ko lūdza izvērtēt, pozitīvais vērtējums pārsniedza 70% (2017. gadā tas pārsniedza 63%). Tātad vairāk nekā divas trešdaļas sociālo dienestu klientu ir apmierināti ar sociālo dienestu sociālo darbinieku profesionalitāti, kompetencēm un saskarsmes kultūru, turklāt pozitīvais vērtējums pēdējo piecu gadu laikā ir pieaudzis.

Visaugstāk vērtētie sadarbības ar sociālā dienesta darbinieku aspekti ir: (1) laipna un cieņpilna attieksme no sociālā darbinieka puses (92%); (2) tas, ka klientam tika dots pietiekami daudz laika, lai viņš varētu izstāstīt savas vajadzības (92%); (3) tikšanās ar sociālo darbinieku plānotā laika ievērošana (90%); un (4) tas, ka sociālais darbinieks izprata klienta situāciju (90%).

Savukārt, jomas, kurās ir nepieciešams uzlabot sociālo darbinieku sniegumu, jo tās saņēma zemāko vērtējumu, ir, pirmkārt, konfidencialitātes nodrošināšana (18% sociālo dienestu klientu nejutās droši, ka neviens nedzird viņa sarunu ar sociālo darbinieku, un 17% nav pārliecināti, ka darbinieks nestāstīs tālāk viņam uzticēto personisko informāciju). Otrkārt, vairāk uzmanības ir nepieciešams veltīt klientu pašu resursu atraisīšanai, jo 22% sociālo dienestu klientu atzina, ka saruna ar sociālo darbinieku nav ļāvusi saprast, kā viņš pats sev var palīdzēt. Treškārt, nepieciešams spēcināt sociālo dienestu kapacitāti arī dažādu sarežģītu situāciju risināšanā un efektīvas palīdzības sniegšanā, jo 19% sociālo dienestu klientu nav pārliecināti, ka sociālais darbinieks, ja nepieciešams, var atrisināt arī sarežģītas situācijas, bet 18% nepiekrīt, ka sociālais darbinieks ir veicis praktiskas darbības, kas viņam palīdzēja.

Attiecībā uz sociālo dienestu klientu informētību par sociālā dienesta iespējām piesaistīt citas institūcijas un speciālistus klientu problēmu risināšanai, pētījums atklāj, ka salīdzinoši neliela daļa jeb mazāk nekā puse sociālo dienestu klientu (48%) ir par to informēti. Vienlaikus, salīdzinot ar informētības līmeni 2017. gadā, ir vērojams neliels pieaugums no 43% 2017. gadā uz 48% 2022. gadā. Tātad sociālo dienestu klientu vidū joprojām diezgan izplatīts ir priekšstats, ka visas sociālās problēmas ir jārisina sociālajam dienestam vienam pašam. Visbiežāk minētie pašvaldību sociālā dienesta sadarbības partneri ir bāriņtiesa, nevalstiskās organizācijas un pašvaldības policija.

Sociālo dienestu klientu pieredze attiecībā uz citu valsts un pašvaldības institūciju un speciālistu piesaistīšanu viņu sociālo problēmu risināšanai atklāj, ka tikai 22% sociālo dienestu klientu ir arī personīga pieredze par sadarbību ar citām iestādēm vai speciālistiem, ko pašvaldības sociālais dienests ir pieaicinājis. Salīdzinot ar 2017. gada aptaujas rezultātiem, šis rādītājs ir samazinājies no 28% uz 22%. Lielākā daļa jeb 83% sociālo dienestu klientu, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista, ir arī vērsušies pie tām iestādēm, organizācijām vai speciālistiem, kuru palīdzību sociālais darbinieks ir ieteicis izmantot, un kopumā 87% ir apmierināti ar sniegto atbalstu.

Rezumējot pētījumā apkopotās analīzes secinājumus, var norādīt šādus turpmākos darbības virzienus un rekomendācijas:

1. Joprojām aktuāls uzdevums ir paaugstināt pašvaldību sociālo dienestu tēlu plašākā sabiedrībā, jo tas, ka sociālo dienestu klientu vidū gan uzticēšanās sociālajiem dienestiem, gan sociālo dienestu darba vērtējums ir augstāks nekā pārējā sabiedrībā, liecina, ka sociālo dienestu klientu vajadzības tiek nodrošinātas lielākā mērā, nekā tas ir zināms plašākā sabiedrībā. Izveidojies ne vienmēr pozitīvais sociālo dienestu tēls var atturēt arī cilvēkus no vēršanās sociālajā dienestā pēc palīdzības krīzes situācijā. Viens no risinājumiem šī uzdevuma īstenošanā varētu būt plašāka publicitāte un informēšana par sociālo dienestu pozitīvo darbu gan nacionālajos sabiedriskajos medijos, gan pašvaldību lokālajos plašsaziņas līdzekļos. Tāpat potenciālais plašākas informēšanas instruments ir sociālā darba kopienā attīstīšana, kura rezultātus būtu jāizjūt arī tiem iedzīvotājiem, kas paši sociālajā dienestā nav vērsušies.
2. Ņemot vērā gan sabiedrībā kopumā, gan sociālo dienestu klientu zemo informētību par sociālo dienestu sniegto atbalstu noteiktos aspektos, nepieciešams paplašināt sabiedrības informētību par pozitīvo pieredzi šādos sociālo dienestu darbības virzienos: 1) par gadījumiem, kad sociālais dienests iesaistījis iedzīvotājus sabiedriskajās aktivitātēs. Potenciāli pozitīvi piemēri šajā jautājumā ir atsevišķu pašvaldību sociālo dienestu darbinieku ieguldījums Ukrainas civiliedzīvotāju atbalstīšanā un integrēšanā vietējā kopienā; 2) atbalsts no vardarbības cietušām personām. Šajā jautājumā gan ļoti būtisks ir konfidencialitātes aspekts, bet nepieciešams informēt par pieejamā atbalsta veidiem un situācijām, kad jāvēršas pēc atbalsta; 3) palīdzība cilvēkiem iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas; 4) pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem; 5) atbalsts cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenēm. Plašāka publicitāte ieteicama, ņemot vērā arī apstākli, ka dažādu Labklājības ministrijas īstenoto ESF projektu ietvaros ir īstenotas aktivitātes, kas vērstas uz minētā atbalsta sniegšanu.
3. Sociālo dienestu nesasniegtā potenciālo klientu daļa ir 6% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju, kas uzskatāma par nelielu daļu, tomēr uzmanība ir jāpievērš iemesliem, kādēļ cilvēki nevēršas sociālajā dienestā. Saskaņā ar pētījuma rezultātiem galvenie iemesli, kādēļ vajadzības gadījumā cilvēki nevēršas sociālajā dienestā, lai gan šāda iespēja ir apsvērta, ir kauns un neērtības sajūta un informācijas trūkums. Tas norāda, ka joprojām nepieciešams mazināt sociālo dienestu klientu stigmu, proti, priekšstatu, ka palīdzības lūgšana vajadzības gadījumā ir nosodāma.
4. Lai gan summāri pilnībā vai drīzāk apmierināti ar sociālā dienesta sniegto atbalstu ir 81% sociālo dienestu klientu, un šis rādītājs, salīdzinot ar 2017. gadu ir nedaudz pieaudzis, attīstot profesionālu sociālo darbu pašvaldībās, uzmanība jāpievērš tam, lai, saglabājot līdzšinējo rezultatīvā rādītāja vērtību, pilnīgi apmierināto klientu īpatsvars būtu augstāks par drīzāk apmierināto klientu īpatsvaru. Ņemot vērā sociālā dienesta darbinieku vērtējumu 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru, jāsecina, ka sociālajos dienestos joprojām nepieciešams pilnveidot sociālo darbu ar klientu, jo īpaši, klienta spēcināšanas rīcībspējai aspektā un konfidencialitātes nodrošināšanā.

Kopumā ex-post pētījuma dati parāda, ka, neskatoties uz pozitīvām tendencēm, kas vērojamas pēdējo piecu gadu laikā, joprojām ļoti svarīga ir informācijas pieejamības nodrošināšana par sociālo palīdzību un sociālajiem pakalpojumiem (veidiem un piešķiršanas nosacījumiem), kā arī sociālā dienesta darbinieku īstenotās komunikācijas un sniegto konsultāciju (t.sk., psihosociālās konsultēšanas) kvalitāte (atbalsts un iedrošināšana pārmaiņām).

# **Sociālā dienesta tēls un reputācija sabiedrībā**

Sociālā dienesta tēls un reputācija lielā mērā ir gan tā veiktā darba, gan komunikācijas ar klientu grupām un sabiedrību kopumā rezultāts. Tādējādi sociālais darbs bez atbilstošas komunikācijas ar potenciālajiem klientiem (sabiedrību) vai sadarbības partneriem nav pietiekams priekšnosacījums, lai par sociālo dienestu veidotos konkrēts un labs tēls. Tam ir nepieciešama arī atbilstoša komunikācija – informēšana un izpratnes veidošana, kādi ir sociālā dienesta darba mērķi un uzdevumi, iepazīstināšana ar sasniegtajiem rezultātiem. Tēls ir priekšstatu kopums, kas veidojas ilgākā laika posmā, un, tam nostiprinoties, nepieciešams tikpat apjomīgs ieguldījums, lai to mainītu.

Pašvaldības sociālo dienestu tēla un reputācijas noteikšanai tika izmantoti vairāki kritēriji. Pirmkārt, tika noskaidrota sabiedrības un sociālo dienestu klientu uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem. Šis jautājums pētījumā tika iekļauts tikai 2022. gadā, tādēļ nav sniegts salīdzinājums ar 2017. gada datiem. Otrkārt, tika analizēts tas, kā mainījies pašvaldību iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu vērtējums par to, cik labi vai slikti, pašvaldības sociālais dienests pilda noteiktus uzdevumus, un sociālo dienestu tēla izmaiņas sabiedrībā raksturotas, salīdzinot ex-ante (2017. gada) un ex-post (2022. gada) iedzīvotāju aptauju rezultātus.

## **Uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem**

Lai iegūtu rezultatīvā rādītāja bāzes vērtību, kas plānots Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādnēs 2021.-2027. gadam[[5]](#footnote-5), ex-post pētījumā tika iekļauts jautājums par sabiedrības uzticēšanos pašvaldību sociālajiem dienestiem. Šis rādītājs vispārīgā veidā raksturo sociālā dienesta tēlu sabiedrībā. Aptaujas dati parāda, ka kopumā pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas 62% Latvijas iedzīvotāju, neuzticas 19%, bet 19% ir grūtības paust savu viedokli (2. attēls).

