



Labklājības ministrija



Līdzfinansē
Eiropas Savienība



Nacionālais
attīstības plāns



Profesionāla un mūsdienīga
sociālā darba attīstība

Pētījums veikts Eiropas Savienības kohēzijas politikas programmas 2021. – 2027. gadam Eiropas Sociālā fonda Plus 4.3.5.4. pasākuma projekta “Profesionāla un mūsdienīga sociālā darba attīstība” ietvaros.

Sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem

SATURS

I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA

Ievads	3
Pētījuma dizains	4
Pētījuma izlase	5
Pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas noteikšanas tabula.....	6
Saīsinājumi, terminu skaidrojums	7
Attēlu saraksts	8

II. APTAUJAS REZULTĀTU ANALĪZE

1. Priekšstati un izpratne par sociālo dienestu, tā funkcijām, mērķauditoriju	
1.1. Asociācijas ar sociālo dienestu	11
1.2. Priekšstati par pašvaldību sociālo dienestu klientiem	15
1.3. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums	19
1.4. Iespējamie iemesli vērsties sociālajā dienestā	23
2. Pašvaldību sociālo dienestu klienti un sadarbības vērtējums	
2.1. Sadarbības pieredze ar pašvaldību sociālajiem dienestiem.....	30
2.2. Vēršanās iemesli pašvaldības sociālajā dienestā	36
2.3. Informācijas avoti par iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā	43
2.5. Kopējā apmierinātība ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu	48
2.4. Apmierinātība ar pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksmi	52
3. Pašvaldību sociālo dienestu potenciālie klienti	
3.1. Iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet tajā nevērsās.....	54
3.2. Iemesli, kāpēc iedzīvotāji apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā	58
3.3. Iemesli, kāpēc iedzīvotāji nevērsās sociālajā dienestā	59
4. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam un to reputācija	
4.1. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam, vērtējumu argumentācija	60
4.2. Ticība tam, ka pašvaldības sociālais dienests grūtā brīdī sniegs palīdzību.....	72
4.3. Sadarbības vērtējums ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā	74
4.4. Pašvaldību sociālo dienestu reputācija	77
5. Informētība par pašvaldības sociālā dienesta darbību un trūkstošā informācija	81
6. Priekšstati par sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņām pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā ...	89
7. Iedzīvotāju ieteikumi pašvaldību sociālo dienestu darbam.....	91
III. KOPSAVILKUMS UN PRIEKŠLIKUMI	98
IV. SUMMARY AND PROPOSALS	103
V. APTAUJAS ANKETA	108

I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA

IEVADS

Pētījums tika veikts Eiropas Savienības kohēzijas politikas programmas 2021.–2027. gadam Eiropas Sociālā fonda Plus 4.3.5.4. pasākumu projekta “Profesionāla un mūsdienīga sociālā darba attīstība” ietvaros, kas paredz veikt izvērtējumu par pašvaldību īstenoto sociālo pakalpojumu sniedzēju darba efektivitāti. Sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem monitorings ir plānots kā daļa no sociālo pakalpojumu sniedzēju darba efektivitātes izvērtējuma. Nepieciešamība regulāri veikt sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem mērījumus ir paredzēta arī “Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādņēs 2021.-2027.gadam”, lai raksturotu politikas rezultātu, kas vērsts uz iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu, kvalitatīvu un efektīvu sociālo pakalpojumu nodrošināšanu.

Sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem ir nozīmīgs sociāls resurss, kas palīdz sociālajiem dienestiem realizēt savas funkcijas. Sabiedrības uzticēšanās ir būtisks rādītājs sociālo pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai, kā arī norāda uz sabiedrības spējām patstāvīgi meklēt palīdzību. Sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem ietekmē arī sociālā darba profesijas prestižu, rezultātā arī sociālo darbinieku profesionālo pašvērtējumu un efektīvu sociālā atbalsta realizāciju. Regulārs sabiedrības uzticēšanās monitorings pašvaldību sociālajiem dienestiem sniegs informāciju par sabiedrības informētību, izpratni un priekšstatiem par sociālo dienestu darba uzdevumiem, palīdzēs izstrādāt efektīvākas stratēģijas un risinājumus pētījumā apzināto problēmu risināšanai.

Laikā no 2015.gada aprīļa līdz 2023.gada decembrim ar Eiropas Sociālā fonda atbalstu Labklājības ministrijas īstenotā projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” (Nr.9.2.1.1/15/l/001) ietvaros tika veikti divi pētījumi: 2017.gadā “Ex-ante izvērtējums pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes novērtēšanai” (turpmāk “Ex-ante”) un 2023.gadā “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībā: Ex-post pētījums” (turpmāk “Ex-post”), kuru ietvaros notika kvantitatīvas aptaujas ar pašvaldību iedzīvotājiem un sociālo dienestu klientiem, turklāt “Ex-post” pētījumā tika veikts arī sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem mērījums.

2024.gada pētījuma realizācijā tika izmantotas iepriekšējos pētījumos veiktās iestrādes un nodrošināts rezultātu salīdzinājums.

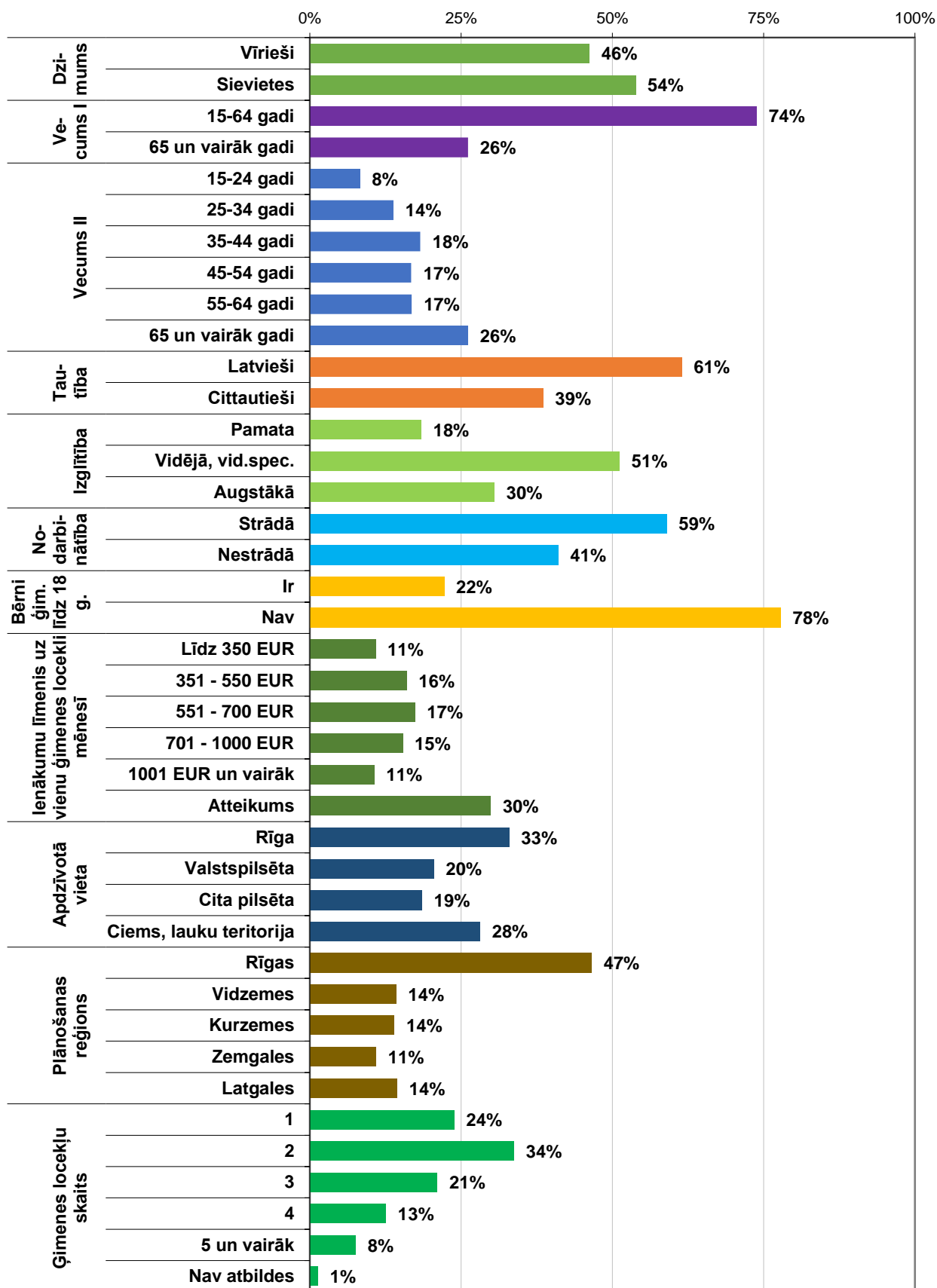
PĒTĪJUMA DIZAINS

PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS:	LR Labklājības ministrija
PĒTĪJUMA VEICĒJS:	Tirgus un sociālo pētījumu centrs "Latvijas Fakti" (Bruņinieku iela 8a-5, Rīga, LV-1010, Tālr.: +371 67314002; http://www.latvianfacts.lv).
PĒTĪJUMA MĒRĶI:	Veikt sabiedrības uzticēšanās pašvaldību sociālajiem dienestiem ikgadēju monitoringu laika periodā no 2024. līdz 2028.gadam, nodrošinot salīdzinošu iegūto aptaujas datu analīzi, un izstrādāt priekšlikumus nepieciešamajiem pasākumiem sabiedrības, t.sk. sociālo dienestu klientu, uzticēšanās veicināšanai.
MĒRĶA GRUPA:	Pašvaldību iedzīvotāji, t.sk. sociālo dienestu klienti vecumā no 15 gadiem.
IZLASE:	Reprezentatīva sabiedrības izlase, kas veidota pēc daudzpakāpju nejaušās stratificētās atlases principa kombinēti ar kvotu elementiem. Aptaujā pēc stratificētās nejaušības principa tika iekļauti 2005 Latvijas Republikas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 15 gadiem un vecāki. Stratifikācijas pazīmes: a) ģeogrāfiskā; b) nacionālā. Ģeogrāfiskais pārklājums: visi Latvijas reģioni (132 izlases punkti). Izlase aprēķināta, balstoties uz jaunākajiem statistikas datiem par Latvijas Republikas iedzīvotājiem.
APTAUJAS METODE:	Aptauja tika veikta, izmantojot individuālās (tiešās) datorizētās intervijas respondentu dzīvesvietās (CAPI). Respondentu dzīvesvietu atlasē izmantota nejaušā maršruta metode. Respondentu atlase veikta ar «pēdējās dzimšanas dienas principa» palīdzību.
INTERVĒTĀJI:	Intervēšanu veica 63 "Latvijas Faktu" intervētāji. Intervētāju instruktažu un darba kvalitātes pārbaudi veica 5 "Latvijas Faktu" intervētāju tīkla reģionālie pārraugi. Intervēšana notika latviešu un krievu valodās.
INTERVĒŠANAS LAIKS:	Aptauja tika veikta divos posmos: 1) 7.05.2024. – 31.05.2024. 2) 1.06.2024. – 30.06.2024.

PĒTĪJUMA IZLASE

1.attēls. Pētījuma izlase

Pētījuma izlases sadalījums
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=2005)



PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOTEIKŠANAS TABULA (ar 95% varbūtību)

Atbilžu sadalījums %	Respondentu skaits (bāze) N =														
	50	75	100	150	200	300	350	400	500	600	800	1000	1200	1500	2000
2 vai 98	4.0	3.2	2.8	2.3	2.0	1.6	1.5	1.4	1.3	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.6	4.5	3.9	3.2	2.8	2.3	2.1	2.0	1.8	1.6	1.4	1.3	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.8	5.5	4.8	3.9	3.4	2.8	2.5	2.4	2.1	2.0	1.7	1.5	1.4	1.2	1.0
8 vai 92	7.7	6.2	5.4	4.4	3.8	3.1	2.8	2.7	2.4	2.2	1.9	1.7	1.6	1.4	1.2
10 vai 90	8.5	6.9	6.0	4.9	4.3	3.5	3.1	3.0	2.7	2.5	2.1	1.9	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.2	7.5	6.5	5.3	4.6	3.8	3.4	3.3	2.9	2.7	2.3	2.1	1.9	1.6	1.4
15 vai 85	10.1	8.2	7.1	5.9	5.1	4.1	3.7	3.6	3.2	2.9	2.5	2.3	2.1	1.8	1.6
20 vai 80	11.4	9.2	8.0	6.6	5.7	4.6	4.2	4.0	3.6	3.3	2.8	2.5	2.3	2.0	1.8
25 vai 75	12.3	10.0	8.7	7.1	6.1	5.0	4.5	4.3	3.9	3.6	3.0	2.8	2.5	2.2	1.9
30 vai 70	13.0	10.5	9.2	7.5	6.5	5.3	4.8	4.6	4.1	3.8	3.2	2.9	2.6	2.3	2.0
35 vai 65	13.5	11.0	9.5	7.8	6.8	5.5	5.0	4.8	4.3	3.9	3.3	3.1	2.8	2.4	2.1
40 vai 60	13.9	11.3	9.8	8.0	7.0	5.7	5.1	4.9	4.4	4.0	3.4	3.1	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	14.1	11.4	9.9	8.1	7.0	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	2.9	2.5	2.2
50 vai 50	14.2	11.5	10.0	8.2	7.1	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	2.9	2.5	2.2

Lietojot pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas noteikšanas tabulu, par kopējās izlases bāzi jāpieņem N = 2000.

Rezultātu precizitātes intervāls ar 95% varbūtību tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

$$\text{Precizitātes intervāls} = \pm 1,96 \sqrt{\frac{\pi(100 - \pi)}{n}}$$

π = atbilžu sadalījums procentos %; n = respondentu skaits

Saīsinājumi

ES – Eiropas Savienība

ESF – Eiropas Sociālais fonds

Terminu skaidrojums

Izlase

- Latvijas iedzīvotāju kopuma mikromodelis.

Reģions

- Rīga – Rīgas pilsēta;
- Pierīga – Ādažu novads; Jūrmala; Ķekavas novads; Limbažu novads; Mārupes novads; Ogres novads; Olaines novads; Ropažu novads; Salaspils novads; Saulkrastu novads; Siguldas novads; Tukuma novads.
- Vidzeme – Alūksnes novads; Cēsu novads; Madonas novads; Smiltenes novads; Valkas novads; Valmieras novads.
- Kurzeme – Dienvidkurzemes novads; Kuldīgas novads; Liepāja; Saldus novads; Talsu novads; Ventspils; Ventspils novads.
- Zemgale – Aizkraukles novads; Bauskas novads; Dobeles novads; Jēkabpils; Jēkabpils novads; Jelgava; Jelgavas novads.
- Latgale – Augšdaugavas novads; Balvu novads; Daugavpils; Gulbenes novads; Krāslavas novads; Līvānu novads; Ludzas novads; Preiļu novads; Rēzekne; Rēzeknes novads;.

Ienākumu līmenis

Ienākumi uz vienu ģimenes locekli mēnesī, ieskaitot visus ienākumus (algas, stipendijas, pabalsti, pensijas utt.) pēc nodokļu nomaksas.

- Zemi – līdz 350 EUR;
- Vidēji zemi – no 351 līdz 550 EUR;
- Vidēji – no 551 līdz 700 EUR;
- Vidēji augsti – no 701 līdz 1000 EUR;
- Augsti – 1001 EUR un vairāk.

ATTĒLU SARAKSTS

1. attēls. Pētījuma izlase.....	5
2. attēls. Asociācijas ar sociālā dienesta vārdu – rezultātu apkopojums	11
3. attēls. Asociācijas ar sociālā dienesta vārdu	12
4.attēls. Priekšstati par pašvaldību sociālo dienestu klientiem	16
5.attēls. Priekšstati par pašvaldību sociālo dienestu klientiem. 2017. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	17
6.attēls. Priekšstati par pašvaldību sociālo dienestu klientiem – sociālo dienestu klienti versus pārējie iedzīvotāji.	18
7.attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums	20
8.attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums. 2017.un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	21
9.attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums – sociālo dienestu klienti versus pārējie iedzīvotāji	22
10.attēls. Iespējamie iemesli vērsties sociālajā dienestā. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	24
11.attēls. Iespējamie iemesli vērsties sociālajā dienestā. Rezultāti dažādās vecuma grupās.	25
12. attēls. Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā – nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.	26
13. attēls. Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā – nepietiekami iztikas līdzekļi. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	27
14. attēls. Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā – nepieciešams atbalsts veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpei. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	28
15. attēls. Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā – bezdarbs un darbavietu trūkums. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	29
16. attēls. Sadarbības pieredze ar pašvaldību sociālajiem dienestiem . 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.	30
17. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sabiedrības sociāli demogrāfiskajās grupās	31
18. attēls. Sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskais profils	33
19. attēls. Persona, kura vērsās vai sadarbojās ar pašvaldības sociālo dienestu. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	34
20. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu klienti, kuri ir personīgi vērsušies dienestā, dažādās klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.....	35
21. attēls. Vēršanās iemesli pašvaldības sociālajā dienestā. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	37
22. attēls. Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā – pabalsta saņemšanai. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.....	39

23. attēls. Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā – pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.....	40
24. attēls. Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā – dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās	41
25. attēls. Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā – veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.....	42
26. attēls. Iniciatīvas avots vērsties pašvaldības sociālajā dienestā (personiska vai ārēja iniciatīva). 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	43
27. attēls. Vērsās sociālajā dienestā pēc savas iniciatīvas. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās	44
28. attēls. Vērsās sociālajā dienestā pēc citu personu iniciatīvas/ nosūtījuma. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās	45
29. attēls. Informācijas avoti par iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	47
30. attēls. Kopējā apmierinātība ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu	48
31. attēls. Kopējā apmierinātība ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	48
32. attēls. Kopējā apmierinātība ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu. Rezultāti dažādās klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.....	49
33. attēls. Argumentācija, kāpēc neapmierināja sadarbība ar pašvaldības sociālo dienestu	50
34. attēls. Apmierinātība ar pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksmi	52
35. attēls. Apmierinātība ar pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksmi. Rezultāti dažādās klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.....	53
36. attēls. Potenciālie sociālo dienestu klienti – iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet tajā nevērsās. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika ...	54
37. attēls. Esošo un potenciālo sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sabiedrības sociāli demogrāfiskajās grupās	55
38. attēls. Sociālo dienestu potenciālo klientu sociāli demogrāfiskais profils	56
39. attēls. Sociālo dienestu esošo un potenciālo klientu sociāli demogrāfiskais profils.....	57
40. attēls. Iemesli, kāpēc iedzīvotāji apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā.....	58
41. attēls. Iemesli, kāpēc iedzīvotāji nevērsās sociālajā dienestā	59
42. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam	60
43. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam. 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika	61
44. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	62

45. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam argumentācija	63
46. attēls. Neuzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam argumentācija	66
47. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam. 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika sociālo dienestu klientu auditorijā	69
48. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam argumentācija sociālo dienestu klientu vidū	70
49. attēls. Neuzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam argumentācija sociālo dienestu klientu vidū	71
50. attēls. Ticība, ka pašvaldības sociālais dienests palīdzēs grūtā brīdī.....	72
51. attēls. Ticība, ka pašvaldības sociālais dienests palīdzēs grūtā brīdī. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	73
52. attēls. Sadarbības vērtējums ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā.	74
53. attēls. Sadarbības vērtējums ar pašvaldības sociālo dienestu un ar valsts un pašvaldību iestādēm iedzīvotāju vidū, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir sadarbojušies ar attiecīgajām institūcijām	75
54. attēls. Sadarbības vērtējums ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	76
55. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vērtējums 10 punktu skalā.	77
56. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vērtējums – rezultātu apkopojums	78
57. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vērtējums. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	79
58. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vidējais vērtējums. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	80
59. attēls. Informētība par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām.....	81
60. attēls. Informētība par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	82
61. attēls. Trūkstošā un interesējošā informācija par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām	83
62. attēls. Trūkstošā un interesējošā informācija par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām sociālo dienestu klientu vidū	88
63. attēls. Priekšstati par sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņām pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā ...	89
64. attēls. Priekšstati par sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņām pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.....	90
65. attēls. Ieteikumi, komentāri pašvaldību sociālo dienestu darba pilnveidei.....	92
66. attēls. Ieteikumi, komentāri pašvaldību sociālo dienestu darba pilnveidei sociālo dienestu klientu vidū	97

II. APTAUJAS REZULTĀTU ANALĪZE

1. Priekšstati par sociālo dienestu, tā funkcijām, mērķauditoriju

1.1. Asociācijas ar sociālo dienestu

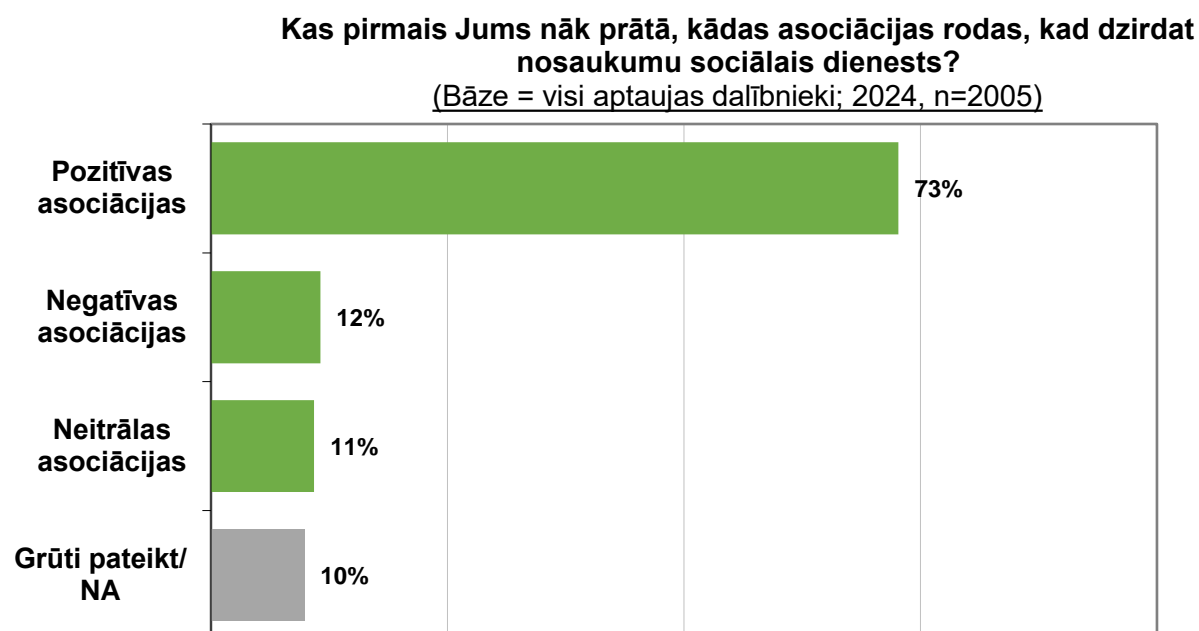
Iedzīvotāju sniegtās asociācijas ar sociālo dienestu liecina, ka sabiedrībai kopumā ir laba izpratne par to, kas ir sociālais dienests un kādas funkcijas tas veic. Saskaņā ar pētījuma rezultātiem, dominējošai daļai Latvijas sabiedrības sociālā dienesta vārds raisa, galvenokārt, pozitīvas asociācijas. Kā redzams 2.attēlā, kādu no pozitīvām asociācijām nosauca trīs ceturtdaļas (73%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju. Vairākumam (55%; 3.attēls) aptaujas dalībnieku sociālā dienesta vārds asociējās ar atbalstu un palīdzību (personām ar invaliditāti, maznodrošinātajiem, trūcīgajiem, pensionāriem, vientuļiem cilvēkiem, nelaimē, grūtībās nonākušajiem u.c.). Nākamās vietas pozitīvo asociāciju sarakstā ieņem:

- ✓ Pabalsti/ finansiāls un materiāls atbalsts/ bezmaksas ēdināšana (minēja 13% respondentu);
- ✓ Palīdzība bērniem/ ģimenēm/ daudz bērnu ģimenēm/ nepilngadīgām māmiņām (4%);
- ✓ Aprūpes pakalpojumi/ aprūpe mājās/ vecu, slimu cilvēku aprūpe (4%)

Negatīvas asociācijas sociālā dienesta nosaukums raisīja 12% aptaujas dalībnieku. Šajā asociāciju grupā biežāk minētās atbildes – bailes, pazemojums, bezpalīdzība (minēja 2% respondentu), trūkums/ nabadzība (2%), problēmas/ bēdas/ nepatīšanas (2%). Neitrālas asociācijas, dzirdot sociālā dienesta nosaukumu, sniedza 11% aptaujāto. Šajā asociāciju grupā biežāk minētā atbilde – pašvaldības iestāde (minēja 2% respondentu). 10% respondentu nespēja nosaukt kādas konkrētas asociācijas ar sociālo dienestu. Acīmredzot, šīs sabiedrības daļa nav saskārusies ar sociālo dienestu darbu un viņiem nav skaidra priekšstata par tā darbu un veiktajām funkcijām.

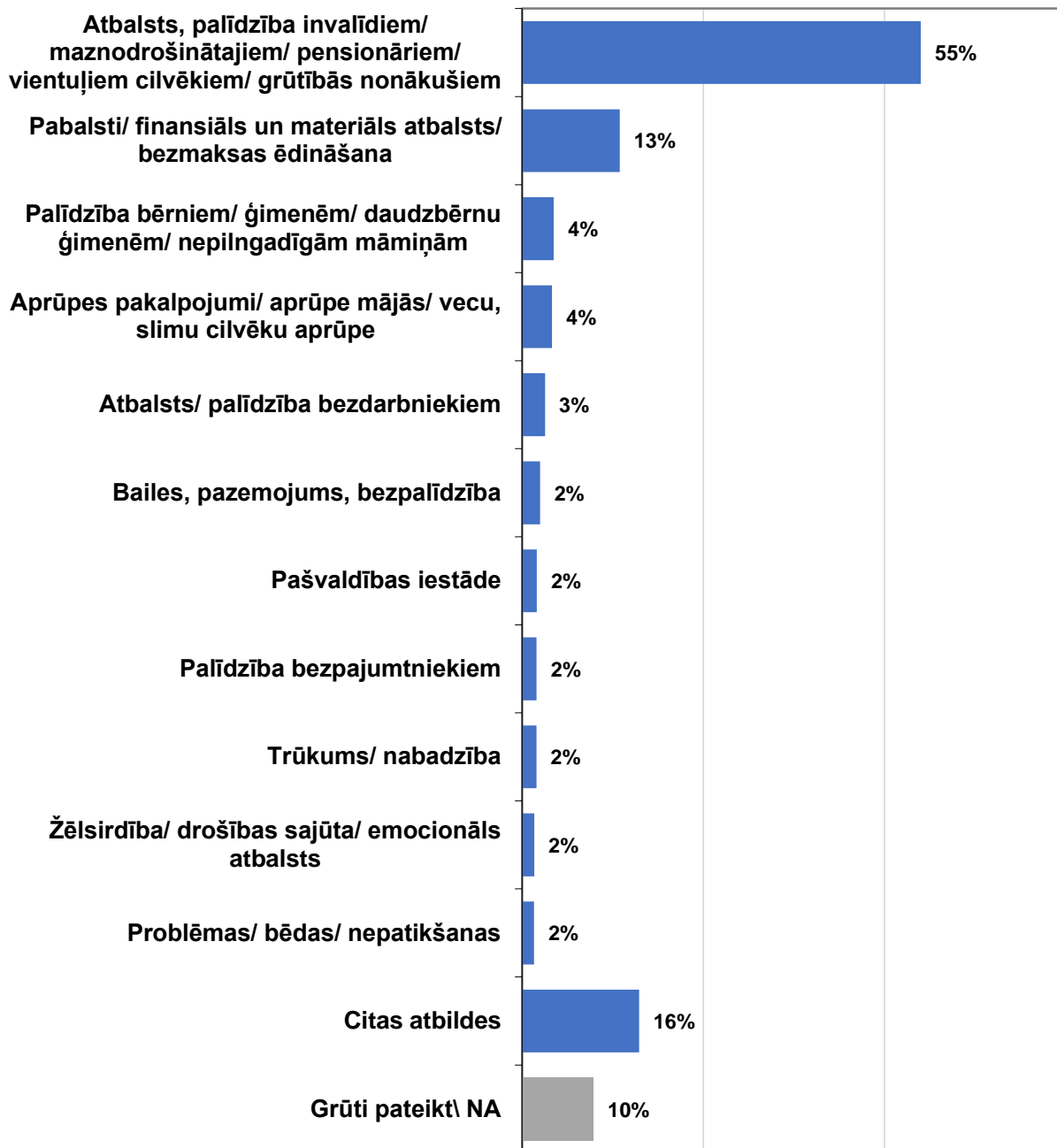
Aptaujas rezultātu analīze respondentu grupās, kuras izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, neatklāj kādas būtiskas viedokļu atšķirības. Visās grupās vairāk nekā divās trešdaļās gadījumu sociālais dienests kā tāds raisīja pozitīvas asociācijas.

2.attēls. Asociācijas ar sociālā dienesta vārdu – rezultātu apkopojums.



Kas pirmais Jums nāk prātā, kādas asociācijas rodas, kad dzirdat nosaukumu sociālais dienests?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



Retāk tika minētas šādas asociācijas (grafikā "citas atbildes"):

- ✓ Sociālo māju nodrošināšana/ palīdz atrast dzīvesvietu;
- ✓ Problēmu novēršana/ risināšana sabiedrībā;
- ✓ Nevajadzīga/ nederīga iestāde/ nabagmāja;
- ✓ Birokrātija;

- ✓ Patvērums/ aizsardzība no vardarbības ģimenē/ krīzes centrs/ palīdzība vardarbībā cietušajiem/ sociālais psihologs;
- ✓ Profesionāli, laipni sociālie darbinieki;
- ✓ Pensija;
- ✓ Bāriņtiesa;
- ✓ Nesniedz reālu palīdzību;
- ✓ Nevienlīdzīga attieksme pret cilvēkiem/ netaisnība;
- ✓ Smags darbs/ darbs;
- ✓ Nelietderīga naudas izšķiešana;
- ✓ Nav pretimnākoši/ augstprātīgi;
- ✓ Palīdz tiem, kas negrib strādāt;
- ✓ Nepilda savus pienākumus/ solījumus;
- ✓ Labklājības pārvalde;
- ✓ Audžubērni/ bāreņi;
- ✓ Patversmes/ vieta, kur pārgulēt;
- ✓ Nelaimīgi cilvēki;
- ✓ Sniedz informāciju, kā rīkoties dažādās situācijās;
- ✓ Pansionāti;
- ✓ Vecas mājas/ sociālo dzīvokļu trūkums;
- ✓ Nekompetenti darbinieki;
- ✓ Kontroles iestāde/ mājokļu apsekošana;
- ✓ Slikta apiešanās ar cilvēkiem;
- ✓ Bezpajumtnieki;
- ✓ Bezdarbība/ neko nedara;
- ✓ Sociālās programmas;
- ✓ Var atņemt bērnus;
- ✓ Garas rindas;
- ✓ Iejaukšanās ģimenes lietās;
- ✓ Nepietiek līdzekļu, lai visiem palīdzētu;
- ✓ Zināma sociālā dienesta atrašanās vieta;
- ✓ Adopcija;
- ✓ Zems atalgojums darbiniekiem;
- ✓ Atteicās palīdzēt;
- ✓ Izvēles trūkums / ierobežojumi;
- ✓ Dienas centrs pensionāriem;
- ✓ Pamesti bērni;
- ✓ Netīrība;
- ✓ Sociālā dienesta mikroautobuss;
- ✓ Vecu cilvēku/ pensionāru aprūpe.

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Pozitīvas, atbalsts cilvēkiem, kas nonākuši krīzes situācijā, gan materiāls un emocionāls atbalsts, profesionāli darbinieki.*
- *Ļoti laipnas darbinieces, interesējoties pašas, zvanot veciem cilvēkiem, invalīdiem.*
- *2. grupas invalīdiem ar norīkojumu medicīnas pakalpojumi par brīvu, arī slimnīcas pakalpojumi. Un čeki par 150 EUR tiek apmaksāti par medicīnu.*
- *150 EUR veselības pabalsts pensionāriem. Braucieni vilcienā uz Rīgu par velti, sabiedriskais transports jūrmalniekiem par brīvu.*
- *Maznodrošinātajiem palīdzība un pirts apmeklējumu apmaksā.*
- *Sociālais dienests palīdz cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Parastiem cilvēkiem nav šādu sūdzību, tie nekad nevērsīsies sociālā dienestā. Sociālā dienestā vērsīsies tie, kuriem, piemēram, ir kādas veselības problēmas.*
- *Kad skolā ir daudz neattaisnotu kavējumu, tad sauc sociālo dienestu.*
- *Kādam palīdz, kādam nepalīdz. Senai paziņai nodega māja, bet iedeva tikai 3000 EUR daudz bērnu ģimenei. Pirms 5 gadiem.*
- *No viņiem neko nevar izdabūt, sieva invalīde.*
- *Nepatīk tas, ka pie viņiem visu laiku jāiet un jālūdzas palīdzība .*
- *Vienas šausmas, pazemo cilvēkus.*
- *Daudz trūkumu, grūti, viņi pilda tik papīrus, bet sociālajam darbiniekam jāstrādā ar cilvēkiem, ne papīriem. Klienti, kuri tālu dzīvo, neviens par viņiem neinteresējas. Ir daudz nevajadzīgas lietas. To, ko vajag reāli, to nedara.*
- *Iestāde, kur varbūt palīdzēs, ja visi papīri būs kārtībā.*
- *Ne īpaši seko nelabvēlīgām ģimenēm, kur vecāki alkoholiķi. Neseko līdz šādām situācijām, kur bērni cieš.*
- *Nekāda, neko viņi nevar, ja pie viņiem vēršas, tad uzveļ vainu, ka neesi veicis preventīvos pasākumus. Un visur atduries pret birokrātiju - papīrs papīra galā!*
- *Netaisnīgi. Atbalsta tikai alkoholiķus.*
- *Uz kādu atbalstu var necerēt, kamēr visu savējo nebūsi zaudējis. Bija vajadzīga palīdzība, bet atteica. Bija jāpārdod viss pēdējais. Neko labu nevaru teikt.*
- *Nodarbojas tikai ar maznodrošinātiem un bezdarbniekiem, normālam cilvēkam tur nav ko meklēt.*
- *Tik daudz problēmu, ka nav spēka vairs domāt ... Aizvēra pastu, kāpēc? Jādomā, kā tikt uz Rēzekni, kā izņemt izziņu. Ceļu neapmaksā, naudas nav, medicīnas punktu aizvēra, pie ārsta tikt nevar, sociālie nepalīdz...*

1.2. Priekšstati par pašvaldību sociālo dienestu klientiem

Pētījuma dalībnieku spontānās asociācijas harmoniski papildina priekšstati par sociālo dienestu klientiem. Pārliecinoši visbiežāk (49% gadījumu; -6% salīdzinājumā ar 2017.g.; skatīt 4.attēlu) vispirms kā sociālo dienestu klienti tika nosaukti trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki. Tā ir pamata klientu auditorija, citas grupas, kā pirmā atbilde, tika minētas retāk kā 10% gadījumu.

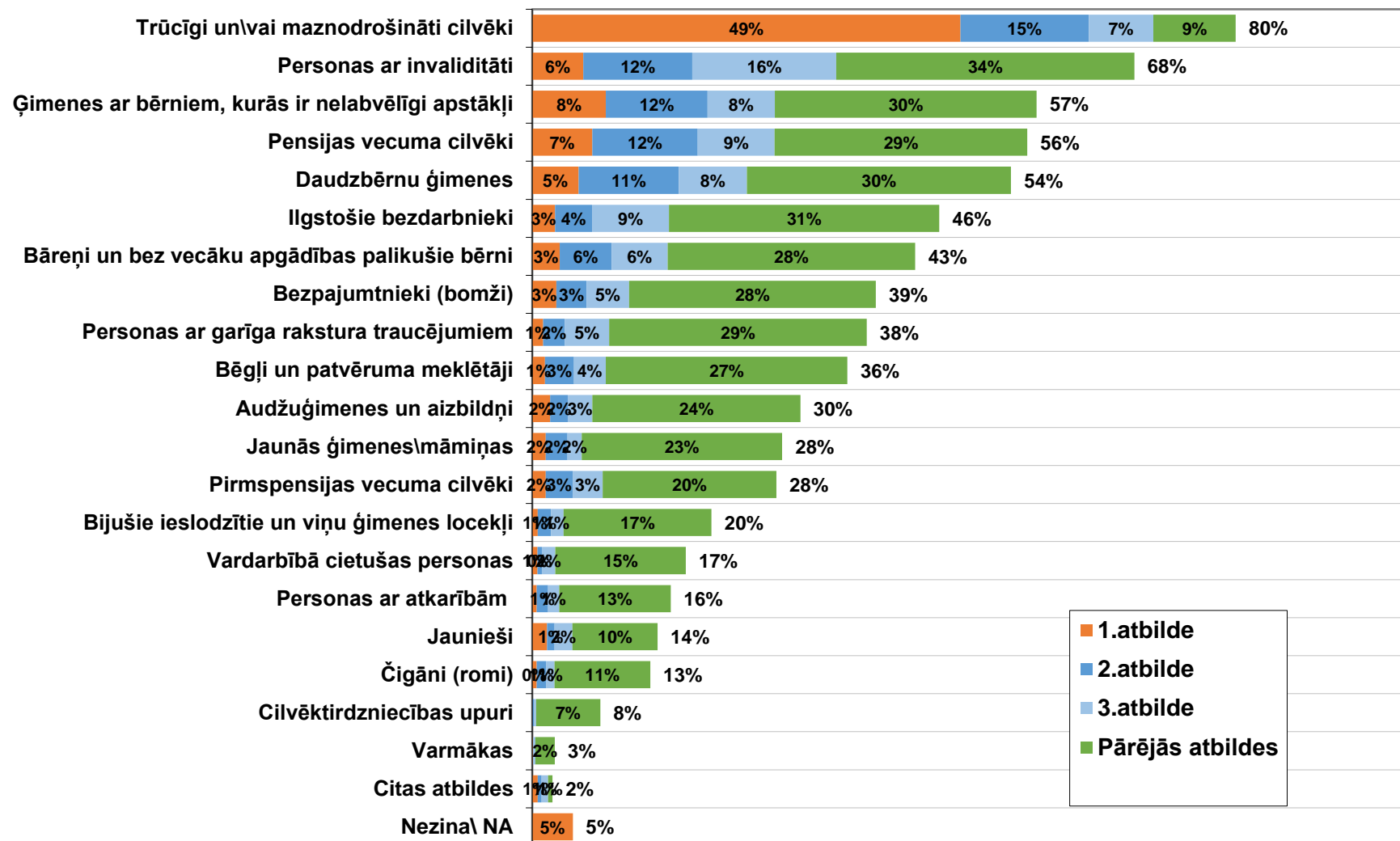
Latvijas sabiedrības skatījumā primārās sociālo dienestu mērķauditorijas ir:

- ✓ Trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki (kā vienu no trim pirmajām atbildēm viņus nosauca 70% iedzīvotāju; -8% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Personas ar invaliditāti (kā vienu no trim pirmajām atbildēm minēja 34% respondentu; +7% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Pensijas vecuma cilvēki (27%; +5% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (27%; -6% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Daudzbērnu ģimenes (24%; -2% salīdzinājumā ar 2017.g.).

4.attēls. Priekšstati par pašvaldību sociālo dienestu klientiem

Kādas iedzīvotāju grupas, Jūsaprāt, šobrīd ir Jūsu pašvaldības sociālā dienesta klienti?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



Kopumā 2024.g. rezultāti ir līdzīgi 2017.g. veiktā ex-ante pētījuma rezultātiem (5.attēls). Šogad nedaudz biežāk, kā sociālo dienestu klientu grupas, tika nosauktas personas ar invaliditāti (+7% salīdzinājumā ar 2017.g.), pensijas vecuma cilvēki (+5%), bēgļi un patvēruma meklētāji (+5%), personas ar garīga rakstura traucējumiem (+7%), kā arī jaunieši (+4% salīdzinājumā ar 2017.g.). Iespējams, pēdējo gadu laikā sabiedrībā pieaugusi palīdzības un atbalsta aktualitāte šīm iedzīvotāju grupām. Visumā sabiedrības priekšstati par sociālo dienestu mērķauditoriju nav būtiski mainījušies, visas šogad biežāk minētās sociālā dienesta klientu grupas bija visbiežāk nosauktās arī 2017.g. pētījumā.

5.attēls. Priekšstati par pašvaldību sociālo dienestu klientiem. 2017. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

Kādas iedzīvotāju grupas, Jūsaprāt, šobrīd ir Jūsu pašvaldības sociālā dienesta klienti?