**2. attēls. Uzticēšanās sociālajiem dienestiem (%)**

*Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

Pozitīvi vērtējams apstāklis, ka saskaņā ar aptaujas rezultātiem sociālo dienestu klientu vidū uzticēšanās sociālajam dienestam ir būtiski augstāka (78%). Savukārt likumsakarīgi, ka aptaujāto vidū, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, būtiski augstāks ir to īpatsvars, kam grūtības formulēt noteiktu atbildi (22%), kas ir viens no relatīvi zemākas uzticēšanās vērtējuma cēloņiem (2. attēls).

Atšķirības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem līmenī vērojamas pēc dzīvesvietas, reģiona un tautības, un zemāka tā ir rīdzinieku un krievu tautības etniskajā grupā. Rīdzinieku vidū pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas 53%, bet neuzticas 26% (3. attēls). Salīdzinājumam citu valstspilsētu iedzīvotāju vidū uzticēšanās sociālajiem dienestiem ir būtiski augstāka: uzticas 72%, bet neuzticas 12%. Atšķirības vērojamas arī reģionu griezumā: augstāka uzticība ir Vidzemes reģiona iedzīvotāju vidū (78% uzticas, bet 14% neuzticas), bet zemāka – Rīgas reģionā, kur apvienotas Rīgas un Pierīgas iedzīvotāju atbildes (54% uzticas, bet 24% neuzticas). Krievu tautības aptaujāto vidū pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas 55%, bet neuzticas 26%. Salīdzinājumam latviešu vidū pašvaldību sociālajiem dienestiem uzticas 65%, bet neuzticas 16%.

**3. attēls. Uzticēšanās sociālajiem dienestiem: tautība, reģions un dzīvesvieta (%)**



*Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003.*

Citās sociāli demogrāfiskajās grupās statistiski būtiskas atšķirības uzticēšanās līmenī pašvaldību sociālajiem dienestiem nav novērojamas.

## **Sociālā dienesta darbības vērtējums**

Sociālā dienesta darbības izvērtēšanai ex-ante pētījumā (2017. gadā) tika noformulēti 16 izteikumi, kas attēlo nozīmīgākos sociālā dienesta darba uzdevumus. Sociālā dienesta darba uzdevumu formulējumiem tika izmantots Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam un Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam, kā arī saistošie ES dokumenti. Piedāvājot noteiktus izteikumus, kas raksturo sociālo dienestu darbu, tika pievērsta uzmanība tam, lai vērtējamo izteikumu skaits būtu optimāls no aptaujas dalībnieku uztveres viedokļa. Jāuzsver, ka šis jautājums tika uzdots nevis par visu Latviju kopumā, bet gan tieši par to pašvaldību, kurā konkrētais respondents dzīvo. Attiecīgi, lai noskaidrotu, kā pēdējo piecu gadu laikā ir mainījies sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums, šis jautājums ex-post aptaujā tika uzdots ar identiskiem formulējumiem. Iedzīvotāju un sociālo dienestu klientu viedokļu salīdzinājuma rezultāti netieši atspoguļo arī izmaiņas, kuras notikušas sociālo dienestu darbā kā pašvaldības lēmumu pilnveidot sociālo pakalpojumu piedāvājumu, tā profesionāla sociālā darba attīstības pašvaldībās projekta rezultātus.

Šim nolūkam mērījums ir aplūkots kopumā sešās pētījuma mērķa grupās: visi aptaujas dalībnieki 2022. gadā un 2017. gadā; sociālo dienestu klienti 2022. un 2017. gadā; un tie, kas pēdējo divu gadu laikā nav bijuši pašvaldību sociālo dienestu klienti – 2022. un 2017. gadā (4.-22. attēls). Jautājuma formulējums ļauj novērtēt arī iedzīvotāju informētību par to, kādi ir pašvaldības sociālā dienesta uzdevumi vispār un kādi ir dienesta darba rezultāti. Ja pakalpojums pašvaldībā tiek sniegts, bet ir atzīmēts atbilžu variants “sociālais dienests neveic šādu funkciju”, tas liecina par informācijas trūkumu iedzīvotāju vidū. Arī atbilžu varianta “grūti pateikt” augstāks īpatsvars raksturo zemu informētību par sociālā dienesta darba rezultātiem vienā vai otrā aspektā. Lai gan ir skaidrs, ka iedzīvotāji var būt mazāk informēti par pakalpojumiem, kurus viņi paši neizmanto, tomēr, no labas reputācijas viedokļa raugoties, ir svarīgi, lai kopumā sabiedrība zinātu, ka pašvaldībā tāds pakalpojums ir pieejams un ka tas tiek sniegts labā kvalitātē cilvēkiem, kuriem tas ir nepieciešams.

Ja aplūko pašvaldību sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējumu kopumā, skatot visu aptaujas dalībnieku atbildes (4. attēls), tad 2022. gadā pieci uzdevumi, kuru izpilde tiek visaugstāk vērtēta, ir: (1) sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (57% sniedz pozitīvu vērtējumu; summētas atbildes “ļoti labi” un “drīzāk labi”); (2) piešķir pabalstus iedzīvotājiem (56%); (3) nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas u.tml. (55%); (4) sniedz atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm (54%); (5) nodrošina vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās (52%).

**4. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums: visi aptaujātie (%)**



*Bāze: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003.*

Pozitīvāk vērtēto pašvaldību sociālo dienestu galveno darba uzdevumu saraksts ir līdzīgs arī sociālo dienestu klientu grupā (5. attēls), atšķiras tikai piecu augstāk vērtēto uzdevumu secība, tomēr jāuzsver, ka klientu grupā ir mazāks skaits to, kam ir “grūti pateikt”, bet vairāk to, kas sniedz vērtējumu “ļoti labi” un “drīzāk labi”: (1) nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas u.tml. (summētas atbildes “ļoti labi” un “drīzāk labi” - 75%); (2) piešķir pabalstus iedzīvotājiem (74%); (3) sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (69%); (4) nodrošina vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās (66%); (5) sniedz atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm (66%).

**5. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums: visi sociālo dienestu klienti (%)**



*Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.*

Savukārt, aptaujāto vidū, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, atbildes izceļas ar augsto atbilžu “grūti pateikt” īpatsvaru, kas attiecībā uz 16 sociālo dienestu uzdevumiem vidēji ir 37% (6. attēls). Vienlaikus augstāk vērtētie pašvaldību sociālo dienestu galvenie darba uzdevumi ir tie paši, kas sociālo dienestu klientu grupā.

**6. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu galveno darba uzdevumu izpildes vērtējums: aptaujātie, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības (%)**



*Bāze: Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

Ņemot vērā, ka ex-post izvērtējuma galvenais uzdevums ir izvērtēt pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes izmaiņas Projekta ietvaros īstenoto aktivitāšu, tai skaitā profesionālās pilnveides pasākumu, rezultātā, salīdzinot ar 2017.gadā īstenotā ex-ante pētījuma rezultātiem, turpinājumā katrs no 16 sociālo dienestu uzdevumu vērtējumiem ir aplūkots atsevišķi sešās pētījuma mērķa grupās.

***Sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un palīdz risināt savstarpējo attiecību un uzvedības problēmas***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās (7. attēls) pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 10%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”. Sociālo dienestu klientu vidū atbilžu skaits “drīzāk labi” pieaudzis par 13%.

**7. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: atbalsts ģimenēm ar bērniem (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**8. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: atbalsts aizbildņiem un audžuģimenēm (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

***Sniedz atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm, kuri ņem savā aprūpē bāreņus un bez vecāku gādības palikušus bērnus***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās (8. attēls) pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 12%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”. Sociālo dienestu klientu vidū atbilžu skaits “drīzāk labi” pieaudzis par 11%.

***Koordinē algoto pagaidu sabiedrisko darbu (“simtlatnieku”) izpildi***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējums visās grupās (9. attēls) nav ļoti būtiski mainījies. Visās grupās ir mazliet (par dažiem %) pieaudzis atbilžu skaits “ļoti labi” un “drīzāk labi”, un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 9%).

***Motivē cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās (10. attēls) pieaudzis atbilžu skaits “ļoti labi” un “drīzāk labi” (vidēji pozitīvā vērtējuma pieaugums ir par 11%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 9%).

***Sniedz atbalstu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir viens no augstākajiem rādītājiem atbildei “grūti pateikt”, kas liecina, ka ne iedzīvotāji, ne sociālo dienestu klienti nav pārāk labi informēti par šāda veida atbalstu (11. attēls). Vienlaikus jānorāda, ka, salīdzinot ar 2017. gada situāciju, ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 9%), un vidēji par 11% samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”.

**9. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: algoto pagaidu sabiedrisko darbu koordinēšana (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**10. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: motivācijas pašiem uzlabot savu materiālo situāciju veicināšana (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**11. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: atbalsts cilvēkiem ar atkarībām (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

***Palīdz cilvēkiem (piemēram, jauniešiem, jaunajām ģimenēm, bijušajiem ieslodzītajiem) iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.)***. Arī šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir viens no augstākajiem rādītājiem atbildei “grūti pateikt” (vidēji 45%), kas liecina, ka ne iedzīvotāji, ne sociālo dienestu klienti nav pārāk labi informēti par šāda veida atbalstu (12. attēls). Vienlaikus redzams, ka, salīdzinot ar 2017. gada situāciju, ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 10%), un vidēji par 15% samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”.

***Nodrošina vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās (t.sk. “drošības poga”, asistents, tehniskie palīglīdzekļi, transports u.tml.)***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir mazliet atšķirīgas tendences, salīdzinot ar citu uzdevumu vērtējumu (13. attēls). Kopumā ir mazliet (par dažiem %) pieaudzis atbilžu skaits “ļoti slikti” un “drīzāk slikti”, bet ir samazinājies (par dažiem %) atbilžu skaits “ļoti labi”. Vienlaikus ir pieaudzis to skaits, kas sniedz vērtējumu “drīzāk labi” un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”.

***Piešķir pabalstus iedzīvotājiem***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējums nav ļoti būtiski mainījies, vienlaikus visās grupās (14. attēls) ir nedaudz pieaudzis atbilžu skaits “ļoti labi” un “drīzāk labi” (vidēji pozitīvā vērtējuma pieaugums ir par 4%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 8%).

***Nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējums nav būtiski mainījies, tikai mazliet ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 6%), un vidēji par 10% samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (15. attēls).

**12. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: palīdzība iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**13. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: aprūpe mājās (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**14. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: pabalstu piešķiršana (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**15. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: zupas virtuves un pārtikas paku nodrošinājums (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

***Nodrošina dienas aprūpes centru darbību nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās (16. attēls) pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 10%), un samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (arī vidēji par 10%). Būtiski norādīt, ka sociālo dienestu klientu vidū ir samazinājies to skaits, kas norāda, ka “sociālais dienests neveic šādu funkciju” (no 17% 2017. gadā uz 10% 2022. gadā).

***Nodrošina patversmju un nakts patversmju darbu***. Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir viens no augstākajiem rādītājiem atbildei “sociālais dienests neveic šādu funkciju” (vidēji 20%), un šis rādītājs pēdējo piecu gadu laikā nav būtiski mainījies (17. attēls). Vienlaikus redzams, ka, salīdzinot ar 2017. gada situāciju, ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 5%), un vidēji par 8% samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt”.

***Nodrošina pansionātus, sociālos dzīvokļus u.tml***. Laikā no 2017. līdz 2022. gadam šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā ir samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 12%), bet pieaudzis ir gan atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 5%), gan arī “drīzāk slikti” (vidēji par 5%) (18. attēls).

***Nodrošina krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumus.*** Šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā būtiski samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (par 14%), un ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 9%) (19. attēls).

**16. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: dienas aprūpes centru darbība (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**17. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: patversmju un nakts patversmju darbs (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**18. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: pansionātu un sociālo dzīvokļu nodrošināšana (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**19. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumu nodrošināšana (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

***Iesaista iedzīvotājus sabiedriskajās aktivitātēs***. Arī šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā visās grupās ir būtiski samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 14%), un ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 12%) (20. attēls). Būtiski atzīmēt, ka 11% aptaujāto uzskata, ka sociālais dienests neveic šādu funkciju.

***Nodrošina pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem (piemēram, grupu dzīvokļi, specializētās darbnīcas u.tml.)***. Laikā no 2017. līdz 2022. gadam šī sociālo dienestu uzdevuma vērtējumā ir samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 14%), bet pieaudzis ir atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 13%) (21. attēls). Būtiski atzīmēt, ka nedaudz ir samazinājies to skaits, kas uzskata, ka sociālais dienests neveic šādu funkciju, vienlaikus šis rādītājs joprojām saglabājas salīdzinoši augsts (12%).

***Sniedz atbalstu no vardarbības cietušām personām.*** Arī šī sociālo dienestu vērtējumā visās grupās ir būtiski samazinājies atbilžu skaits “grūti pateikt” (vidēji par 15%), un ir pieaudzis atbilžu skaits “drīzāk labi” (vidēji par 9%) (22. attēls). Jāatzīmē, ka attiecībā uz šo sociālā dienesta darba uzdevumu joprojām tomēr saglabājas ļoti augsts “grūti pateikt” atbilžu īpatsvars, tajā skaitā sociālo dienestu klientu grupā (36%).

**20. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: iedzīvotāju iesaistīšana sabiedriskajās aktivitātēs (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**21. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

**22. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu izpildes vērtējums: atbalsts no vardarbības cietušām personām (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012; visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683; Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2329.*

# **Sociālo dienestu klientu raksturojums**

Pašvaldību sociālo dienestu darba analīze šī pētījuma ietvaros ir veikta gan sabiedrības kopumā vērtējumā, gan no pakalpojuma saņēmēju – sociālo dienestu klientu – viedokļa. Ņemot vērā to, ka sociālo dienestu klientu viedoklis ir pamatā analīzei, kas iekļauta nākamajās nodaļās, iesākumā ir sniegts sociālo dienestu klientu portrets, aptverot arī tādus aspektus kā sadarbības ar sociālo dienestu ilgums un iemesls. Sociālā dienesta darba efektivitāte ir atkarīga no tā, vai atbalsts, kas pieejams sociālajā dienestā, spēj sasniegt visu potenciālo mērķa grupu, tāpēc nodaļas turpinājumā ir aplūkotas situācijas, kurās, kā uzskata iedzīvotāji, viņi vērstos sociālajā dienestā pēc palīdzības vai atbalsta. Nodaļas noslēgumā ir raksturoti arī sociālo dienestu līdz šim nesasniegtie potenciālie klienti – iedzīvotāji, kuriem ir bijusi situācija, kad ir apsvērta iespēja vērsties sociālajā dienestā, tomēr tā nav īstenota, kā arī skaidroti iemesli vai apsvērumi, kādēļ šie cilvēki nav vērsušies sociālajā dienestā.

## **Sociālo dienestu klientu detalizēts raksturojums**

No visiem Latvijas iedzīvotājiem 2022. gada aptaujā 16% ir tādi, kas paši vai kuru ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu (23. attēls). Salīdzinot ar 2017. gada aptauju, sociālo dienestu klientu skaits ir nedaudz samazinājies, jo 2017. gadā 23% aptaujāto atzina, ka paši vai kuru ģimenes locekļi, ar kuriem dzīvo kopā, pēdējo divu gadu laikā bija vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu.

**23. attēls. Sociālo dienestu klientu īpatsvars un to raksturojums**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.*

Līdzīgi kā 2017. gada aptaujā, arī 2022. gadā pašvaldību sociālo dienestu klienti ir sastopami visās sociāli demogrāfiskajās grupās (24. attēls). Vienlaikus var norādīt uz tām pašām tendencēm, kas bija vērojamas 2017. gadā: (1) biežāk sociālajā dienestā ir vērsušies iedzīvotāji 65-75 gadu vecumā; (2) sociālajā dienestā biežāk nekā citas iedzīvotāju grupas vērsušās personas ar pamatizglītību; (3) sociālajā dienestā biežāk nekā citas iedzīvotāju grupas vērsušās personas ar zemiem ienākumiem (zemākā ienākumu kvintile); (4) sociālajā dienestā biežāk vērsušies Vidzemes, Kurzemes un Latgales reģionā dzīvojošie iedzīvotāji.

**24. attēls.** **Sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā sociāli demogrāfiskajās apakšgrupās.*

No tiem aptaujātajiem, kas vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, 97% ir vērsušies tajā pašvaldībā, kurā dzīvo konkrētais aptaujas dalībnieks, bet 3% ir vērsušies kādā citā pašvaldībā. Šāda situācija var veidoties gadījumos, kad personas dzīves vieta nesakrīt ar deklarēto dzīves vietu, kā arī, ja persona pēdējo divu gadu laikā ir mainījusi savu dzīves vietu no vienas pašvaldības uz citu (23. attēls).

No tiem, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies vai sadarbojušies ar pašvaldības sociālo dienestu, 69% ir paši vērsušies sociālajā dienestā, bet 34% gadījumu sociālajā dienestā ir vērsies kāds ģimenes loceklis (atbilžu summa mazliet pārsniedz 100%, jo ir iespējama situācija, kad sociālajā dienestā vērsušies vairāki ģimenes locekļi). Kopumā šajos rādītājos būtiskas atšķirības ar aptaujas rezultātiem 2017. gadā nav vērojamas.

56% sociālo dienestu klientu sociālajā dienestā ir vērsušies vairākkārtēji, bet 42% tikai vienu reizi (25. attēls). Salīdzinot ar atbildēm 2017. gada aptaujā, ir samazinājies to sociālo dienestu klientu skaits, kas sociālajā dienestā ir vērsušies vairākkārtēji (no 62% uz 42%), bet palielinājies to skaits, kas sociālajā dienestā ir vērsušies vienu reizi (no 33% uz 42%). Salīdzinoši biežāk vairākkārtēji sociālajā dienestā ir vērsušies cilvēki vecumā no 65-75 gadiem (vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā – 34%, vairākkārtēji 65%). Salīdzinoši biežāk ar vienreizēju vēršanos risinājumu panākuši tie sociālo dienestu klienti, kam ir augstākā izglītība (vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā 53%, vairākkārtēji – 43%). Salīdzinājumam no sociālo dienestu klientiem, kam ir pamatizglītība, 33% vienu reizi ir vērsušies sociālajā dienestā, bet 64% – vairākkārtēji. Biežāk ar vienreizēju vēršanos risinājumu panākuši arī tie, kas pieder augstākajai ienākumu grupai (vienu reizi 60%, vairākkārtēji – 37%). No zemāko ienākumu grupas vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā 25%, vairākkārtēji – 72%. Salīdzinoši biežāk vairākkārtēji sociālajā dienestā ir vērsušies Latgales iedzīvotāji (vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā – 35%, vairākkārtēji 64%), kā arī lauku teritoriju iedzīvotāji (vienu reizi vērsušies sociālajā dienestā – 39%, vairākkārtēji 60%).

**25. attēls. Saskarsmes biežums ar sociālo dienestu pēdējo divu gadu laikā**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.*

Trīs visbiežāk minētie iemesli, kādēļ Latvijas iedzīvotāji vai viņu ģimenes locekļi ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, ir (26. attēls): (1) pabalsta saņemšana (2022. gadā – 74%, 2017. gadā – 59%); (2) dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai (2022. gadā – 40%, 2017. gadā – 46%); (3) pārtikas pakas vai brīvpusdienu bērniem saņemšana (2022. gadā – 32%, 2017. gadā – 25%). Redzams, ka pirmās trīs visbiežāk minētās atbildes piecu gadu laikā nav mainījušās, vienlaikus jānorāda, ka pieaudzis to īpatsvars, kas pašvaldības sociālajā dienestā vērsušies, lai saņemtu pabalstu, kamēr kopējais klientu īpatsvars no visiem Latvijas iedzīvotājiem, kā minēts iepriekš, ir samazinājies. Šeit jāņem vērā, ka potenciāli sociālo dienestu klientu īpatsvars un vēršanās iemesli sociālajā dienestā netieši norāda uz Covid-19 pandēmijas ierobežojumu ietekmi uz sociālo dienestu darbu, jo situācijas vērtēšanai piemērotais termiņš (divi gadi) sakrīt ar laika posmu, kad Latvijā dažādā intensitātē tika ieviesti dažādi pasākumi saslimstības ierobežošanai. Kā rāda citi pētījumi[[6]](#footnote-6), arī ierobežojumu laikā pašvaldības pievērsa uzmanību dokumentu apritei, kas nepieciešama pabalstu piešķiršanai un trūcīgas vai maznodrošinātas mājsaimniecības statusa piešķiršanai. Savukārt sociālais darbs (piemēram, darbs ar gadījumu, psihosociālā konsultēšana u.tml.) potenciāli noritēja mazāk intensīvi kā laika posmā pirms pandēmijas. Attiecīgi šī situācija atspoguļojas arī dažādu iemeslu minēšanas biežumā, kāpēc iedzīvotāji ir vērsušies dienestā.