PIRMĀS TRĪS ATBILDES

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



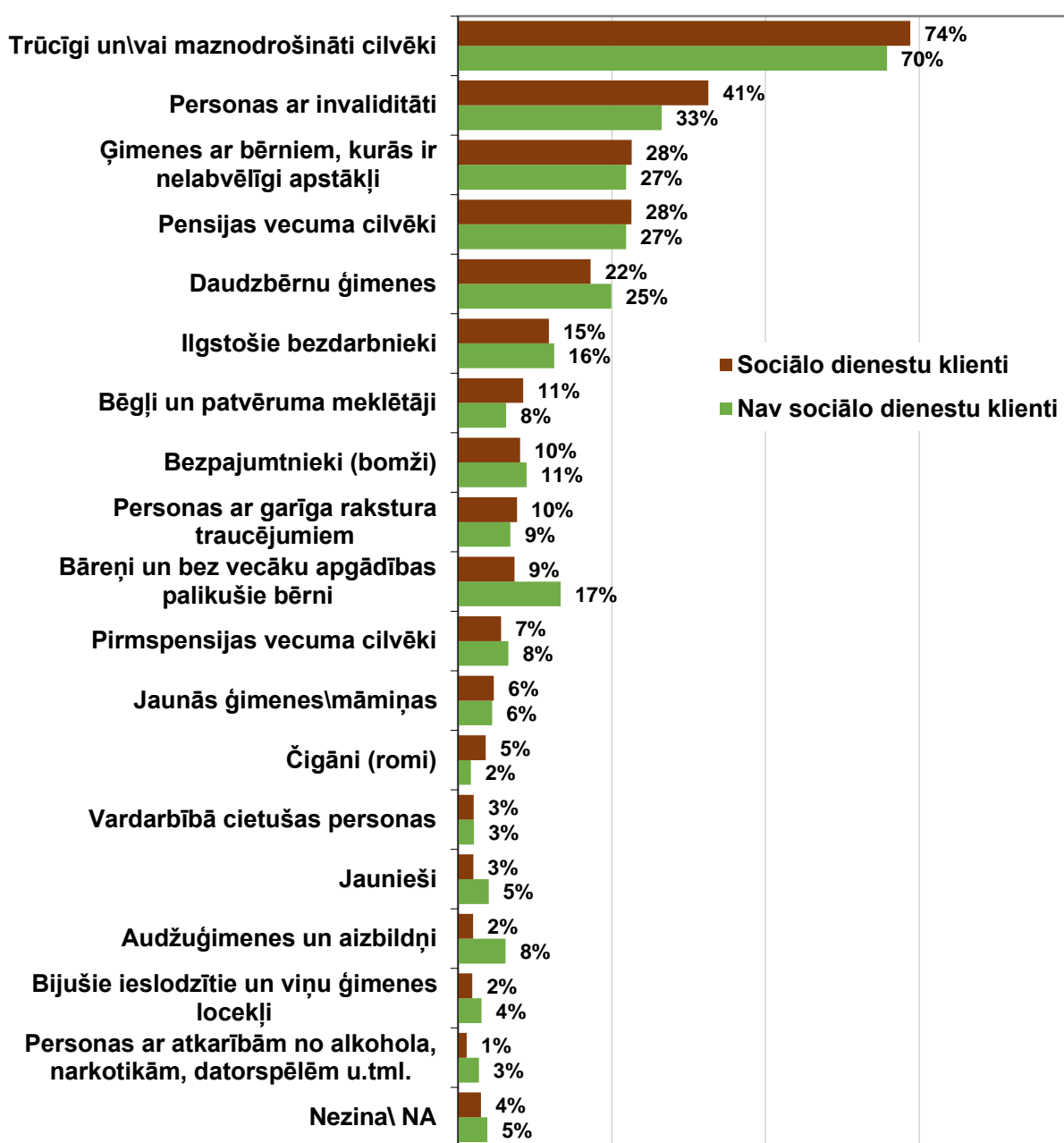
Kopumā nav vērojamas būtiskas rezultātu atšķirības rezultātos, kas iegūti sociālo dienestu klientu auditorijā un respondentu vidū, kuri nav sociālo dienestu klienti (6.attēls). Sociālo dienestu klienti biežāk nosauca personas ar invaliditāti, trūcīgus/ maznodrošinātus cilvēkus, pārējo respondentu vidū salīdzinoši biežāk, kā sociālo dienestu mērķauditorija, tika nosaukti bāreņi un bez vecāku apgādības palikušie bērni, audžuģimenes, aizbildņi.

6.attēls. Priekšstati par pašvaldību sociālo dienestu klientiem – sociālo dienestu klienti versus pārējie iedzīvotāji.

Kādas iedzīvotāju grupas, Jūsaprāt, šobrīd ir Jūsu pašvaldības sociālā dienesta klienti?

PIRMĀS TRĪS ATBILDES

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



1.3. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums

Pētījuma rezultāti viennozīmīgi liecina, ka Latvijas sabiedrībai ir svarīgi, lai pašvaldībā tiktu īstenoti sociālās aizsardzības un aprūpes pasākumi (7.attēls). Sociālo dienestu darbs kopumā atbilst iedzīvotāju priekšstatiem par to, kuras sociālās problēmas ir svarīgi risināt pašvaldībā. Visi respondentu vērtējumam piedāvātie sociālo dienestu darba uzdevumi (aptaujas instrumentārijā tādu bija 16) vairāk nekā trīs ceturtdaļās gadījumu tika atzīti par kopumā svarīgiem.

Būtiski ir atzīmēt pozitīvo tendenci – salīdzinājumā ar 2017.g. ex-ante pētījuma rezultātiem, šogad visi sociālā dienesta uzdevumi tika biežāk raksturoti kā svarīgi (8.attēls). Tas liecina, ka sabiedrības apziņā sociālā dienesta lomas nozīme pieaug (dienesta uzdevumi ir svarīgi gandrīz visiem iedzīvotājiem), paaugstinās izpratne par pašvaldību sociālo dienestu funkcijām. Salīdzinoši lielākais pozitīvo atbilžu (vērtējums - ļoti vai drīzāk svarīgs) pieaugums (vairāk par 15%) vērojams par šādiem sociālā dienesta uzdevumiem:

- ✓ Nodrošina pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem;
- ✓ Palīdz cilvēkiem iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas;
- ✓ Sniedz atbalstu no vardarbības cietušām personām.

Lielāko daļu sociālā dienesta funkciju par svarīgām uzskata pat vairāk nekā 90% valsts iedzīvotāju. Tās ir:

- ✓ Nodrošina vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās (tas ļoti vai drīzāk svarīgi ir 97% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju; +9% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Sniedz atbalstu no vardarbības cietušām personām (svarīgi 95%; +16% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi (svarīgi 94%; +8% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Nodrošina dienas aprūpes centru darbību (svarīgi 94%; +14% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Nodrošina pansionātus, sociālos dzīvokļus u.tml. (svarīgi 94%; +13% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml. (svarīgi 93%; +14% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Sniedz atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm (svarīgi 93%; +9% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Nodrošina pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem (svarīgi 93%; +23% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Piešķir pabalstus iedzīvotājiem (svarīgi 92%; +9% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Palīdz cilvēkiem iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (svarīgi 90%; +17% salīdzinājumā ar 2017.g.).

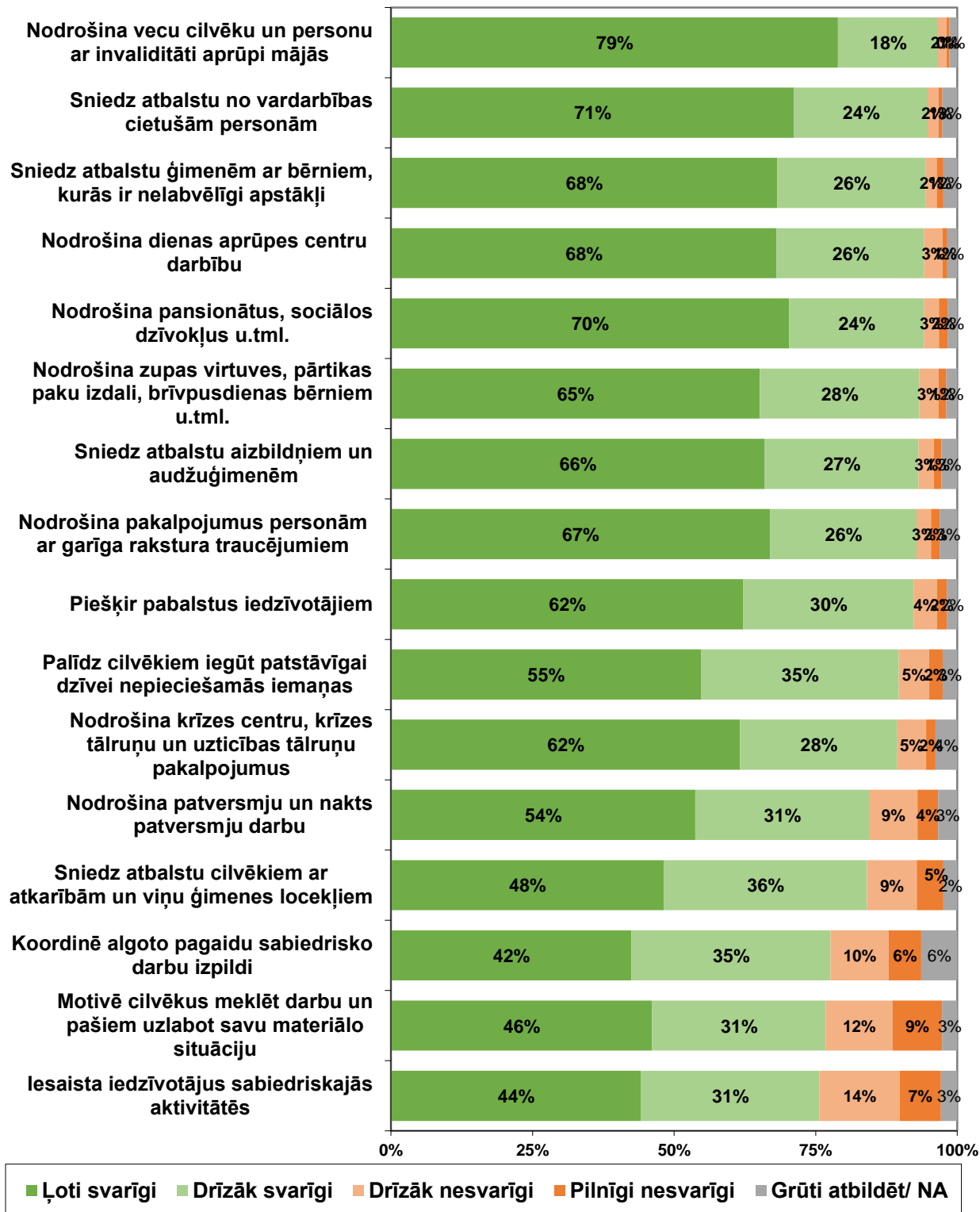
Salīdzinoši retāk par svarīgiem sociālā dienesta uzdevumiem tika atzīti preventīvais darbs - cilvēku motivēšana pašiem aktīvāk iesaistīties savu problēmu risināšanā un viņu iesaistīšana sabiedriskās aktivitātēs. Vienīgie sociālo dienestu darba virzieni, kurus par svarīgiem atzina mazāk kā 80% aptaujāto:

- ✓ Koordinē algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildi (tas ļoti vai drīzāk svarīgi ir 78% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju; +12% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Motivē cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju (tas ļoti vai drīzāk svarīgi ir 77% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju; +3% salīdzinājumā ar 2017.g.);
- ✓ Iesaista iedzīvotājus sabiedriskajās aktivitātēs (svarīgi 76%; +10% salīdzinājumā ar 2017.g.).

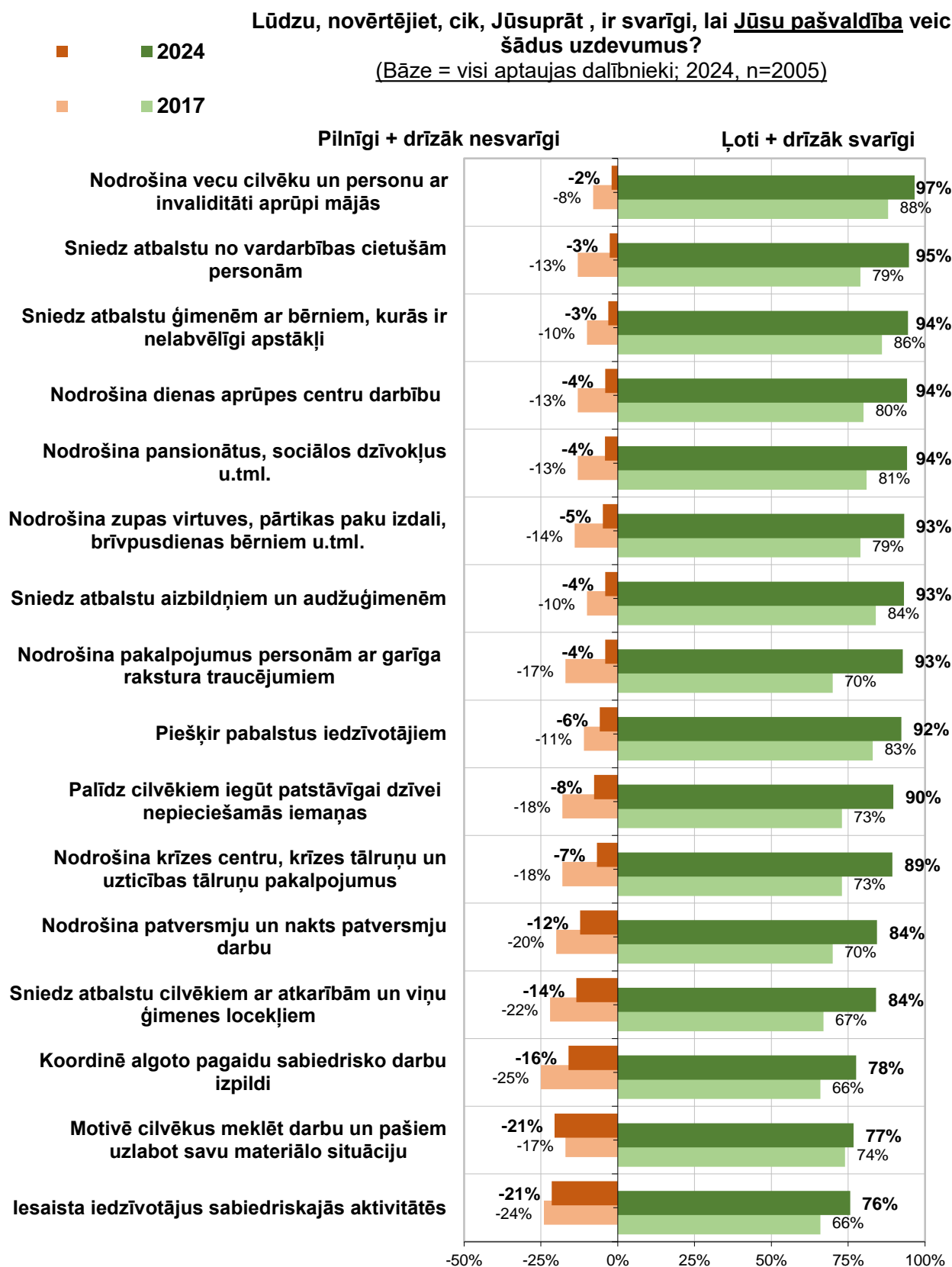
7.attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums.

Lūdzu, novērtējiet, cik, Jūsaprāt, ir svarīgi, lai Jūsu pašvaldība veic šādus uzdevumus?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)

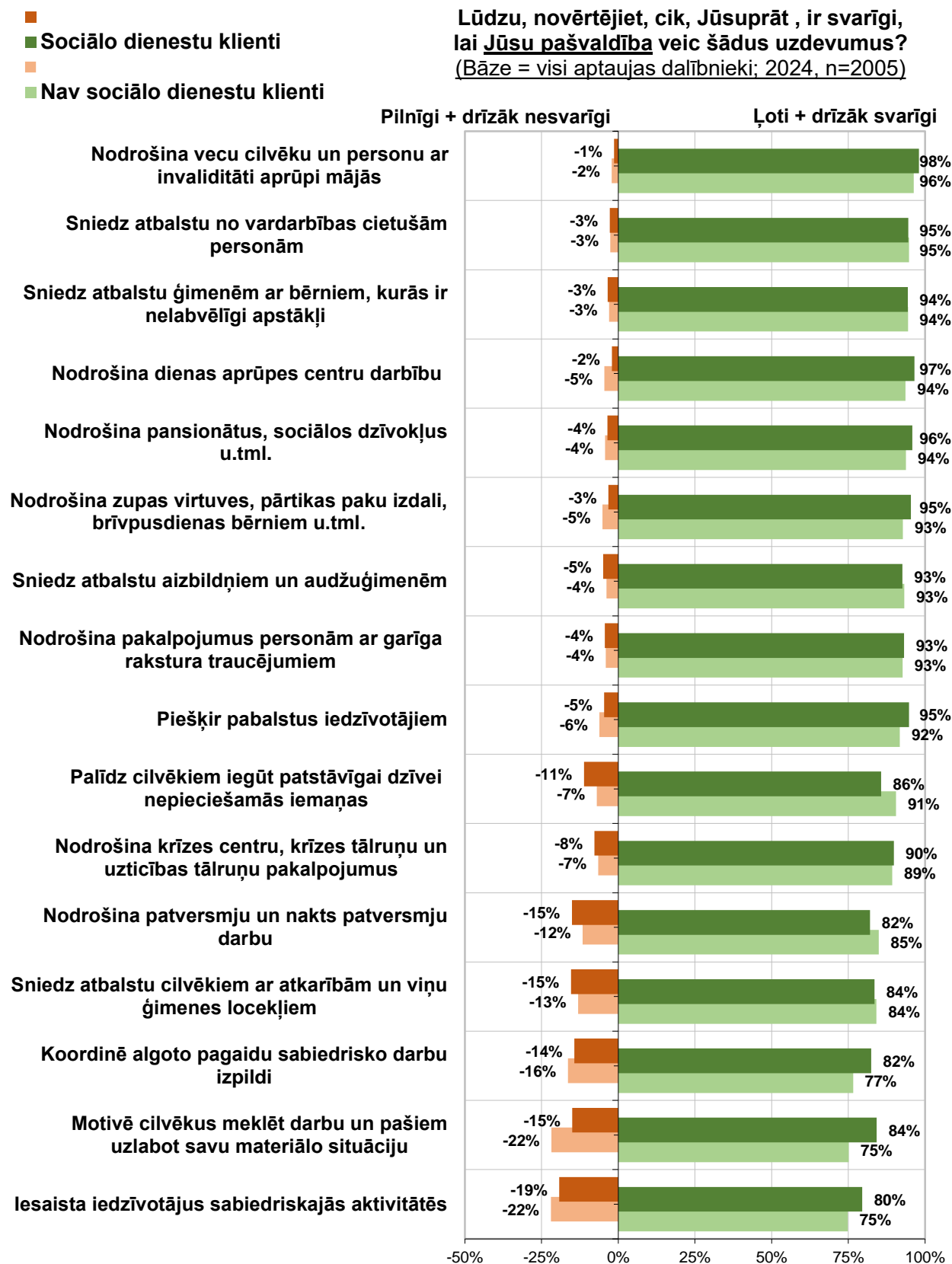


8.attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums. 2017.-2024.g pētījumu rezultātu dinamika



Nav vērojamas būtiskas rezultātu atšķirības rezultātos, kas iegūti sociālo dienestu klientu auditorijā un respondentu vidū, kuri nav sociālo dienestu klienti (9.attēls).

9.attēls. Pašvaldību sociālo dienestu darba uzdevumu svarīgums – sociālo dienestu klienti versus pārējie iedzīvotāji.



1.4. Iespējamie iemesli vērsties sociālajā dienestā

Līdzīgi kā 2017.g. ex-ante un 2022.g. ex-post pētījumos, arī šogad aptaujātie Latvijas iedzīvotāji, ja būtu nepieciešamība, visbiežāk pašvaldības sociālajā dienestā personīgi vērstos šādās situācijās (skatīt 10.attēlu):

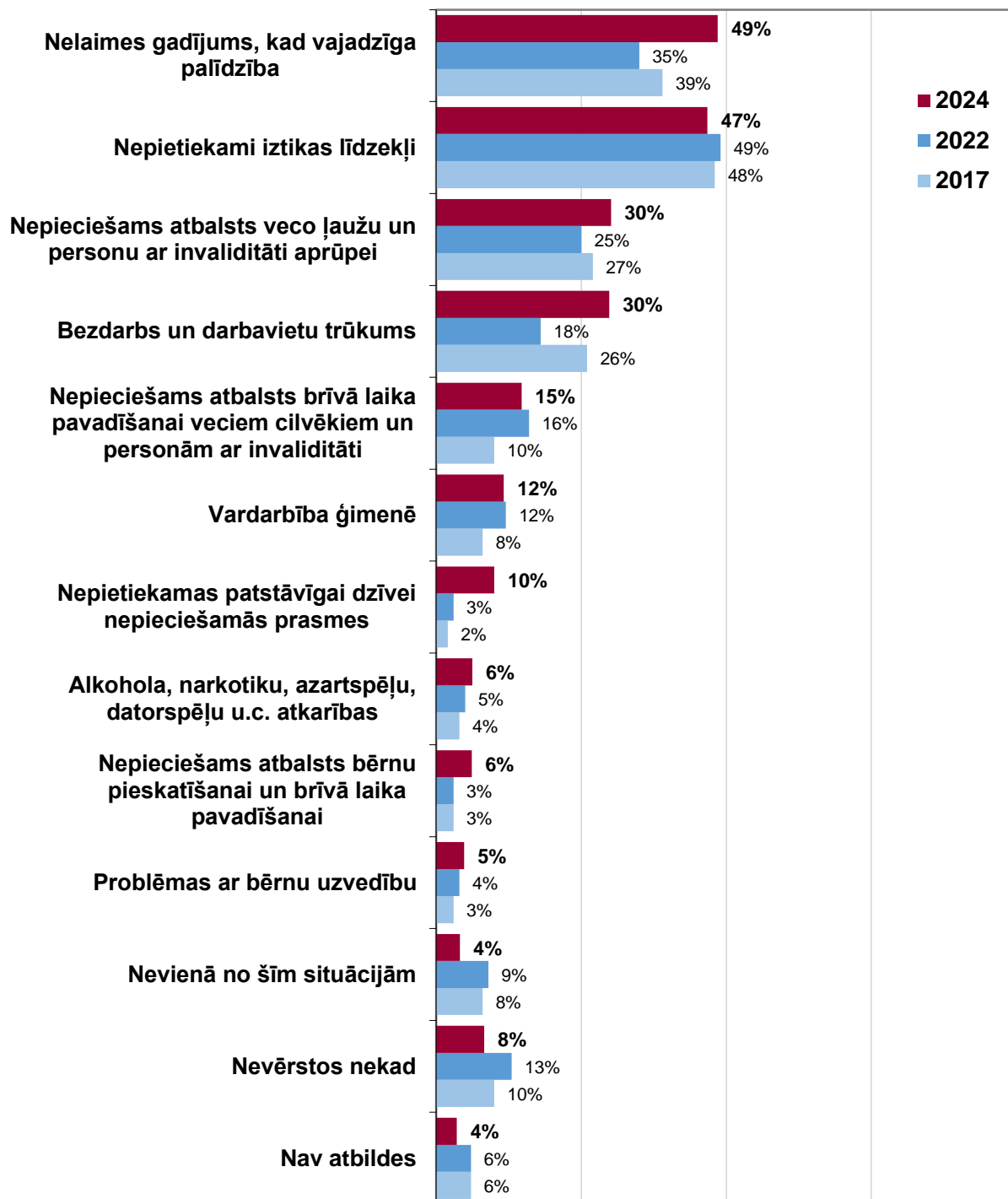
- ✓ Nelaiemes gadījums, kad vajadzīga palīdzība (minēja 49% respondentu; +14% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Nepietiekami iztikas līdzekļi (minēja 47% respondentu; -2% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Nepieciešams atbalsts veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpei (30%; +5% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Bezdarbs un darbavietu trūkums (30%; +12% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Nepieciešams atbalsts brīvā laika pavadīšanai veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti (minēja 15%; -1% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Vardarbība ģimenē (minēja 12%; rezultāts nav mainījies salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Nepietiekamas patstāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes (minēja 10%; +7% salīdzinājumā ar 2022.g.).

Šogad dažādi iespējamie iemesli, kad aptaujas dalībnieki personīgi būtu gatavi vērsties pašvaldības sociālajā dienestā pēc palīdzības, atbalsta, tika nosaukti kopumā biežāk nekā iepriekšējos pētījumos. Tas liecina, ka iedzīvotājiem pieaugusi izpratne un informētība par pašvaldības sociālo dienestu funkcijām, sabiedrības apziņā pieaugusi sociālo dienestu lomas nozīmība.

Jānorāda uz pozitīvo tendenci – šogad mazāk nekā 2017.g. ex-ante un 2022.g. ex-post pētījumos bija tādi respondenti, kuri apgalvoja, ka pašvaldības sociālajā dienestā nevērstos nevienā no aptaujā iekļautajiem gadījumiem vai to vispār nekad nedarītu. Ja 2022.g. tā atbildēja 22% aptaujāto, tad šogad jau tādu respondentu skaits ir gandrīz divkārt mazāks (12%).

10.attēls. Iespējamie iemesli vērsties sociālajā dienestā. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

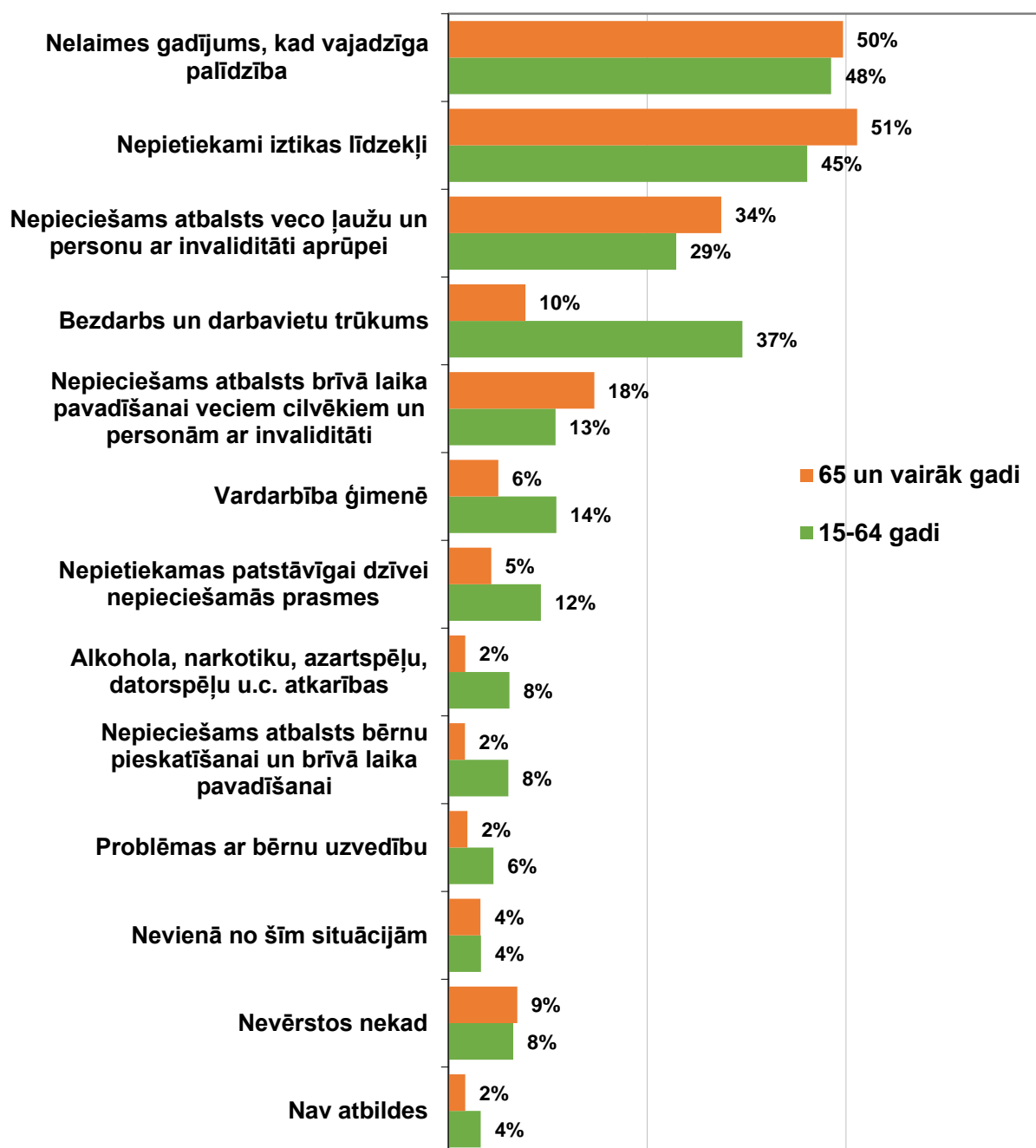
Gadījumā, ja būtu nepieciešamība, kurās situācijās personīgi Jūs vērstos pašvaldības sociālajā dienestā?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=2005)



Dažādās respondentu sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti atklāj (11.-15.attēls), ka tādus nozīmīgākos iemeslus vērsties sociālajā dienestā, kā nepietiekoši iztikas līdzekļi (13.attēls), bezdarbs un darba vietu trūkums (15.attēls) biežāk nosauca finansiāli mazāk nodrošinātie aptaujas dalībnieki, Latgales un valstspilsētu iedzīvotāji. Likumsakarīgi, ka pensijas vecuma respondenti kā iemeslus vērsties sociālajā dienestā biežāk minēja kādas veco ļaužu problēmas, savukārt ekonomiski aktīvākā sabiedrības daļa biežāk kā iespējamo iemeslu minēja bezdarbu (11.attēls).

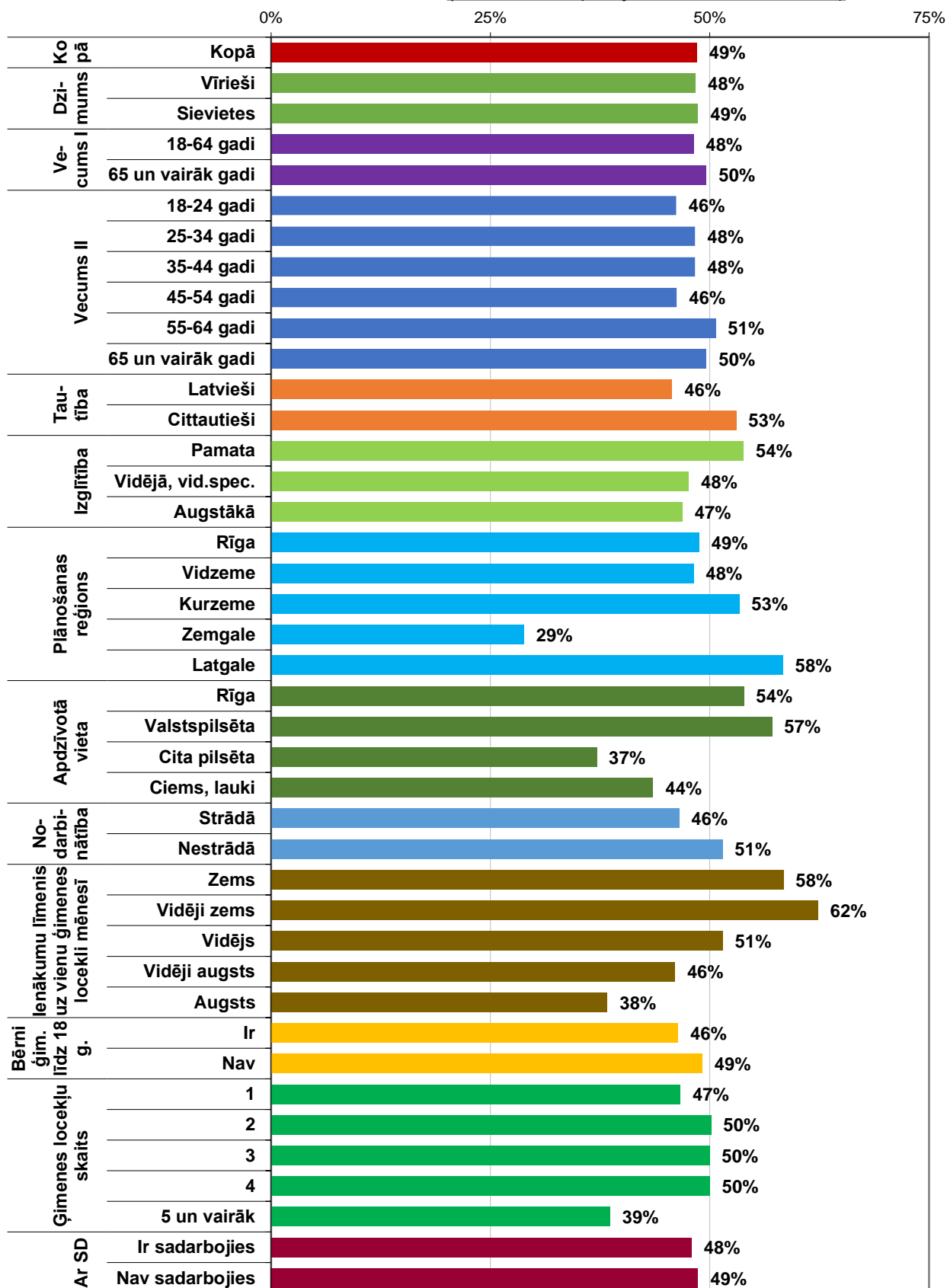
11.attēls. Iespējamie iemesli vērsties sociālajā dienestā. Rezultāti dažādās vecuma grupās.

Gadījumā, ja būtu nepieciešamība, kurās situācijās personīgi Jūs vērstos pašvaldības sociālajā dienestā?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=2005)



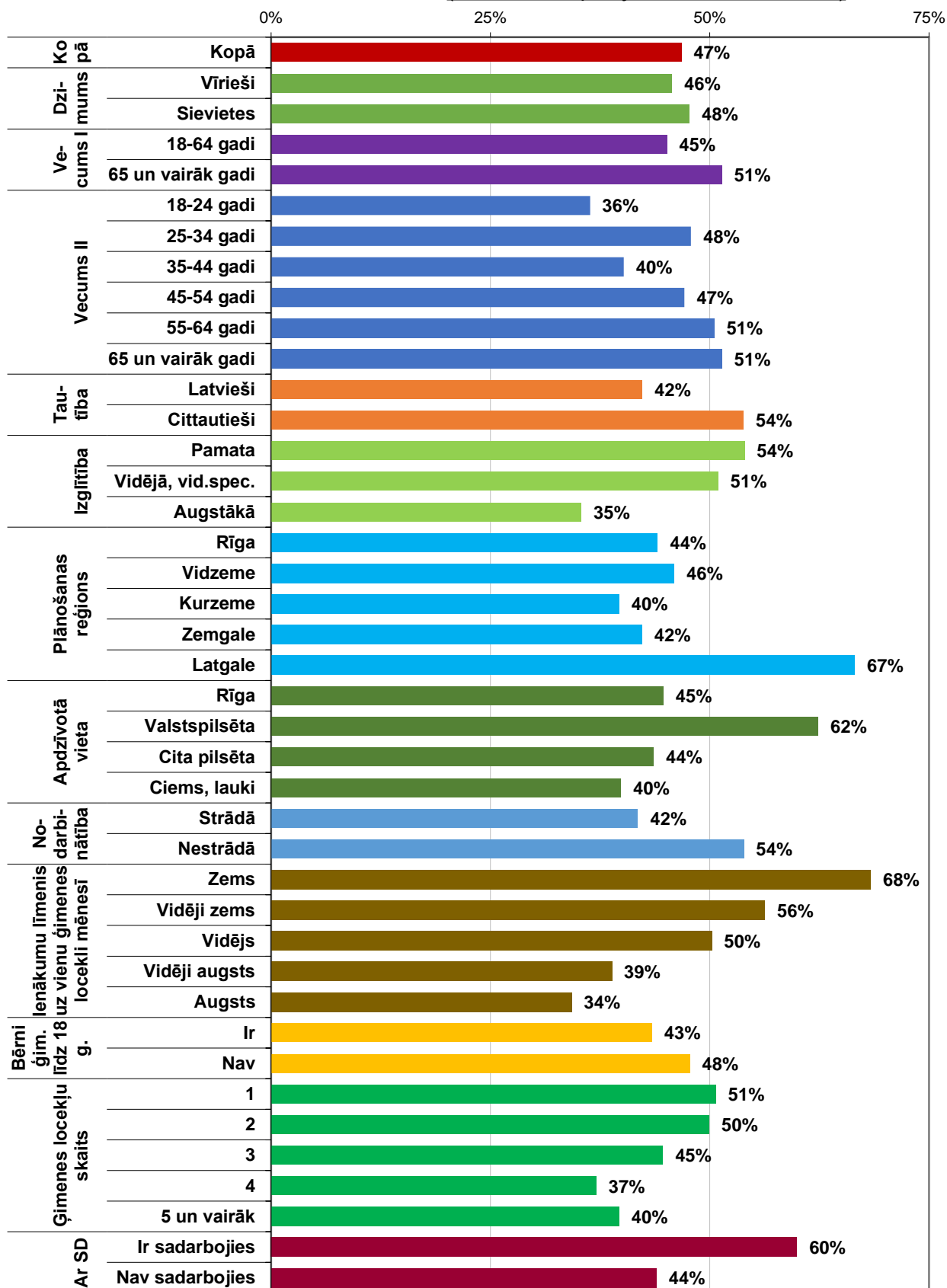
12. attēls. Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā – nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās

Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā:
Nelaimes gadījums, kad vajadzīga palīdzība
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=2005)



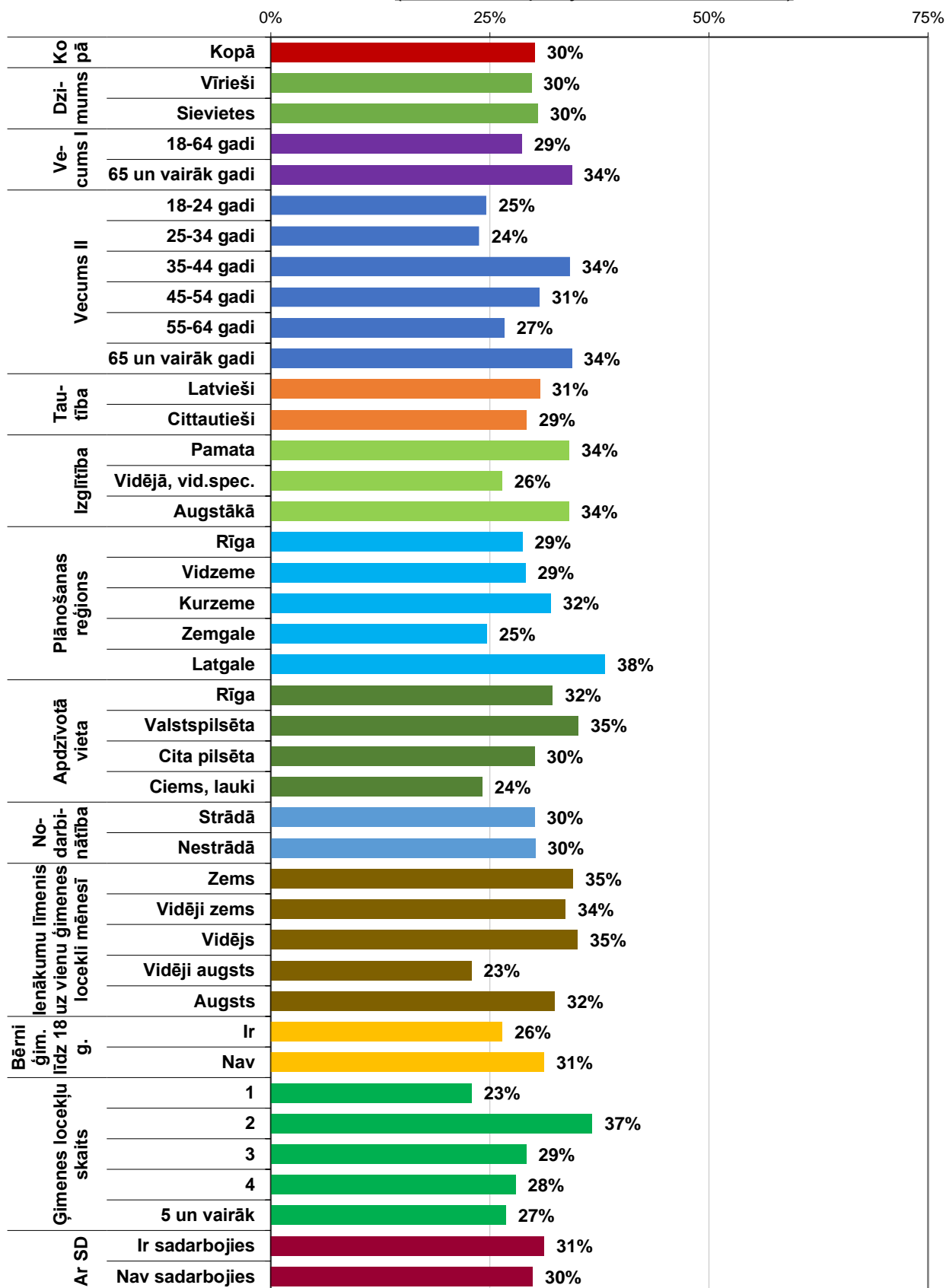
13. attēls. Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā – nepietiekami iztikas līdzekļi. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā:
Nepietiekami iztikas līdzekļi
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=2005)



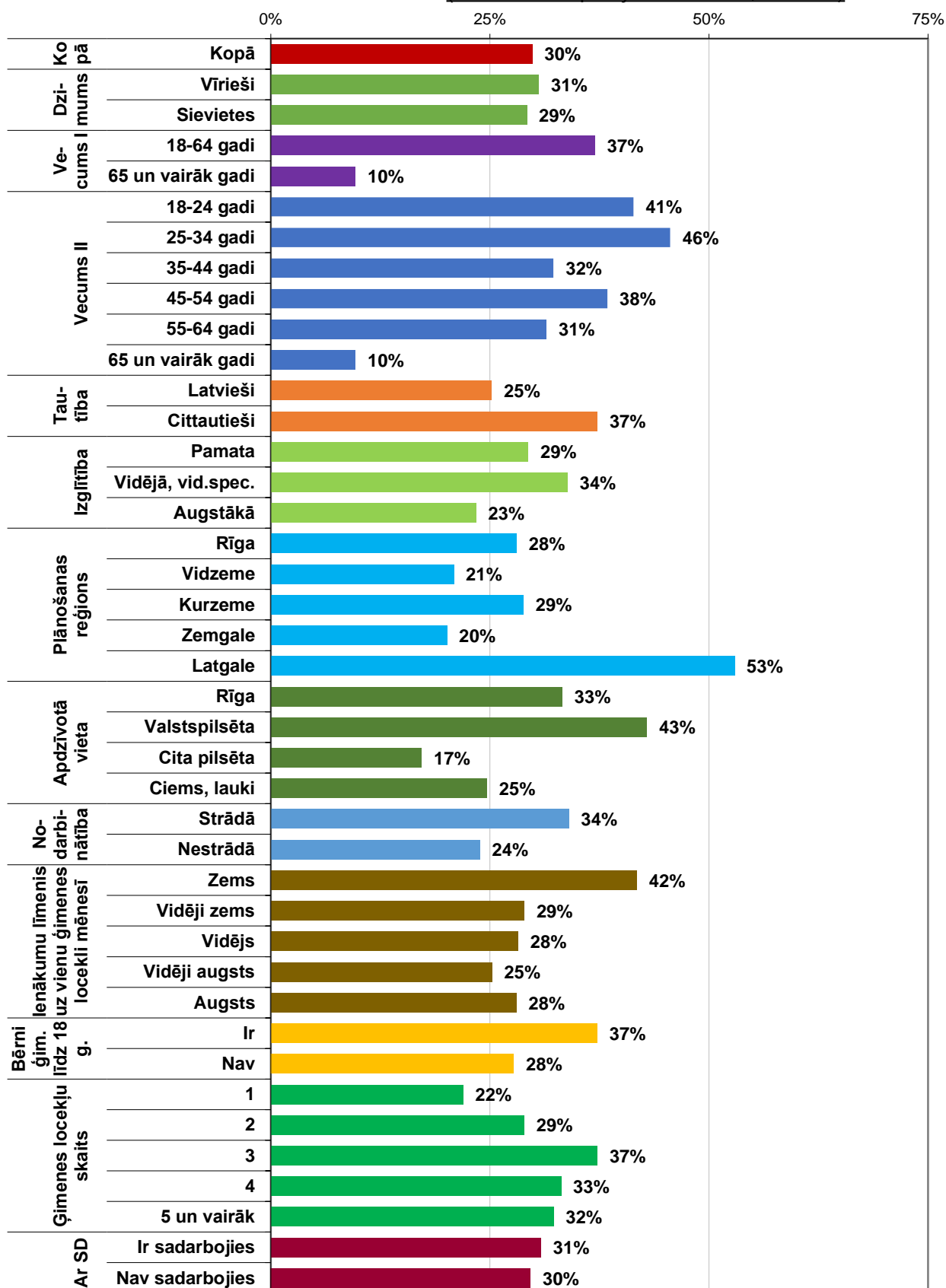
14. attēls. Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā – nepieciešams atbalsts veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpei. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā:
Nepieciešams atbalsts veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpei
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=2005)



15. attēls. Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā – bezdarbs un darbavietu trūkums. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Vērstos pašvaldības sociālajā dienestā šādā situācijā:
Bezdarbs un darbavietu trūkums
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=2005)



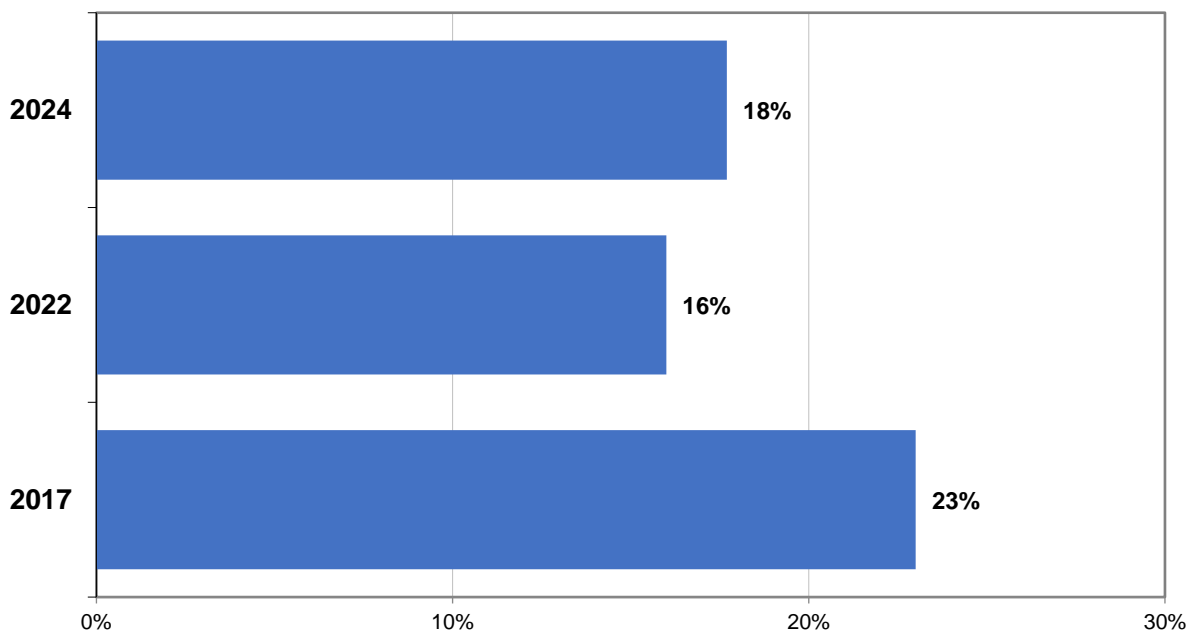
2. Pašvaldību sociālo dienestu klienti un sadarbības vērtējums

2.1. Sadarbības pieredze ar pašvaldību sociālajiem dienestiem

Pēdējo divu gadu laikā vērsies vai sadarbojies ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk., neveiksmīgi) ir 18% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vai kāds no viņa ģimenes locekļiem (ar kuriem tiek dzīvots kopā) un salīdzinājumā ar 2022.g. ex-post pētījuma rezultātiem viņu skaits ir nedaudz pieaudzis (+2%), taču tas ir mazāks nekā 2017.g. ex-ante pētījumā (-5%) (16.attēls). 2022.g. ex-post pētījumā salīdzinoši zemais rādītājs tika skaidrots ar Covid pandēmiju, kad iedzīvotāju iespējas vērsties pašvaldības sociālajā dienestā bija apgrūtinātas.

16. attēls. Sadarbības pieredze ar pašvaldību sociālajiem dienestiem . 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

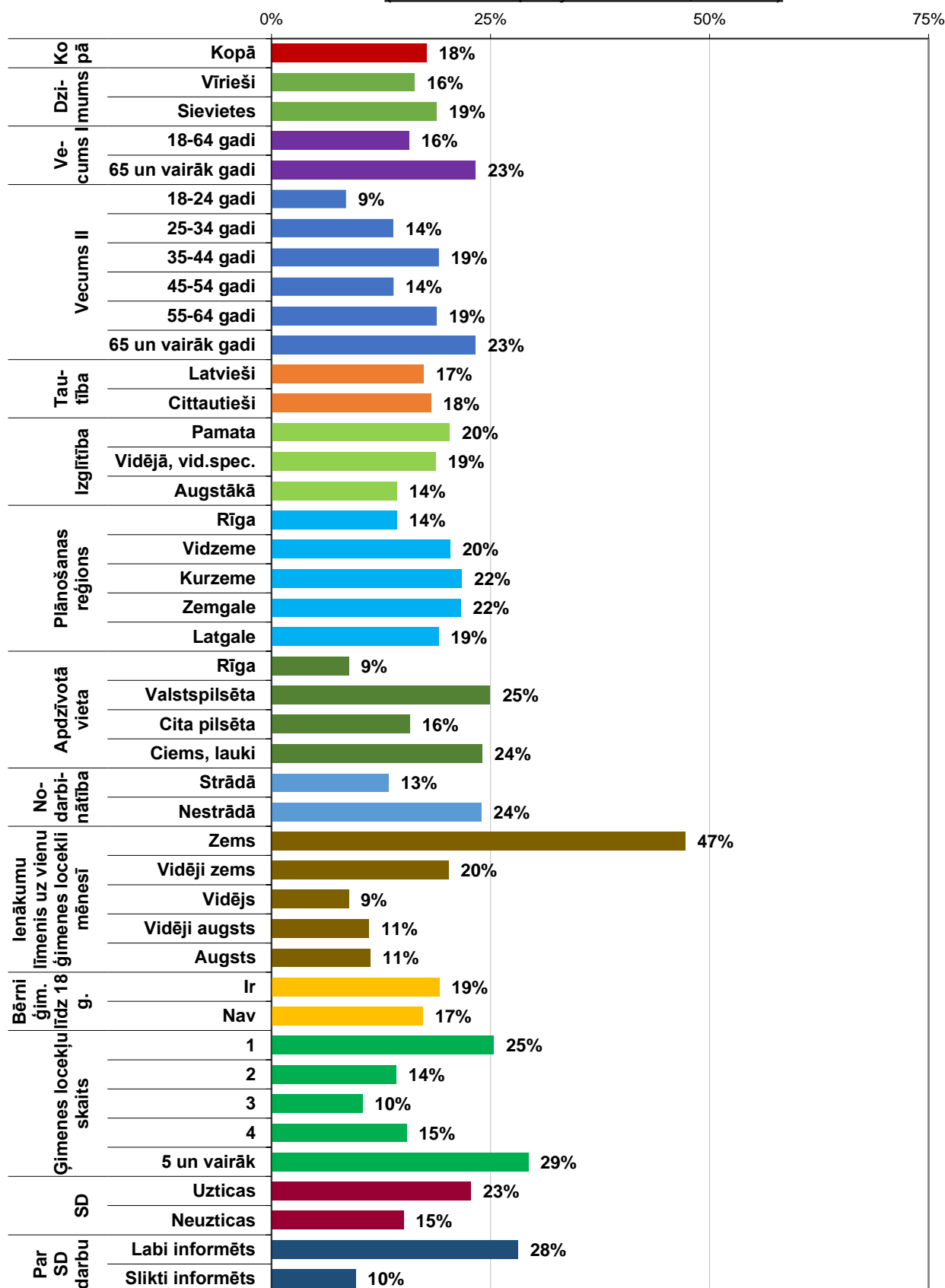
Pēdējo divu gadu laikā respondents vai kāds no ģimenes locekļiem (tie, kas dzīvo kopā) ir vērsies vai sadarbojies ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk., neveiksmīgi)
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=2005)



Aptaujas rezultātu analīze respondentu grupās, kuras izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm (17.attēls), atklāj, ka pārliecinoši visvairāk pašvaldību sociālo dienestu klientu ir respondentu vidū ar zemu ienākumu līmeni (līdz 350 EUR) uz vienu ģimenes locekli mēnesī. Šajā iedzīvotāju grupā pašvaldības sociālajā dienestā pēdējo 2 gadu laikā ir vērsušies gandrīz puse (47%) aptaujāto. Salīdzinoši biežāk pašvaldības sociālajā dienestā ir vērsušies arī pensijas vecuma iedzīvotāji (23%), nestrādājošie (24%), respondenti no skaitliski lielākajām (5 un vairāk cilvēki) ģimenēm (29%) vai kuri dzīvo vieni (25%), valstspilsētās (izņemot Rīgu) (25%) un lauku teritorijās(24%) dzīvojošie, kā arī aptaujas dalībnieki, kuri ir labi informēti par sociālā dienesta darbību un funkcijām (28%).

17. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sabiedrības sociāli demogrāfiskajās grupās.

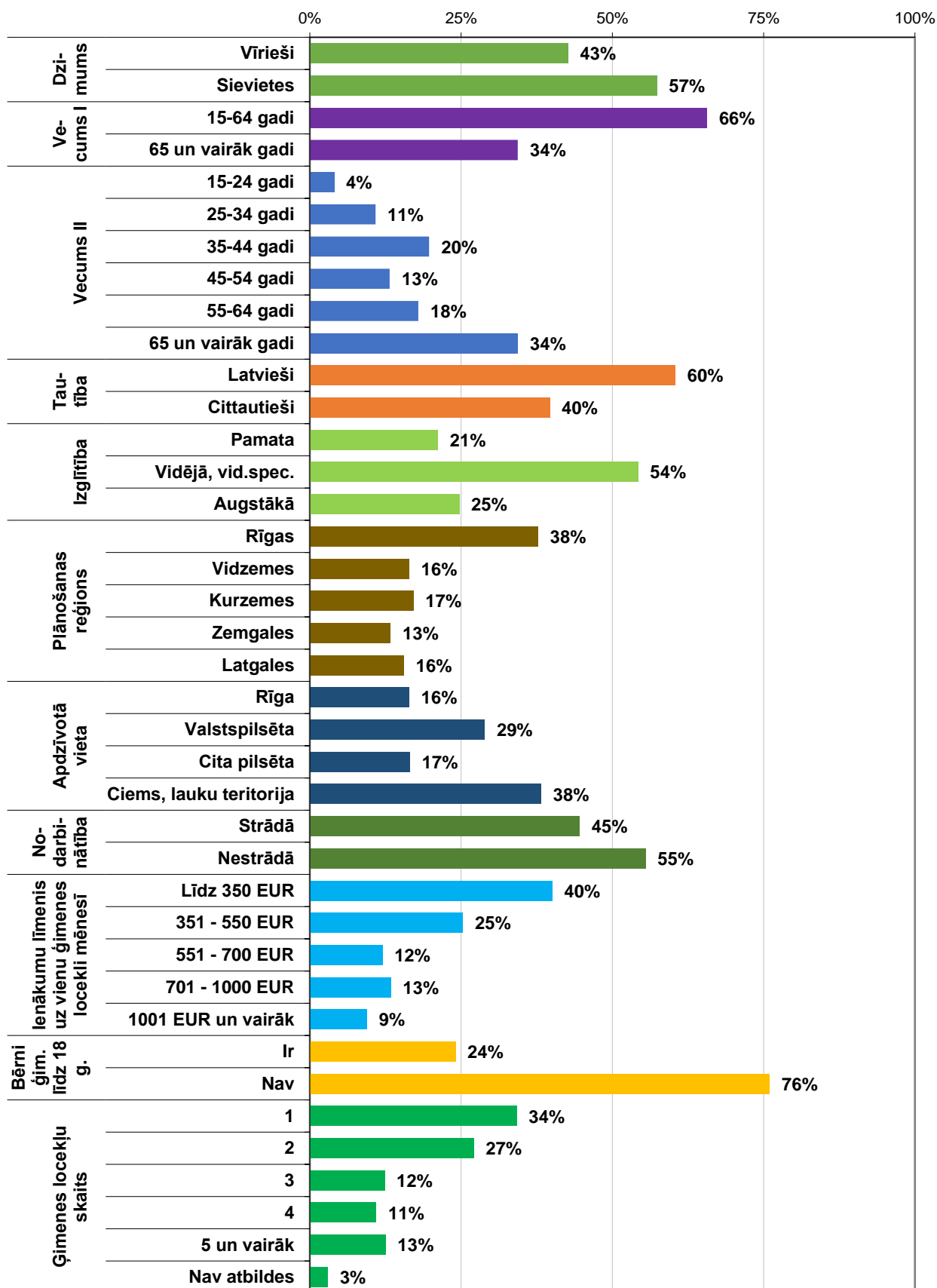
Pēdējo divu gadu laikā respondents vai kāds no ģimenes locekļiem ir vērsies vai sadarbojies ar pašvaldības sociālo dienestu
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=2005)



18.attēls ilustrē sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfisko profilu. Iegūtie rezultāti atklāj:

- ✓ Vecums. Trešdaļu sociālo dienestu klientu veido iedzīvotāji pensijas vecumā (65 un vairāk gadi). Puse (51%) no visiem sociālo dienestu klientiem ir ekonomiski aktīvā sabiedrības daļa vecumā no 35 līdz 64 gadiem;
- ✓ Dzimums. Vairāk sievietes (57%) nekā vīrieši (43%);
- ✓ Tautība. Vairāk latvieši (60%) nekā cittautieši (40%);
- ✓ Izglītība. Vairākums (54%) ar vidējo (speciālo, profesionālo, vispārizglītojošo) izglītību;
- ✓ Apdzīvotā vieta. Vairāk lauku teritoriju (38%) un valstspilsētu (izņemot Rīgu) (29%) iedzīvotāji;
- ✓ Nodarbinātība. Vairāk nestrādājošie (55%) nekā strādājošie (45%);
- ✓ Ienākumu līmenis. Divas trešdaļas (65%) veido iedzīvotāji ar zemu (līdz 350 EUR) vai vidēji zemu (351-550 EUR) ienākumu līmeni uz vienu ģimenes locekli mēnesī;
- ✓ Trīs ceturtdaļās gadījumā (76%) iedzīvotāji, kuru ģimenēs nav bērnu vecumā līdz 18 gadiem;
- ✓ Ģimenes (mājsaimniecības) lielums. Vairākums (61%) iedzīvotāji, kuri dzīvo vieni vai divatā.

Sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskais profils
(Bāze = sociālo dienestu klienti; n=355)



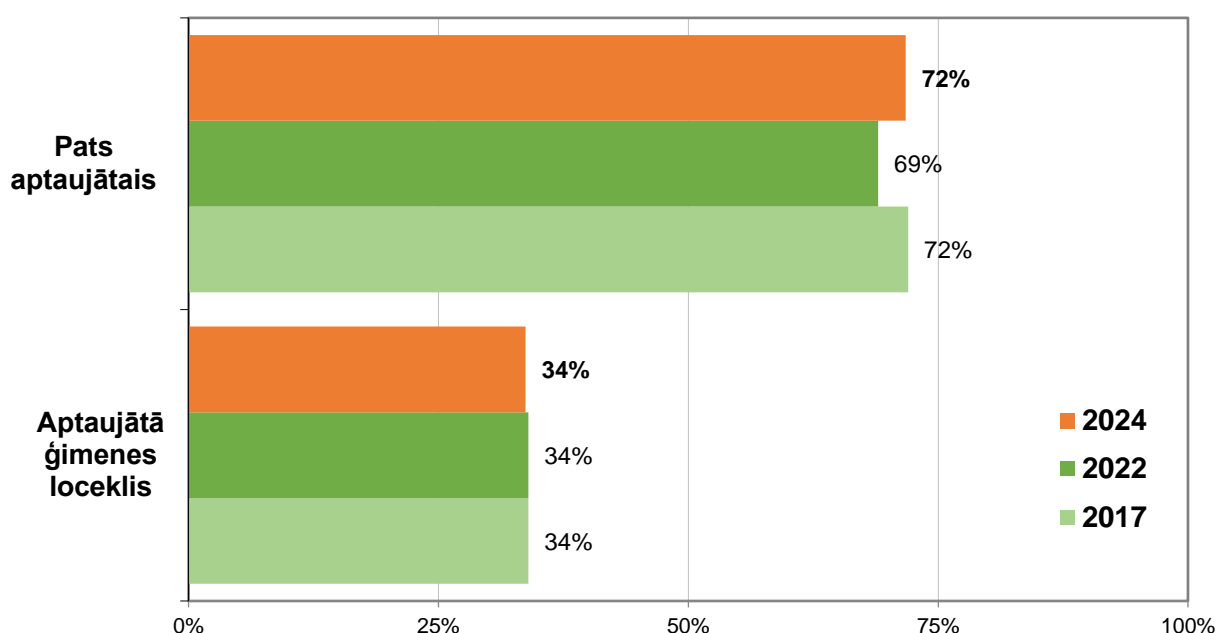
Kā liecina pētījuma rezultāti 19.attēlā, tad vairāk nekā divās trešdaļās gadījumu (72%) pašvaldības sociālajā dienestā vērsās pats aptaujātais. Katrā trešajā gadījumā (34%) ar pašvaldības sociālo dienestu sadarbojās aptaujātā ģimenes loceklis. Salīdzinājumā ar iepriekšējo pētījumu rezultātiem (2017.g. ex-ante un 2022.g. ex-post) šīs proporcijas nav mainījušās.

Aprēķinot iegūtos rezultātus uz visu izlasi, atklājas, ka personīgi pašvaldības sociālajā dienestā ir vērsušies 13% Latvijas iedzīvotāju, savukārt ģimenes locekļi to ir darījuši 6% gadījumu.

19. attēls. Persona, kura vērsās vai sadarbojās ar pašvaldības sociālo dienestu. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

Kurš tieši pēdējo divu gadu laikā vērsās vai sadarbojās ar pašvaldības sociālo dienestu?

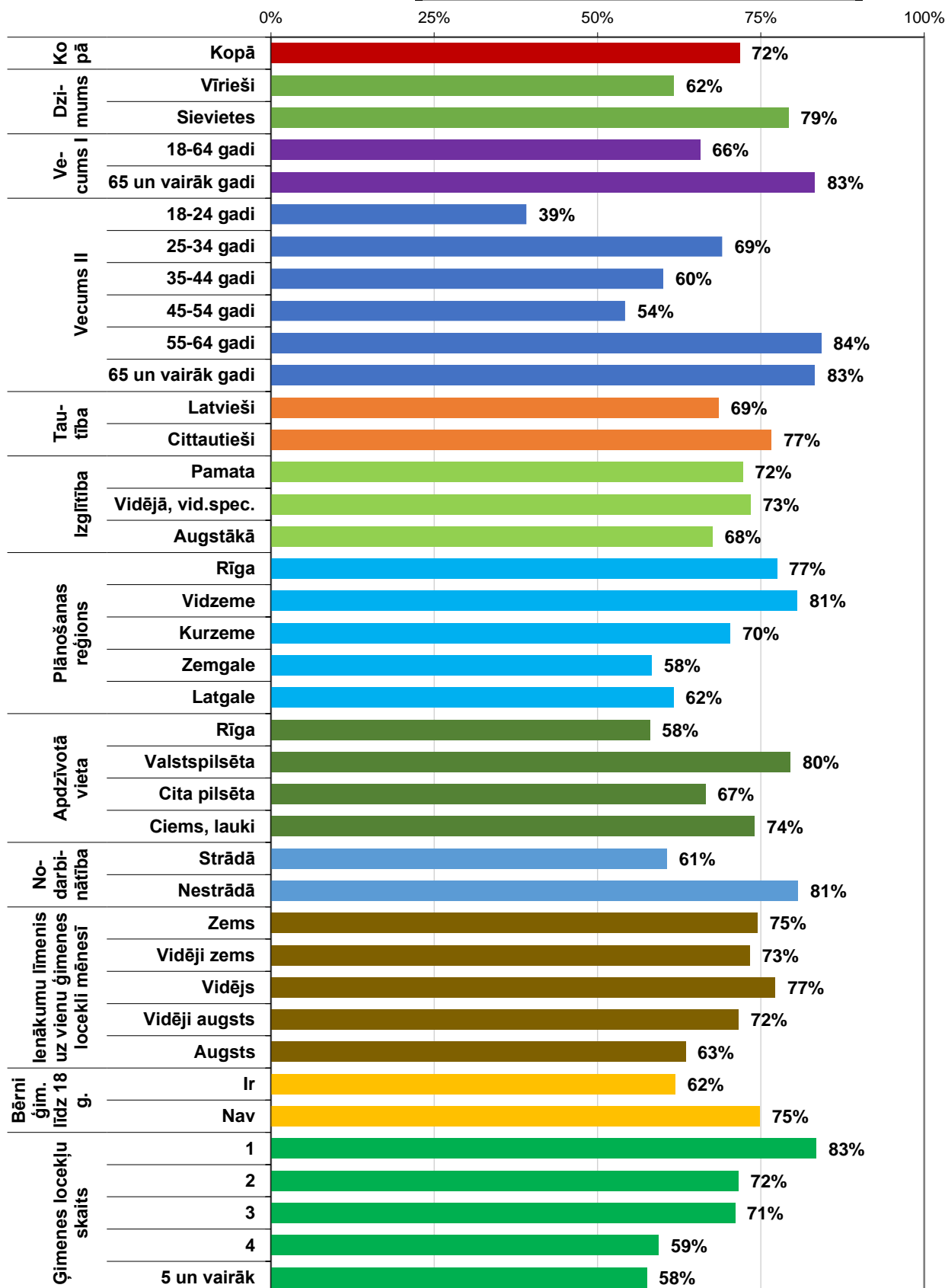
(Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



Dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti (20.attēls) liecina, ka iedzīvotāji pensijas vecumā biežāk (83% gadījumu) paši vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā nekā respondenti pirmspensijas vecumā (66%). Sociālo dienestu klienti - jaunieši (vecumā no 15 līdz 24 gadiem) ir vienīgā sociāli demogrāfiskā grupa, kur aptaujāto skaits, kuri pašvaldības sociālajā dienestā vērsušies paši, ir mazāks par pusi, sasniedzot vien 39%.

20. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu klienti, kuri ir personīgi vērsušies dienestā, dažādās klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.

Pēdējo divu gadu laikā respondents personīgi ir vērsies vai sadarbojies ar pašvaldības sociālo dienestu
(Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



2.2. Vēršanās iemesli pašvaldības sociālajā dienestā

Pārliecinoši nozīmīgākais iemesls, kāpēc iedzīvotāji vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā (skatīt 21.attēlu), ir pabalsta saņemšana, to darījuši ir vairākums (55%; -19% salīdzinājumā ar 2022.g.) sociālo dienestu klientu. Jāatzīmē, ka salīdzinājumā ar 2022.g. pētījumu, šogad šādu klientu īpatsvars ir būtiski mazinājies. Aprēķinot iegūtos rezultātus uz visu izlasi, iegūstam, ka pabalsta saņemšanai pašvaldību sociālajā dienestā ir vērsušies 10% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju.

Vairāk nekā 10% klientu pašvaldības sociālajā dienestā ir vērsušies arī šādos jautājumos:

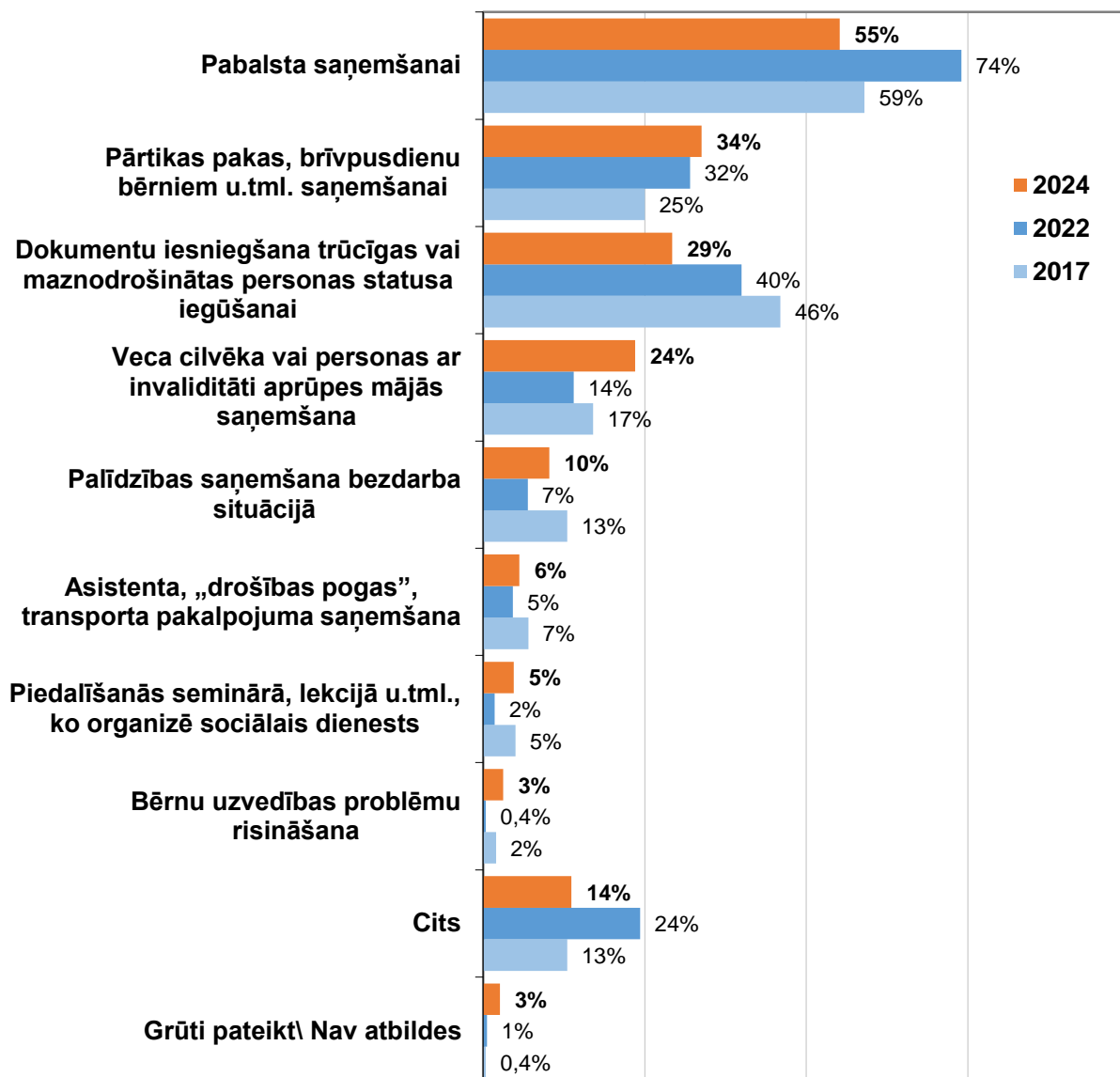
- ✓ Pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai (vērsušies 34% sociālo dienestu klientu; +2% salīdzinājumā ar 2022.g.).
- ✓ Dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusa iegūšanai (29%; -11% salīdzinājumā ar 2022.g.). 2017. – 2024.g. rezultātu dinamika iezīmē tendenci – ar katru pētījumu mazinās klientu skaits, kuri pašvaldības sociālajā dienestā vērsušies, lai kārtotu trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusu. Tā ir liecība, ka sabiedrībā kopumā mazinās nabadzīgo iedzīvotāju skaits, kuri nespēj paši sevi nodrošināt. Visu aptaujas dalībnieku vidū trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusu pēdējo 2 gadu laikā ir kārtojuši 5% aptaujāto.
- ✓ Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana (24%; +10% salīdzinājumā ar 2022.g.). Šī iemesla dēļ šogad pašvaldības sociālajā dienestā vērsušies būtiski vairāk klientu nekā iepriekš. Tas liecina, ka sabiedrības novecošanās rezultātā pieaug vajadzība pēc šiem pakalpojumiem.
- ✓ Palīdzības saņemšana bezdarba situācijā (10%; +3% salīdzinājumā ar 2022.g.).

21. attēls. Vēršanās iemesli pašvaldības sociālajā dienestā. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

Kādā jautājumā Jūs vai kāds no Jūsu ģimenes locekļiem vērsāties vai sadarbojāties ar sociālo dienestu?

Biežāk minētās atbildes

(Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



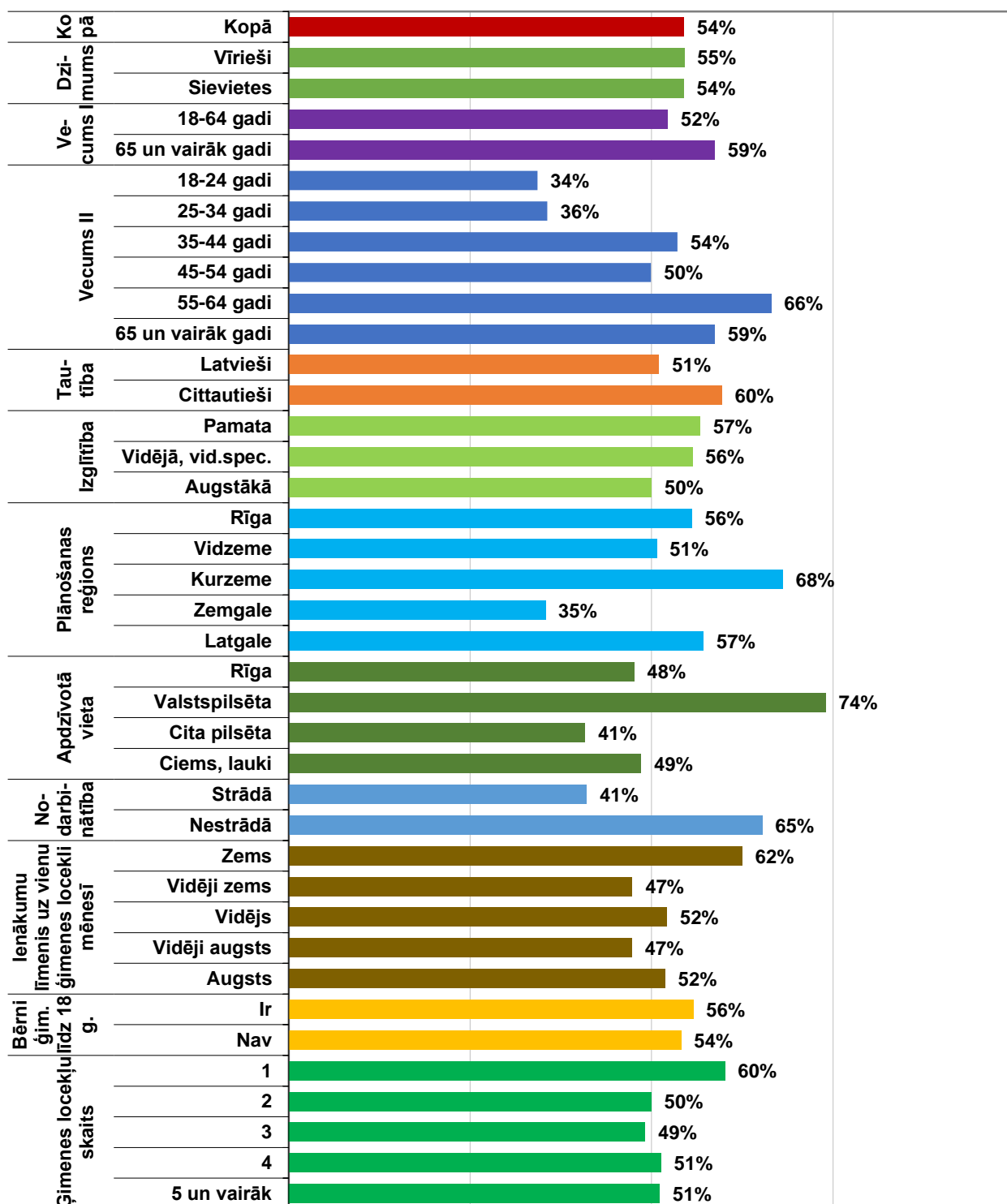
Kā citas atbildes (grafikā "cits") tika minētas:

- ✓ Krīzes centra pakalpojumu saņemšana;
- ✓ Ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšana;
- ✓ Bezmaksas vingrošanas nodarbības;
- ✓ Palīdzība medicīnisko pakalpojumu saņemšanā;
- ✓ Sociālā dzīvokļa saņemšana/ mājokļa jautājuma risināšana;
- ✓ Palīdzības saņemšana atkarību problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem;
- ✓ Nepieciešamās informācijas saņemšana;
- ✓ Pirts apmeklējumu biļetes apmaksā;
- ✓ Pensijas noformēšana (šī atbilde liecina, ka respondents visticamāk neizprot sociālā dienesta funkcijas un runā par VSAA);
- ✓ Atbalsts skolas preču iegādē;
- ✓ Rehabilitācijas saņemšana;
- ✓ Palīdzība bērna ar īpašām vajadzībām aprūpē;
- ✓ Saņemt informāciju par dienas sociālajiem centriem.

Pabalsta saņemšanai pašvaldības sociālajā dienestā biežāk vērsušies klienti vecumā virs 55 gadiem, nestrādājošie, finansiāli mazāk nodrošinātie klienti, vieni dzīvojošie, kā arī sociālo dienestu klienti valstspilsētās (izņemot Rīgu) un Kurzemes reģionā.

22. attēls. Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā – pabalsta saņemšanai. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.

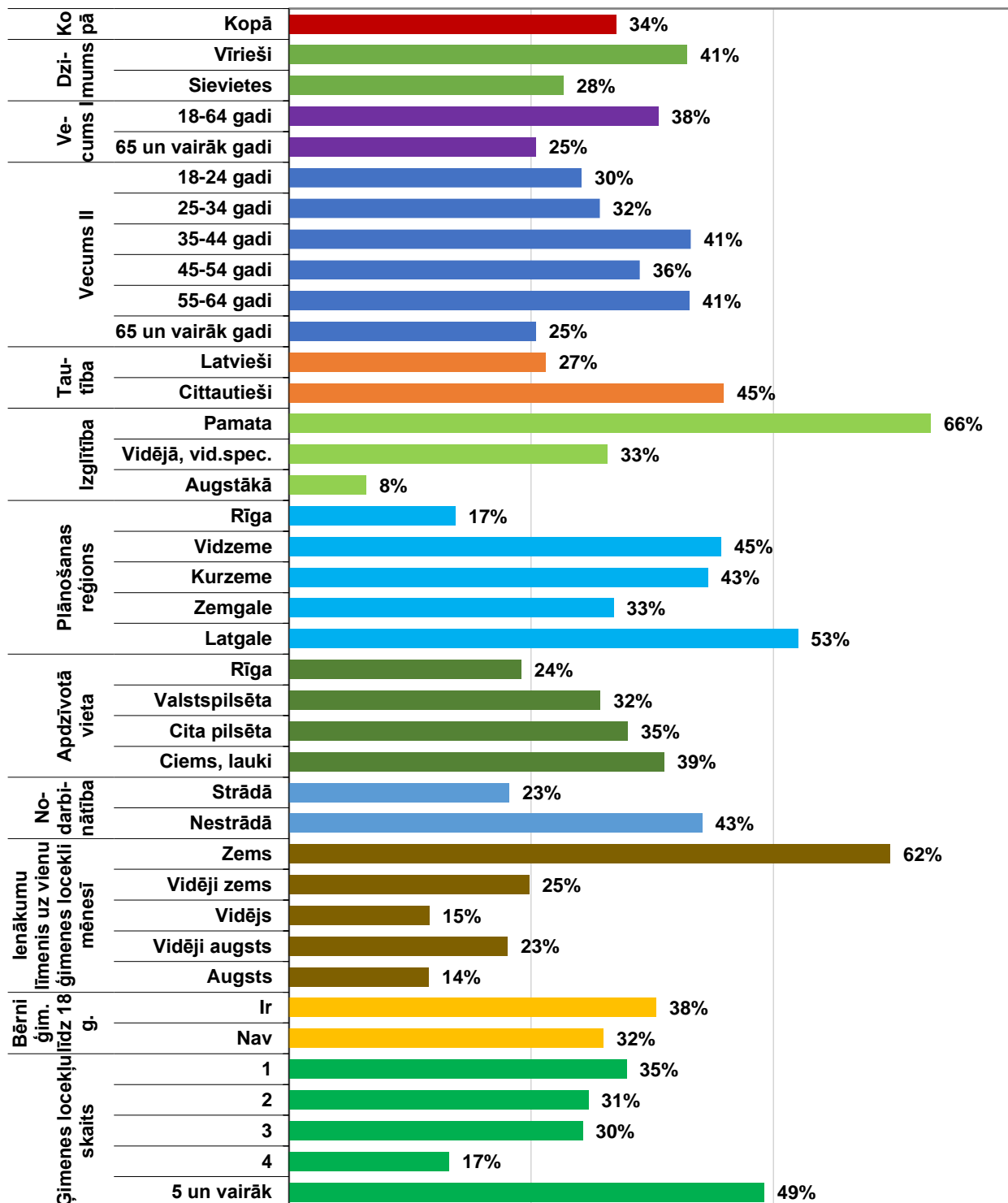
Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā:
Pabalsta saņemšanai
 (Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



Pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai pašvaldības sociālajā dienestā biežāk vērsušies klienti vecumā no 35 līdz 64 gadiem, ar zemāku izglītības līmeni, nestrādājošie, ar zemu ienākumu līmeni (līdz 350 EUR) uz vienu ģimenes locekli, no skaitliski lielākajām ģimenēm, lauku teritorijās dzīvojošie, kā arī klienti Latgales, Vidzemes, Kurzemes reģionos.