**26. attēls. Sadarbības ar pašvaldības sociālo dienestu iemesli (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.* *Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

Aplūkojot citus iemeslus, redzams, ka atbalstu saistībā ar veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšanu sociālajā dienestā vēlējās saņemt 14% (2017. gadā – 17%). Pārējās atbildes uz šo jautājumu 2022. gada un 2017. gada aptaujās nav salīdzināmas, jo tika papildināts atbilžu variantu saraksts ar aktuālajiem jautājumiem, piemēram, atbilde “nepieciešamo ikdienas preču saņemšanai karantīnas laikā Covid-19 dēļ”, ko atzinuši 3,5% sociālo dienestu klientu (26. attēls). Aptauja parāda, ka visretāk pašvaldības sociālajā dienestā kāds ir vērsies, lai saņemtu atbalstu ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšanā (nesaskaņas, draudi, fiziska ietekmēšana u.tml.) (0,6%), bērnu uzvedības problēmu risināšanā (0,4%) vai atbalstu atkarību (alkoholisms, narkomānija un tml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem (0,2%).

Aplūkojot jautājuma atbildes par iemesliem, kādēļ Latvijas iedzīvotāji vai viņu ģimenes locekļi ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās, pabalsta saņemšanas nolūkā biežāk sociālā dienestā vērsās šādas sociālo dienestu klientu apakšgrupas: personas vecumā no 65-75 gadiem (81%), krievu tautības iedzīvotāji (83%) un personas ar zemiem ienākumiem (80%). Lai iesniegtu dokumentus trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai, nedaudz biežāk nekā citu grupu pārstāvji sociālajā dienestā vērsušās personas ar pamatizglītību (54%), nestrādājošas personas (53%) un personas ar zemiem ienākumiem (58%). Savukārt retāk dokumentus trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai iesniegušas personas ar augstāko izglītību (23%), strādājošas personas (23%), personas ar augstiem ienākumiem (16%), kā arī rīdzinieki (30%).

Pārtikas paku vai brīvpusdienu bērniem saņemšanai biežāk sociālajā dienestā ir vērsušies sociālo dienestu klienti ar pamatizglītību (47%), ar zemiem ienākumiem (50%), kā arī nestrādājošie iedzīvotāji (43%). Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšanai nedaudz biežāk sociālajā dienestā ir vērsušies sociālo dienestu klienti ar augstāko izglītību (18%) un rīdzinieki (26%).

Aplūkojot atbildes uz jautājumu, vai sociālo dienestu klienti vērsušies sociālajā dienestā pēc savas iniciatīvas vai pēc citu personu iniciatīvas vai nosūtījuma, redzams, ka lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju vēršas pašvaldības sociālajā dienestā pēc savas iniciatīvas (85%). Tikai 17% aptaujāto, kas paši vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, to ir darījuši pēc citu personu iniciatīvas vai nosūtījuma (27. attēls). Atbildes uz šo jautājumu būtiski neatšķiras no 2017. gada aptaujas datiem, kā arī statistiski būtiskas atšķirības dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās šajā jautājumā nav vērojamas.

**27. attēls. Sadarbības ar sociālo dienestu pamats – personiska vai ārēja iniciatīva (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=343. Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

Gandrīz divas trešdaļas aptaujāto, kas personīgi vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, norāda, ka paši ir izdomājuši, ka konkrētajā situācijā ir jāvēršas sociālajā dienestā (2022. gadā – 62%; 2017. gadā – 70%) (28. attēls). 31% sociālajā dienestā vērsties ir ieteikuši radi, draugi vai paziņas (2017. gadā – 24%). Salīdzinot ar 2017. gadu, būtiski palielinājies to skaits, kas informāciju par iespēju vērsties vai sadarboties ar pašvaldības sociālo dienestu savas problēmas risināšanai ieguvuši plašsaziņas līdzekļos – izlasījuši laikrakstā vai dzirdējuši pa radio, televīzijā (2022. gadā – 18%; 2017. gadā – 4%). Salīdzinot ar 2017. gadu, mazliet pieaudzis ir to skaits, kam vērsties sociālajā dienestā ir ieteikuši kādas citas iestādes darbinieki (11%), vai kas izlasījuši par šo iespēju sociālā dienesta mājas lapā (10%). Tikai 1% aptaujāto ir redzējuši reklāmu uz ielas vai redzējuši informāciju/ bukletu par iespēju vērsties sociālajā dienestā citā iestādē.

Retāk paši izdomājuši, ka konkrētajā situācijā ir jāvēršas sociālajā dienestā, ir Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18-29 gadiem (48%), viņi nedaudz biežāk ir sekojoši radu, draugu vai paziņu ieteikumam vērsties sociālajā dienestā (36%). Tas raksturo arī vīriešu atbildes šajā jautājumā: viņi retāk paši izdomājuši, ka jāvēršas sociālajā dienestā (57%), bet biežāk sekojoši radu, draugu vai paziņu ieteikumam (43%). Latvijas iedzīvotāji ar augstāko izglītību, kā arī iedzīvotāji vecumā no 18-29 gadiem par iespēju konkrētajā jautājumā griezties sociālajā dienestā nedaudz biežāk nekā pārējie ir izlasījuši sociālā dienesta mājas lapā (17%).

**28. attēls. Informācijas iegūšanas veidi par pašvaldības sociālo dienestu: 2017. un 2022. gads (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=343. Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=492*

*Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

## **Potenciālā motivācija vērsties sociālajā dienestā**

Visu Latvijas iedzīvotāju viedoklis, kurās situācijās iedzīvotāji paši vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, ja būtu tāda nepieciešamība, atklāj iedzīvotāju priekšstatus par to, kuras viņu sociālās, sadzīves u.tml. problēmas var palīdzēt risināt pašvaldību sociālais dienests (29. attēls).

Visbiežāk minētās situācijas, kuru risināšanai aptaujātie personīgi vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, ir: nepietiekami iztikas līdzekļi (49%), nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība (35%), nepieciešamība pēc atbalsta veco cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpei (25%) un bezdarbs un darbavietu trūkums (18%).

**29. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003; visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496; Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, kas pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā pēc palīdzības, N=2507.*

*Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

Aplūkojot iedzīvotāju atbildes dalījumā, vai viņi vai viņu ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, redzams, ka visbiežāk nosauktās atbildes un to secība sakrīt. Vienlaikus jāatzīmē, ka sociālo dienestu klienti visas četras biežāk minētās atbildes nosauc biežāk nekā pārējie Latvijas iedzīvotāji, bet īpaši izceļas pirmā atbilde – nepietiekami iztikas līdzekļi, ko minējuši 75% sociālo dienestu klienti, bet to vidū, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav bijuši pašvaldību sociālo dienestu klienti, – tikai 44%. Būtiski norādīt, ka 13% Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka nekad nevērstos pēc atbalsta pašvaldības sociālajā dienestā, bet 9% atbild, ka nevienā no anketā piedāvātajām situācijām nevērstos pēc atbalsta pašvaldības sociālajā dienestā (29. attēls).

Visbiežāk minētās situācijās, kuru risināšanai aptaujātie personīgi vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, 2017. gada un 2022. gada aptaujā būtiski neatšķiras. Abās aptaujās četras visbiežāk minētās atbildes ir: (1) nepietiekami iztikas līdzekļi; (2) nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība; (3) nepieciešamība pēc atbalsta veco cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpei; un (4) bezdarbs un darbavietu trūkums (30. attēls). Tomēr var atzīmēt šādas aptaujas datu izmaiņas: salīdzinot ar 2017. gadu, 2022. gadā ir samazinājies to aptaujāto skaits, kas minējuši, ka pašvaldības sociālajā dienestā vērstos bezdarba vai darbavietu trūkuma situācijā (samazinājums no 26% uz 18%). Savukārt, nedaudz ir pieaudzis to aptaujāto skaits, kas pašvaldības sociālajā dienestā vērstos vardarbības ģimenē gadījumā (no 8% uz 12%). Nedaudz pieaudzis ir arī to skaits, kas nekad nevērstos pēc atbalsta pašvaldības sociālajā dienestā, vai arī nevienā no anketā piedāvātajām situācijām nevērstos pēc atbalsta pašvaldības sociālajā dienestā.

**30. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā: visi aptaujātie 2017. un 2022. gads (%)**



*Bāze 2022: visi Latvijas iedzīvotāji 18-75 gadu vecumā, N=3003.*

*Bāze 2017: visi Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā, N=3012.*

*Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

Aplūkojot sociālo dienestu klientu atbildes 2017. gada un 2022. gada aptaujā, redzams, ka 2017. gadā visbiežāk nosaukto četru iemeslu secība bija mazliet atšķirīga (31. attēls), jo 2017. gada aptaujā sociālo dienestu klienti retāk minēja, ka vēršanās iemesls sociālajā dienestā būtu atbalsta nepieciešamība veco ļaužu vai personu ar invaliditāti aprūpei (33%), savukārt biežāk – bezdarbu un darbavietu trūkumu (36%). 2022. gadā atbilžu secība ir otrāda, un ir samazinājies aptaujāto skaits, kas sociālajā dienestā vērstos bezdarba un darbavietu trūkuma gadījumā (24%). Jāatzīmē arī, ka 2022. gada aptaujā pieaudzis to aptaujāto skaits, kas norāda, ka sociālajā dienestā vērstos nepietiekamu iztikas līdzekļu situācijā (no 68% 2017. gadā uz 75% 2022. gadā).