23. attēls. Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā – pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.

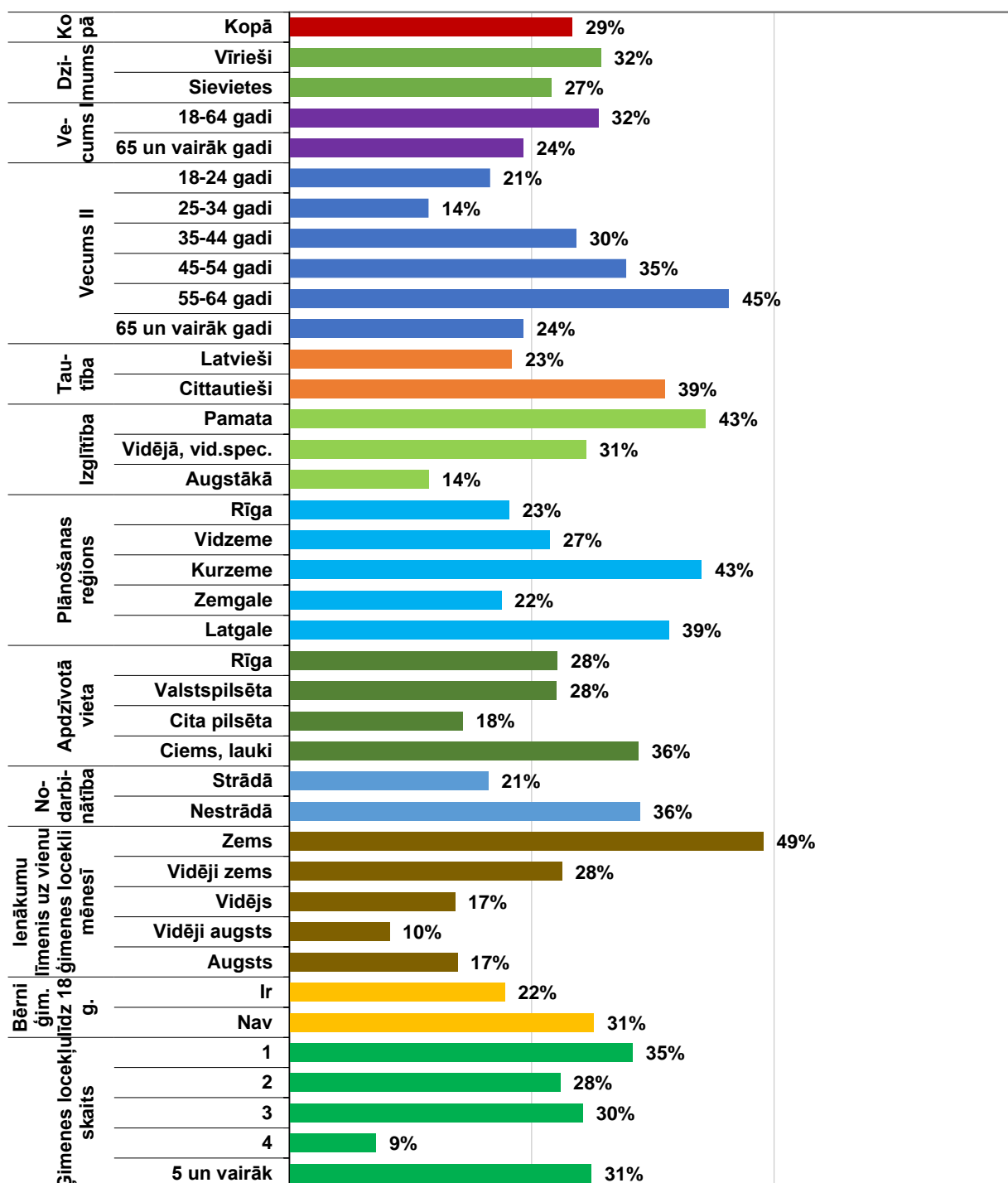
Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā:
Pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai
 (Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai pašvaldības sociālajā dienestā biežāk vērsušies klienti pirmspensijas vecumā (55-64 gadi), nestrādājošie, ar zemāku izglītības līmeni, ar zemu ienākumu līmeni (līdz 350 EUR) uz vienu ģimenes locekli, lauku teritorijās dzīvojošie, kā arī klienti Latgales un Kurzemes reģionos.

24. attēls. Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā – dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.

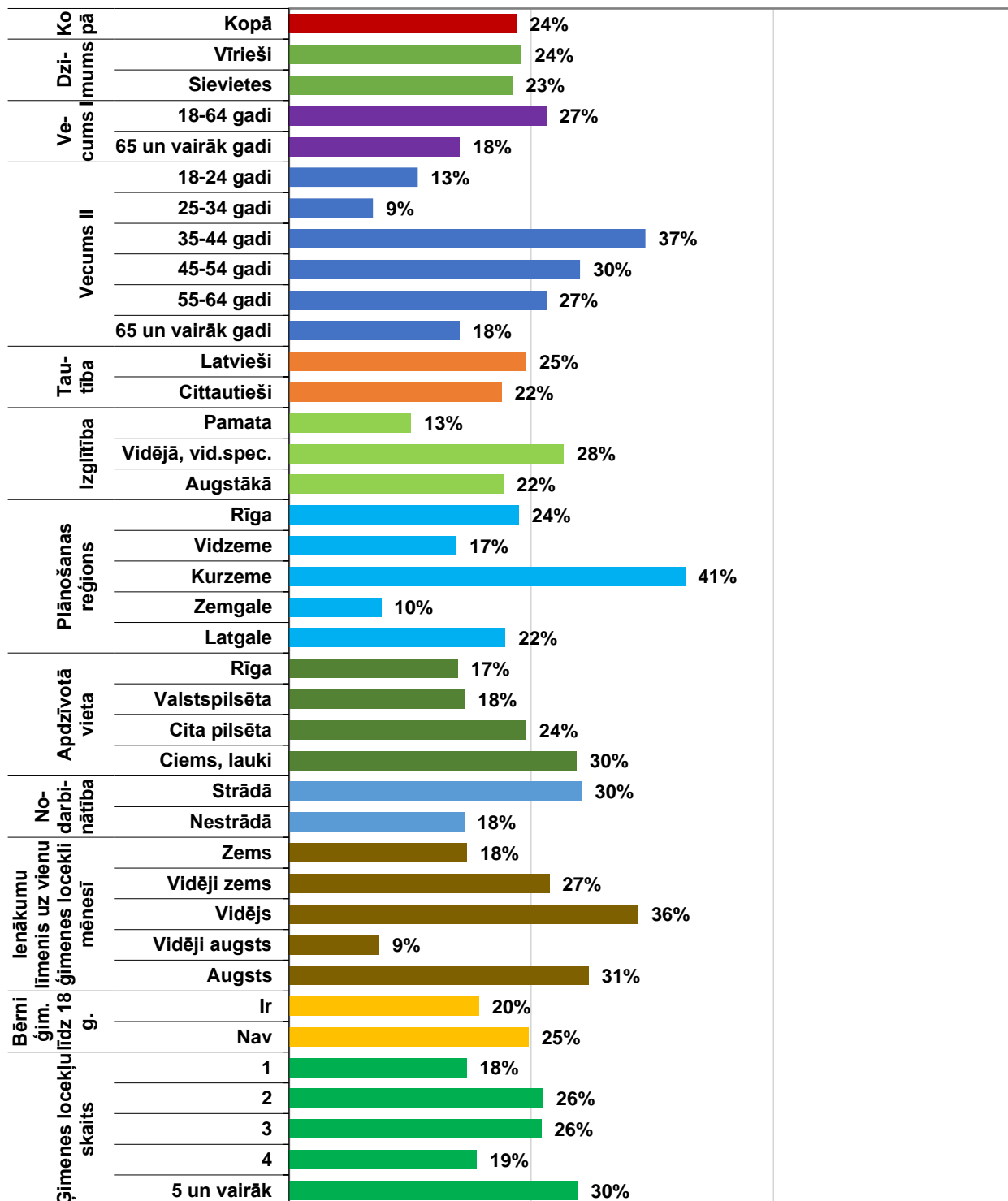
Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā:
Dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai
 (Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšanai pašvaldības sociālajā dienestā biežāk vērsušies klienti vecumā no 35 līdz 54 gadiem, strādājošie, ar vidēju ienākumu līmeni, lauku teritorijās un Kurzemes reģionā dzīvojošie.

25. attēls. Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā – veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.

Ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā šādā jautājumā:
Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana
 (Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



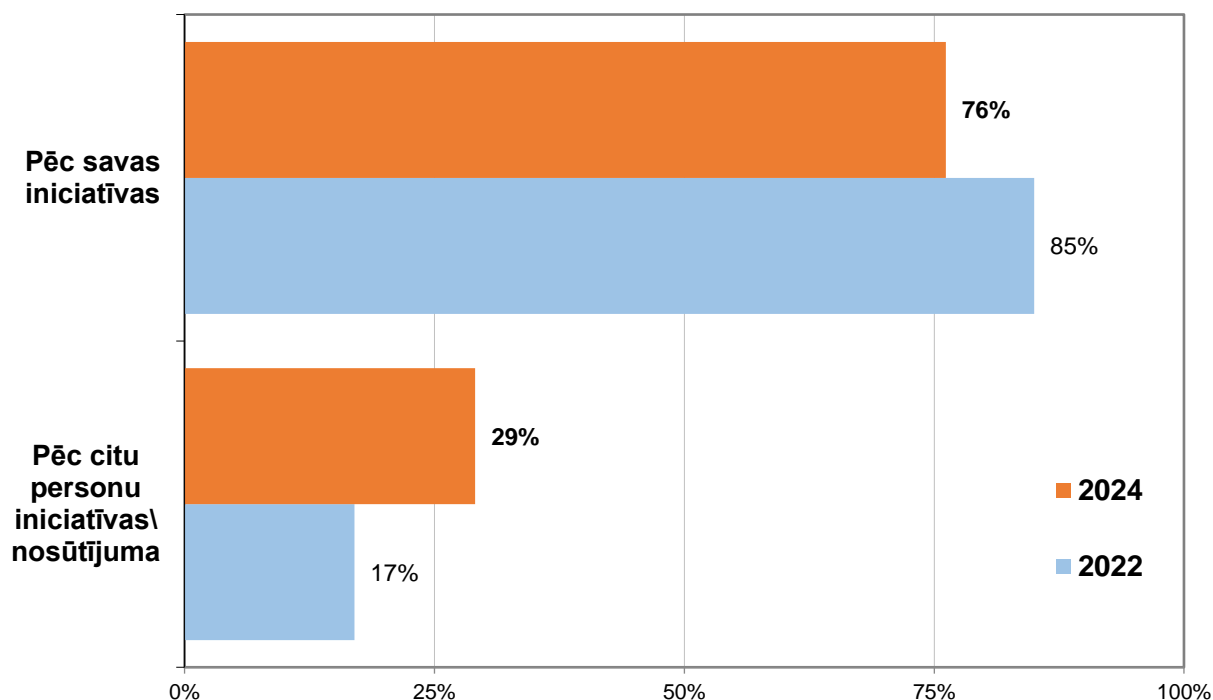
2.3. Informācijas avoti par iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem (26.attēls), trīs ceturtdaļas (76%) aptaujāto klientu apgalvoja, ka sociālajā dienestā vērsušies pēc savas iniciatīvas. Salīdzinājumā ar 2022.g. pētījumu, šogad šo sociālo dienestu klientu īpatsvars ir mazinājies (-9% salīdzinājumā ar 2022.g.).

Pēc citu personu iniciatīvas, nosūtījuma ar pašvaldības sociālo dienestu sadarbojušies 29% dienesta klientu un viņu īpatsvars kopš 2022.g. ir būtiski pieaudzis (+12%). Tas liecina, ka pieaug dažādu speciālistu, iespējams, ģimenes locekļu loma pieņemot lēmumu vērsties sociālajā dienestā pēc palīdzības, atbalsta.

26. attēls. Iniciatīvas avots vērsties pašvaldības sociālajā dienestā (personiska vai ārēja iniciatīva). 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

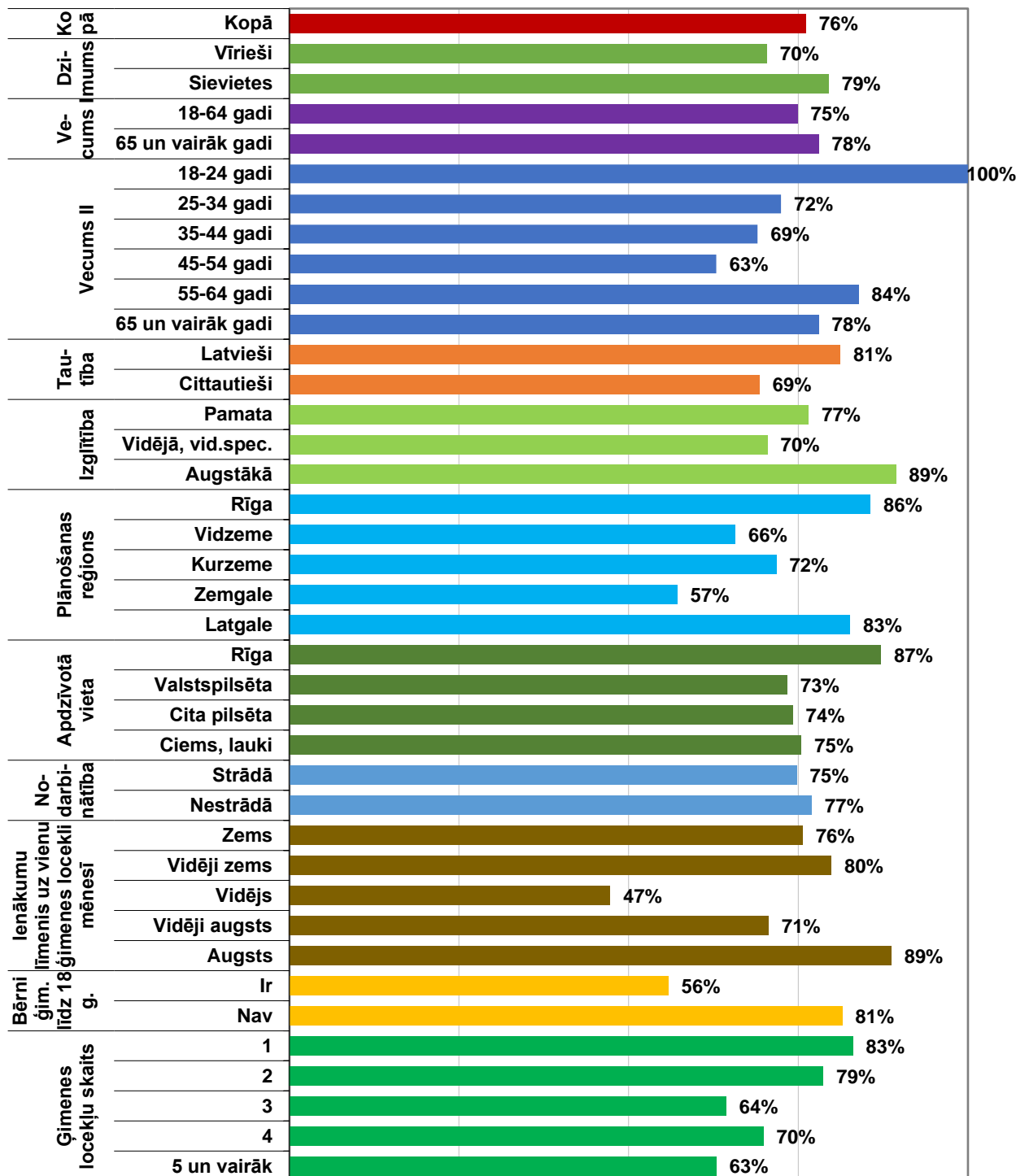
Vai Jūs vērsāties vai sadarbojāties ar sociālo dienestu pēc savas iniciatīvas vai pēc citu personu iniciatīvas/ nosūtījuma?
(Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



Dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti liecina, ka pēc savas iniciatīvas pašvaldības sociālajā dienestā vienmēr vērsušies jaunieši vecumā līdz 24 gadiem, salīdzinoši biežāk arī latvieši, Rīgas un Latgales reģiona iedzīvotāji, ar augstāko izglītību, finansiāli nodrošinātākie klienti, kā arī respondenti no skaitliski mazākajām ģimenēm (1-2 cilvēki).

27. attēls. Vērsās sociālajā dienestā pēc savas iniciatīvas. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.

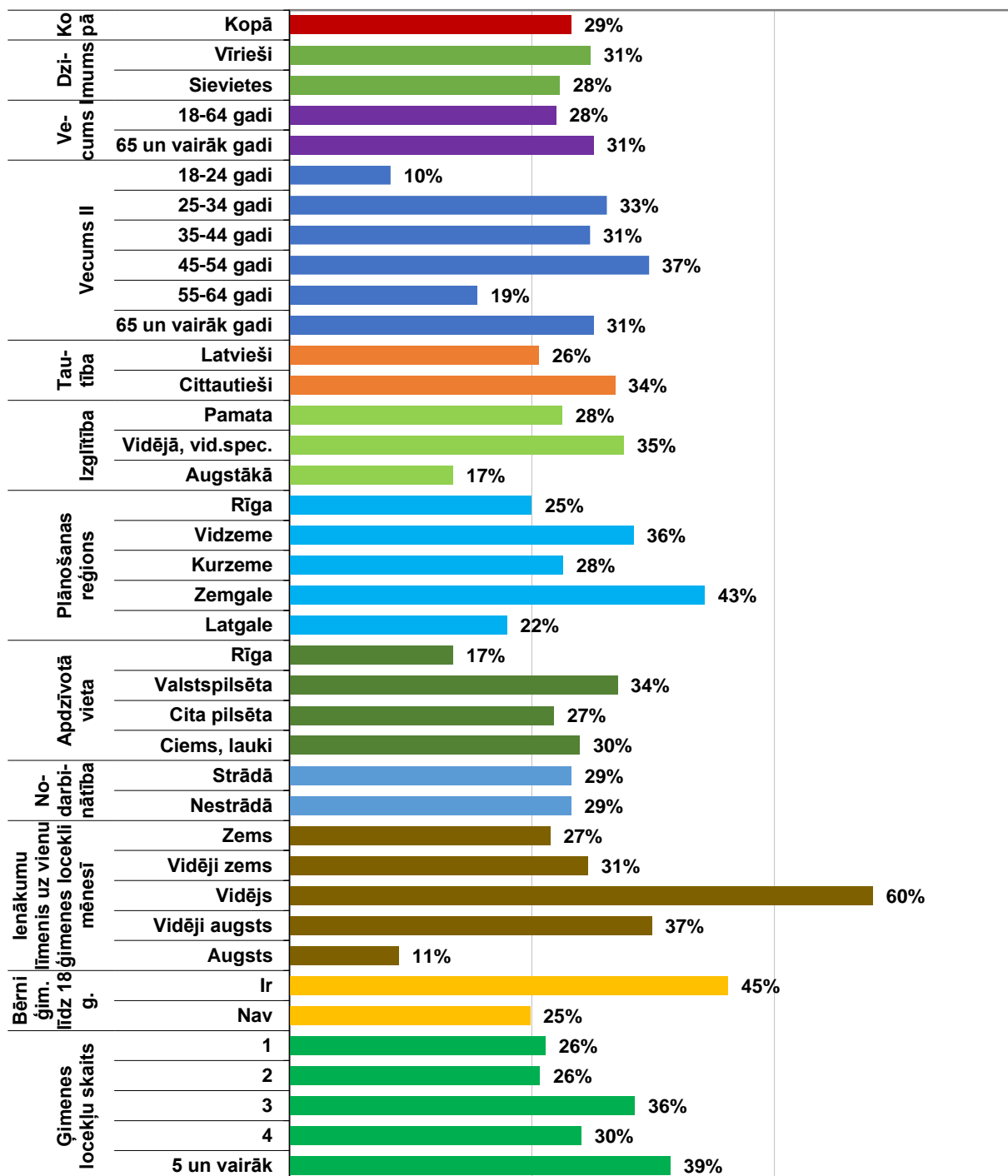
Vērsās vai sadarbojās ar sociālo dienestu ... :
Pēc savas iniciatīvas
 (Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



Pēc citu personu iniciatīvas/ nosūtījuma pašvaldības sociālajā dienestā salīdzinoši biežāk vērsušies respondenti vecumā no 25 līdz 54 gadiem, kā arī pensijas vecuma klienti, cittautieši, klienti ar pamata vai vidējo izglītību, ar vidēju ienākumu līmeni uz vienu ģimenes locekli mēnesī, respondenti, kuru ģimenēs ir bērni vecumā līdz 18 gadiem, no skaitliski lielākajām ģimenēm (3 un vairāk), kā arī Zemgales un Vidzemes reģionos dzīvojošie.

28. attēls. Vērsās sociālajā dienestā pēc citu personu iniciatīvas/ nosūtījuma. Rezultāti dažādās sociālo dienestu klientu sociāli demogrāfiskajās grupās.

Vērsās vai sadarbojās ar sociālo dienestu ... :
Pēc citu personu iniciatīvas\ nosūtījuma
 (Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



Pētījuma dalībnieki, kuri sociālajā dienestā vērsušies pēc savas iniciatīvas, informāciju par sociālā dienesta darbu šogad biežāk nekā 2017. un 2022.g. pētījumos ieguvuši no radiem, draugiem, paziņām, medijiem, citu iestāžu darbiniekiem, kā arī sociālā dienesta mājas lapā (skatīt 29.attēlu). Agrāk respondenti vairāk paļāvās uz saviem priekšstatiem, bez papildus informācijas no malas.

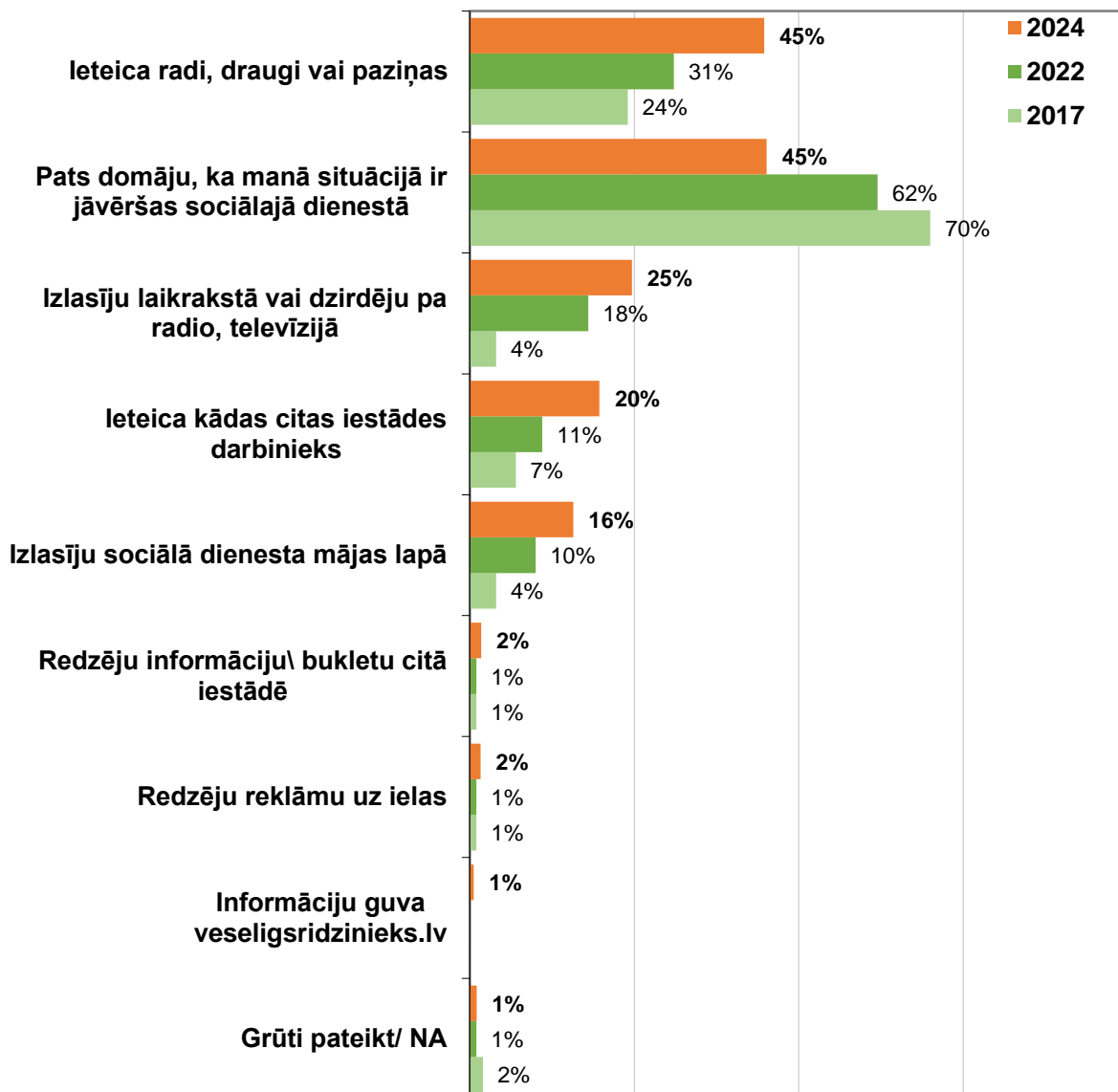
Nozīmīgākie informācijas avoti par iespēju vērsties vai sadarboties ar pašvaldības sociālo dienestu ir:

- ✓ Ieteica radi, draugi vai paziņas (informāciju guva 45% sociālā dienesta klientu; +14% salīdzinājumā ar 2022.g.). Biežāk uz radu, draugu, paziņu ieteikumu paļāvās sociālo dienestu klienti vecumā no 35 līdz 54 gadiem, ārpus Rīgas dzīvojošie klienti;
- ✓ Pats nosprieda, ka viņa situācijā ir jāvērstas sociālajā dienestā (45%; -17% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Izlasīja laikrakstā vai dzirdēja pa radio, televīzijā (25%; +7% salīdzinājumā ar 2022.g.). Biežāk tie bija pensijas vecuma klienti, valstspilsētu iedzīvotāji un respondenti, kuri dzīvo vieni.
- ✓ Ieteica kādas citas iestādes darbinieks (20%; +9% salīdzinājumā ar 2022.g.). Biežāk tā atbildēja respondenti pirmspensijas vecumā, vīrieši, cittautieši, Latgales iedzīvotāji.
- ✓ Izlasīja sociālā dienesta mājas lapā (16%; +6% salīdzinājumā ar 2022.g.). Biežāk tie bija jaunieši vecumā līdz 24 gadiem, ar augstāko izglītību, finansiāli vairāk nodrošinātie klienti.

29. attēls. Informācijas avoti par iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

Kur Jūs ieguvāt informāciju par iespēju vērsties vai sadarboties ar pašvaldības sociālo dienestu?

(Bāze = sociālo dienestu klienti, kuri sociālajā dienestā vērsās pēc savas iniciatīvas; 2024, n=194)

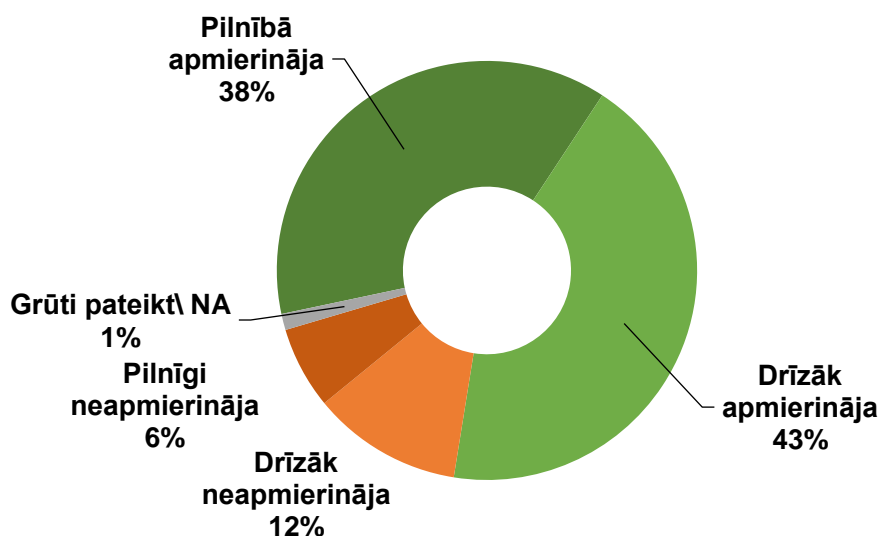


2.4. Kopējā apmierinātība ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem, kopumā sociālā dienesta sniegtā palīdzība/ atbalsts apmierināja vairāk nekā trīs ceturtdaļas (81%; rezultāts nav mainījies salīdzinājumā ar 2022.g.) Latvijas iedzīvotāju, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies sociālajā dienestā. Pilnībā apmierināti ir nedaudz vairāk par trešdaļu (38%; +5% salīdzinājumā ar 2022.g.) aptaujāto sociālā dienesta klientu. Kritisku viedokli (neapmierināti ar saņemtajiem sociālā dienesta pakalpojumiem) pārstāvēja 18% (+2% salīdzinājumā ar 2022.g.) aptaujāto sociālā dienesta klientu. Līdzīgi rezultāti bija vērojami arī 2017. un 2022.g. pētījumos.

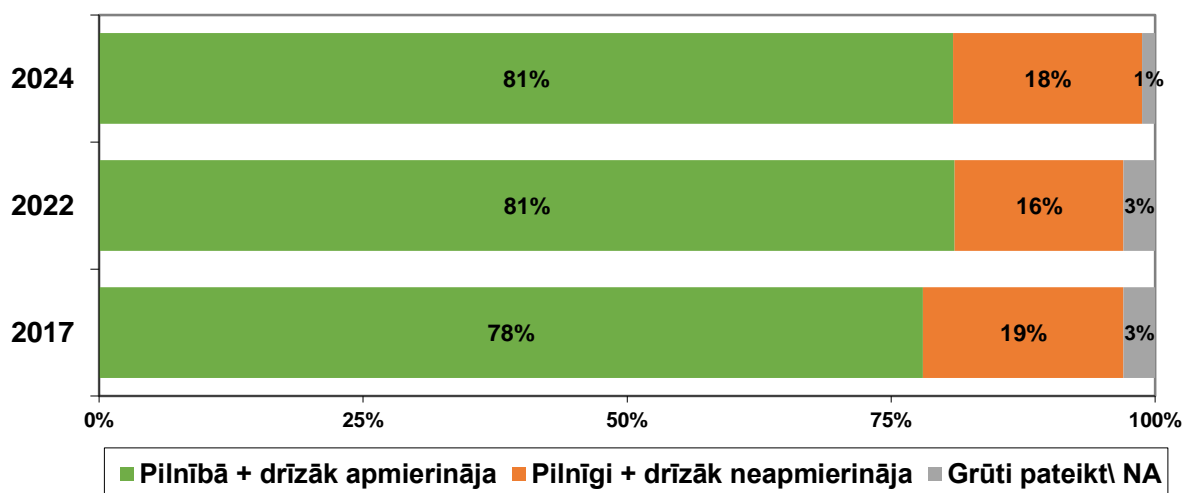
30. attēls. Kopējā apmierinātība ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu.

Kopumā, cik apmierināts/-a Jūs esat ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu Jūsu/ Jūsu ģimenes situācijā?
(Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



31. attēls. Kopējā apmierinātība ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

Kopumā, cik apmierināts/-a Jūs esat ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu Jūsu/ Jūsu ģimenes situācijā?
(Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)

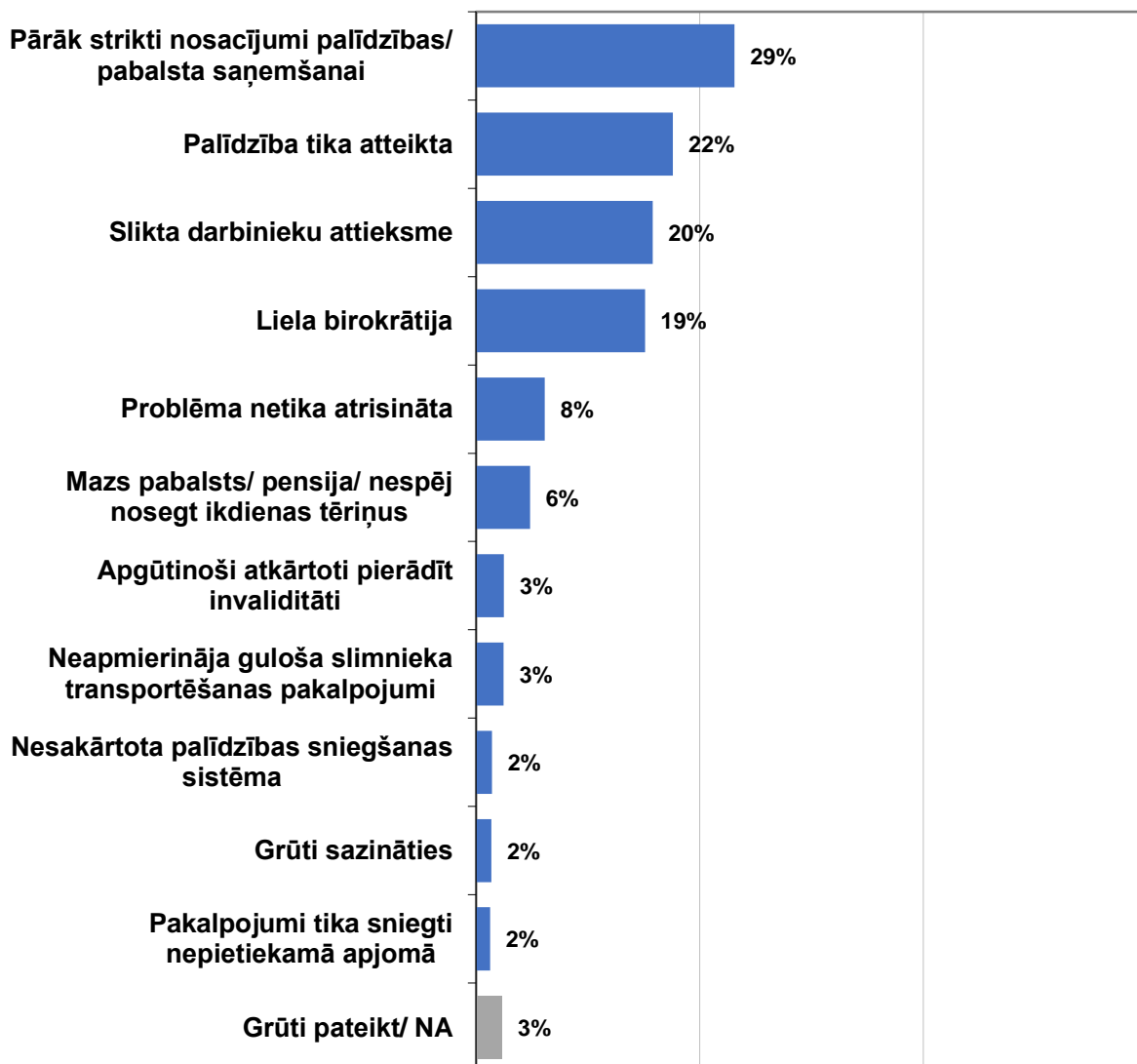


Respondenti, kuri nebija apmierināti ar sociālā dienesta sniegto atbalstu, šo vērtējumu visbiežāk pamatoja šādi:

- ✓ Pārāk strikti nosacījumi palīdzības/ pabalsta saņemšanai (minēja 29% sociālā dienesta klientu, kurus neapmierināja sadarbība ar sociālo dienestu). Interviju gaitā sociālā dienesta klienti salīdzinoši bieži kritizēja palīdzības piešķiršanas kritērijus. Vairākkārt tie tika raksturoti kā aplami, negodīgi, neobjektīvi. Tā rezultātā daudzi, kuriem palīdzība ir nepieciešama, to nevar saņemt, jo neatbilst formāliem kritērijiem (piemēram, ienākumi nedaudz pārsniedz normu; palīdzības prasītājam ir kādi tuvinieki). Tika norādīts, ka situācija uz papīra bieži vien neatbilst reālajai situācijai.
- ✓ Palīdzība tika atteikta (minēja 22% neapmierināto sociālā dienesta klientu);
- ✓ Slikta darbinieku attieksme (20%);
- ✓ Liela birokrātija (19%).

33. attēls. Argumentācija, kāpēc neapmierināja sadarbība ar pašvaldības sociālo dienestu .

Lūdzu precizējiet, kas tieši Jūs neapmierināja?
(Bāze = sociālo dienestu klienti, kurus neapmierināja saņemtie pakalpojumi;
2024, n=63)



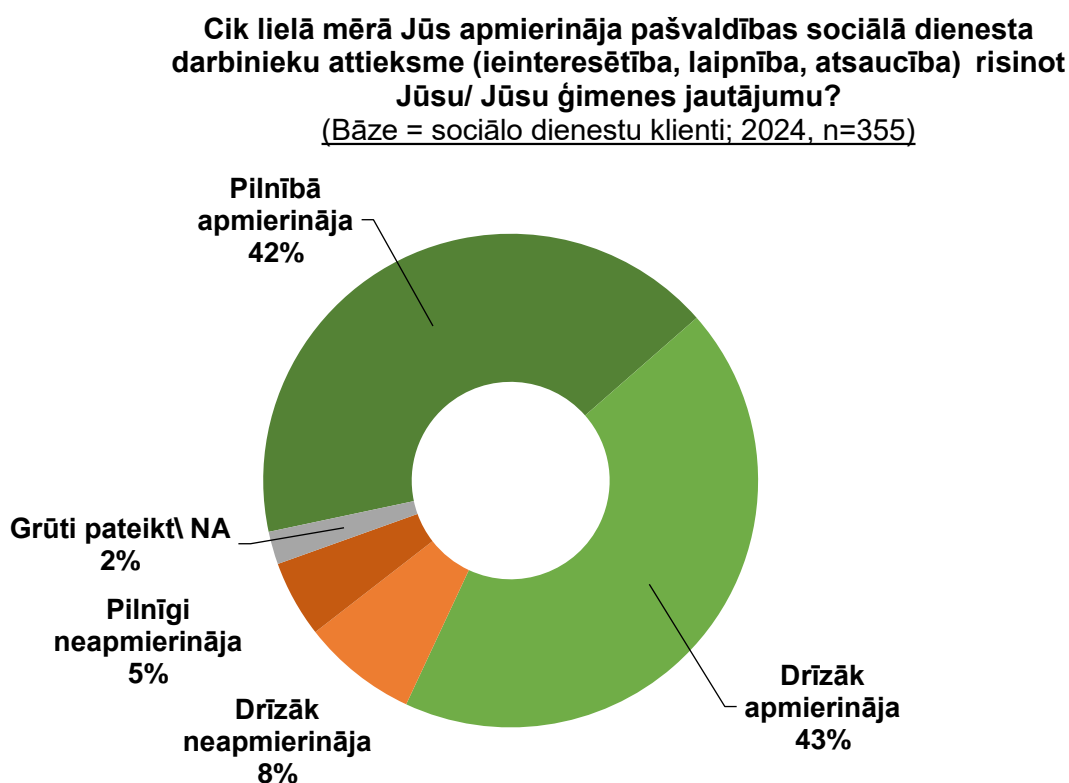
Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Mamma pēc insulta smagi slima, man 4 bērni audzināšanā. Vēlējos noformēt mammai aprūpētāju par samaksu, jo grūti ar naudām, bet atteica, teica, ka slimajiem vecākiem pašiem sevi jākopj.*
- *Pakalpojums bija nepieciešams biežāk, nekā to varēja sniegt sociālais dienests, dienesta darbiniekiem nācās izmantot sabiedrisko transportu, kas paņēma lielu daļu lietderīgā laika (lai nokļūtu pie klienta un lai veiktu pirkumus).*
- *Apmierina materiālais pabalsts, bet neapmierināja guloša slimnieka transportēšanas pakalpojumu sniegšana. Iepriekš jāpasūta transports un nav nesēji. Nezināju, kad cilvēku izlaidīs no slimnīcas.*
- *Ciematā nav pieejams sociālais darbinieks, 80gadīgam tantukam liek braukt uz citu ciemu, lai saņemtu informāciju, palīdzību. Ciematā ir izveidots Dienas centrs, taču bez jebkādas palīdzības.*
- *Birokrātiski noteikumi, kas liedz saņemt palīdzību.*
- *Aprūtinātie atkārtoti pierādīt bērna invaliditāti, kas ir acīm redzama.*
- *Birokrātijas dēļ neko nedabūja, pieraksts citur, tāpēc viss ir pārāk sarežģīti konkrētajā situācijā.*
- *Darbinieku augstprātīgā attieksme. Traumēja mani psiholoģiski, jo neesmu pietiekami situēta.*
- *Jābūt galīgam nabagam un jāpaliek par bezpajumtnieku, lai saņemtu pabalstu.*
- *Maza pensija un lielas summas komunālajiem maksājumiem, domāju, ka pienāktos kāds papildus pabalsts.*
- *Nesaņemam atbalstu - mammai 90 gadi, 5 gadus jau uz gultas.*
- *Nepienākas nekādas palīdzība, ja ir pensija.*
- *Neprot apieties ar veciem cilvēkiem.*
- *Ja kaut daži centi ir virs minimālā ienākuma, tad tiek atteikta jebkura palīdzība.*
- *Palīdzību sociālais dienests atteica, jo ienākumi par 10 centiem pārsniedza maznodrošinātā normu.*
- *Paralizētai mātei pansionāts maksā 1000 EUR mēnesī, sociālais dienests nepalīdzēja segt izdevumus.*
- *Pateica, lai paši tiekam galā, bet mēs strādājam. Siguldai ir savs iedzīvotāju pulciņš, kuriem tiek palīdzēts. Citi var iet skriet.*
- *Pāris eiro dēļ nepiešķīra maznodrošināto statusu.*
- *Pārāk ilgs lūgumu izskatīšanas laiks, jāpārskata ienākumu izvērtējuma kritēriji palīdzības lūdzējam.*
- *Sūtīja zvanīt no viena pie otra, neviens nebija atbildīgais, neko konkrēti nevarēja atbildēt.*

2.5. Apmierinātība ar pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksmi

Pašvaldības sociālo dienestu klientu apmierinātība ar iestāžu darbinieku attieksmi korelē ar kopējo apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem, atbalstu. Dominējošo daļu (85%) klientu apmierināja sociālā dienesta darbinieku attieksme (ieinteresētība, laipnība, atsaucība) risinot klienta jautājumu. Kritiski sociālo dienestu darbinieku attieksmi vērtēja 13% aptaujāto klientu.