**31. attēls. Iespējamie motīvi vērsties sociālajā dienestā: sociālo dienestu klienti 2017. un 2022. gads (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683.*

*Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

## **Sociālo dienestu nesasniegtie potenciālie klienti**

No tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi nav vērsušies sociālajā dienestā, 7% aptaujāto ir tādi, kas apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja (32. attēls). Salīdzinot ar 2017. gada aptauju šis rādītājs nav būtiski mainījies, jo tad tas bija 8%. Jāsecina, ka pārējiem 93% aptaujāto nav bijusi tāda situācija, kad nepieciešams vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, vai arī viņi nav iedomājušies par tādu iespēju. Biežāk tādu personu, kas apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja, ir šādās sociāli demogrāfiskajās grupās, kas lielā mērā sakrīt ar grupām, kurās biežāk sastopami sociālo dienestu klienti: iedzīvotāji vecumā 65-75 gadi (11%), personas ar pamatizglītību (12%), personas ar zemiem ienākumiem (12%), Vidzemes un Latgales iedzīvotāji (atbilstoši 10% un 11%).

**32. attēls. Potenciālie sociālo dienestu klienti – iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet tajā nevērsās**



*Bāze: Iedzīvotāji, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā pēdējo divu gadu laikā; N=2507.*

Visbiežāk minētais iemesls (33. attēls), kādēļ Latvijas iedzīvotāji nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, 2022. gada aptaujā bija kauns vērsties pēc palīdzības (46%). Salīdzinot ar 2017. gadu aptauju, 2022. gadā būtiski pieaudzis to aptaujāto skaits, kas izvēlējušies šādu atbildi (no 30% 2017. gadā līdz 46% 2022. gadā). Otra biežāk minētā atbilde 2022. gadā ir “nezinu, vai pienākas šāda palīdzība” (42%), kas liecina par informētības trūkumu. Trešā visbiežāk minētā atbilde ir “pārāk sarežģīta palīdzības saņemšanas procedūra”, ko atzīmējuši 29% aptaujātie. Savukārt, ceturtā visbiežāk minētā atbilde ir saistīta ar neticību, ka sociālais dienests var atrisināt konkrētās personas problēmas (sociālais dienests nevar atrisināt manas/ manas ģimenes problēmas – 22%). Būtiski atzīmēt, ka 17% aptaujāto ir izvēlējušies atbildi “nepatīk sociālā dienesta darbinieku attieksme”, bet 9% – nezina, kur vērsties pēc palīdzības. Atbilžu variantu “bija kauns, neērti vērsties pēc palīdzības” salīdzinoši biežāk izvēlējušies aptaujātie vecumā no 18-29 gadiem (62%), Kurzemes (72%) un lauku iedzīvotāji (60%).

**33. attēls. Nevēršanās iemesli sociālajā dienestā (%)**



*Bāze 2022: Iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja; N=187.*

*Bāze 2017: Iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja; N=191.*

*Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

Rezumējot atbildes uz šo jautājumu, jāuzsver, ka kopumā vairums iedzīvotāju, kuri ir izjutuši vajadzību pēc palīdzības, sociālajā dienestā ir vērsušies. Nesasniegtā potenciālo klientu daļa ir 6% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju jeb 7% no tiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā. Galvenie iemesli, kādēļ cilvēki nevēršas sociālajā dienestā, lai gan šāda iespēja ir apsvērta, ir negatīvās emocijas, kuras jāpārvar (kauns un neērtības sajūta) un informācijas trūkums.

# **Sociālā darba speciālistu profesionālās kompetences vērtējums**

Gan 2022. gada, gan 2017. gada aptaujās atsevišķi tika vērtēta sociālo dienestu klientu apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu un sociālo dienestu darbinieku profesionālais sniegums 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru. Sociālo dienestu klientu vērtējums attiecībā uz vispārēju apmierinātību par sociālā dienesta palīdzību ir salīdzināts ar “Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam” noteikto politikas rezultatīvo rādītāju par iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātību ar sociālā dienesta sniegto atbalstu. Salīdzinājumam ir izmantots kvantitatīvās aptaujas summārais apmierinātības rādītājs, kur apkopotas atbildes “pilnīgi apmierināts” un “drīzāk apmierināts”.

Kopumā Latvijas iedzīvotāju, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā, atbildes uz jautājumu par to, cik apmierināti viņi ir ar sociālā dienesta palīdzību viņu ģimenes situācijā, parāda, ka 33% ir pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību, 48% ir drīzāk apmierināti, 11% ir drīzāk neapmierināti, bet 4% ir pilnīgi neapmierināti (34. attēls). Salīdzinājumam 2017. gadā 28% sociālo dienestu klientu bija pilnīgi apmierināti ar sociālā dienesta palīdzību, 50% bija drīzāk apmierināti, 12% bija drīzāk neapmierināti, bet 7% bija pilnīgi neapmierināti. Tas parāda, ka kopumā pēdējo piecu gadu laikā ir mazliet pieaudzis to klientu īpatsvars, kas ir pilnīgi apmierināti, un samazinājies to skaits, kas ir drīzāk neapmierināti vai pilnīgi neapmierināti.

“Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnēs 2014.-2020.gadam” noteiktais politikas rezultatīvais rādītājs “iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātība ar sociālā dienesta sniegto atbalstu”, plānotais rādītāja lielums bija 75%, un šī vērtība tika pārsniegta jau 2017. gada ex-ante mērījumā. Ja 2017. gadā sociālo dienestu klientu summārais apmierinātības rādītājs (atbildes “pilnīgi apmierināts” un “drīzāk apmierināts”), bija 78% (28% pilnīgi apmierināti un 50% drīzāk apmierināti), tad 2022. gada aptaujā šis rādītājs ir pieaudzis līdz 81% (33% “pilnīgi apmierināti” un 48% “drīzāk apmierināti”).

**34. attēls. Vispārējā apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu. 2017. un 2022. gads (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683.*

Apmierinātība ar sociālā dienesta palīdzību pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm būtiski neatšķiras (35. attēls). Lai gan dažās grupās ir vērojams mazliet mazāks skaits to, kas norāda, ka ir “pilnīgi apmierināti”, summārajā vērtējumā šie rādītāji lielākoties izlīdzinās. Pavisam nelielas atšķirības novērojamas šādās grupās: (1) mazliet biežāk neapmierināti ir aptaujātie sociālo dienestu klienti vecumā no 65-75 gadiem, viņu vidū negatīvs vērtējums ir 20%; (2) mazliet biežāk neapmierināti ir aptaujātie ar bērniem, negatīvs vērtējums to vidū, kam ir bērni, ir 20% aptaujāto, bet to vidū, kam bērnu nav, – 13%; (3) mazliet biežāk neapmierināti ir Rīgas reģiona un Zemgales iedzīvotāji (negatīvais vērtējums atbilstoši 21% un 25%), šāda tendence bija vērojama arī 2017. gada aptaujā; (4) mazliet biežāk neapmierināti ir rīdzinieki (negatīvais vērtējums 21%).

**35. attēls. Apmierinātība ar sadarbību ar sociālo dienestu dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.*

Saskaņā ar aptaujas rezultātiem tajos gadījumos, kad konkrētā persona pati personīgi vērsās sociālajā dienestā, 72% gadījumu sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku (36. attēls). Redzams, ka, salīdzinot ar 2017. gadu, pēdējo piecu gadu laikā personisku klātienes konsultāciju vai sarunu ar sociālā dienesta darbinieku īpatsvars ir samazinājies (no 81% 2017. gadā līdz 72% 2022. gadā). Tas skaidrojams, ar Covid-19 pandēmijas ierobežojumu ietekmi, kad dokumenti sociālajā dienestā tika kārtoti arī bez tieša klātienes kontakta (piemēram, atstājot pastkastītē).

Klātienes konsultācijas salīdzinoši retāk bija šādās sociāli demogrāfiskajās grupās: (1) aptaujāto vecumā no 65-75 gadiem vidū (67%); (2) sievietēm (67%; salīdzinājumam vīriešu vidū – 79%); (3) to vidū, kam ir augstākā izglītība (66%; salīdzinājumam to vidū, kam ir pamatizglītība, – 78%); (4) krieviem (65%, salīdzinājumam latviešu vidū – 78%); (5) salīdzinoši retāk Zemgales iedzīvotāju vidū (66%), bet biežāk Vidzemes iedzīvotāju vidū (81%).

Līdzīgi kā 2017. gada aptaujā Rīgā un valstspilsētās klātienes konsultācijas ir salīdzinoši nedaudz retāk (atbilstoši 69% un 65%), bet mazās pilsētās un laukos ir biežāk (atbilstoši 71% un 80%).

**36. attēls. Personīgu klātienes konsultāciju īpatsvars sadarbībā ar sociālā dienesta darbinieku (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=343.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=486.*

Sadarbību ar sociālā dienesta darbiniekiem 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru (37. attēls) izvērtēja tie sociālā dienesta klienti, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku.

Sniegtie vērtējumi gan 2017. gadā, gan 2022. gadā liecina, ka kopumā sociālo darbinieku darbs tiek vērtēts ļoti pozitīvi, jo neviens no vērtējumā iekļautajiem aspektiem nesaņēma ļoti negatīvu vērtējumu. 2022. gada aptaujā pilnīgi visos aspektos pozitīvais vērtējums pārsniedza 70% (2017. gadā – 63%). Tas nozīmē, ka vairāk nekā divas trešdaļas sociālo dienestu klientu ir apmierināti ar sociālo dienestu darbu un sociālo darbinieku profesionalitāti, kompetencēm un saskarsmes kultūru, kā arī to, ka pozitīvais vērtējums pēdējo piecu gadu laikā ir pieaudzis.

Aplūkojot atsevišķi dažādos sadarbības ar sociālo darbinieku aspektus gan 2017. gada, gan 2022. gada aptaujas vērtējumos, redzams, ka sociālie darbinieki ievēro labas komunikācijas nosacījumus. Gan 2017. gada, gan 2022. gada aptaujā 90% sociālo dienestu klientu atzīst, ka sociālais darbinieks nekavēja tikšanās laiku (summētas atbildes “pilnīgi piekrītu” un “drīzāk piekrītu”) (38. attēls).

Būtiskas kopējā pozitīvo un negatīvo vērtējumu sadalījuma atšķirības pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas, izņemot reģionu atšķirības. Salīdzinoši zemākais pozitīvo vērtējumu īpatsvars ir Vidzemes reģionā (72%), bet augstākais – Kurzemes un Latgales reģionā (atbilstoši 97% un 98%).

Saskaroties ar grūtībām un vēršoties pēc palīdzības, cilvēkiem ir īpaši svarīgi, ka pret viņiem izturas laipni un ar cieņu. 2022. gada aptaujā 92% sociālo dienestu klientu piekrīt, ka sociālais darbinieks bija laipns un izturējās ar cieņu (summētas atbildes “pilnīgi piekrītu” un “drīzāk piekrītu”), un tikai 7% aptaujāto nepiekrīt izteikumam, ka sociālais darbinieks bija laipns un izturējās ar cieņu. 2017. gadā šis rādītājs bija līdzīgs – 91%. Būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas, izņemot pazīmi “apdzīvotās vietas tips”. Salīdzinot ar citām apdzīvotajām vietām, rīdzinieki nedaudz retāk ir snieguši pozitīvu vērtējumu (79%).

**37. attēls. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=246.*

2022. gada aptaujā 87% sociālo dienestu klientu atzīst, ka sociālais darbinieks izpildīja solīto. 2017. gadā šādu atbildi sniedza 82% aptaujāto. Salīdzinoši biežāk pozitīvu vērtējumu sniedza aptaujātie ar zemiem ienākumiem (91%), mazliet retāk aptaujātie ar augstākajiem ienākumiem (79%). Mazliet kritiskāki bija Zemgales iedzīvotāji (78%) un rīdzinieki (77%).

Būtisks komunikācijas aspekts sociālajā dienestā ir tas, ka sociālais darbinieks saprotami izskaidro palīdzības saņemšanas nosacījumus. 2022. gada aptaujā šo aspektu pozitīvi vērtēja 87% aptaujāto, bet negatīvu vērtējumu sniedza 10%. Salīdzinājumam 2017. gadā šo aspektu pozitīvi vērtēja 92% aptaujāto, bet negatīvu vērtējumu sniedza tikai 7%. Mazliet retāk pozitīvu vērtējumu šajā jautājumā sniedza šādu grupu pārstāvji: aptaujātie vecumā no 65-75 gadiem (81%), Zemgales (87%) un Rīgas iedzīvotāji (87%).

Būtiski, ka sociālie darbinieki prasmīgi plāno savu laiku un paredz sarunai ar klientu pietiekami daudz laika. 2022. gada aptaujā 92% sociālo dienestu klientu (2017. gadā – 91%) piekrita, ka sociālais darbinieks deva pietiekami daudz laika, lai klients varētu izstāstīt savu situāciju vai vajadzības (summētas atbildes “pilnīgi piekrītu” un “drīzāk piekrītu”). Mazliet retāk pozitīvu vērtējumu šajā jautājumā sniedza Zemgales (85%) un Rīgas iedzīvotāji (79%).

2022. gada aptaujā 90% Latvijas iedzīvotāju, kas tikušies ar sociālo darbinieku klātienē, uzskatīja, ka konkrētajā gadījumā sociālais darbinieks izprata personas situāciju; tam nepiekrita 8% aptaujāto. 2017. gadā tam piekrita 85%, bet nepiekrita 10% aptaujāto (38. attēls). Būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas.

**38. attēls. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=246.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=399.*

Apgalvojumam “Sociālais darbinieks sniedza skaidras atbildes uz maniem jautājumiem” 2022. gada aptaujā piekrita 84% (summētas atbildes “pilnīgi piekrītu” un “drīzāk piekrītu”), bet nepiekrita 11% aptaujāto. 2017. gadā tam piekrita 86%, bet nepiekrita 11% aptaujāto. Būtiskas atšķirības atbilžu sadalījumā pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas.

Savukārt apgalvojumam “Es jutos droši, ka neviens nedzird manu sarunu ar sociālo darbinieku” 2022. gada aptaujā piekrita 78%, bet nepiekrita 18% aptaujāto. 2017. gada aptaujā tam piekrita 68%, bet nepiekrita 23% aptaujāto (38. attēls). Mazliet retāk pozitīvu vērtējumu šajā jautājumā sniedza Vidzemes (71%) un Rīgas iedzīvotāji (66%).

**39. attēls. Sociālo dienestu darbinieku profesionālā snieguma vērtējums (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=246.*

*Bāze: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi un kuru sadarbība ar dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku, N=399.*

Apgalvojumam “Vajadzības gadījumā ar sociālo darbinieku ir viegli sazināties” 2022. gada aptaujā piekrita 81%, bet nepiekrita 15% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku (39. attēls). 2017. gadā tam piekrita 80%, bet nepiekrita 10%. Salīdzinoši mazliet retāk pozitīvu vērtējumu šajā jautājumā sniedza Vidzemes (71%) un Rīgas iedzīvotāji (64%).

Apgalvojumam “Sociālais darbinieks vienmēr izskaidroja un informēja mani par to, kādas darbības tiks veiktas un kāpēc” 2022. gada aptaujā piekrita 83%, bet nepiekrita 14% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku (39. attēls). 2017. gadā tam piekrita 81%, bet nepiekrita 13%. Salīdzinoši mazliet retāk pozitīvu vērtējumu šajā jautājumā sniedza Vidzemes iedzīvotāji (74%) un personas ar augstāko izglītību (74%).

Apgalvojumam “Lemjot par turpmāko rīcību, sociālais darbinieks ņēma vērā manas domas par iespējamo problēmas risinājumu” 2022. gada aptaujā piekrita 78%, bet nepiekrita 14% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku. 2017. gadā tam piekrita 72%, bet nepiekrita 17% aptaujāto. Salīdzinoši biežāk šim apgalvojumam piekrita personas ar augstiem ienākumiem (90%), bet retāk – rīdzinieki (66%).

Apgalvojumam “Esmu pārliecināts, ka sociālais darbinieks zinātu, ko darīt, ja kāds apdraudētu mani vai personu, kas ir manā aprūpē/ apgādībā” 2022. gada aptaujā piekrita 75%, bet nepiekrita 11% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku. 2017. gadā tam piekrita 69%, bet nepiekrita 11% aptaujāto. Mazāk pārliecināti par to ir Rīgas iedzīvotāji (56% piekrīt, 19% nepiekrīt, bet 25% ir grūti atbildēt uz šo jautājumu).

Ar bažām par konfidencialitātes neievērošanu saistīts salīdzinoši augstais negatīvo atbilžu skaits attiecībā uz apgalvojumu “Es jutos droši, ka sociālais darbinieks nestāstīs tālāk personīgo informāciju, ko esmu viņam uzticējis”. Šim apgalvojumam 2022. gada aptaujā piekrita 74%, nepiekrita 17%, bet grūti pateikt bija 9% aptaujāto. 2017. gadā tam piekrita 63%, nepiekrita 18% aptaujāto, bet grūti pateikt bija 19% aptaujāto. Redzams, ka kopumā piecu gadu laikā ir palielinājusies uzticēšanās sociālajiem darbiniekiem, ka viņi neizpaudīs tālāk personisko informāciju. Interesanti, ka šajā jautājumā skeptiskāku attieksmi pauž tie, kam ir bērni līdz 18 gadu vecumam (piekrīt 67%, nepiekrīt 27%, grūti pateikt 6%), Vidzemes iedzīvotāji (piekrīt 62%, nepiekrīt 32%, grūti pateikt 6%), kā arī pilsētu (ne valstspilsētu) iedzīvotāji (piekrīt 59%, nepiekrīt 32%, grūti pateikt 9%).

2022. gada aptaujā 78% piekrita, bet 18% nepiekrita apgalvojumam, ka “Sociālais darbinieks veica praktiskas darbības, kas man palīdzēja”. 2017. gada aptaujā tam piekrita 72%, bet nepiekrita 21%. Salīdzinoši atturīgāk pozitīvu vērtējumu šajā jautājumā pauda personas ar augstāko izglītību (piekrīt 69%, nepiekrīt 23%, grūti pateikt 8%) un augstiem ienākumiem (piekrīt 68%, nepiekrīt 21%, grūti pateikt 11%).

Apgalvojumam “Es esmu pārliecināts, ka sociālais darbinieks, ja nepieciešams, var atrisināt arī sarežģītas situācijas” 2022. gada aptaujā piekrita 71%, bet nepiekrita 19% Latvijas iedzīvotāju, kam sadarbība ar sociālo dienestu ietvēra arī personiskas klātienes konsultācijas vai sarunas ar sociālā dienesta darbinieku. 2017. gadā tam piekrita 68%, bet nepiekrita 13% aptaujāto. Šajā jautājumā kritisku vērtējumu biežāk pauda personas ar pamatizglītību (piekrīt 66%, nepiekrīt 30%, grūti pateikt 4%) un Vidzemes iedzīvotāji (piekrīt 64%, nepiekrīt 33%, grūti pateikt 3%).

Negatīvs vērtējums gan 2022. gada, gan 2017. gada aptaujā biežāk sniegts attiecībā uz apgalvojumu “Saruna ar sociālo darbinieku ļāva man saprast, kā es pats sev varu labāk palīdzēt”. 2022. gadā šim apgalvojumam piekrita 73%, nepiekrita 22%, gūti pateikt bija 5%. 2017. gadā šim apgalvojumam piekrita 64%, nepiekrita 26%, bet grūti pateikt bija 10% aptaujāto. Negatīvas atbildes šajā vērtējumā biežāk sniedza Rīgas iedzīvotāji (piekrīt 63%, nepiekrīt 32%, grūti pateikt 5%) un citu pilsētu iedzīvotāji (piekrīt 59%, nepiekrīt 32%, grūti pateikt 9%).

Kopumā pētījuma kvantitatīvās aptaujas summārais apmierinātības rādītājs (atbildes “pilnīgi apmierināts” un “drīzāk apmierināts”) par sociālo dienestu sniegto palīdzību ir augsts un sasniedz 81%, kas ir augstāks rādītājs nekā 2017. gadā. Vienlaikus jāuzsver, ka pilnīgi apmierināti ir tikai 33% Latvijas iedzīvotāju, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir pēdējo divu gadu laikā vērsušies sociālajā dienestā. Tas nozīmē, ka kopumā sociālo dienestu darbs un sniegtais atbalsts tiek vērtēts pozitīvi, taču ir arī daudz aspektu, ko iespējams uzlabot. Sociālā dienesta darbinieku vērtējums 16 dažādos aspektos, kas raksturo sociālā dienesta darbinieku profesionalitāti, kompetences un saskarsmes kultūru, atklāj, ka vislielākais skaits sociālo dienestu klientu nepiekrīt apgalvojumam, ka saruna ar sociālo darbinieku ļāva man saprast, kā es pats sev varu labāk palīdzēt. Tas ļauj secināt, ka joprojām sociālajos dienestos nepieciešams pilnveidot sociālo darbu ar klientu, jo īpaši, klienta spēcināšanas rīcībspējai aspektā.