34. attēls. Apmierinātība ar pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksmi.



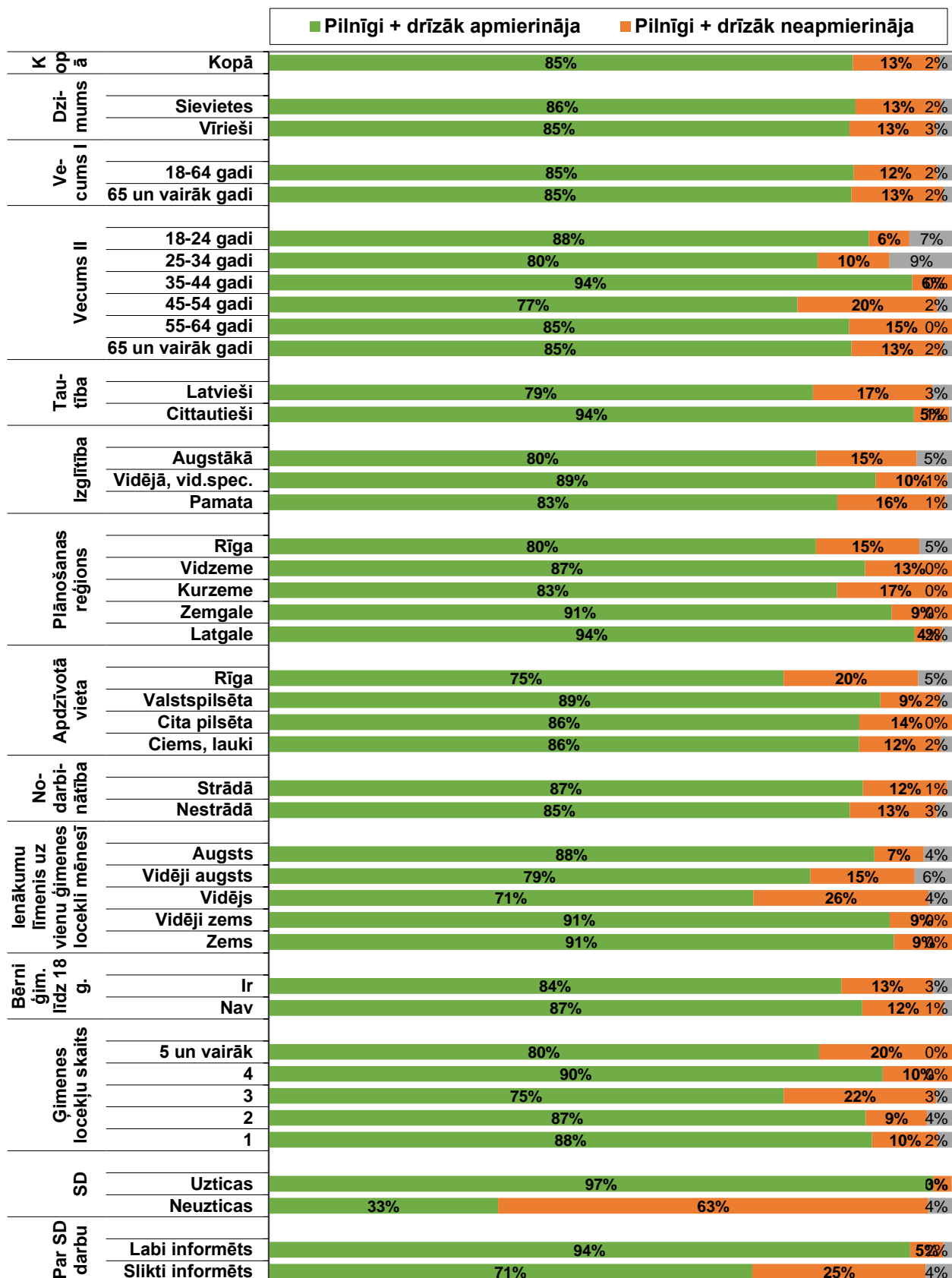
Aptaujas rezultātu analīze sociālo klientu grupās, kas izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām grupām, būtiskas rezultātu atšķirības neatklāj (31.attēls). Salīdzinoši biežāk (20% gadījumu) pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksme neapmierināja klientus Rīgā.

Vienīgā klientu grupa, kur vairākumu aptaujāto neapmierināja pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksme, ir klienti, kuri neuzticas sociālajam dienestam kā tādām. Šajā sociālo dienestu klientu grupā (kā arī mazāk izteikti arī respondentu vidū, kuri savu informētību par sociālo dienestu darbu raksturoja kā sliktu) šī tendence vērojama arī citos pētījuma jautājumos.

35. attēls. Apmierinātība ar pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksmi. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Cik lielā mērā Jūs apmierināja pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksme risinot Jūsu/ Jūsu ģimenes jautājumu?

(Bāze = sociālo dienestu klienti; n=355)



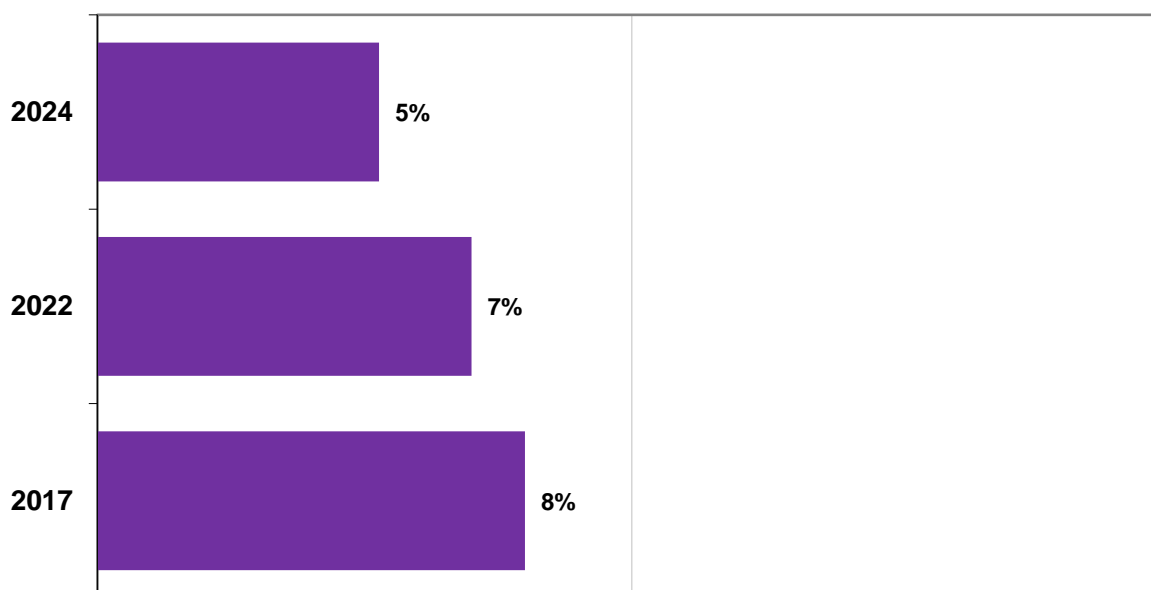
3. Pašvaldību sociālo dienestu potenciālie klienti

3.1. Iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet tajā nevērsās

No tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi nav vērsušies sociālajā dienestā, 5% (-2% salīdzinājumā ar 2022.g.) aptaujāto ir tādi, kas apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja. Šogad šādu respondentu skaits bija mazāks nekā 2017. un 2022.g. pētījumos, tas varētu liecināt, ka kopumā sabiedrības informētība par iespējām saņemt sociālo palīdzību pakāpeniski uzlabojas. Potenciālo sociālā dienesta klientu grupā ir salīdzinoši vairāk (nekā esošo klientu vidū) tādu respondentu, kuri aptaujas gaitā atzina, ka ir slikti informēti par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām. Visu aptaujas dalībnieku vidū respondentu skaits, kuri apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet to neizdarīja, sasniedz 4%.

36. attēls. Potenciālie sociālo dienestu klienti – iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet tajā nevērsās. 2017., 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.

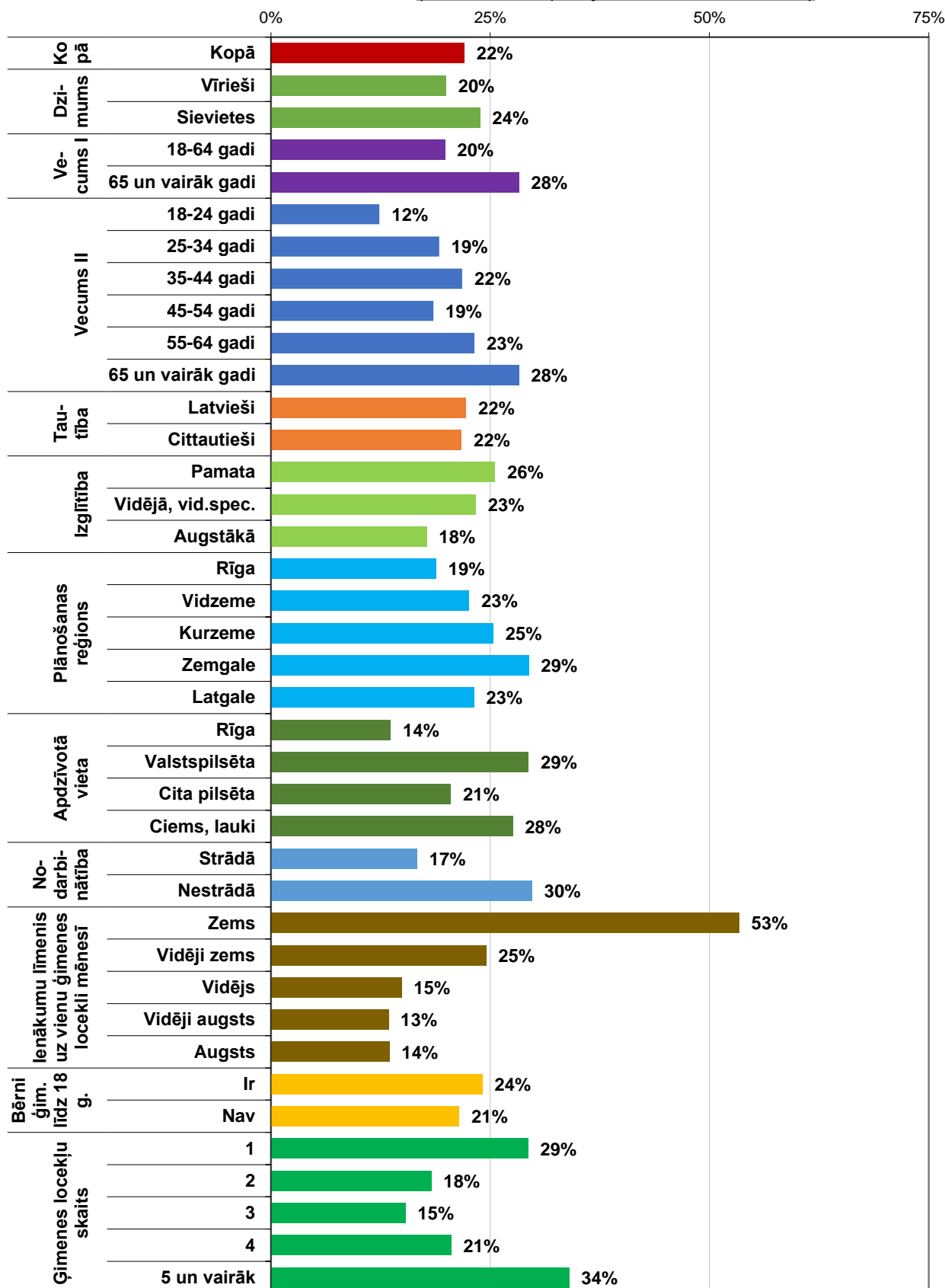
Pēdējo divu gadu laikā respondentam vai viņa ģimenes locekļiem ir bijusi situācija, kad apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja
(Bāze = respondenti, kuri pēdējo 2 gadu laikā nav vērsušies sociālajā dienestā; 2024, n=1650)



Apkopojot aptaujā iegūtos rezultātus par esošajiem un potenciālajiem sociālā dienesta klientiem (37.attēls), iegūstam kopējo sociālo dienestu mērķauditorijas apjomu – gandrīz katrs ceturtais (22%) Latvijas iedzīvotājs ir vērsies vai apsvēris iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā pēc palīdzības. Pārliecinoši visvairāk (53%) tādu respondentu ir iedzīvotāju vidū ar zemu ienākumu līmeni (līdz 350 EUR) uz vienu ģimenes locekli mēnesī. Citās sociāli demogrāfiskajās grupās šādu respondentu skaits nesasniedz 40% robežu.

37. attēls. Esošo un potenciālo sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sabiedrības sociāli demogrāfiskajās grupās.

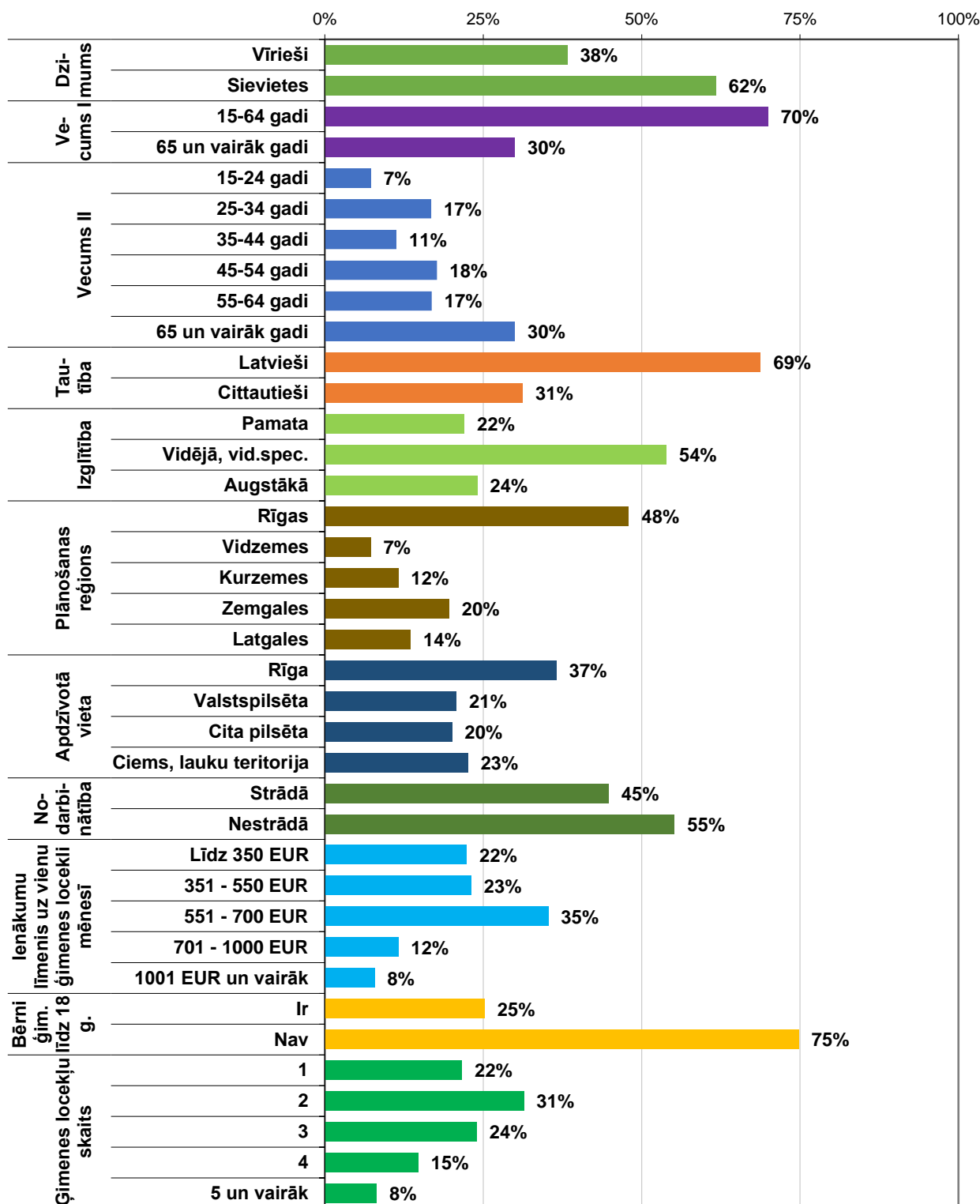
Esošo un potenciālo sociālo dienestu klientu īpatsvars dažādās sabiedrības sociāli demogrāfiskajās grupās
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=2005)



38.attēls ilustrē sociālo dienestu potenciālo klientu sociāli demogrāfisko profilu (pieņemot par 100% respondentus, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir apsvēruši iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet to nedarija). Šeit salīdzinoši vairāk nekā esošo klientu auditorijā (18.attēls) parādās Rīgas iedzīvotāji un sievietes.

38.attēls. Sociālo dienestu potenciālo klientu sociāli demogrāfiskais profils.

Sociālo dienestu potenciālo klientu sociāli demogrāfiskais profils
(Bāze = respondenti, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir apsvēruši iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet to nedarija; 2024, n=87)

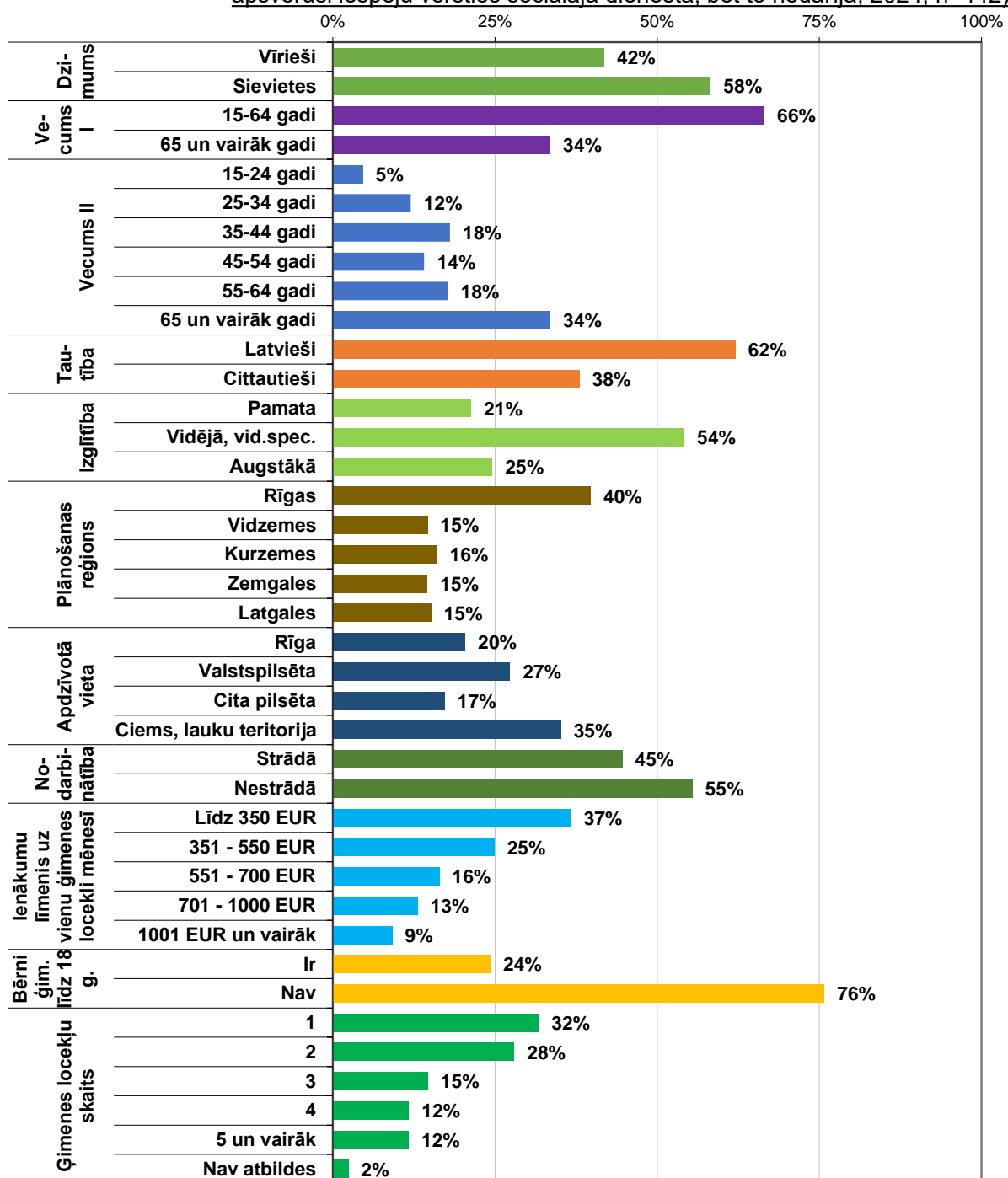


39.attēls ilustrē kopējo sociālo dienestu mērķauditorijas (esošie + potenciālie klienti) sociāli demogrāfisko profilu (pieņemot par 100% respondentus, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir vērsušies vai apsvēruši iespēju vērsties sociālajā dienestā). Iegūtie rezultāti atklāj jau iepriekš minētās tendences, kas bija vērojamas analizējot sociālo dienestu esošo klientu auditoriju (18.attēls). Nozīmīgākās sociālo dienestu mērķauditorijas ir gados vecākie iedzīvotāji vecumā virs 65 gadiem, lauku teritorijās dzīvojošie, sievietes, nestrādājošie, ar vidējo izglītību, iedzīvotāji ar zemu (līdz 350 EUR) vai vidēji zemu (351-550 EUR) ienākumu līmeni uz vienu ģimenes locekli mēnesī, māsaimniecības ar 1-2 cilvēkiem.

39.attēls. Sociālo dienestu esošo un potenciālo klientu sociāli demogrāfiskais profils.

Sociālo dienestu esošo un potenciālo klientu sociāli demogrāfiskais profils

(Bāze = sociālo dienestu klienti un respondenti, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir apsvēruši iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet to nedarīja; 2024, n=442)



3.2. Iemesli, kāpēc iedzīvotāji apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā

Biežāk minētie iemesli, kāpēc respondenti apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā, ir tie paši kā esošajiem sociālo dienestu klientiem:

- ✓ Pabalsta saņemšanai (minēja 30% respondentu, kuri apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja);
- ✓ Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana (27%);
- ✓ Dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusa iegūšanai (21%);
- ✓ Pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai (20%).
- ✓ Palīdzības saņemšana bezdarba situācijā (12%).

40. attēls. Iemesli, kāpēc iedzīvotāji apsvēra iespēju vērsties sociālajā dienestā.

Kādā jautājumā Jūs vai kāds no Jūsu ģimenes locekļiem apsvērāt iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā?
(Bāze = respondenti, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir apsvēruši iespēju vērsties sociālajā dienestā, bet to nedarīja; 2024, n=87)



3.3. Iemesli, kāpēc iedzīvotāji nevēršās sociālajā dienestā

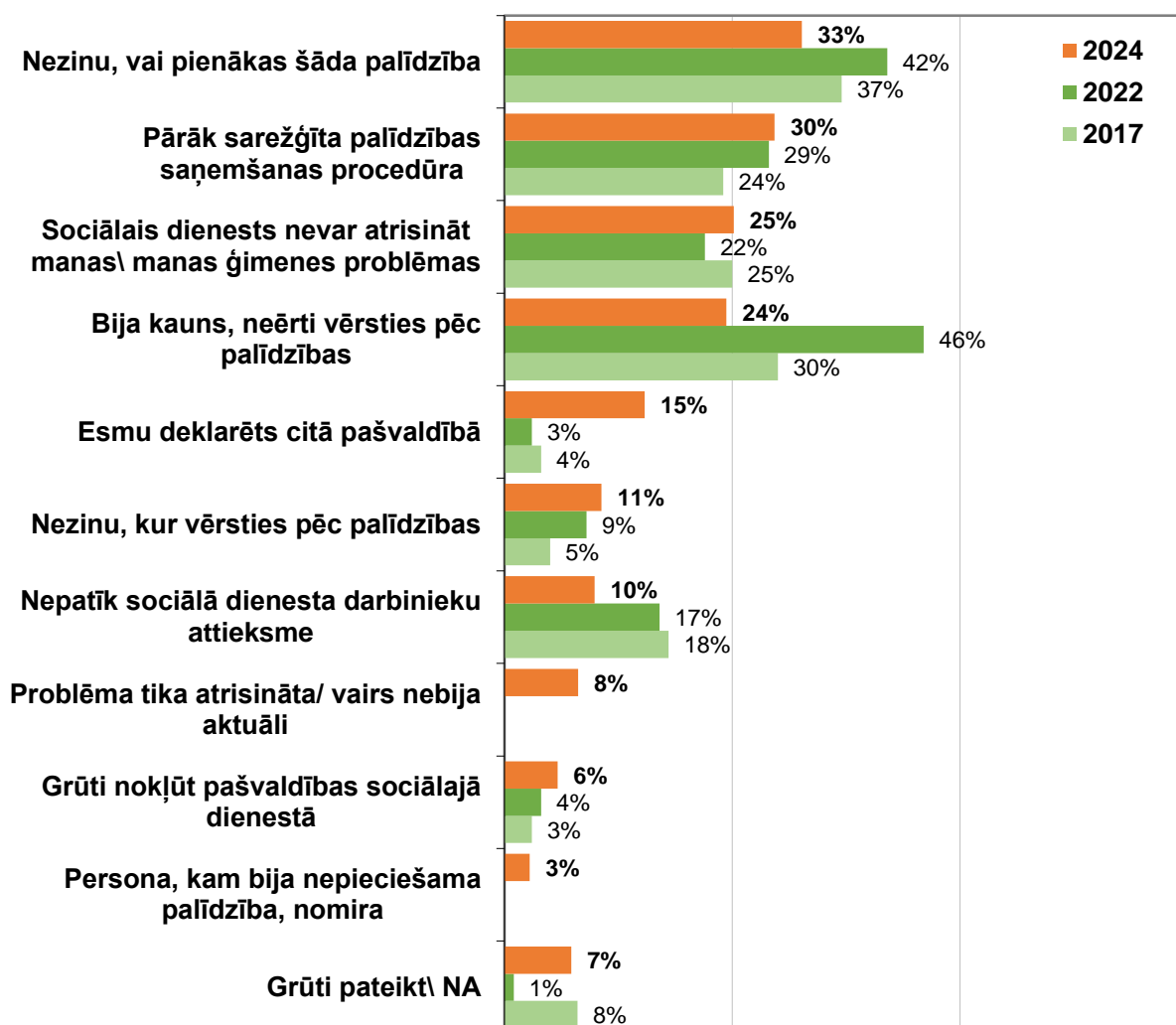
Kā iemesli, kāpēc respondenti tomēr nevēršās sociālajā dienestā, kaut gan to apsvēra, šogad retāk tika minēta neinformētība vai kauns to darīt, bet nedaudz biežāk tika norādīts uz palīdzības saņemšanas procesa sarežģītību un šaubām par sociālā dienesta iespējām panākt problēmu risinājumu. Kopumā arī šogad nozīmīgākie iemesli ir tie paši, kas 2017. un 2022.g.:

- ✓ Nezina, vai pienākas šāda palīdzība (minēja 34% respondentu, kuri apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja; -8% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Pārāk sarežģīta palīdzības saņemšanas procedūra (32%; +3% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Bija kauns, neērti vērsties pēc palīdzības (27%; -19% salīdzinājumā ar 2022.g.);
- ✓ Sociālais dienests nevar atrisināt manas\ manas ģimenes problēmas (23%; +1% salīdzinājumā ar 2022.g.).

41. attēls. Iemesli, kāpēc iedzīvotāji nevēršās sociālajā dienestā.

Kāpēc Jūs vai Jūsu ģimenes locekļi nevēršāties pašvaldības sociālajā dienestā?

(Bāze = respondenti, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir apsvēruši iespēju vērsties sociālajā dienestā; 2024, n=87)



4. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam un to reputācija

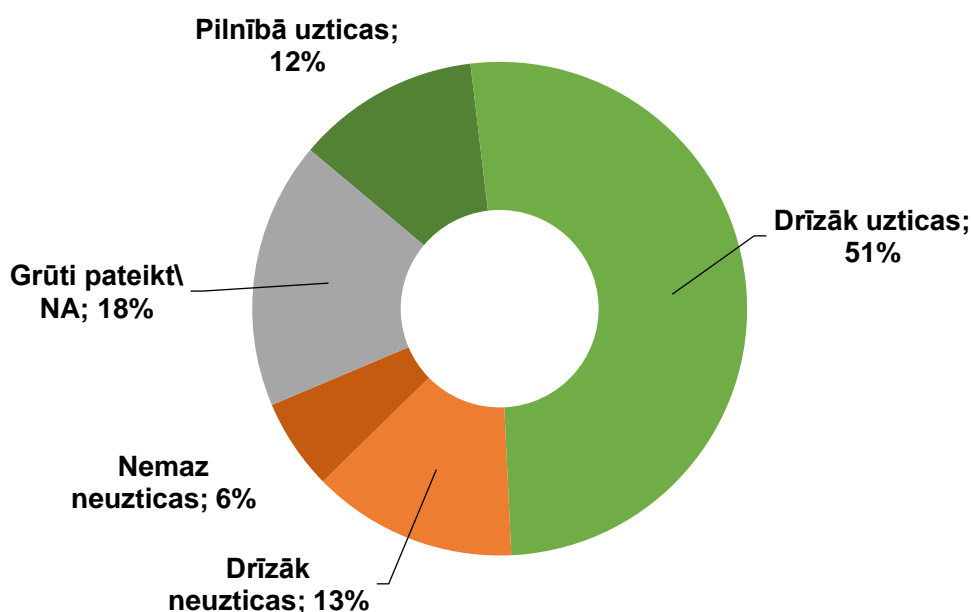
4.1. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam, vērtējumu argumentācija

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem sabiedrības uzticēšanās līmenis pašvaldību sociālajiem dienestiem pēdējo 2 gadu laikā nav būtiski mainījies (42.-43.attēls). Līdzīgi kā 2022.g., arī šogad gandrīz divas trešdaļas (63%; +1% salīdzinājumā ar 2022.g.) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju uzticas pašvaldības sociālajam dienestam. Noraidošu attieksmi pārstāvēja 19% (salīdzinājumā ar 2022.g. rezultāts nav mainījies) aptaujāto. 18% respondentu atturējās sniegt konkrētu atbildi.

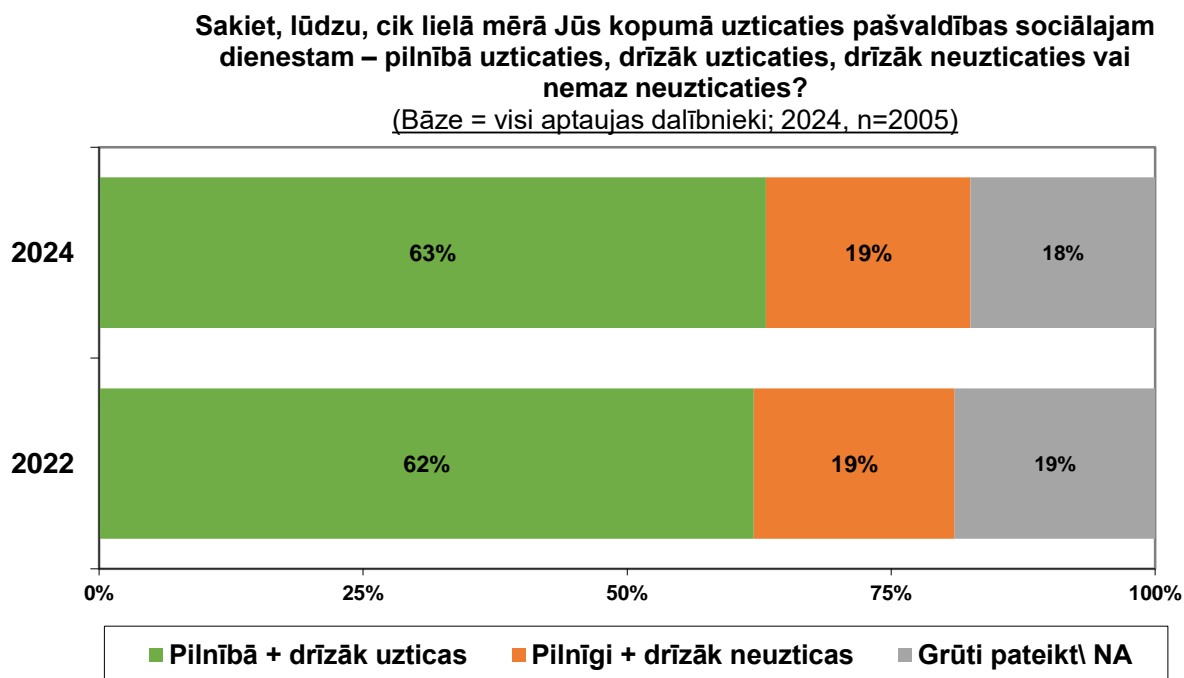
42. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam.

Sakiet, lūdzu, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties pašvaldības sociālajam dienestam – pilnībā uzticaties, drīzāk uzticaties, drīzāk neuzticaties vai nemaz neuzticaties?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



43. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam. 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika.



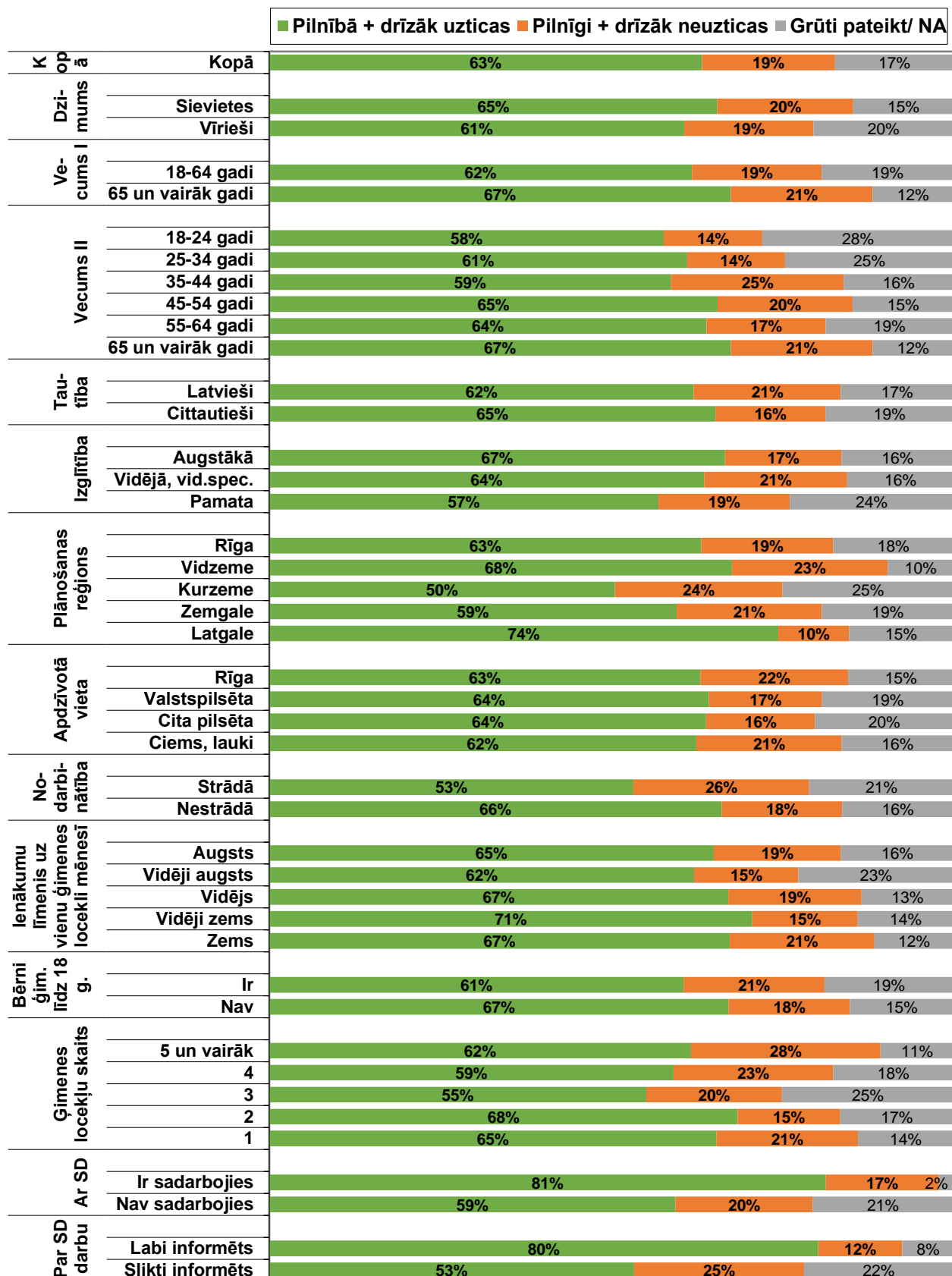
Pētījuma rezultātu analīze respondentu grupās, kas izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, atklāj:

- ✓ Salīdzinoši biežāk uzticēšanos pašvaldību sociālajiem dienestiem pauda Latgales (74% gadījumu) un Vidzemes (68%) reģionu iedzīvotāji, kā arī respondenti no skaitliski mazākajām (1-2 cilvēki) mājāsaimniecībām;
- ✓ Salīdzinoši rezervētāka attieksme vērojama Kurzemes (uzticas 50%) un Zemgales (uzticas 59%) iedzīvotāju vidū, kā arī strādājošo (uzticas 53%) grupā;
- ✓ Ievērojami biežāk pašvaldības sociālajam dienestam uzticas respondenti, kuriem ir bijusi tieša sadarbības pieredze (sociālo dienestu klienti). Līdzīga rezultātu aina paveras respondentu grupās, kas izveidotas pēc informētības kritērija. Respondenti, kuri ir labi informēti par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām, dominējošā daļā gadījumu (80%) uzticas sociālajam dienestam. Respondenti, kuri ir slikti informēti, uzticēšanos pauda ievērojami retāk (57% gadījumu). Iegūtie rezultāti ļauj apgalvot – jo augstāka ir iedzīvotāju informētība par pašvaldības sociālā dienesta darbu, jo lielāka ir uzticēšanās šai institūcijai.
- ✓ Citās respondentu sociāli demogrāfiskajās grupās nav vērojamas kādas būtiskas viedokļu atšķirības.

44. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties pašvaldības sociālajam dienestam?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)

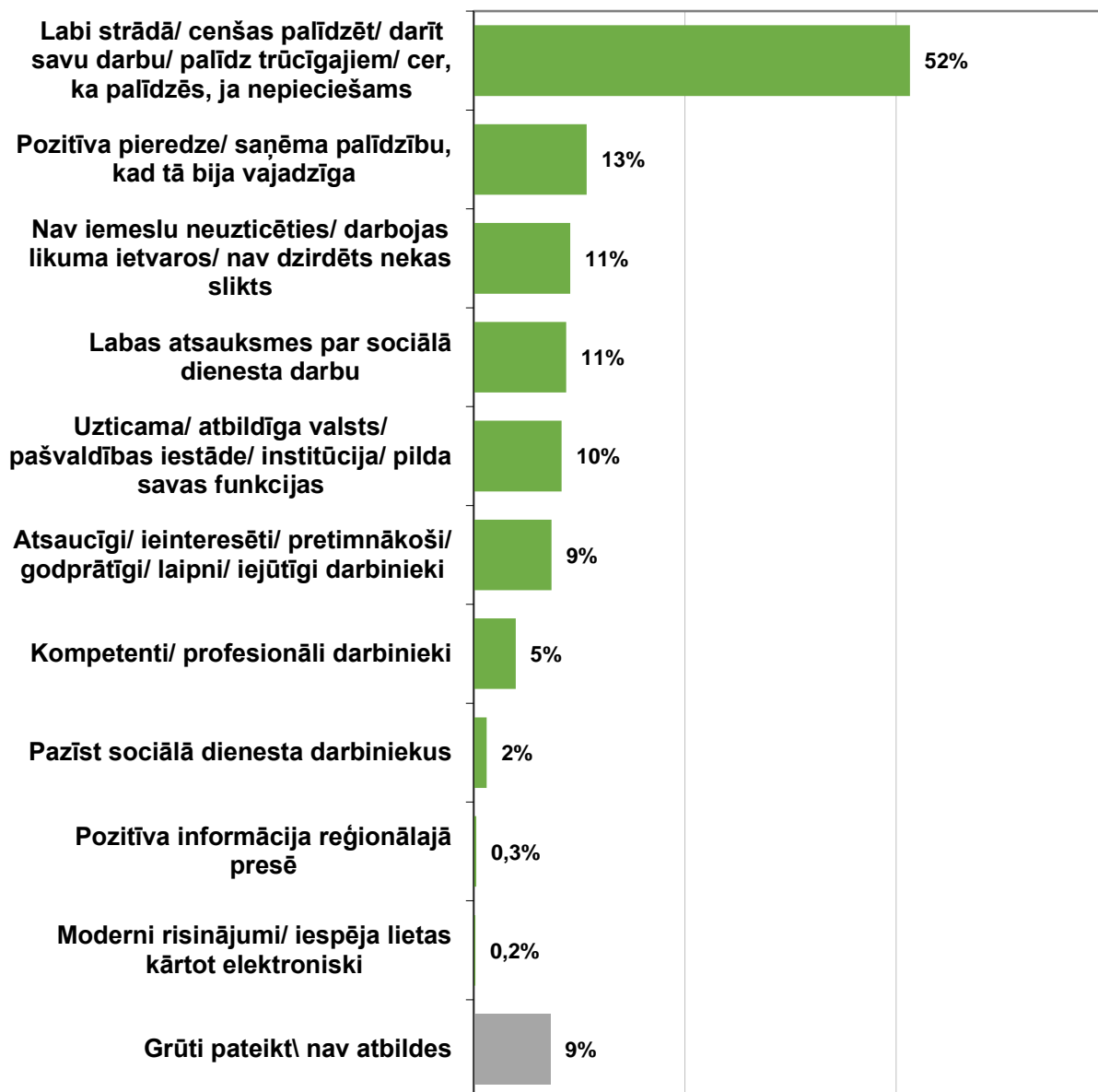


Respondenti tika lūgti paskaidrot, kāpēc viņi uzticas vai neuzticas pašvaldības sociālajam dienestam. Iedzīvotāji, kuri uzticas pašvaldības sociālajam dienestam, savu viedokli visbiežāk argumentēja šādi:

- ✓ Labi strādā/ cenšas palīdzēt/ darīt savu darbu/ palīdz trūcīgajiem/ cer, ka palīdzēs, ja būs nepieciešams (minēja 50% respondentu, kuri uzticas sociālajam dienestam);
- ✓ Pozitīva pieredze/ saņēma palīdzību, kad tā bija vajadzīga (13%);
- ✓ Nav iemeslu neuzticēties/ darbojas likuma ietvaros/ nav dzirdēts nekas slikts (12%);
- ✓ Labas atsauksmes par sociālā dienesta darbu (11%);
- ✓ Uzticama/ atbildīga valsts/ pašvaldības iestāde/ institūcija/ pilda savas funkcijas (10%);
- ✓ Atsaucīgi/ ieinteresēti/ pretimnākoši/ godprātīgi/ laipni/ iejūtīgi darbinieki (9%).

45. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam argumentācija.

Kāpēc Jūs uzticiaties pašvaldības sociālajam dienestam?
(Bāze = respondenti, kuri uzticas sociālajam dienestam; 2024, n=1267)



Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Vēlas tikai labu, atrisina bīstamas situācijas ģimenēs, lai tām būtu labvēlīgāka dzīve.*
- *Var pilnīgi uzticēties, jo tika sniegts atbalsts un palīdzība grūtā brīdī.*
- *Tā ir vienīgā vieta, kur var saņemt vismaz mazu, bet palīdzību, tāpēc šai iestādei es drīzāk uzticos, nezinu, kur vēl varētu saņemt palīdzību, ja nav radnieku/paziņu.*
- *Sociālais dienests veic ārkārtīgi apjomīgu darbu. Redzu, ka palīdz daudzās situācijās.*
- *Sniedz palīdzību krīzes situācijās gandrīz jebkuram.*
- *Pretimnākoši darbinieki, visu labi paskaidro.*
- *Profesionāli palīdz. Palīdz daudz bērnu ģimenēm.*
- *Apmācīti darbinieki, kuri zina kā palīdzēt cilvēkiem ārkārtas situācijās.*
- *Atbildēja uz jautājumiem un piedāvāja praktisku palīdzību.*
- *Atsaucīgi, izprot maznodrošināto vajadzības.*
- *Atsaucīgi, saprotoši speciālisti. Palīdzēja bez prasīšanas (saņemot auto invalida uzlīmi).*
- *Bija ļoti laba sadarbība kā ar iestādi.*
- *Cenšas pēc savām iespējām rūpēties par cilvēkiem.*
- *Dara savu darbu, cits jautājums cik ātri var sniegt palīdzību.*
- *Dara savu darbu, kas paredzēts likumā.*
- *Es uzticos principā, bet viņu iespējas palīdzēt tiek acīmredzot tik ļoti reglamentētas un kontrolētas, ka man rodas sajūta, ka es runāju ar vajātiem cilvēkiem. Jo daži nosacījumi apgāž pašu palīdzības iespēju.*
- *Esmu redzējusi daudz labu piemēru.*
- *Esmu saskāries ar situāciju, kad man bija invaliditāte, gāju prasīju vai var pieteikties darbam, kā bezdarbnieks, mani tur paņēma, tagad es strādāju.*
- *Ir dzirdēts par pārtikas pakām, par zupas virtuvi, par dažādām aktivitātēm bērniem invalīdiem.*
- *Izturas saprotoši, sniedz lūgto palīdzību.*
- *Jo mums palīdzēja, kad vajadzēja.*
- *Jo palīdz cik var, tā ir teikuši, kas sadarbojies ar šo dienestu.*
- *Jo palīdz gan ar malkas sagādāšanu, gan pabalstiem.*
- *Jo sociālais dienests sniedza palīdzību, guvu atbalstu.*
- *Kas pašvaldības lēmumos rakstīts, to cenšas izpildīt. ir lēmums, ka atbalstīs pensionārus 10 pirts apmeklējumiem, veļas mazgātuves izmantošanai un 10 peldbaseinu apmeklējumiem gadā - to arī izmantoju.*
- *Kādreiz, kad bija maznodrošinātā statuss, bija veiksmīga sadarbība.*
- *Kompetenti cilvēki tur strādā, nešķiro cilvēkus, bet visu izdara pēc likuma.*

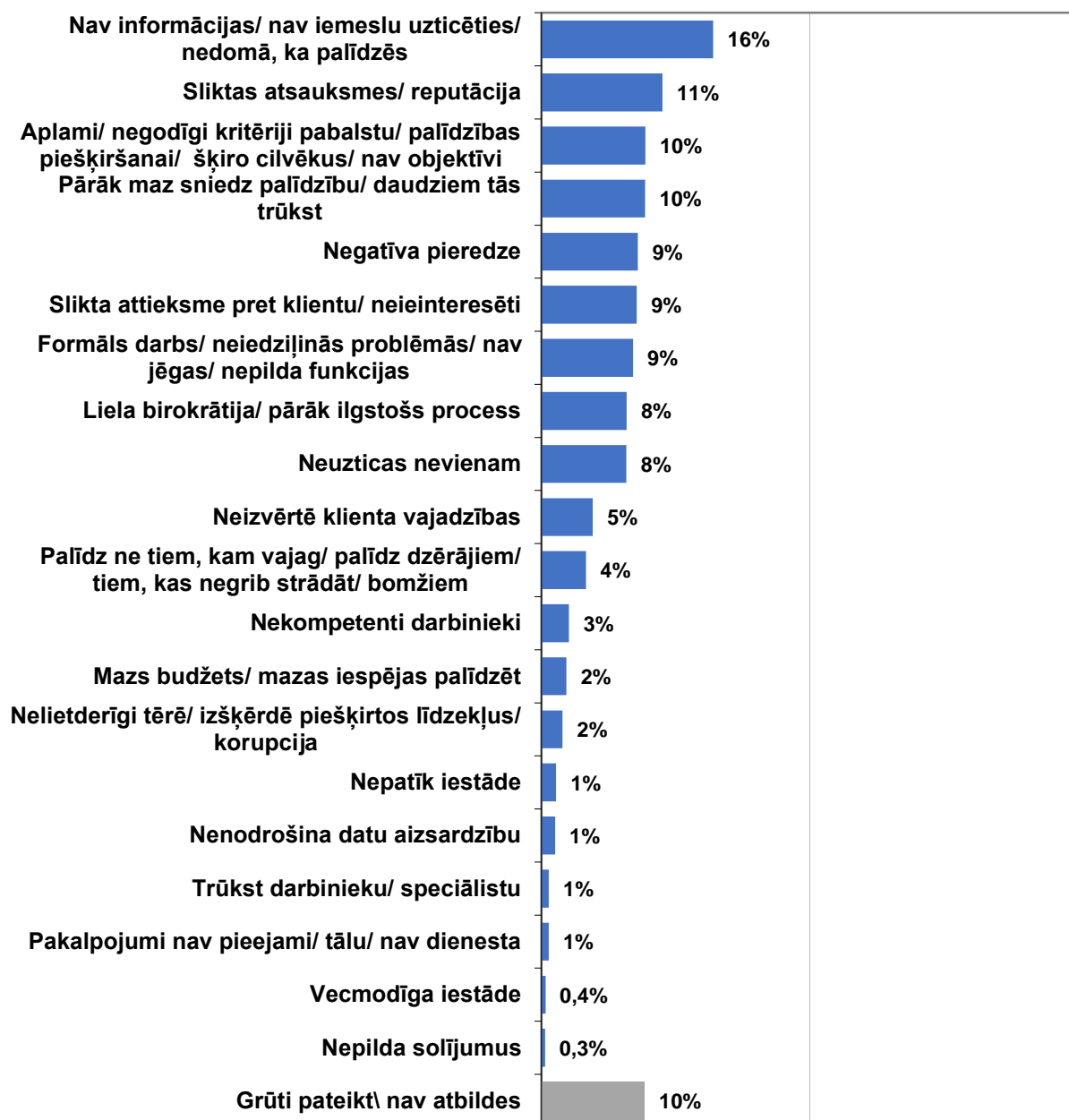
- *Kopumā, bija jauki un atsaucīgi darbinieki, nebija starpgadījumu.*
- *Laba pieredze, atsaucība no sociālā dienesta darbiniekiem.*
- *Labi cilvēki, palīdz, nekritizē, visu to labāko var teikt.*
- *Labi prot paskaidrot un izskaidrot situāciju.*
- *Laiņi un zinoši darbinieki.*
- *Mans vīrs ir invalīds un viņam tiek sniegta visa nepieciešamā palīdzība.*
- *Nekad neesmu saskārusies, bet esmu dzirdējusi, ka dara visu, lai risinātu problēmu kvalitatīvi.*
- *Palīdzēja grūtā situācijā, cik varēja.*
- *Par sociālā dienesta labo attieksmi ir stāstījuši cilvēki, kuri ir saņēmuši palīdzību.*
- *Pats uzticas, bet vairāk jāseko nelabvēlīgām ģimenēm. Uzraudzīt sociālās mājas iedzīvotājus, kas iznākuši no cietumiem. Vietējie iedzīvotāji baidās.*
- *Pēc pieredzes, ko lūdzu, to neatteica.*
- *Pieejamā informācija vietējā laikrakstā, kaimiņu atsauksmes, komentāri.*
- *Pieredze rāda, ka vienmēr izpalīdz un nekad neatsaka.*
- *Pilnīgi neuzticos nevienam, bet mūsu situāciju viņi spēja atrisināt un ļoti palīdzēja.*
- *Sociālie darbinieki ir palīdzējuši manai mammai, mūsu ģimenei, kad bija materiālas grūtības.*
- *Strādā ilgstoši, profesionāli darbinieki, ar zemu atalgojumu, tiešām rūpējas par iedzīvotājiem.*
- *Tiek dalītas pārtikas pakas tiem, kam nav ko ēst. Palīdz arī daudz bērnu ģimenēm.*
- *Viņu attieksme laba pret cilvēkiem, sarunas korektas, visu var apspriest.*
- *Zinu kam palīdz, nesūdzas. Laba attieksme, nekritizē cilvēkus, kas lūdz palīdzību.*

Respondenti, kuri neuzticas pašvaldības sociālajam dienestam, savu viedokli visbiežāk pamatoja šādi:

- ✓ Nav informācijas/ nav iemeslu uzticēties/ nedomā, ka palīdzēs (minēja 15% respondentu, kuri neuzticas sociālajam dienestam);
- ✓ Sliktas atsauksmes/ reputācija (10%);
- ✓ Aplami/ negodīgi kritēriji pabalstu/ palīdzības piešķiršanai/ šķiro cilvēkus/ nav objektīvi (10%);
- ✓ Slikta attieksme pret klientu/ neieinteresēti (9%);
- ✓ Negatīva pieredze (9%);
- ✓ Pārāk maz sniedz palīdzību/ daudziem tās trūkst (9%).

46. attēls. Neuzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam argumentācija.

Kāpēc Jūs neuzticaties pašvaldības sociālajam dienestam?
(Bāze = respondenti, kuri neuzticas sociālajam dienestam; 2024, n=196)



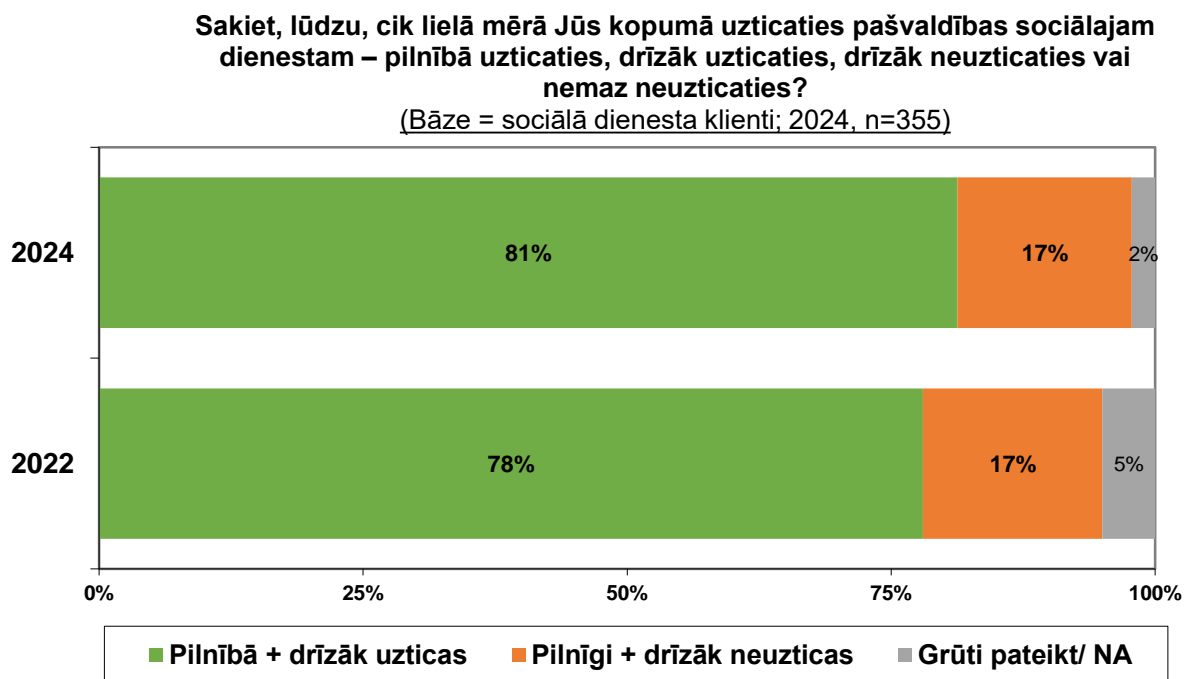
Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Ja ienākumi nav zem iztikas minimuma, tad vērsties sociālajā dienestā nav jēgas. Tas ir jebkurā jautājumā.*
- *Tāpēc, ka viņi reāli palīdz tikai visādiem bomžiem, bet, ja parastais cilvēks griezīsies, tad pārsvarā ir atteikums, jo ir par lielu algas, ir radi, ir bērni. Viņi neko nevēlas parastajiem cilvēkiem risināt un palīdzēt.*
- *Cilvēki strādā kā burta kalpi, nav zināšanas un patiesas vēlmes iedziļināties konkrētās problēmās un nestandarta situācijās.*
- *Jo tā ir vecmodīga iestāde, nav garantijas, ka dati par cilvēkiem netiks nopludināti un visi apkārtējie zinās, kas izmanto sociālo dienestu. Vajag restartēt modernāku sistēmu, domāšanu.*
- *12 pagasti apvienojās vienā un cilvēkiem nav pie kā vērsties problēmu gadījumā, palīdzam viens otram, pat nezinām kur, pie kā vērsties.*
- *Agrāk vajadzēja palīdzību, sāpēja mugura, vajadzēja līdzekļus, lai apmeklēt ārstu. Viņi piešķīra pārāk vēlu, jau nebija vajadzīgs, ļoti ilgi biju bezpalīdzība stāvoklī, palika rūgtums. Tas viss dažu centu dēļ, pirms 9 gadiem.*
- *Attieksme pret veciem cilvēkiem slikta.*
- *Baidos no represijām.*
- *Bailes no viņiem. Uzdzen stresu.*
- *Birokrātiska attieksme Rīgā neapmierināja pirms daudziem gadiem, atteica gulošas invalīdes aprūpi, jo ir dēls, bet dēls bija aprūpēt nespējīgs.*
- *Butaforija, nekas neliecina, ka viņus patiesi interesē pensionārs vai kāds cits iedzīvotājs.*
- *Cilvēkiem iestājas rutīna un varas apziņa. Pat ja darbinieks ir ļoti iejūtīgs, palīdzību var gūt tikai šauri traktētu nosacījumu rezultātā.*
- *Grūti uzticēties pašvaldībai kopumā, jo nekad nebiju saņēmusi palīdzību no valsts.*
- *Uzskatu, ka viņi atstrādā savus plānus, bet neiedziļinās, kam ko vajag.*
- *Jo no sociālā dienesta nav nekādas jēgas.*
- *Jo šķiet, ka viņi mēdz šķirot cilvēkus, dažiem palīdz, dažiem nē, un vēl nosoda.*
- *Jūrmalas pašvaldība strādā uz šauru iedzīvotāju loku, cilvēku ar vidējiem ienākumiem intereses neņem vērā.*
- *Jūtos traumēta, kad jālūdzu palīdzību. Gadījās nepatīkama darbiniece.*
- *Katrai ģimenei ir dažādi apstākļi un, ja tiešām cenšas uzlabot stāvokli, bet nevar samaksāt rēķinus, tad tomēr kaut kādu palīdzību vajadzēja piešķirt.*
- *Lielā birokrātija un speciālistu trūkums.*
- *Nav atsaucība problēmu risinājumos.*
- *Nav laipni, strādā ar nicinājumu.*

- *Nav objektīvi cilvēku situācijas novērtēšanā.*
- *Neatbalsta materiāli daudz bērnu ģimenes, birokrātija, neizskata katru gadījumu atsevišķi.*
- *Neesmu pārliecināts, ka tur nav korupcija, piemēram, prokremliskiem iedzīvotājiem piešķir labumus, kas nepienākas.*
- *Nekas labs nav dzirdēts, birokrātija liela un slikti apmācīti darbinieki.*
- *Nekas neinteresē Siguldas sociālo dienestu.*
- *Nepalīdz cilvēkiem risināt problēmas, bet "atkratās" no tā cilvēka ar problēmu.*
- *Nepareizi nosacījumi atbalsta saņemšanai.*
- *Nepiedāvā darbu vecākiem cilvēkiem.*
- *Nereāli noteikumi lai tiktu pie finansējuma atbalsta.*
- *Netaisnīga attieksme pret manu māsu, statusa piešķiršanas nosacījumi ir netaisnīgi un vienpusēji.*
- *Palīdz dzērājiem un tiem kas negrib strādāt.*
- *Palīdz tikai vieglās uzvedības cilvēkiem, normālie dzīvo kā māc.*
- *Lielākoties palīdz dzērājiem.*
- *Pazīstamo cilvēku negatīvā pieredze lūdzot palīdzību.*
- *Pārāk daudziem ir atteikta palīdzība un kā audžu ģimenei neviens nav interesējies kā bērnam klājas.*
- *Radies iesaids par darbinieku subjektīvu vērtējumu palīdzības sniegšanai.*
- *Saņem palīdzību tie, kuriem tā nav nepieciešama, bet kam vajag tie nesaņem.*
- *Tas ir atkarīgs no cilvēka. Viena darbiniece pie izdevības stāstīja man svarīgiem cilvēkiem par manu pagātni Jaunas tenkas.*
- *Tādēļ, kad esmu dzirdēju, ka daudzi darbinieki izplata informāciju ārpus darba, un dažreiz liekas, ka viņiem interese tikai alga, nevis klienti.*
- *Tāpēc ka darbinieki nav motivēti, mazs finansējums.*
- *Zinu darbiniekus kā cilvēkus ārpus darba un gadījumus, kad nepalīdzēja..*

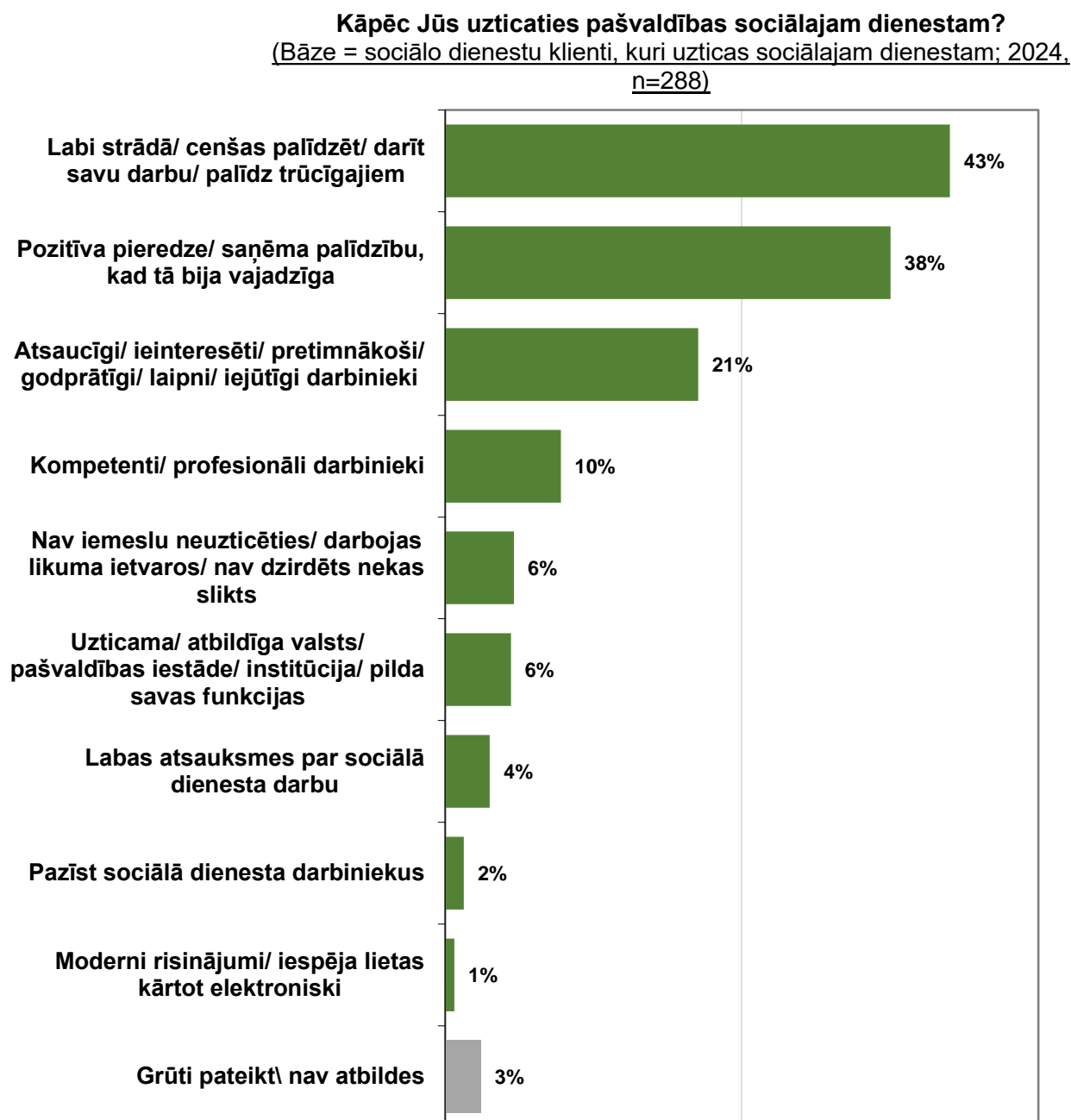
Sociālo dienestu klientu vidū uzticēšanās rādītāji ir pozitīvāki nekā visu aptaujas dalībnieku vidū un salīdzinājumā ar 2022.g. pētījumu tie ir nedaudz uzlabojušies. Pašvaldības sociālajam dienestam uzticas 81% (+3% salīdzinājumā ar 2022.g.), savukārt neuzticas 17% (rezultāts nav mainījies salīdzinājumā ar 2022.g.) aptaujāto dienesta klientu. Tas liecina, ka pašvaldību sociālo dienestu darbs progresē, uzlabojas pakalpojumu kvalitāte.

47. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam. 2022. un 2024.g pētījumu rezultātu dinamika sociālo dienestu klientu auditorijā.



Sociālo dienestu klientu sniegtā argumentācija, kāpēc viņi uzticas pašvaldības sociālajam dienestam, liecina, ka personīgā sadarbības pieredze ar sociālo dienestu veicina uzticēšanos. Dominējošā daļā gadījumu uzticēšanās tika pamatota ar pozitīvo personisko pieredzi, labo sociālā dienesta darbu, darbinieku attieksmi un profesionālismu.

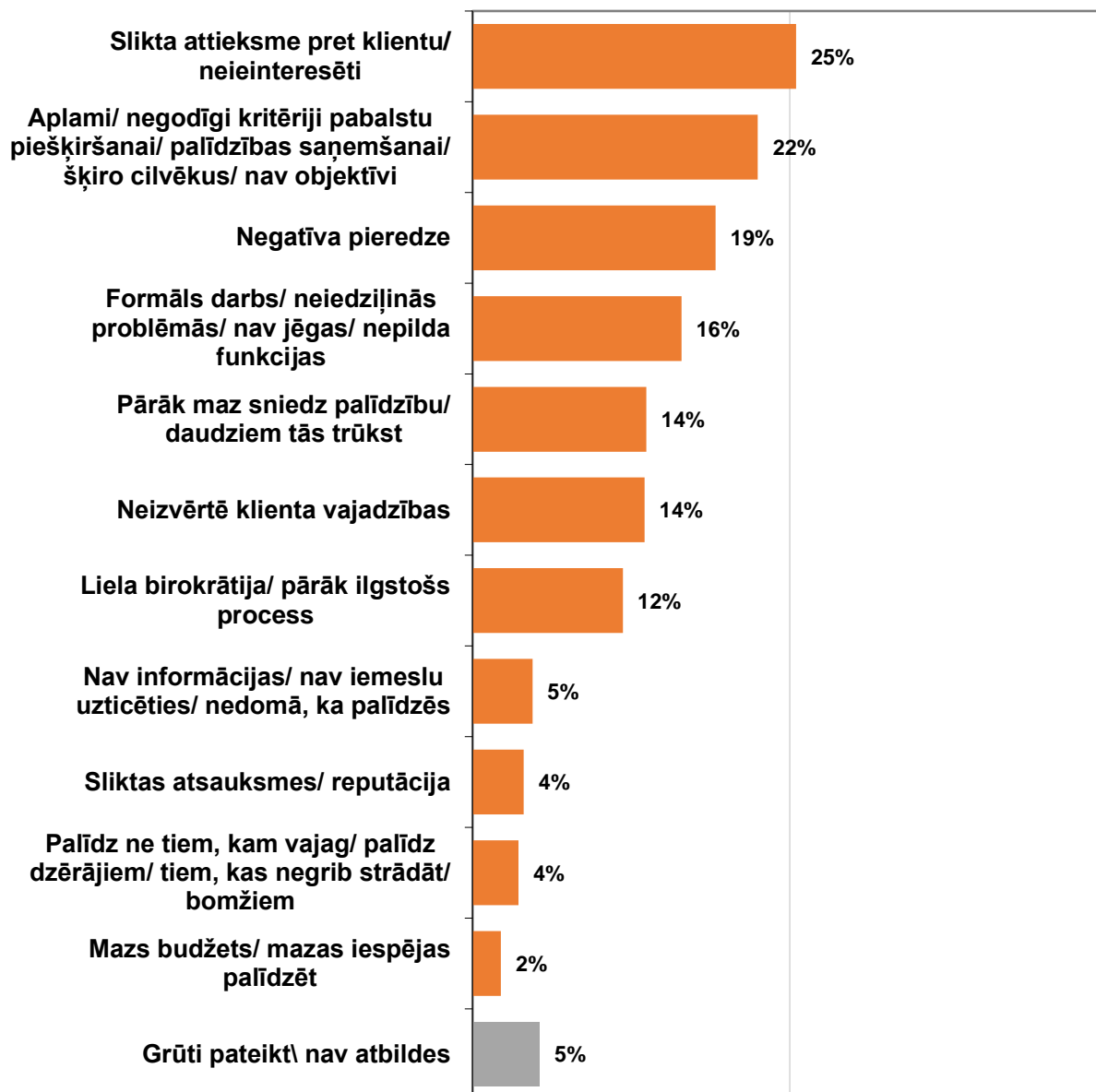
48. attēls. Uzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam argumentācija sociālo dienestu klientu vidū.



Arī neuzticēšanās iemesli visbiežāk sakņojās negatīvajā pieredzē. Otrs faktors, kas veicina neuzticēšanos ir priekšstati par pārlieku birokrātiju, reālajai situācijai un klientu vajadzībām neatbilstošiem normatīvajiem nosacījumiem. Palīdzības piešķiršanas nosacījumi vairākiem sociālo dienestu klientiem likās neobjektīvi, negodīgi, pārāk strikti.

49. attēls. Neuzticēšanās pašvaldības sociālajam dienestam argumentācija sociālo dienestu klientu vidū.

Kāpēc Jūs neuzticaties pašvaldības sociālajam dienestam?
 (Bāze = sociālo dienestu klienti, kuri neuzticas sociālajam dienestam; 2024, n=59)

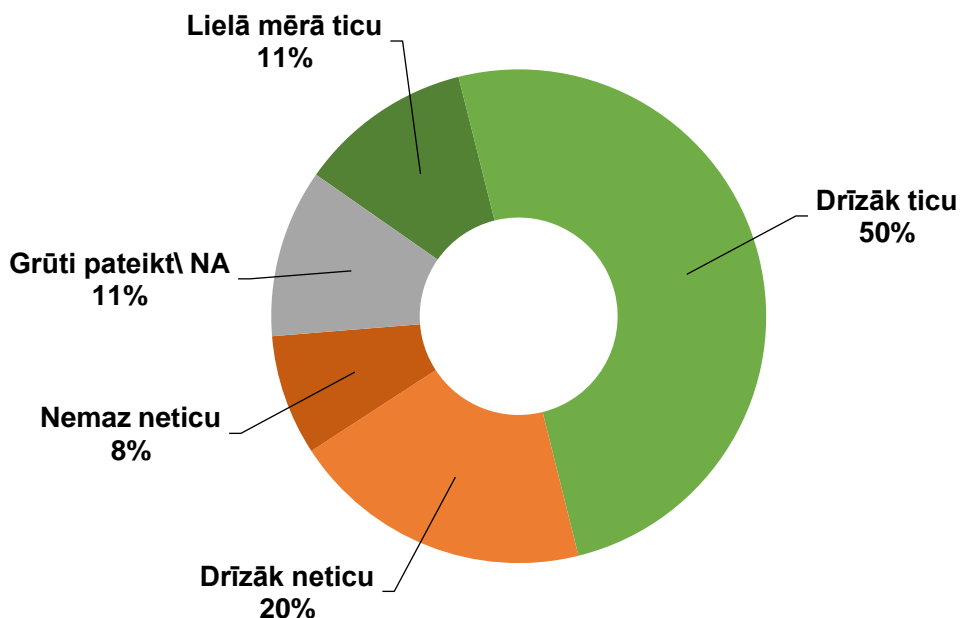


4.2. Ticība tam, ka pašvaldības sociālais dienests grūtā brīdī sniegs palīdzību

Sabiedrības uzticēšanās līmeni uzskatāmi raksturo atbildes uz jautājumu, vai cilvēki tic, ka sociālais dienests grūtā brīdī sniegs palīdzību. Vairākums (61%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju kopumā tic, ka, ja grūtā brīdī vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, sociālais dienests palīdzētu. Noraidoši šādu iespēju vērtēja katrs ceturtais (28%) aptaujas dalībnieks.

50. attēls. Ticība, ka pašvaldības sociālais dienests palīdzēs grūtā brīdī.

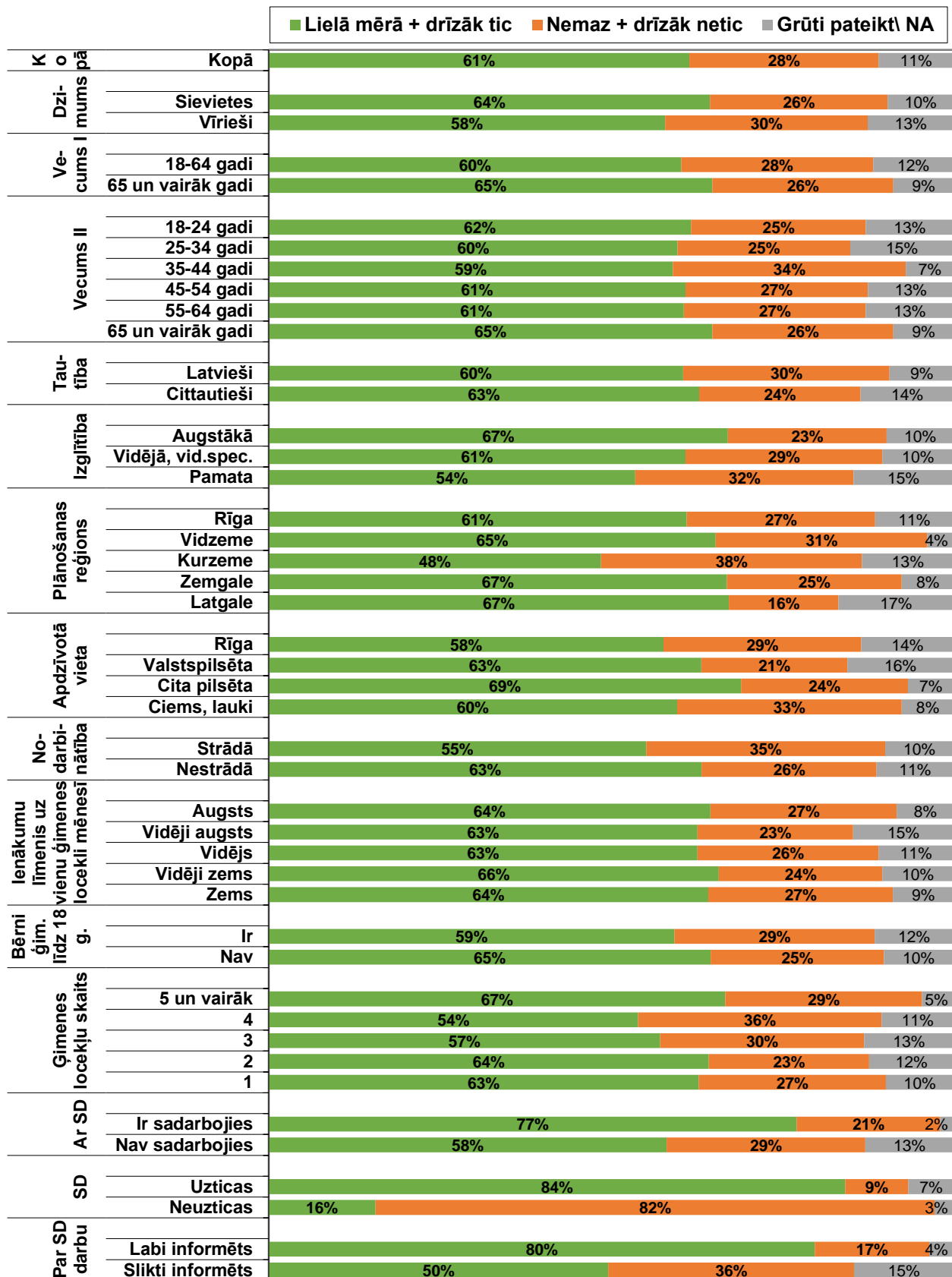
Cik lielā mērā Jūs ticat vai neticat, ka, ja Jūs grūtā brīdī vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, sociālais dienests Jums palīdzētu?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



Pētījuma rezultātu analīze atklāj (skatīt 51.attēlu), ka respondenti, kuri ir sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir labi informēti par sociālā dienesta darbu un kuri uzticas sociālajam dienestam, ievērojami biežāk tic, ka nebaltā dienā sociālais dienests sniegs gaidīto palīdzību, nekā tie iedzīvotāji, kuri nav sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir slikti informēti par sociālā dienesta darbu un kuri neuzticas sociālajam dienestam. Salīdzinoši zemāka paļāvība uz sociālā dienesta palīdzību vērojama arī Kurzemes reģiona iedzīvotāju vidū.

51. attēls. Ticība, ka pašvaldības sociālais dienests palīdzēs grūtā brīdī. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Cik lielā mērā Jūs ticat vai neticat, ka, ja Jūs grūtā brīdī vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, sociālais dienests Jums palīdzētu?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



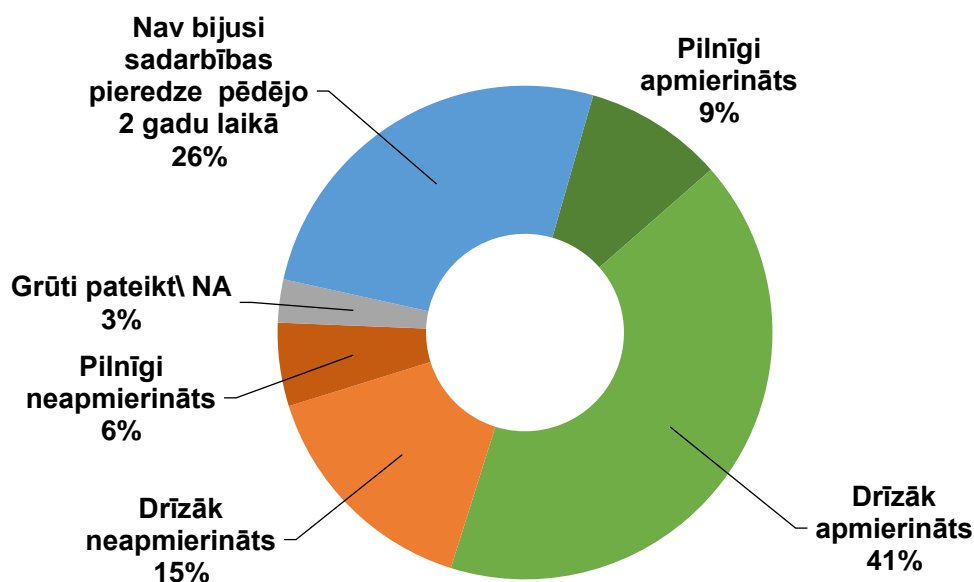
4.3. Sadarbības vērtējums ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā

Aptaujātie Latvijas iedzīvotāji galvenokārt pozitīvi vērtēja savu sadarbības pieredzi ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā. Katru otro (50%) pētījuma dalībnieku tā apmierināja. Kritisku vērtējumu pārstāvēja 21% respondentu. Katrs ceturtais (25%) aptaujas dalībnieks apgalvoja, ka viņiem nav bijusi sadarbības pieredze ar valsts vai pašvaldības iestādēm pēdējo 2 gadu laikā. 4% aptaujāto atturējās sniegt konkrētu atbildi šajā jautājumā.

52. attēls. Sadarbības vērtējums ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā.