# **Starpinstitucionālās sadarbības vērtējums**

Līdzīgi kā 2017. gada ex-ante pētījumā, arī 2022. gada aptaujā sociālo dienestu klientu informētība un viedoklis par starpinstitucionālo sadarbību sociālajiem dienestiem ar citām institūcijām un profesionāļiem tika apzināts vairākos veidos. Pirmkārt, pētījumā tika noskaidrots, vai sociālo dienestu klienti ir informēti par sociālā dienesta iespējām piesaistīt citas institūcijas un speciālistus klientu problēmu risināšanai. Otrkārt, pētījumā tika noskaidrots sociālo dienestu klientu viedoklis, kas ir sociālo dienestu sadarbības partneri. Treškārt, tika noskaidrota sociālo dienestu klientu pieredze attiecībā uz citu valsts un pašvaldības institūciju un speciālistu piesaistīšanu sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai. Pieredzes raksturošanai tika apzinātas gan organizācijas un speciālisti, kuru palīdzība izmantota, gan arī sociālo dienestu klientu apmierinātība ar piesaistīto organizāciju vai speciālistu palīdzību.

## **Sociālo dienestu klientu informētība par starpinstitucionālās sadarbības iespējām**

2022. gada aptaujā no tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi ir vērsušies sociālajā dienestā, 48% ir zina vai ir dzirdējuši par to, ka pašvaldības sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes vai organizācijas, vai citus speciālistus klientam nepieciešamā atbalsta sniegšanai (40. attēls). Salīdzinot ar 2017. gada aptaujas rezultātiem, informētības līmenis šajā jautājumā ir nedaudz pieaudzis (no 43% 2017. gadā uz 48% 2022. gadā). Labāk informēti šajā jautājumā ir Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā (51%), salīdzinot ar aptaujātajiem 65-75 gadu vecumā (39%).

**40. attēls. Informētība par sociālā dienesta iespējām piesaistīt citas institūcijas un speciālistus klientu problēmu risināšanai**

*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, N=496.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, N=683.*

Līdzīgi kā 2017. gadā nedaudz labāk informēti ir arī latvieši (53%), salīdzinot ar krieviem un citu tautību pārstāvjiem (atbilstoši 45% un 32%). Labāk informēti ir arī tie sociālo dienestu klienti, kam ir bērni (54%; tie, kam nav bērnu – 45%). Salīdzinoši labāk informētas ir personas ar augstiem ienākumiem (54%), savukārt sliktāk informētas ir personas ar zemiem ienākumiem (46%). Arī strādājošo vidū ir augstāks informēto īpatsvars (54%), salīdzinājumā ar nestrādājošajiem (43%). Reģionu dalījumā vislabāk informētie ir Kurzemes iedzīvotāji (58%).

Trīs visbiežāk minētie pašvaldību sociālā dienesta sadarbības partneri iedzīvotāju vērtējumā (41. attēls) ir bāriņtiesa (56%), nevalstiskās organizācijas (51%) un pašvaldības policija (50%). Redzams, ka, salīdzinot ar 2017. gada aptauju, informētība par sociālā dienesta sadarbības partneriem ir mainījusies: ir gandrīz divas reizes pieaudzis to skaits, kas zina, ka sociālais dienests sadarbojas ar nevalstiskajām organizācijām (no 26% uz 51%), kā arī pieaudzis to skaits, kas zina, ka sociālais dienests sadarbojas ar krīzes centriem (no 29% uz 42%). Kopumā vairāk vai mazāk ir pieaugusi informētība par visiem sociālā dienesta sadarbības partneriem, ieskaitot, piemēram, par Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju (no 20% uz 29%) vai Valsts probācijas dienestu (no 8% uz 15%).

**41. attēls. Informētība par konkrētu valsts un pašvaldību institūciju un speciālistu iespējamo iesaisti sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, un zina, ka sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes, N=237.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, un zina, ka sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes, N=300.*

## **Starpinstitucionālās sadarbības pieredze**

Saskaņā ar 2022. gada aptaujas rezultātiem 22% Latvijas iedzīvotāju, kas personiski vērsušies pēc palīdzības sociālajā dienestā, sociālā dienesta darbinieki problēmas risināšanā izmantoja citu iestāžu, organizāciju vai speciālistu palīdzību vai ieteica to izmantot. Jāatzīmē, ka šis jautājums sniedz informāciju tikai par pēdējo sadarbības ar sociālo dienestu reizi, nevis visiem gadījumiem, kad klients vērsies sociālajā dienestā (42. attēls). Salīdzinot ar 2017. gada aptaujas rezultātiem, šis rādītājs ir nedaudz samazinājies (no 28% uz 22%).

Salīdzinoši nedaudz biežāk situācijas, kad sociālais dienests iesaistījis vai ieteicis iesaistīt citas iestādes, organizācijas vai speciālistus, ir sociālo dienestu klientiem Rīgas reģionā (28%) un Kurzemē (25%), bet retāk Latgales (13%), Vidzemes (15%) un Zemgales iedzīvotājiem (19%). Citās sociāli demogrāfiskajās grupās statistiski nozīmīgas atšķirības šajā jautājumā netika konstatētas.

**42. attēls. Citu valsts un pašvaldības institūcijas un speciālistus piesaistīšanas biežums sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai (pēdējās sadarbības pieredzes gadījums)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=343.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, N=492.*

**43. attēls. Sociālā dienesta darbinieka aktivitātes, piesaistot citas institūcijas vai speciālistus (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=76.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=138.*

*Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

Sociālā darbinieka rīcība gadījumos, kad tiek lemts par kādu citu iestāžu, organizāciju vai speciālistu iesaisti, visbiežāk ir attiecīgā speciālista kontaktinformācijas (piemēram, tālruņa numuru) iedošana un ieteikums tālāk sakontaktēties pašam (47%). 27% gadījumu sociālais darbinieks pats sakontaktējas ar attiecīgo speciālistu, lai pieteiktu apmeklējumu uz konkrētu dienu un laiku. 17% gadījumu sociālais darbinieks sakontaktējās ar attiecīgo speciālistu, lai brīdinātu, ka klients ir pie viņa nosūtīts. 25% aptaujāto norāda, ka sociālais darbinieks tikai informē, kurā iestādē vai pie kāda speciālista vērsties, nesniedzot nekādu papildus informāciju (43. attēls). Salīdzinot ar 2017. gada aptaujas rezultātiem, atbildes šajā jautājumā nav būtiski mainījušās, jo arī 2017. gadā visbiežāk minētā atbilde bija, ka sociālais darbinieks iedeva attiecīgā speciālista kontaktinformāciju (piemēram, tālruņa numuru) un uzdeva klientam pašam sakontaktēties.

**44. attēls. Valsts un pašvaldību institūcijas un speciālisti, kas iesaistīti sociālo dienestu klientu problēmu risināšanai (%)**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=76.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=138.*

*Vairāku atbilžu jautājums, atbilžu summa ir lielāka par 100%.*

2022. gada aptaujā uz jautājumu par to, kādu iestāžu, organizāciju vai speciālistu palīdzību izmantoja sociālais darbinieks, vai pie kā viņš klientu nosūtīja (44. attēls), trīs visbiežāk minētās atbildes ir ārsts (ģimenes ārsts, narkologs, psihiatrs u.tml.) (27%), nevalstiskās organizācijas (piemēram, Sarkanais Krusts) (25%) un Nodarbinātības valsts aģentūra (17%). Salīdzinot ar 2017. gadu, ir samazinājies klientu skaits, kas minējuši Nodarbinātības valsts aģentūru (no 30% līdz 17%), bet pieaudzis to skaits, kas minējuši nevalstiskās organizācijas (no 18% līdz 25%).

Salīdzinot ar 2017. gadu, 2022. gadā ir samazinājies to aptaujāto skaits, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista, un tie ir arī vērsušies pie tām iestādēm, organizācijām vai speciālistiem, kuru palīdzību sociālais darbinieks ir ieteicis izmantot (45. attēls). Ja 2017. gadā 92% aptaujāto, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista, arī vērsās pie atbilstošām iestādēm vai speciālistiem, tad 2022. gadā šis rādītājs bija tikai 83%.

**45. attēls. Sociālo dienestu klientu aktivitāte izmantot ieteikto citu valsts un pašvaldību institūciju vai speciālistu palīdzību**



*Bāze 2022: visi sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=76.*

*Bāze 2017: visi sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, N=138.*

**46. attēls. Sociālo dienestu klientu apmierinātība ar pieaicināto valsts un pašvaldības iestāžu vai speciālistu palīdzību situācijas risināšanā (%)**



*Bāze 2022: sociālo dienestu klienti 18-75 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, un respondents ir vērsies atbilstoši ieteikumam, N=63.*

*Bāze 2017: sociālo dienestu klienti 18-74 gadu vecumā, kuri ar sociālo dienestu sadarbojās paši personīgi, un, kuru situāciju risinot, sociālais darbinieks izmantoja citu iestāžu palīdzību, un respondents ir vērsies atbilstoši ieteikumam, N=125.*

Gan 2017. gadā, gan 2022. gadā tie sociālo dienestu klienti, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki nosūtīja uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista un kas tajā arī vērsās, tika lūgti novērtēt, cik apmierināti viņi ir ar pieaicināto organizāciju vai speciālistu palīdzību konkrētajā situācijā (46. attēls). Aptaujas dalībnieku atbildes parāda, ka apmierinātība ar pieaicināto organizāciju vai speciālistu palīdzību kopumā ir mazliet uzlabojusies. Ja 2017. gadā kopumā 84% bija apmierināti ar sniegto atbalstu, tad 2022. gadā šis radītājs ir 87%. Neapmierināto skaits 2017. gadā bija 11%, bet 2022. gadā – 12%. Vienlaikus, ņemot vērā nelielo atbildējušo skaitu šajā jautājumā, minētās tendences jāvērtē piesardzīgi. Statistiski nozīmīgas atšķirības pēc sociāli demogrāfiskajām pazīmēm šajā jautājumā nav vērojamas.