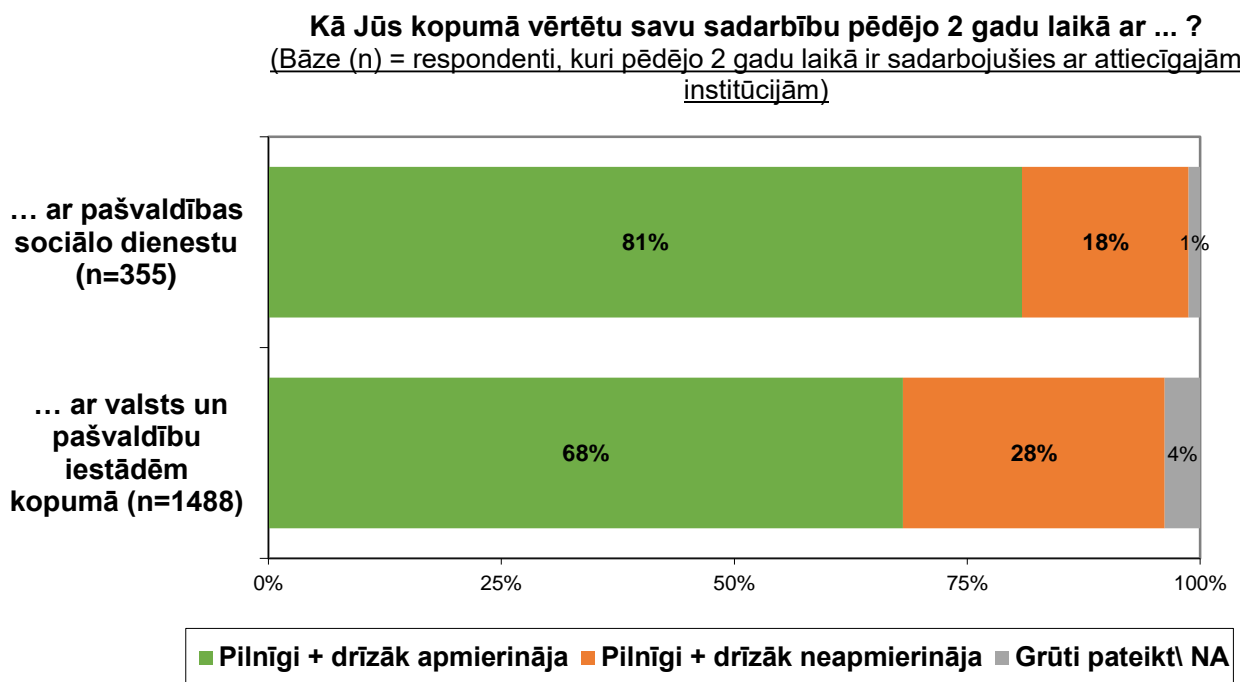
Kā Jūs kopumā vērtētu savu sadarbības pieredzi ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā? Jūs esat – pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai pilnīgi neapmierināts?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



Rezultātu salīdzinājums iedzīvotāju apmierinātībai ar sadarbības pieredzi ar valsts un pašvaldību iestādēm un sadarbības pieredzei ar pašvaldību sociālajiem dienestiem, sniedz vēl vienu pozitīvu liecību par sociālajiem dienestiem. Sadarbība ar pašvaldības sociālo dienestu kopumā tika vērtēta pozitīvāk nekā vispārējā sadarbības pieredze ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā. Ja pašvaldības sociālā dienesta darbs apmierināja 81% klientu, tad sadarbības pieredze ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā apmierināja vien 68% iedzīvotāju, kuriem šāda pieredze ir bijusi.

53. attēls. Sadarbības vērtējums ar pašvaldības sociālo dienestu un ar valsts un pašvaldību iestādēm iedzīvotāju vidū, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir sadarbojušies ar attiecīgajām institūcijām.



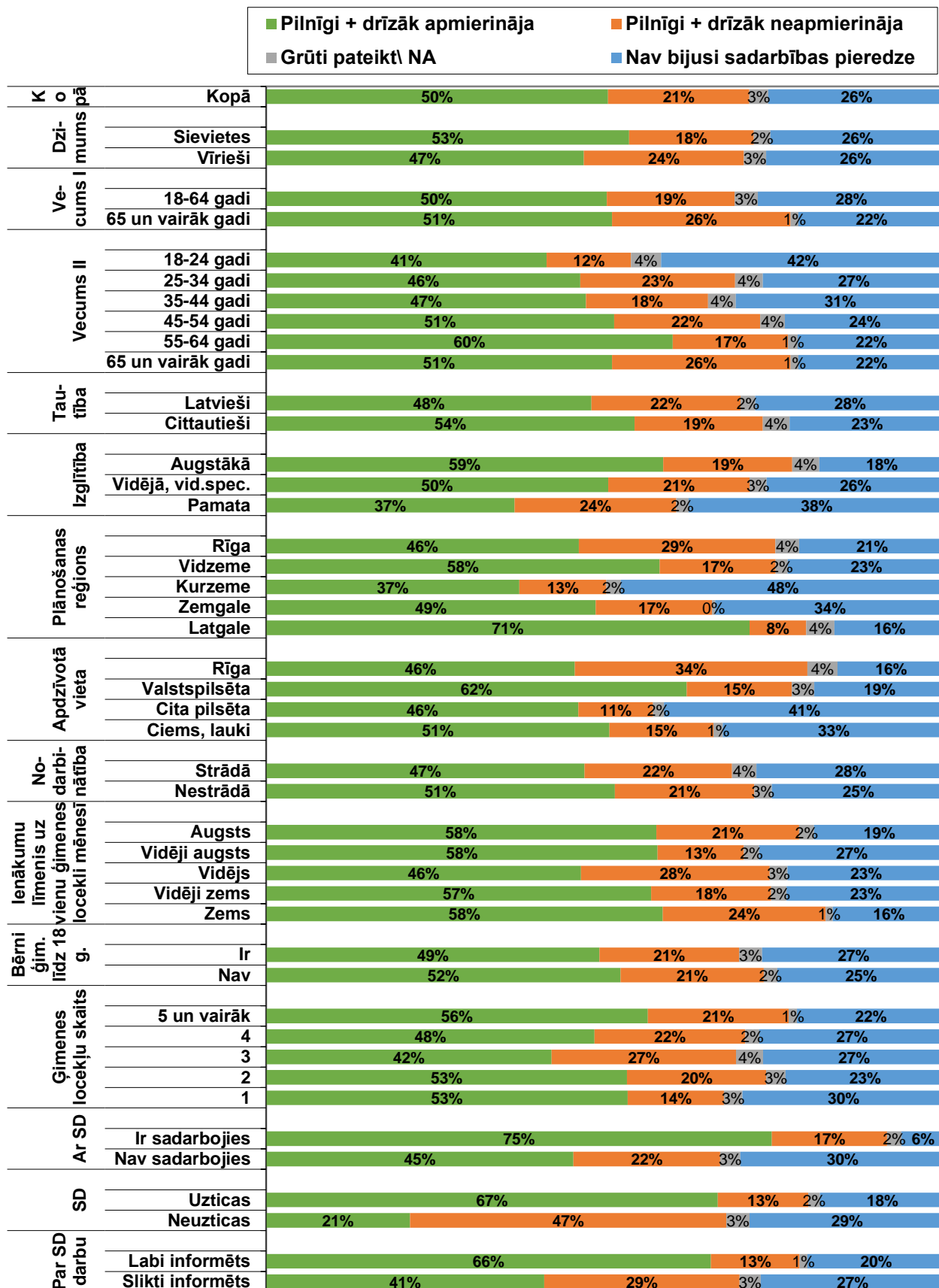
Dažādās respondentu sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti (53.attēls) atklāj sekojošo:

- ✓ Vērojama tendence – jo augstāks ir respondentu iegūtās izglītības līmenis, jo biežāk pozitīvi vērtēta līdzšinējā sadarbība ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā;
- ✓ Salīdzinoši pozitīvāk sadarbību ar valsts un pašvaldību iestādēm vērtēja arī respondenti pirmspensijas vecumā (55-64 gadi), sievietes, ārpus Rīgas dzīvojošie, Latgales iedzīvotāji;
- ✓ Salīdzinoši kritiskāk par citiem sadarbību ar valsts un pašvaldību iestādēm vērtēja Rīgas iedzīvotāji, šajā grupā neapmierināto skaits sasniedza trešdaļu (33%);
- ✓ Iedzīvotāji, kuri ir sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir labi informēti par sociālā dienesta darbu un kuri uzticas sociālajam dienestam, sadarbību ar valsts un pašvaldību iestādēm vērtēja ievērojami pozitīvāk nekā tie respondenti, kuri nav sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir slikti informēti par sociālā dienesta darbu un kuri neuzticas sociālajam dienestam.

54. attēls. Sadarbības vērtējums ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Kā Jūs kopumā vērtētu savu sadarbības pieredzi ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



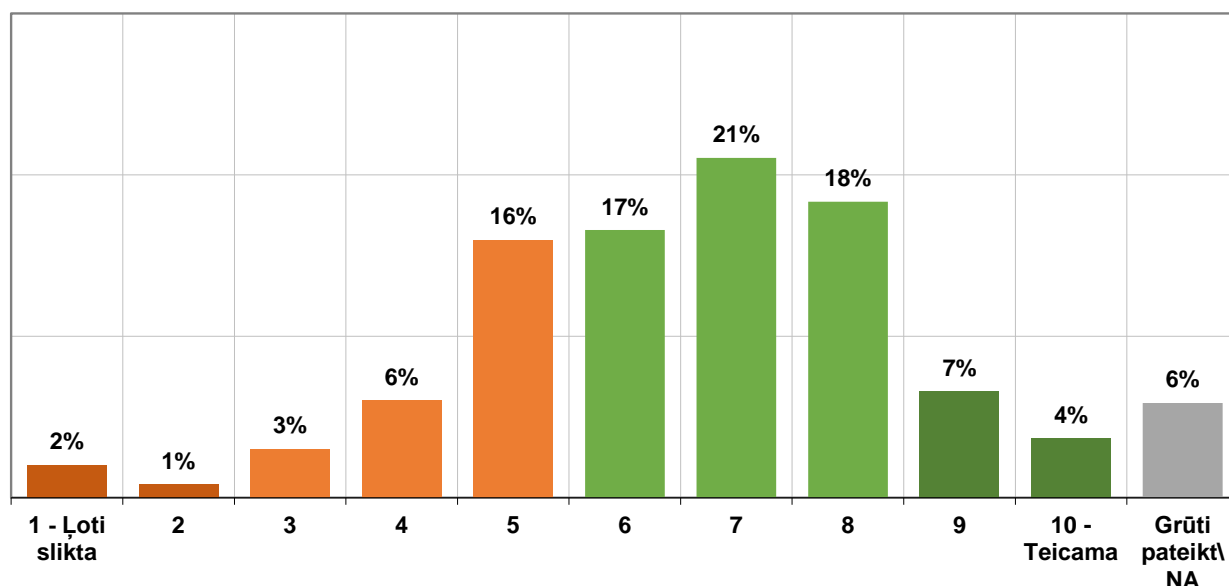
4.4. Pašvaldību sociālo dienestu reputācija

Vērtējot pašvaldību sociālo dienestu reputāciju¹ 10 punktu skalā, respondenti visbiežāk izvēlējās vairāk neitrālus (5-6 punkti) un drīzāk pozitīvus (7-8 punkti) vērtējumus. Vidējais pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vērtējums 10 punktu skalā sasniedza 6,4 punktus un tas uzskatāms kā kopumā vairāk pozitīvs vērtējums.

Vairākums (56%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju pašvaldību sociālo dienestu reputāciju 10 punktu skalā vērtēja kā labu vai drīzāk labu (6-8 punkti). Kā teicamu (9-10 punkti) sociālo dienestu reputāciju vērtēja 10% respondentu. Kā drīzāk sliktu (3-5 punkti) sociālo dienestu reputāciju vērtēja 25%, bet kā sliktu (1-2 punkti) – 3% pētījuma dalībnieku.

55. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vērtējums 10 punktu skalā.

Pašvaldības sociālo dienestu reputācijas novērtējums 10 punktu skalā,
kur 1 nozīmē - "ļoti slikta" reputācija, bet 10 nozīmē, ka reputācija ir "teicama"
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)

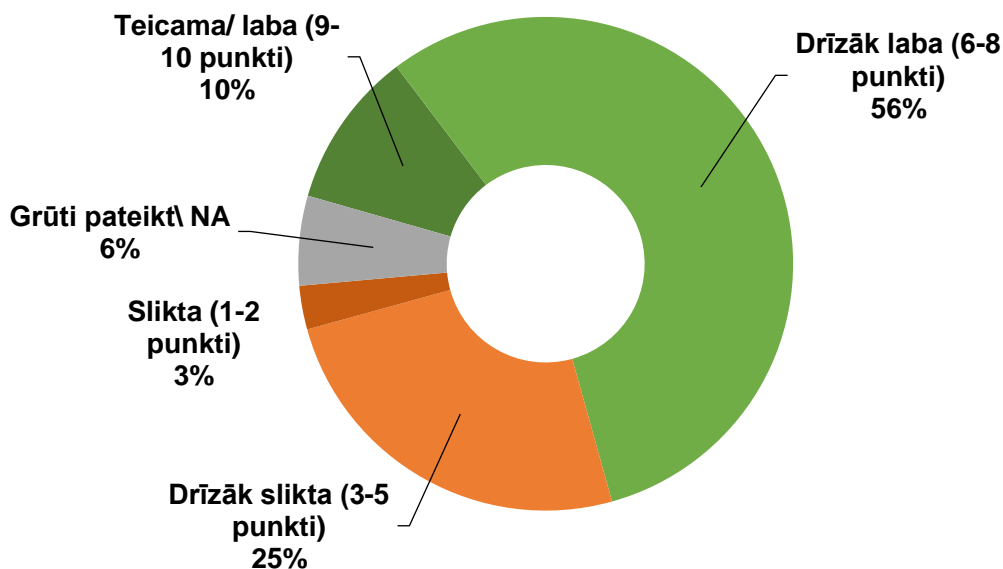


¹ Reputācija pētījuma ietvaros respondentiem tika definēta kā viņu personīgās pieredzes un publiskajā telpā izskanējušās informācijas par pašvaldības sociālā dienesta darbu kopums.

56. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vērtējums – rezultātu apkopojums.

Pašvaldības sociālo dienestu reputācijas novērtējums 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē - “ļoti slikta” reputācija, bet 10 nozīmē, ka reputācija ir “teicama”

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



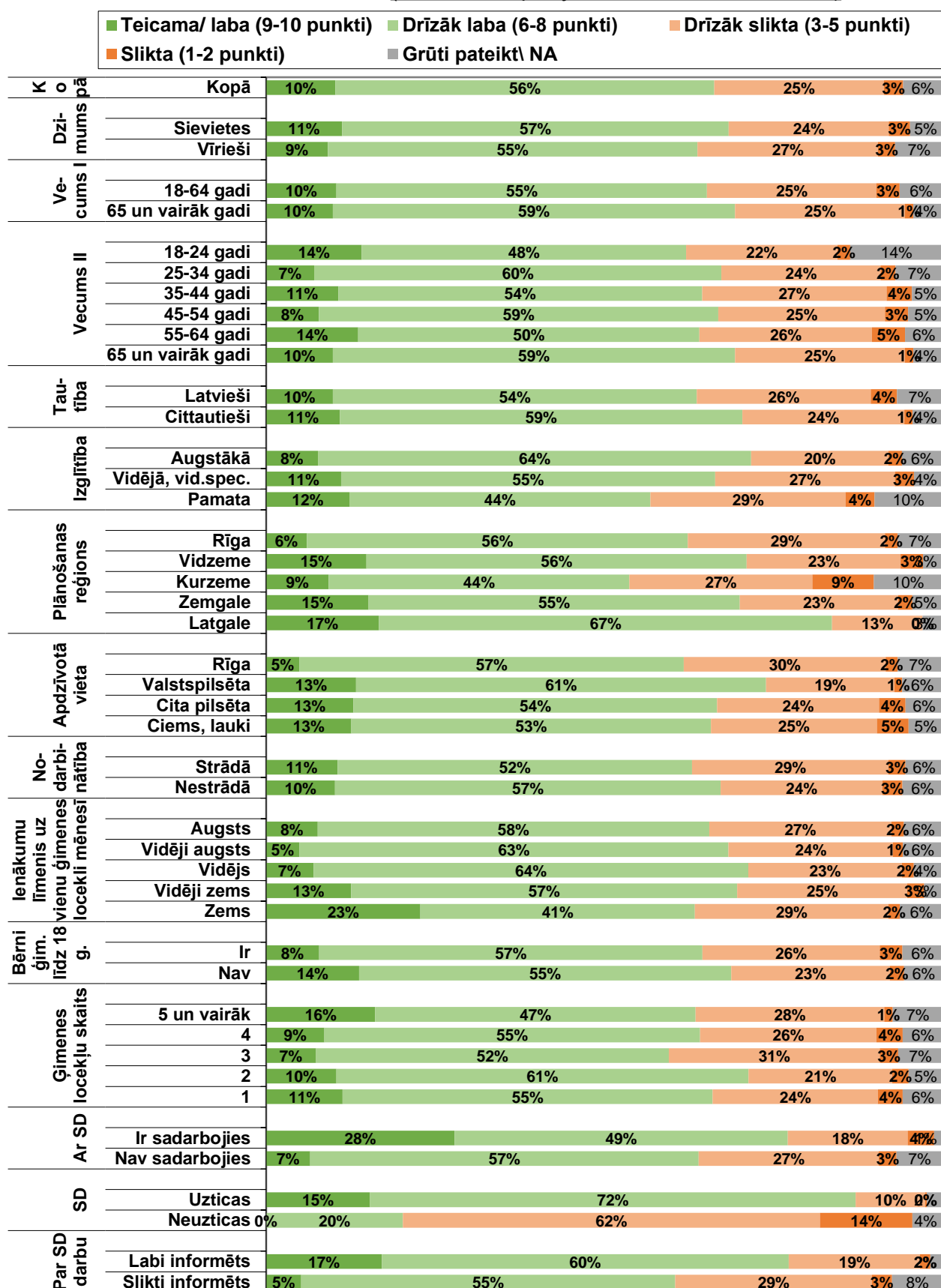
Iegūtie rezultāti par pašvaldību sociālo dienestu reputāciju uzskatāmi korelē ar sadarbības pieredzes, uzticēšanās un informētības rādītājiem (skatīt 57.-58.attēlu). Iedzīvotāji, kuri ir sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir labi informēti par sociālā dienesta darbu un kuri uzticas sociālajam dienestam, sociālo dienestu reputāciju vērtēja ievērojami pozitīvāk nekā tie respondenti, kuri nav sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir slikti informēti par sociālā dienesta darbu un kuri neuzticas sociālajam dienestam.

Dažādos plānošanas reģionos iegūtie rezultāti atklāj, ka pozitīvāk sociālo dienestu reputāciju vērtēja Latgales (vidējais vērtējums 10 punktu skalā 7,3 punkti), savukārt kritiskāk – Kurzemes (5,8 punkti) reģiona iedzīvotāji.

Citās respondentu sociāli demogrāfiskajās grupās (dzimums, vecums, tautība, izglītība, nodarbinātība, ienākumi) iegūtie rezultāti neatklāj kādas būtiskas viedokļu atšķirības. Visās šajās grupās vidējais sociālā dienesta reputācijas vērtējums ir robežās no 6,1 līdz 6,8 punktiem.

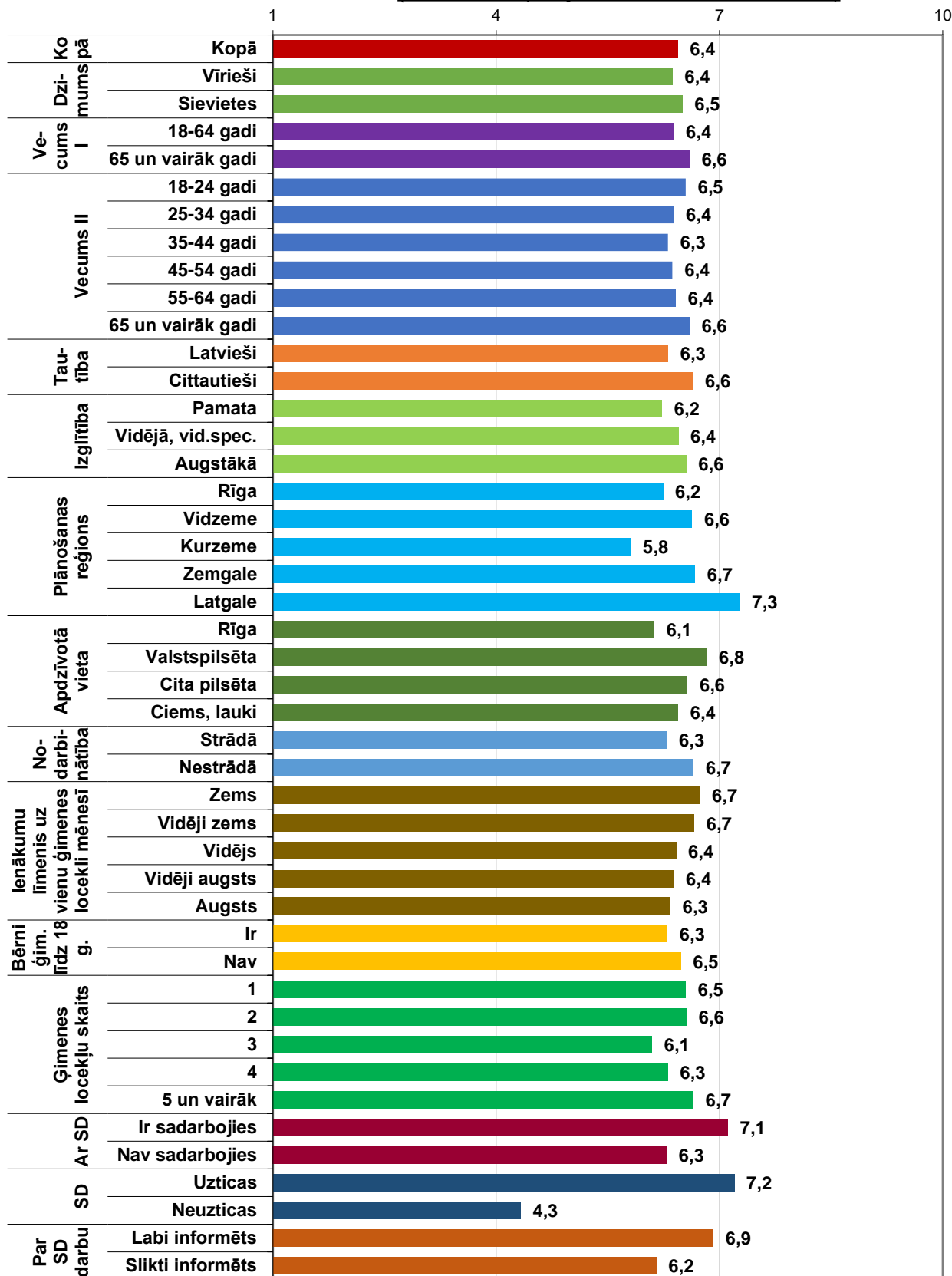
57. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vērtējums. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Pašvaldības sociālo dienestu reputācijas novērtējums
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



58. attēls. Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vidējais vērtējums. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Sociālo dienestu reputācijas vidējais vērtējums
 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē - "ļoti slikta" reputācija, bet 10 nozīmē, ka reputācija ir "teicama"
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)

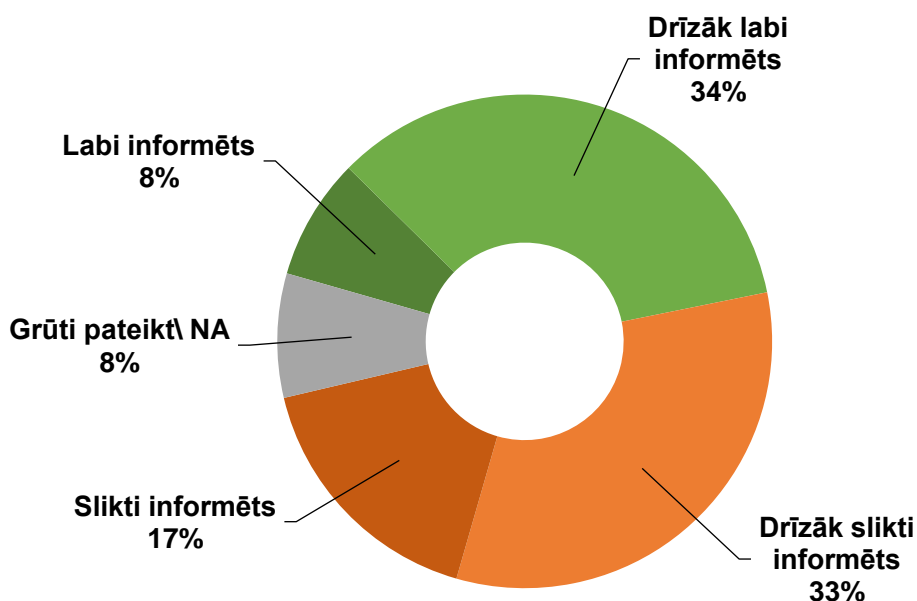


5. Informētība par pašvaldības sociālā dienesta darbību un trūkstošā informācija

Raksturojot savu informētību par pašvaldības sociālā dienesta darbību, iedzīvotāju viedokļi dalījās. Savu informētību par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām kā kopumā labu vērtēja 42% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju. Tomēr biežāk tika saņemta negatīva atbilde – 50% aptaujāto savu informētību pašvaldības sociālā dienesta darbību raksturoja kā kopumā sliktu.

59. attēls. Informētība par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām.

Kā Jūs kopumā novērtētu savu informētību par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



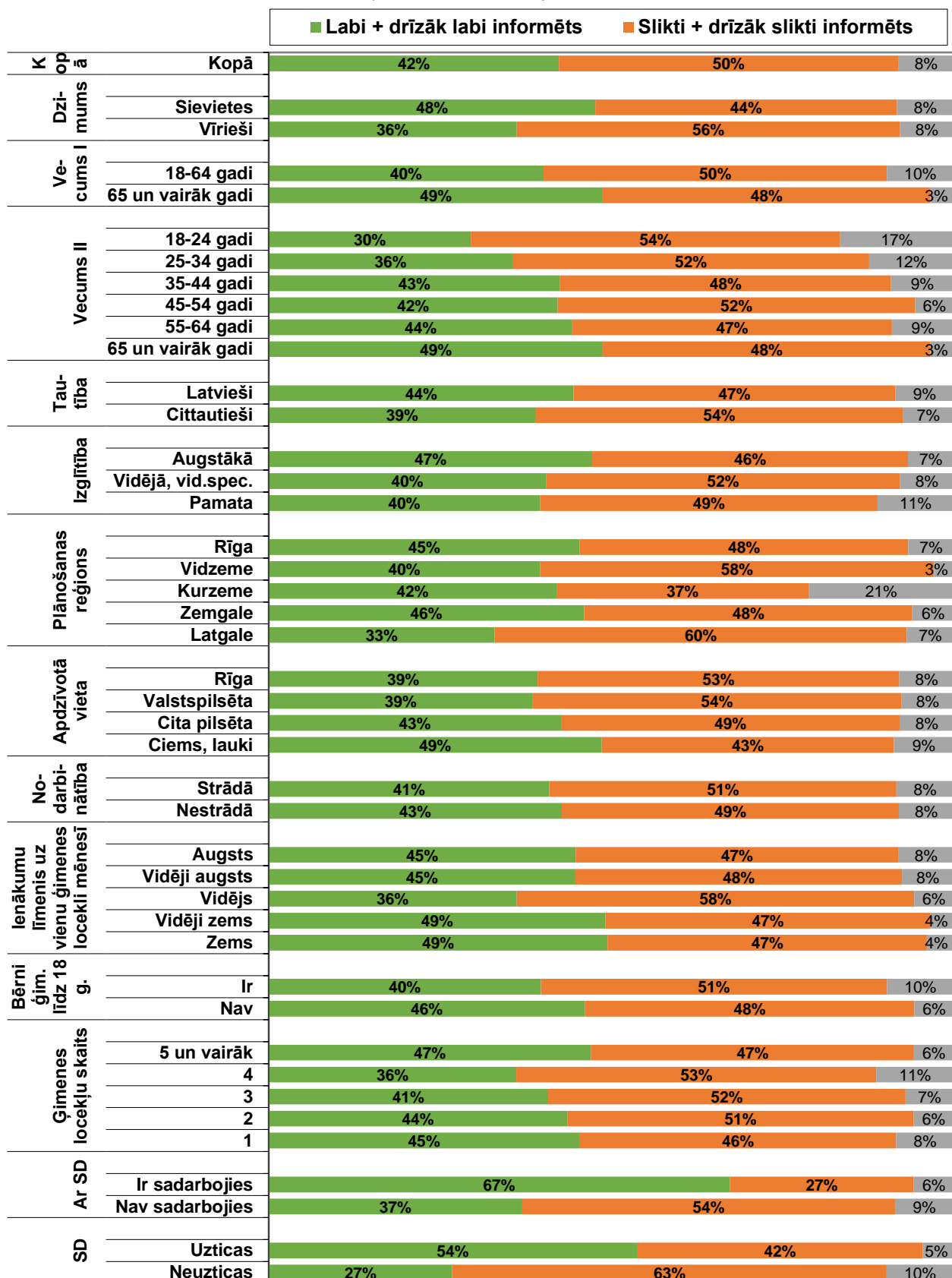
Dažādās respondentu sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti atklāj šādas tendences:

- ✓ Jo gados jaunāki ir respondenti, jo lielāks ir to aptaujāto skaits, kuri savu informētību par pašvaldības sociālā dienesta darbu, vērtēja kā sliktu. Cilvēki pensijas vecumā ir vienīgā grupa, kur labi informēto respondentu ir nedaudz vairāk (49%) nekā slikti informēto (48%);
- ✓ Salīdzinoši labāk informēti par pašvaldības sociālā dienesta darbu ir arī latvieši, sievietes, finansiāli mazāk nodrošinātie respondenti, lauku teritorijās dzīvojošie, respondenti no skaitliski lielākajām (5 un vairāk ģimenes locekļu) ģimenēm.
- ✓ Divas trešdaļas (67%) sociālā dienesta klientu jūtas informēti par dienesta darbību un funkcijām, savukārt pārējo respondentu vidū vairākums (54%) aptaujāto savu informētību vērtēja kritiski.
- ✓ Vairākums (54%) respondentu, kuri uzticas sociālajam dienestam, savu informētību par dienestu raksturoja kā labu, savukārt respondentu vidū, kuri neuzticas sociālajam dienestam, dominēja pretējs viedoklis – tur 63% aptaujāto savu informētību par sociālā dienesta darbu vērtēja kā sliktu.

60. attēls. Informētība par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Kā Jūs kopumā novērtētu savu informētību par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



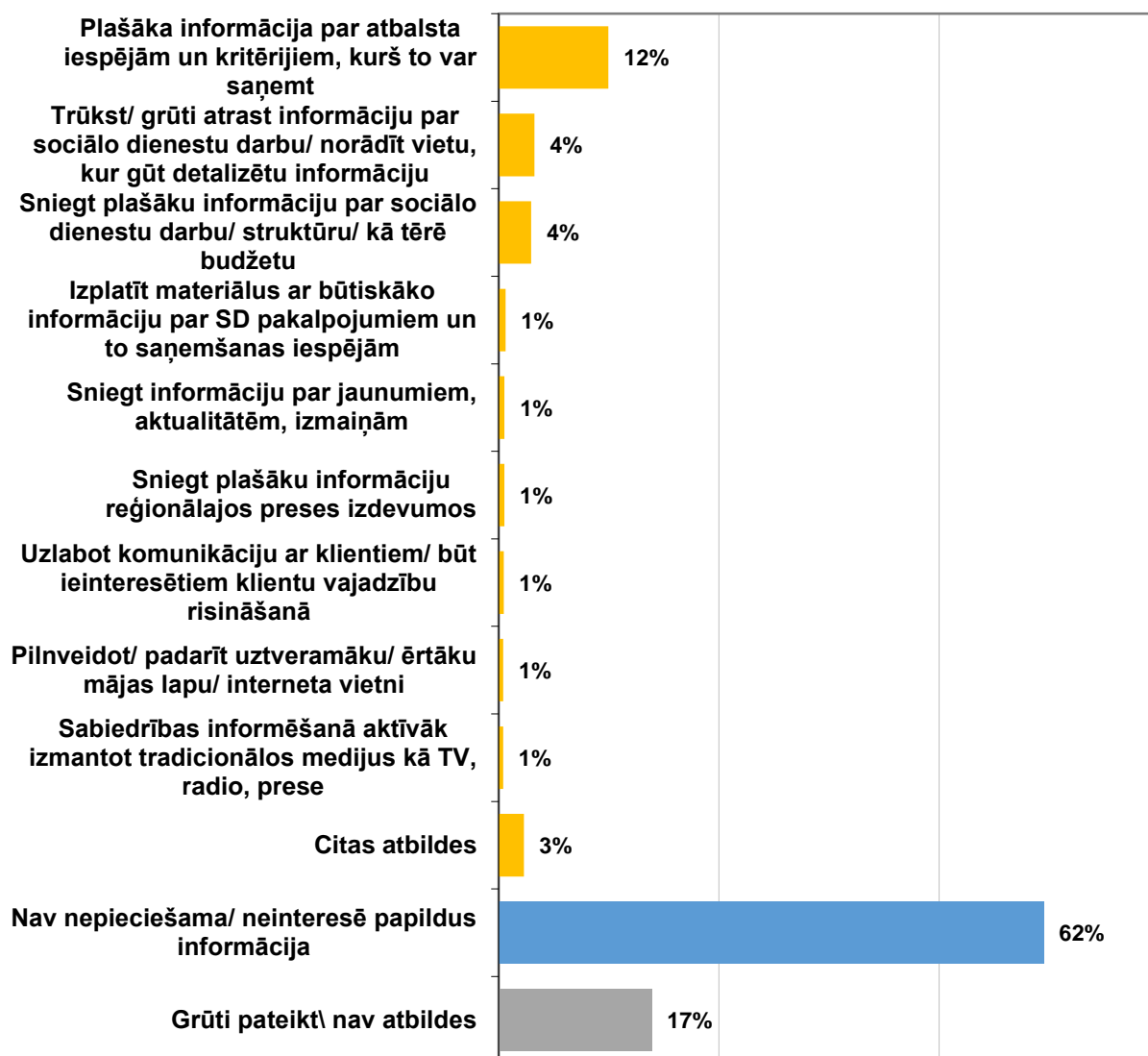
Pētījuma rezultāti liecina, ka iedzīvotājiem visvairāk trūkst informācijas par sociālā atbalsta iespējām kontekstā ar nosacījumiem, kritērijiem, kurš uz šo palīdzību var pretendēt. Respondentiem bieži vien nav skaidrs uz kādu atbalstu var pretendēt tās vai citas sociālā dienesta mērķa grupas, piemēram, bezdarbnieki, pensionāri, bezpajumtnieki, jaunieši, nav līdz galam skaidrs, kad var pretendēt uz maznodrošinātā statusu un tml. Iespējams, ir cilvēki, kuri nezināšanas pēc nevēršas sociālajā dienestā, kaut gan viņi būtu tiesīgi pretendēt uz sociālo palīdzību. Kā interesējošā vai trūkstošā informācija par sociālā dienesta darbu, visbiežāk tika nosaukta:

- ✓ Plašāka informācija par atbalsta iespējām un kritērijiem, kurš to var saņemt (minēja 12% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju);
- ✓ Trūkst/ grūti atrast informāciju par sociālo dienestu darbu/ norādīt vietu, kur gūt detalizētu informāciju (4%);
- ✓ Sniegt plašāku informāciju par sociālo dienestu darbu/ struktūru/ kā tērē budžetu (minēja 4% respondentu).

61. attēls. Trūkstošā un interesējošā informācija par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām.

Vai ir kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos uzzināt par pašvaldības sociālā dienesta darbību vai funkcijām?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



Retāk minētās atbildes (grafikā "cits"):

- ✓ Par pakalpojumu izmaksām/ kāpēc tie tik dārgi;
- ✓ Informāciju sniegt vienkāršākā/ vieglāk uztveramā valodā;
- ✓ Būt proaktīviem/ pašiem norādīt/ atgādināt nākamos soļus, lai klients saņemtu nepieciešamo atbalstu/ sūtīt vēstules ar piedāvājumiem;
- ✓ Palielināt sociālo dienestu darbinieku skaitu/ novērst speciālistu trūkumu;
- ✓ Pilnveidot klātienas konsultāciju iespējas;
- ✓ Sniegt informāciju krievu valodā;
- ✓ Atvieglot noteikumus maznodrošinātā statusa iegūšanai;
- ✓ Uzlabot sociālā dienesta pieejamību/ sazvanāmību;
- ✓ Izveidot informācijas datu bāzi;
- ✓ Liela birokrātija;
- ✓ Informāciju sniegt sociālos tīklos/ izveidot sociālo dienestu profilu;
- ✓ Norādīt, kur atrodas saistītās iestādes, piemēram, bāriņtiesa;
- ✓ Pilnveidot darbinieku kompetenci/ zināšanas;
- ✓ Izveidot nemainīgu programmu pensionāriem;
- ✓ Kā skolu pedagogi varētu sadarboties ar sociālo dienestu.