Ņemot vērā to, ka aptaujā bija tikai 13 personas, kuras pašvaldību sociālo dienestu darbinieki bija nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista un kas tajā nebija vērsušies, atbildes ir apkopotas nevis procentos, bet par respondentu skaitu. Sešas no šīm personām pēc palīdzības nevērsās, jo uzskatīja, ka tas nav vajadzīgs, divi aptaujātie atbildēja, ka nezināja, kur vērsties, jo viņiem neviens nepateica. Pa vienam respondentam bija tādi, kas atbildēja, ka bija kauns un neērtības sajūta, radinieki palīdzēja, pārdomāja, pati tika galā vai problēmu nevar atrisināt.

Rezumējot šajā nodaļā aplūkotos jautājumus, jāuzsver, ka salīdzinoši neliela daļa jeb mazāk nekā puse sociālo dienestu klientu (48%) ir dzirdējuši par to, ka pašvaldības sociālais dienests var pieaicināt citas iestādes vai organizācijas, vai citus speciālistus nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai. Tas kopumā ir uzskatāms par zemu rādītāju, un parāda, ka līdzīgi kā 2017. gadā, arī 2022. gadā sociālo dienesta klientu vidū biežāk izplatīts ir priekšstats, ka visas sociālās problēmas ir jārisina sociālajam dienestam vienam pašam. Iedzīvotāju visbiežāk minētie pašvaldību sociālā dienesta sadarbības partneri ir bāriņtiesa, nevalstiskās organizācijas un pašvaldības policija. Tikai 22% sociālo dienestu klientu ir arī personīga pieredze par sadarbību ar citām iestādēm vai speciālistiem, ko pašvaldības sociālais dienests ir pieaicinājis vai ieteicis pieaicināt nepieciešamā atbalsta vai palīdzības sniegšanai. Salīdzinot ar 2017. gada aptaujas rezultātiem, šis rādītājs ir samazinājies no 28% uz 22%. 83% sociālo dienestu klientu, kurus pašvaldību sociālo dienestu darbinieki ir nosūtījuši uz kādu iestādi vai pie kāda speciālista, ir arī vērsušies pie tām iestādēm, organizācijām vai speciālistiem, kuru palīdzību sociālais darbinieks ir ieteicis izmantot, un kopumā 87% ir apmierināti ar sniegto atbalstu. Tajos gadījumos, kad persona nav vērsusies ieteiktajā iestādē, nevēršanās pēc palīdzības ir skaidrota ar to, ka respondenti uzskatīja, ka tas nav vajadzīgs, nezināja, kur vērsties, jo viņiem neviens nepateica, bija kauns un neērtības sajūta, palīdzēja radinieki, paši tika galā vai uzskata, ka problēmu nevar atrisināt.

# **Izmantotās literatūras saraksts**

Baltic Institute of Social Sciences (2022). *Ikgadējs nabadzības un sociālās atstumtības mazināšanas rīcībpolitikas izvērtējums (t.sk. padziļināts izvērtējums par maznodrošinātām personām)*. Pieejams: <http://petijumi.mk.gov.lv/node/3937>

CSP – Oficiālās statistikas portāls (2023). *Termini*.

Labklājības ministrija (2013). *Pamatnostādnes sociālo pakalpojumu attīstībai 2014.-2020.gadam*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/262647-par-socialo-pakalpojumu-attistibas-pamatnostadnem-20142020gadam>

Labklājības ministrija (2013). *Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/263299-par-profesionala-sociala-darba-attistibas-pamatnostadnem-2014-2020-gadam>

Labklājības ministrija (2021). *Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādnēm 2021.-2027. gadam*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325828-par-socialas-aizsardzibas-un-darba-tirgus-politikas-pamatnostadnem-2021-2027-gadam>

Ministru kabinets (07.12.2021.) Ministru kabineta rīkojums Nr. 911 “Par Latvijas Republikas statistiskajiem reģioniem un tajos ietilpstošajām administratīvajām vienībām”. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/328252-par-latvijas-republikas-statistiskajiem-regioniem-un-tajos-ietilpstosajam-administrativajam-vienibam>

Saeima (10.06.2020). *Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likums*. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/315654-administrativo-teritoriju-un-apdzivoto-vietu-likums>

# **Pielikums**

**Pētījuma metode:** tiešās intervijas respondentu dzīves vietās. Aptauja tiek veikta respondentu dzīvesvietās pēc stratificētās nejaušības izlases principa. Aptaujas veikšanai tiek sagatavotas anketas latviešu un krievu valodā. Intervija tiek veikta valodā, kādu izvēlas respondents.

**Aptaujas vieta:** visa Latvijas teritorija (376 izlases punkti)

**Mērķa grupa:** Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem

**Izlases lielums:** vismaz 1000 respondenti katrā no Omnibusa aptaujām, kopā 3003 respondenti, kuri sadalīti pašvaldības iedzīvotāju, kuri nav izmantojuši sociālā dienesta pakalpojumus, un sociālo dienestu klientu apakšgrupā.

**Izlases veids:** Nejaušā izlase / izlase reprezentatīva pret norādīto mērķa grupu

**Stratifikācijas pazīme:** ģeogrāfiskā (administratīvi teritoriālā)

Izlasi rēķina, balstoties uz statistikas datiem par Latvijas Republikas pastāvīgajiem iedzīvotājiem.

**Aptaujas laiks**:

1. posms: 2022. gada 7. – 19. oktobris

2. posms: 2022. gada 11. – 25. novembris

3. posms: 2022. gada 2. – 18. decembris

**SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ģenerālais kopums  (tūkst.cilv.) | Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas | Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas | LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 08.02.2022 |
| KOPĀ | 1495 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| **REĢIONS** |  |  |  |  |
| Rīga | 496 | 33.3 | 33.1 | 33.1 |
| Pierīga | 295 | 19.2 | 19.8 | 19.8 |
| Vidzeme | 141 | 9.8 | 9.5 | 9.5 |
| Kurzeme | 185 | 12.3 | 12.3 | 12.3 |
| Zemgale | 175 | 12.1 | 11.7 | 11.7 |
| Latgale | 203 | 13.3 | 13.6 | 13.6 |
| **DZIMUMS** |  |  |  |  |
| Vīrieši | 723 | 47.3 | 48.4 | 48.4 |
| Sievietes | 772 | 52.7 | 51.6 | 51.6 |
| **TAUTĪBA** |  |  |  |  |
| Latvieši | 887 | 59.5 | 59.3 | 59.3 |
| Citi | 608 | 40.5 | 40.7 | 40.7 |
| **VECUMS** |  |  |  |  |
| 18 - 24 g.v. | 127 | 10.3 | 8.5 | 8.5 |
| 25 - 34 g.v. | 265 | 18.0 | 17.7 | 17.7 |
| 35 - 44 g.v. | 299 | 19.6 | 20.0 | 20.0 |
| 45 - 54 g.v. | 286 | 17.7 | 19.1 | 19.1 |
| 55 - 63 g.v. | 258 | 14.8 | 17.3 | 17.3 |
| 64 - 75 g.v. | 260 | 19.5 | 17.4 | 17.4 |

Dati tika svērti pēc pazīmēm: reģions, dzimums, tautība, vecums.

**SASNIEGTĀS IZLASES RAKSTUROJUMS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Respondentu īpatsvars (%) pēc svēršanas | Respondentu skaits izlasē (N) pirms svēršanas |
| KOPĀ (18-75) | 100.00 | 3003 |
| **VECUMS 1** |  |  |
| 18-64 | 84.2 | 2528 |
| 65-74 | 15.8 | 475 |
| **VECUMS 2** |  |  |
| 18-29 | 16.7 | 502 |
| 30-49 | 38.8 | 1164 |
| 50-75 | 44.5 | 1337 |
| **REĢIONS** |  |  |
| Rīgas (Rīga + Pierīgas reģions) | 52.9 | 1589 |
| Vidzeme | 9.5 | 284 |
| Kurzeme | 12.3 | 371 |
| Zemgale | 11.7 | 351 |
| Latgale | 13.6 | 408 |
| **APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS** |  |  |
| Rīga | 33.1 | 995 |
| Cita valstspilsēta | 21.5 | 646 |
| Cita pilsēta | 14.7 | 441 |
| Lauki | 30.7 | 921 |
| **DZIMUMS** |  |  |
| Vīrieši | 48.4 | 1452 |
| Sievietes | 51.6 | 1551 |
| **TAUTĪBA** |  |  |
| Latvieši | 59.3 | 1781 |
| Krievi | 31.8 | 955 |
| Citi | 8.9 | 268 |
| **IZGLĪTĪBA** |  |  |
| Pamatizglītība | 8.1 | 242 |
| Vidējā | 24.2 | 728 |
| Vidējā speciālā/ profesionālā | 40.0 | 1201 |
| Augstākā | 27.5 | 825 |
| **IENĀKUMI** |  |  |
| Zemi | 15.6 | 467 |
| Vidēji zemi | 17.0 | 510 |
| Vidēji | 15.0 | 450 |
| Vidēji augsti | 15.6 | 468 |
| Augsti | 14.4 | 433 |
| Nezina/ NA | 22.4 | 674 |
| **SOCIĀLĀ DIENESTA KLIENTI** |  |  |
| Bijis klients pēdējo 2 gadu laikā | 16.5 | 496 |
| Nav bijis klients | 83.5 | 2507 |

1. CSP. Oficiālās statistikas portāls. Termini (2023). [↑](#footnote-ref-1)
2. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/328252-par-latvijas-republikas-statistiskajiem-regioniem-un-tajos-ietilpstosajam-administrativajam-vienibam> (sk. 02.02.2023.) [↑](#footnote-ref-2)
3. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325828-par-socialas-aizsardzibas-un-darba-tirgus-politikas-pamatnostadnem-2021-2027-gadam>. [↑](#footnote-ref-3)
4. “Profesionāla sociālā darba attīstības pamatnostādnēs 2014.-2020.gadam” noteiktā politikas rezultatīvā rādītāja “iedzīvotāju, kuriem identificēta sociālā problēma, apmierinātība ar sociālā dienesta sniegto atbalstu” plānotā vērtība ir 75%. [↑](#footnote-ref-4)
5. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/325828-par-socialas-aizsardzibas-un-darba-tirgus-politikas-pamatnostadnem-2021-2027-gadam>. [↑](#footnote-ref-5)
6. Baltic Institute of Social Sciences (2022). “Ikgadējs nabadzības un sociālās atstumtības mazināšanas rīcībpolitikas izvērtējums (t.sk. padziļināts izvērtējums par maznodrošinātām personām)”. Pieejams: http://petijumi.mk.gov.lv/node/3937 [↑](#footnote-ref-6)