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Ne visus palīdzības veidus cilvēki zina, likumi ir sarežģīti un nesaprotami. Izmaiņas likumos, lai būtu savlaicīgi izskaidrotas vienkārša valodā.*
- *Ir sajūta, ka pašvaldībai sociālā dienesta nav, ir tikai pilsētā, novadā 1 cilvēks, pastu likvidēja, aptieku likvidēja, arī skolu likvidēšot, transports reti, iespējams, arī bibliotēkas nebūs. Pilnīgi jūtamies neaizsargāti.*
- *Informāciju par konkrēti padarītajiem darbiem, pieņemtajiem darbiem, īsi un kodolīgi, interesē rezultāti, saiknes ar iedzīvotājiem nav, neuzklausa iedzīvotāju vēlmes, sociālo dienestu neuztrauc iedzīvotāju vajadzības un problēmas.*
- *Gribētu uzzināt, kādos gadījumos drīkst kaut ko prasīt, un, cik tas ir sarežģīti, nokārtot kādu palīdzību, ko sociālais dienests piedāvā.*
- *Kad pienākas palīdzība, kas pienākas daudz bērnu ģimenēm, līdz cik gadu vecumam var saņemt pabalstus kaut kādus, atlīdzības utt. Kādas iespējas iestāties dzīvokļu rindā.*
- *Ar ko nodarbojas sociālais dienests, kuram palīdz, kuram ne.*
- *Man tieši trūkst informācija par pieejamajiem pakalpojumiem un, kā var saņemt palīdzību, un, kas var saņemt palīdzību, ja tā ir nepieciešama.*

- *Ar ko viņi vispār nodarbojas, kas ir viņu kompetencē, cik vienkārši vai sarežģīti atrisināt kādu jautājumu, kas saistīts ar sociālo dienestu. Nav informācijas gandrīz nemaz.*
- *Par atbalsta iespējām bezdarbniekiem.*
- *No cik gadiem ir iespējams vērsties sociālajā dienestā? Vai to ir iespējams darīt nepilngadīgām personām?*
- *Par atbalsta iespējām, ja ir finansiālas grūtības, kas jādara konkrēti.*
- *Es nekur neesmu lasījis informāciju, nevienos sociālajos tīklos vai ziņu portālos nav informācijas par sociālā dienesta darbību.*
- *Es teiktu, ka kopumā grūti saprast mājaslapu, grūti atrast nepieciešamo informāciju, bet sazvānīt grūti valsts iestādes un ne vienmēr valsts iestādēs strādā laipni darbinieki.*
- *Gribētos vairāk zināt par visām savām tiesībām vienkārša valodā, kas man pienākas pēc likuma.*
- *Gribētu, lai informācija būtu viegli pieejama, lai zinātu kādas cilvēku kategorijas var griezties pēc palīdzības.*
- *Iespējas jaunajām ģimenēm, kā tikt pie normāla dzīvokļa.*
- *Informāciju, kur likt invalīdu vecu, ja otrs ir slim un jāiet slimnīcā, ja nav tuvinieku sasniedzamā attālumā.*
- *Jaunām māmiņām, jaunajām ģimenēm, kas pieejams un vai nav pieejams.*
- *Kā ir organizēts konkrētais sociālais dienests, piemēram, nodaļas, atbildības jomas un hierarhija.*
- *Kā palīdz bezdarbniekiem. Nezināju, ka šādā iestādē var vērsties.*
- *Kad būs pietiekams darbinieku skaits sociālajā dienestā, lai varētu nodrošināt pakalpojumu vismaz 5 dienas nedēļā, nevis divas, kā bija līdz šim.*
- *Kad tad īsti cilvēks ir tiesīgs lūgt palīdzību, kad viņam neatteiks.*
- *Kāda ir viņu īstā darbība, palīdzēt vai ignorēt cilvēku, kuram tiešām vajag palīdzību.*
- *Kādas darbības jāveic un kam pienākas palīdzība, pēc ka izvērtē, cik ilgā laikā izskata pieteikumus.*
- *Kādas situācijas var griezties pēc palīdzības un kādu palīdzību var gaidīt.*
- *Kādu bukletu pastkastītē laiku pa laikam derētu, par viņu funkcijām.*
- *Kāpēc, ja es aizņemos naudu no kredītiestādēm iztikai, sociālais dienests to uzskata par maniem ienākumiem.*
- *Kāpēc nepalīdz veciem cilvēkiem, kāpēc viņu aprūpe maksā dārgāk nekā dārgākie maksas pakalpojumi.*
- *Ko studenti var dabūt, ja mācās un nevar strādāt.*
- *Kompleksu informāciju, lai nav jāklikšķina uz 101 linkiem.*

- *Kopēju informāciju ar telefoniem, kur pazvanīt, pajautāt un adresēm, kur aiziet pajautāt un darba laikiem.*
- *Lai pievērs uzmanību bērniem, kuri cieš no vardarbības ģimenē.*
- *Man neko nevajag, bet māsai 2 bērni invalīdi. Kāpēc pret viņiem tik netaisnīgi uzturas?*
- *Mēs nevaram nokļūt līdz Sociālajam dienestam, mums tā varētu būt problēma, risinot problēmu, ka mēs paši esam trūcīgi un tikai savelkam galus kopā. Mums ir maza iztika.*
- *Par dienas centriem, kur palasīt grāmatu, socializēties.*
- *Par pulciņiem, ekskursijām invalīdiem. Kur to uzzināt, cik tas maksā.*
- *Par ierobežojumiem, kam pienākas, kam nepalīdzēs. Konkrētus noteikumus latviski vienkāršā valodā.*
- *Par mājokļa pabalstu personai ar invaliditāti.*
- *Par pabalstiem - kam dod, kam nedod, kādēļ citos novados dod pabalstus, Sigulda veciem cilvēkiem nedod.*
- *Par transportu un pogu invalīdiem un veciem cilvēkiem.*
- *Pensionāri ne visi saprot latviski. Sūtīt vēstules ar sociālā dienesta piedāvājumiem 2 valodās.*
- *Pieejamāku informāciju, jeb viegli atrodamu, pēc atslēgvārdiem, lai neļūk ar citām iestādēm.*
- *Plašsaziņā vajag vairāk informācijas, kādus pakalpojumus viņi sniedz, kas tos var saņemt un nestāstīt, lai meklē internetā, jo es to nelietoju un nezinu kur meklēt. Šad tad domes avīzē dot atskaiti.*
- *Skaidrāku vajag informāciju, kas ir līdzmaksājums, kas ir par velti. Nav īsti skaidras šīs opcijas.*
- *To visu, ko viņi var izdarīt, kaut kā redzamāk un saprotamāk noformēt. Nevar uztvert informāciju, ja tās ir par daudz.*
- *Vairāk atspoguļot paveiktos darbus novada vēstīs TV, avīzē 1x mēnesī.*
- *Vairāk publicēt informāciju laikrakstos.*
- *Vajadzētu pilnāku informāciju, kādi noteikumi, lai dabūtu katru no pabalstiem. Katram pabalstam pretī noteikumus vajag.*
- *Vajag informāciju pa punktiem, ko darīt, kur jāzvana, jāgriežas. Īsi, konkrēti un bez liekvārdības.*
- *Varētu kādu pārskatu pa pakalpojumu veidiem nodrukāt vietējā laikrakstā.*
- *Vēlētos uzzināt vairāk kā skolu pedagogi varētu sadarboties ar sociālo dienestu.*
- *Vēlētos vairāk uzzināt par brīvā laika un veselības uzlabošanas iespējām cilvēkiem ar invaliditāti.*
- *Vienkāršākā valodā aprakstīt pakalpojumus, viņu darbību.*
- *Vienviet apkopota informācija par visiem dokumentiem, iespējām un uzskatāmiem piemēriem no dzīves, lai ikviens palīdzības lūdzējs tajā orientētos.*
- *Viņu darbības, funkcijas, kāpēc citiem palīdz un citiem nē.*

- *Visa informācija neuzrādās mājaslapā. Sociālais dienests atteicās tikties ar pensionāriem, lai sniegtu informāciju par sociālo darbu.*
- *Vispār nav gandrīz nekādas informācijas, izņemot, ka kaut kur esot sociālie dzīvokļi.*
- *Vispār neko nezin, tikai pēc nosaukuma. Vēlas konkrētu informāciju, ko jauni cilvēki varētu izmantot.*
- *Vairāk sniegt informācijas medijos! Bez formālas pieejas, vairāk uzmanības veltīt dažādu problēmsituāciju analīzei.*
- *Nav nepieciešams, jo sociālais dienests pats zvana regulāri, piedāvā palīdzību.*

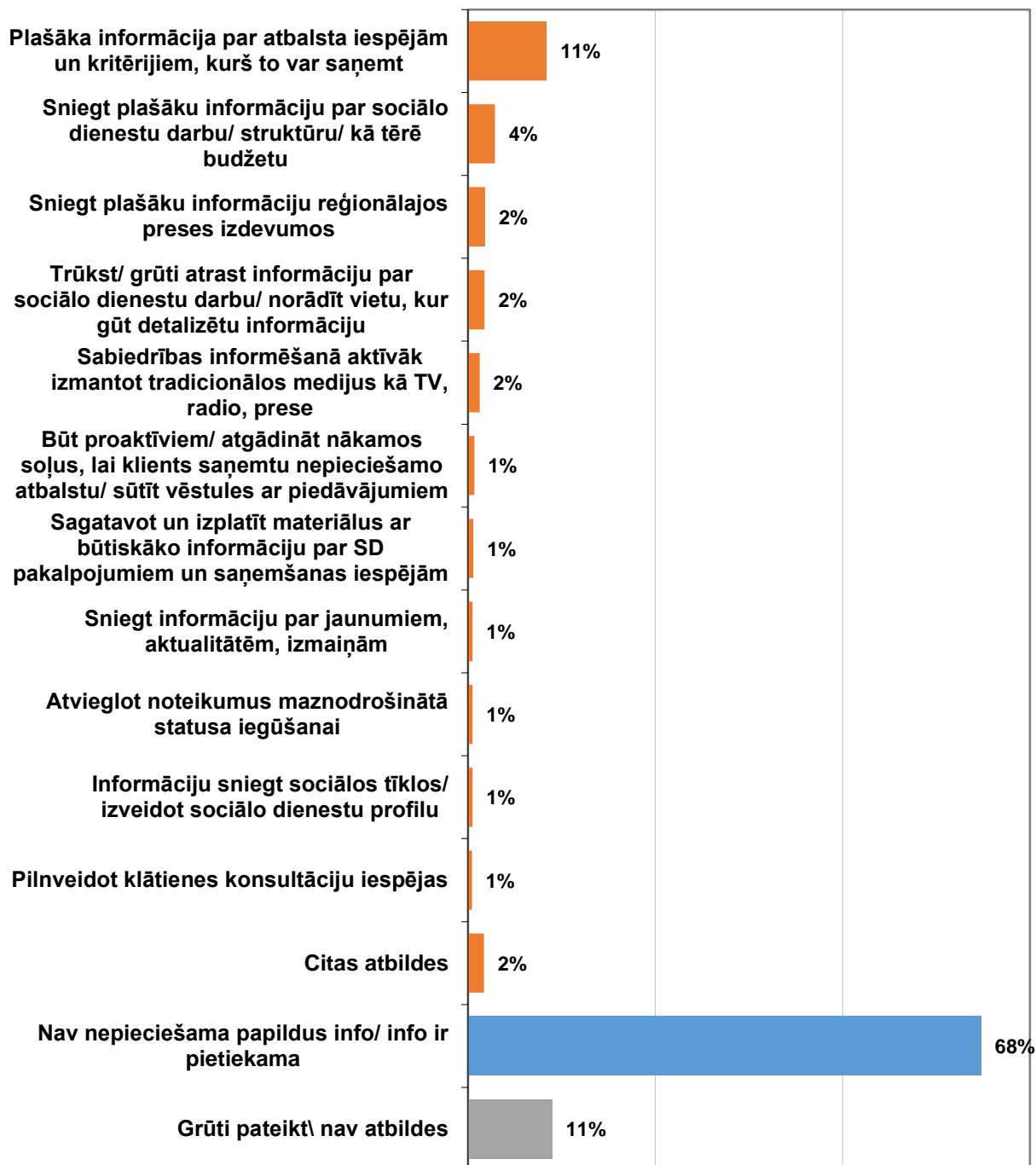
Rezultāti sociālo dienestu klientu vidū ir līdzīgi aptaujas kopējiem rezultātiem (62.attēls). Arī šajā aptaujas dalībnieku grupā pārlicinoši visbiežāk (11% gadījumu) izskanēja vēlme pēc informācijas par sociālā atbalsta iespējām kontekstā ar nosacījumiem, kritērijiem, kurš uz šo palīdzību var pretendēt.

Sociālo dienestu klientu vidū salīdzinoši biežāk izskanēja vēlme pēc plašākas informācijas par sociālo dienestu darbu un pakalpojumu saņemšanas iespējām tradicionālajos medijos kā TV, radio, prese un reģionālajos preses izdevumos.

62. attēls. Trūkstošā un interesējošā informācija par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām sociālo dienestu klientu vidū

Vai ir kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos uzzināt par pašvaldības sociālā dienesta darbību vai funkcijām?

(Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)

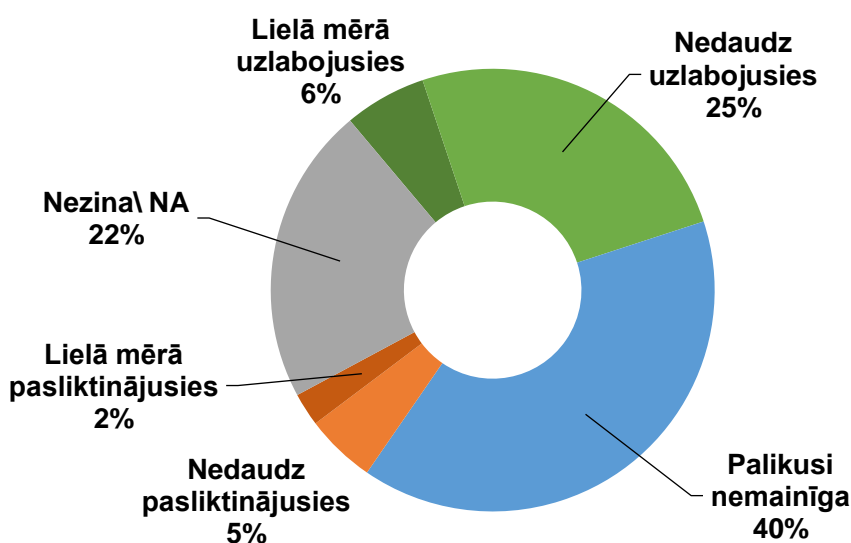


6. Priekšstati par sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņām pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā

Runājot par sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņām pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā, aptaujātie Latvijas iedzīvotāji visbiežāk (39% gadījumu) pauda viedokli, ka tā nav mainījies. Kopējā tendence ir pozitīva, jo gandrīz trešdaļas (31%) respondentu skatījumā sociālo pakalpojumu kvalitāte pašvaldībā ir kopumā uzlabojusies, savukārt kritisku vērtējumu (pakalpojumu kvalitāte ir pasliktinājusies) pārstāvēja vien 7% pētījuma dalībnieku.

63. attēls. Priekšstati par sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņām pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā.

Balstoties uz Jūsu pieredzi un informāciju, ko esat dzirdējis, kā, pēc Jūsu domām, pēdējo 5 gadu laikā ir mainījies sociālo pakalpojumu kvalitāte Jūsu pašvaldībā? Jūsaprāt, tā ir ... ?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)

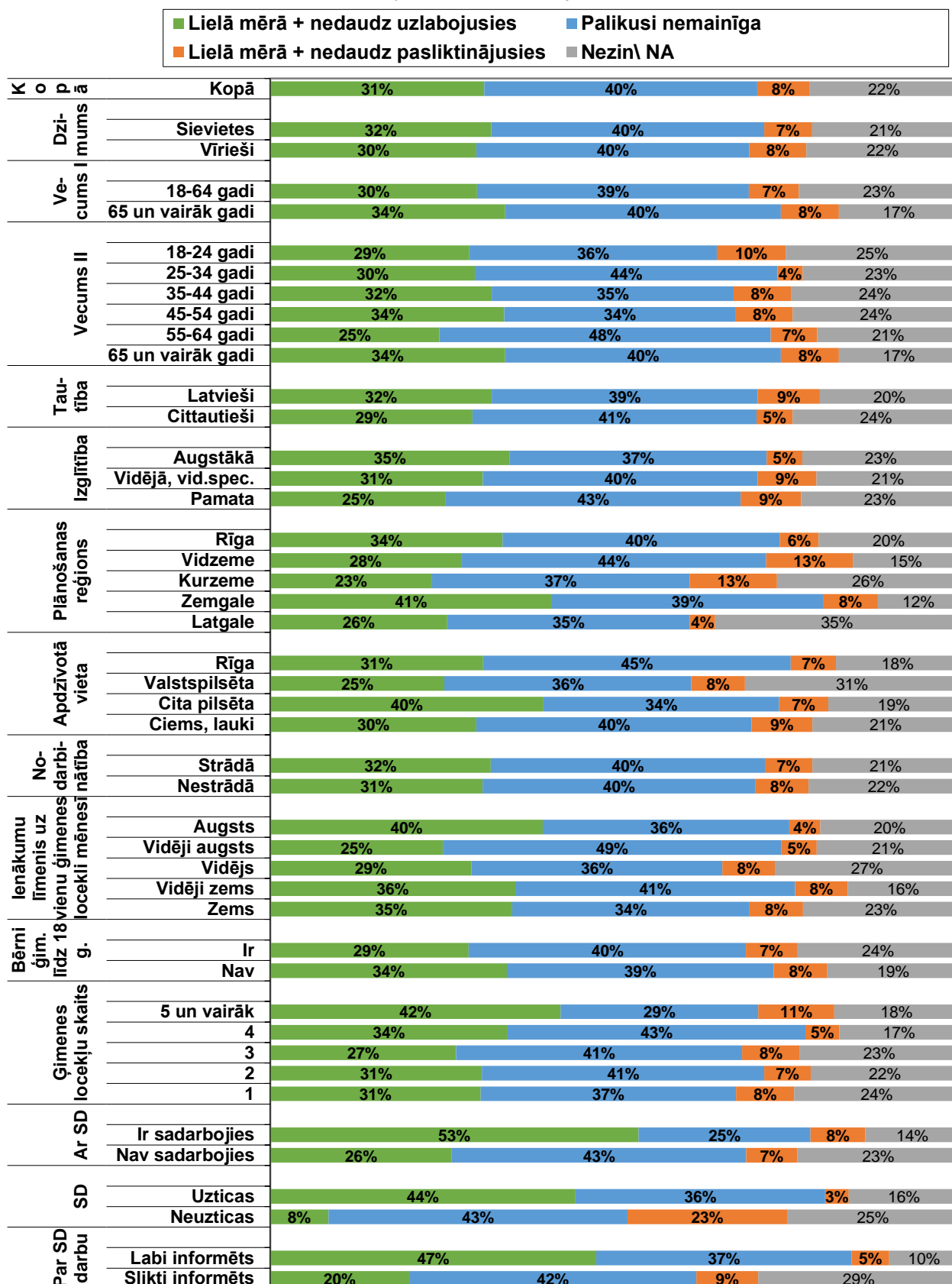


Aptaujas rezultāti respondentu grupās, kas izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, atklāj šādas tendences:

- ✓ Jo augstāks ir respondentu iegūtās izglītības līmenis, jo kopumā pozitīvāk vērtēta sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņas pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā;
- ✓ Salīdzinoši pozitīvāk sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņas pašvaldībā vērtēja Zemgales un Rīgas plānošanas reģionu iedzīvotāji, savukārt salīdzinoši rezervētāk to vērtēja Kurzemes un Vidzemes iedzīvotāji;
- ✓ Viedokli, ka sociālo pakalpojumu kvalitāte pašvaldībā ir kopumā uzlabojusies, biežāk pārstāvēja arī finansiāli nodrošinātākie iedzīvotāji un respondenti no skaitliski lielākajām (4 un vairāk cilvēki) mājāsaimniecībām.
- ✓ Iedzīvotāji, kuri ir sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir labi informēti par sociālā dienesta darbu un kuri uzticas sociālajam dienestam, ievērojami pozitīvāk vērtēja sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņas pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā nekā tie respondenti, kuri nav sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir slikti informēti par sociālā dienesta darbu un kuri neuzticas sociālajam dienestam.

64. attēls. Priekšstati par sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņām pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā. Rezultāti dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Kā, pēc Jūsu domām, pēdējo 5 gadu laikā ir mainījusies sociālo pakalpojumu kvalitāte Jūsu pašvaldībā?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



7. Ieteikumi pašvaldību sociālo dienestu darbam

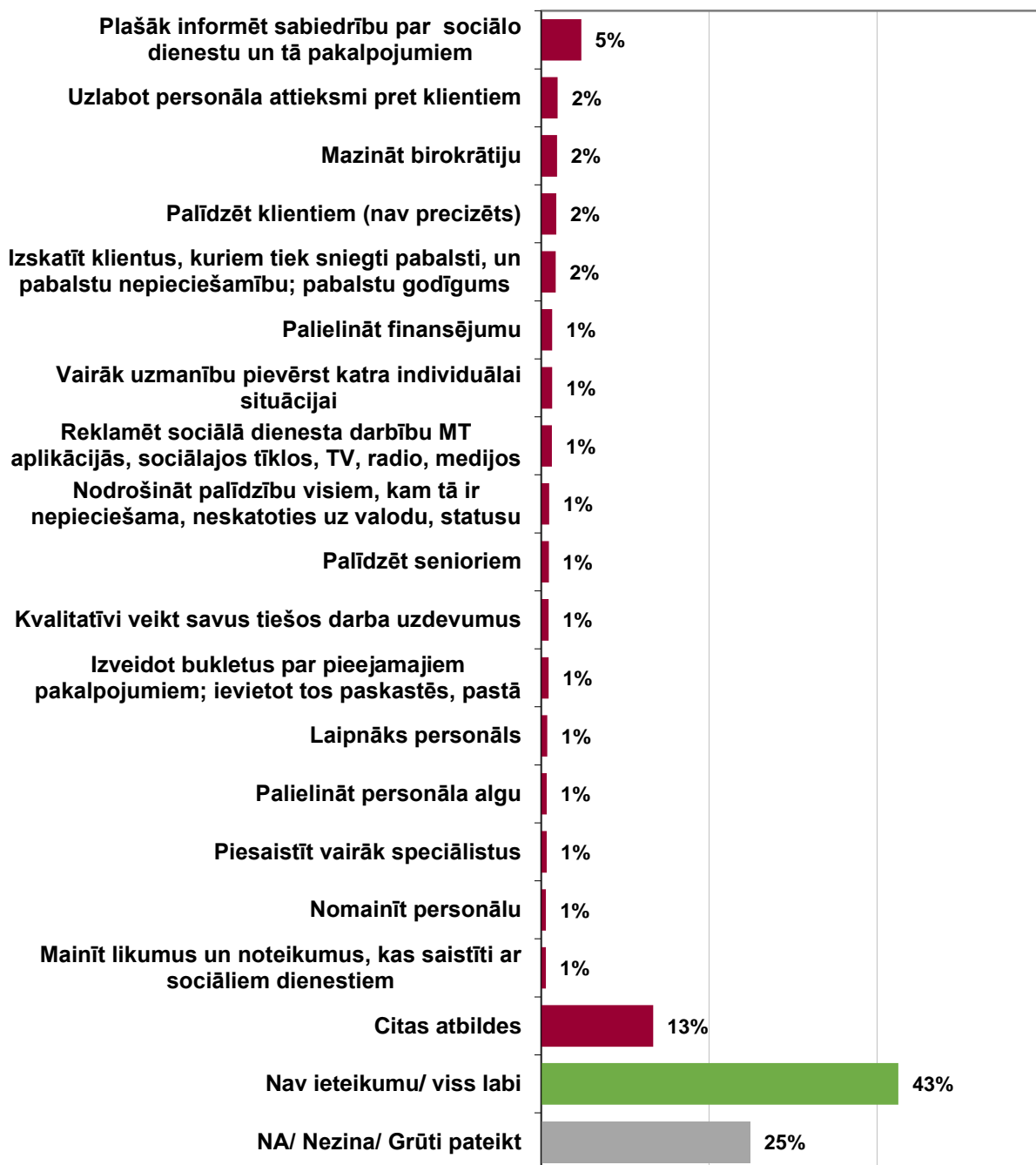
Vairākums (68%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju atturējās sniegt kādus ieteikumus vai komentārus, kas varētu līdzēt uzlabot pašvaldību sociālo dienestu darbu, parasti pārstāvot viedokli, ka viņus viss apmierina.

Biežāk minētie priekšlikumi pašvaldību sociālo dienestu darba pilnveidei (65.attēls):

- ✓ Plašāk informēt sabiedrību par sociālo dienestu un tā pakalpojumiem (minēja 5% respondentu);
- ✓ Uzlabot personāla attieksmi pret klientiem (2%);
- ✓ Mazināt birokrātiju (2%);
- ✓ Palīdzēt klientiem (vispārēji, netika precizēts) (2%);
- ✓ Izskatīt pabalstu piešķiršanas godīgumu, objektivitāti/ pārskatīt piešķirtos pabalstus (2%).

Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par pašvaldības sociālā dienesta darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2024, n=2005)



Retāk minētās atbildes (grafikā "cits"):

- ✓ Padarīt sociālos dienestus pieejamākus gan klātienē, gan attālināti (telefoniski, e-pasts);
- ✓ Uzlabot sabiedrības priekšstatu par sociāliem dienestiem un sociālo dienestu klientiem;
- ✓ Palīdzēt darba meklējumos;
- ✓ Nepieciešamas pārmaiņas (nav precizēts);
- ✓ Palīdzēt daudz bērnu ģimenēm;
- ✓ Vairāk izglītot esošos speciālistus, nodrošināt apmācības;
- ✓ Palielināt pensijas;
- ✓ Sniegt lielāku finansiālo atbalstu klientiem;
- ✓ Palīdzēt invalīdiem;
- ✓ Līdzināties ārvalstu sociāliem dienestiem (Skandināvijas, Francijas, Rietumu);
- ✓ Vairāk iejusties katra individuālajā situācijā;
- ✓ Palīdzēt jaunajām ģimenēm;
- ✓ Uzlabot komunikāciju ar esošiem un potenciāliem klientiem;
- ✓ Nodrošināt darbiniekus lauku teritorijās, nevis tikai pilsētās;
- ✓ Palielināt piedāvāto pakalpojumu skaitu;
- ✓ Palīdzēt bērniem, kuri dzīvo nelabvēlīgos apstākļos;
- ✓ Nodrošināt bezmaksas fiziskās aktivitātes/nodarbības;
- ✓ Izpildīt solīto/ nesolīt to, ko nevar izdarīt;
- ✓ Modernizēt sociālos dienestus;
- ✓ Palīdzēt senioriem, kas dzīvo laukos;
- ✓ Palīdzēt maznodrošinātiem iedzīvotājiem;
- ✓ Palīdzēt pirmspensijas vecuma cilvēkiem;
- ✓ Nodrošināt aktivitātes vai dienas centru senioriem;
- ✓ Palielināt pabalstus;
- ✓ Iestāde jālikvidē/ darbībai nav jēgas;
- ✓ Vairāk darbinieki, kuri strādā ar cilvēkiem viņu mājās;
- ✓ Vairāk sadarboties ar citām iestādēm un organizācijām, piemēram, NVA;
- ✓ Palīdzēt bezpajumtniekiem;
- ✓ Izvērtēt stingrāk vajadzības;
- ✓ Piesaistīt vairāk kadrus, darbiniekus;
- ✓ Samazināt korupciju iestādē;
- ✓ Samazināt personāla skaitu;

- ✓ Nodrošināt tulku (krievu valodā);
- ✓ Nodrošināt senioriem ārstus;
- ✓ Nodrošināt personāla labklājību;
- ✓ Saņemt pabalstu faktiskā dzīvesvietā, nevis deklarētā;
- ✓ Publicēt pozitīvos stāstus medijos;
- ✓ Tērēt budžeta naudu saprātīgi;
- ✓ Sakārtot sistēmu/prioritātes;
- ✓ Nodrošināt klientiem anonimitāti;
- ✓ Sniegt lielāku atbalstu bēgļiem no Ukrainas;
- ✓ Nodrošināt informācijas saskaņu starp Labklājības ministriju un sociāliem dienestiem;
- ✓ Ilgāks darba laiks sociāliem dienestiem, strādāt nedēļas nogalēs;
- ✓ Nodrošināt vairāk sociālos dzīvokļus;
- ✓ Vairāk palīdzēt jauniešiem/pusaudžiem;
- ✓ Palīdzēt audžuģimenēm;
- ✓ Piedāvāt sanitārās aprūpes pakalpojumus;
- ✓ Vairāk palīdzības invalīdiem;
- ✓ Apsveikt cilvēkus apaļās jubilejās;
- ✓ Samazināt personāla algu;
- ✓ Uzlabot vadības darbu;
- ✓ Samazināt rindas dokumentu iesniegšanā;
- ✓ Lielāku kompensāciju komunālo pakalpojumu rēķinu apmaksai;
- ✓ Sniegt pabalstus vairākām cilvēku grupām;
- ✓ Paplašināt sociālā dienesta pilnvaru;
- ✓ Palīdzēt klientiem saistībā ar likumiem un to izpratni;
- ✓ Nodrošināt bezmaksas ēdināšanu pirmsskolas vecuma bērniem;
- ✓ Transporta nodrošināšana;
- ✓ Uzraudzīt personāla darbu/darbības;
- ✓ Vairāk palīdzības dienestu pagastos;
- ✓ Uzlabot mājaslapas dizainu/struktūru;
- ✓ Dienakts palīdzības telefons pensionāriem;
- ✓ Izveidot datu bāzi;
- ✓ Uzlabot telpas;
- ✓ Pieņemt darbā vairāk vīriešus;

- ✓ Palīdzēt ģimenēm ar nelabvēlīgiem apstākļiem;
- ✓ Nodrošināt pakalpojumus elektroniski;
- ✓ Mazāk uzmanību pievērt bēgļiem, vairāk vietējiem;
- ✓ Nodrošināt bezmaksas pajumti/ nakšņošanas iespējas;
- ✓ Nodrošināt biļetes uz pasākumiem maznodrošinātiem iedzīvotājiem;
- ✓ Palīdzēt viena vecāka ģimenēm;
- ✓ Nodrošināt daudzveidīgākas pārtikas pakas;
- ✓ Palielināt bērnu piedzimšanas pabalstu;
- ✓ Ieklausīties citu ieteikumus/viedokļos.

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Pakalpojumu - aprūpe mājās nodrošināt vismaz 5 dienas nedēļā nevis tikai 2 dienas nedēļā. (Ja tā ir 1.grupa - tad 7 dienas).*
- *Pirmkārt - vajag piesaistīt vairāk apkalpojošo personālu, otrkārt, dienesta struktūru pārveidot pilnībā un pielāgot kādam ļoti līdzīgam modelim no Eiropas, vēlams valstij, kas ir veiksmīgi tikusi galā ar sociālajām problēmām, bet kur ir daudz trūcīgo kā Latvijā.*
- *Vairāk rūpēties, lai par šo dienestu uzzin vairāk un darbībām ko veic, un cik reāli vispār ir kaut ko dabūt no sociālā dienesta. Kāds papīru kalns jāiesniedz un cik ilgi viss tas formējās līdz taustāmam rezultātam.*
- *Katram vecumam ir sava uztvere, plakāti pieturās neuzrunā, vajag pozitīvos stāstus no katras mērķa grupas, kas kuram palīdzējis un kur jāgriežas, cik ilgi iet dokumentu noformēšana līdz reālam rezultātam – palīdzības.*
- *Nodrošināt vairāk sociālo darbinieku.*
- *Varbūt piešķirt invaliditātes statusu vardarbībā cietušiem bērniem, jo viņiem iespējams trūkst materiālo līdzekļu, kaut viņi izbēga no vecākiem.*
- *Vienīgi ko var uzlabot, lai bērniem, kuri sasnieguši 18, kuri slimo ar vēžiem, varētu piešķirt invaliditātes trešo grupu.*
- *Nomainīt sociālā dienesta vadību, ir ļoti liela kadru mainība - sociālie darbinieki savā starpā nevar sastrādāties.*
- *Sociālo dienestu vajadzētu likvidēt, netērēt valsts naudu. Priekš tam ir visādas organizācijas, kas nodarbojas ar humāno palīdzību*
- *Sociālajam dienestam tāpat nav naudas, lai visiem palīdzētu, kas grib un kā grib, un ko grib.*
- *Laukos ir savilkuši darbā visus savējos, tādi paši draugu kantori vien ir.*
- *Mazāk sūtīt pie psihologiem un pašiem vairāk strādāt ar jauniešiem.*
- *Būt lietas kursā par patieso situāciju un palīdzēt arī tiem, kas dažādu apstākļu dēļ pie Jums negriežas.*

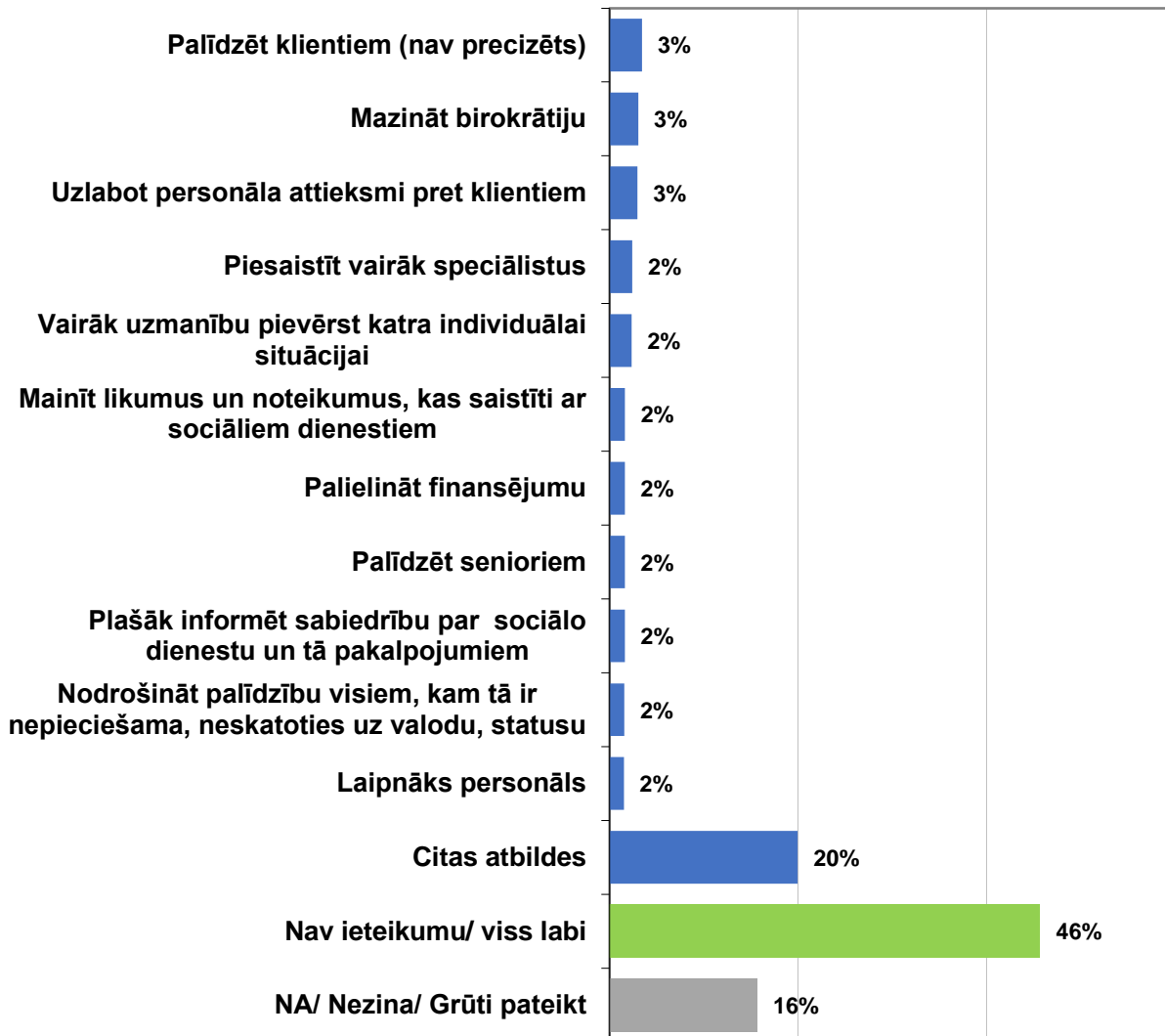
- *Es neredzu sociālo institūtu pastāvēšanai jēgu, ja par vecu cilvēku aprūpi ģimenes locekļiem prasa bargu naudu. Piemēram par manas mammas 1. grupas invalīda aprūpi prasīja apmēram 8 eiro stunda.*
- *Gados vecākiem cilvēkiem jānodrošina klātienes piekļuve, komunikācija. Ja nav interneta prasmes, dators, tad tas ir apgrūtināši.*
- *Kādās situācijās var palīdzēt jauniešiem, informēt jauniešus sociālais tīklos, epastos, pasta kastītē.*
- *Padomāt, ko darīt lauku invalīdiem, grūtības nokļūt līdz pilsētai, apmeklēt ārstu.*
- *Pašvaldībā vajag cilvēku, kurš var uz klausīt un pārredzēt milzīgo darbu apjomu . Kaimiņos ir vecs invalīds, ko es brīvprātīgi baroju, bet cik ilgi?*
- *Mazāk kafiju dzert, vairāk pievērsties cilvēkiem, tā mamma saka.*
- *Vairāk klusēt un neizplatīt dezinformāciju, kā arī palīdzēt tieši tām ģimenēm, kam ir vajadzība, nevis līst ģimenēs, kuras vienkārši nepatīk.*
- *Nepieradināt cilvēkus pie pabalstiem, bet likt strādāt.*

Rezultāti sociālo dienestu klientu vidū (66.attēls) ir līdzīgi aptaujas kopējiem rezultātiem. Biežāk minētie priekšlikumi:

- ✓ Palīdzēt klientiem (vispārēji, netika precizēts) (3%);
- ✓ Mazināt birokrātiju (3%);
- ✓ Uzlabot personāla attieksmi pret klientiem (3%).

Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par pašvaldības sociālā dienesta darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?

(Bāze = sociālo dienestu klienti; 2024, n=355)



III. KOPSAVILKUMS UN PRIEKŠLIKUMI

- Saskaņā ar pētījuma rezultātiem, pašvaldību sociālo dienestu tēls un darbības vērtējums sabiedrībā kopumā ir pozitīvs. Arī rezultātu salīdzinājums ar iepriekšējo pētījumu (2017.g. ex-ante un 2022.g. ex-post) rezultātiem kopumā uzrāda pozitīvu dinamiku. Salīdzinošie rezultāti kopš 2017.g., galvenokārt, nav būtiski mainījušies. Tas liecina, ka sociālā dienesta tēls sabiedrībā ir visai monolīts un mazkustīgs. Sociālā dienesta institūciju raksturo salīdzinoši augsti sabiedrības uzticēšanās, darba un apkalpošanas vērtējuma rādītāji:
 - ✓ Sociālā dienesta vārds, galvenokārt, raisa pozitīvas asociācijas. Kādu no pozitīvām asociācijām (nozīmīgākās – atbalsts, palīdzība invalīdiem/ maznodrošinātajiem/ pensionāriem/ vientuļiem cilvēkiem/ grūtībās nonākušiem) nosauca trīs ceturtdaļas (73%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju. Negatīvas asociācijas sociālā dienesta nosaukums raisīja 12% aptaujas dalībnieku. Visbiežāk tās bija saistītas ar bailēm, pazemojumu, bezpalīdzību, trūkumu, nabadzību, problēmām, bēdām nepatikšanām.
 - ✓ Pašvaldības sociālajam dienestam kopumā uzticas gandrīz divas trešdaļas (63%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju. Noraidošu attieksmi pārstāvēja 19% aptaujāto. 2022.g. ex-post pētījums uzrāda gandrīz identiskus rezultātus, tas liecina, ka sabiedrības uzticēšanās līmenis pašvaldību sociālajiem dienestiem pēdējo 2 gadu laikā nav būtiski mainījies. Salīdzinoši biežāk uzticēšanos pašvaldību sociālajiem dienestiem pauda Latgales (74%) un Vidzemes (68%) reģionu iedzīvotāji, savukārt rezervētāka attieksme vērojama Kurzemes (uzticas 50%) un Zemgales (59%) reģionu iedzīvotāju vidū.
 - ✓ Sociālo dienestu klientu vidū rezultāti ir vēl pozitīvāki un salīdzinājumā ar 2022.g. pētījumu tie ir nedaudz uzlabojušies. Pašvaldības sociālajam dienestam uzticas 81% (+3% salīdzinājumā ar 2022.g.), savukārt neuzticas 17% (rezultāts nav mainījies) aptaujāto dienesta klientu. Tas liecina, ka pašvaldību sociālo dienestu darbs progresē, uzlabojas pakalpojumu kvalitāte.
 - ✓ Pozitīvās liecības par pašvaldības sociālo dienestu darbu ir nozīmīgākie uzticēšanos veicinošie faktori. Katrs otrais Latvijas iedzīvotājs, kurš uzticas pašvaldības sociālajam dienestam, uzticēšanos pamatoja ar priekšstatiem par dienesta labo un mērķtiecīgo darbu un ticību, ka viņiem arī tiks palīdzēts grūtā brīdī.
 - ✓ Līdzīga rezultātu aina paveras respondentu grupās, kas izveidotas pēc informētības kritērija. Respondenti, kuri ir labi informēti par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām, dominējošā daļā gadījumu (80%) uzticas sociālajam dienestam. Respondenti, kuri ir slikti informēti, uzticēšanos pauda ievērojami retāk (57% gadījumu). Iegūtie rezultāti ļauj apgalvot – jo augstāka ir iedzīvotāju informētība par pašvaldības sociālā dienesta darbu, jo lielāka ir uzticēšanās šai institūcijai.

- ✓ Nozīmīgākie neuzticēšanos veicinošie faktori:
 - Negatīva personiskā sadarbības pieredze vai atsauksmes.
 - Neinformētība, informācijas trūkums. Cilvēkiem raksturīga piesardzība, neuzticēšanās nepazīstamajam. Aptaujātie Latvijas iedzīvotāji, kuri ir slikti informēti par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām, uzticēšanos dienestam pauda ievērojami retāk (57% gadījumu) nekā respondenti, kuri ir labi informēti (80% gadījumu).
 - Priekšstati par birokrātiju, formālismu un neobjektīviem, negodīgiem kritērijiem palīdzības piešķiršanā. Pētījuma gaitā vairākkārt izskanēja kritiski viedokļi, ka sociālie dienesti bieži nav objektīvi izskatot palīdzības lūgumus, šķiro cilvēkus, ar formāliem iemesliem (piemēram, ar nelielu ienākumu neatbilstību noteiktajiem nosacījumiem) palīdzību atsaka, neiedziļinoties lietas būtībā. Šie priekšstati mazina vēlmi vērsties sociālajā dienestā un ticību, ka dienests grūtā brīdī palīdzēs.
- ✓ Sabiedrības uzticēšanās līmeni uzskatāmi apstiprina atbildes uz jautājumiem, vai cilvēki tic, ka sociālais dienests grūtā brīdī sniegs palīdzību. Vairākums (61%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju kopumā tic, ka, ja grūtā brīdī vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, sociālais dienests palīdzētu. Noraidoši šādu iespēju vērtēja katrs ceturtais (28%) aptaujas dalībnieks. Pētījuma rezultātu analīze atklāj, ka respondenti, kuri ir sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir labi informēti par sociālā dienesta darbu un kuri uzticas sociālajam dienestam, ievērojami biežāk tic, ka nebaltā dienā sociālais dienests sniegs gaidīto palīdzību, nekā tie iedzīvotāji, kuri nav sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir slikti informēti par sociālā dienesta darbu un kuri neuzticas sociālajam dienestam.
- ✓ Pēdējo divu gadu laikā vērsies vai sadarbojies ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk., neveiksmīgi) ir 18% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vai kāds no viņa ģimenes locekļiem (ar kuriem tiek dzīvots kopā) un salīdzinājumā ar 2022.g. ex-post pētījuma rezultātiem viņu skaits ir nedaudz pieaudzis (+2%), taču tas ir mazāks nekā 2017.g. ex-ante pētījumā (-5%). 2022.g. ex-post pētījumā salīdzinoši zemais rādītājs tika skaidrots ar Covid pandēmiju, kad iedzīvotāju iespējas vērsties pašvaldības sociālajā dienestā bija apgrūtinātas.
- ✓ Vēl 4% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju apsvēra iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarīja. Tātad kopumā 22% Latvijas iedzīvotāju ir pašvaldību sociālo dienestu esošie vai potenciālie klienti.
- ✓ Pašvaldību sociālos dienestus raksturo augsts darba novērtējums. Sociālā dienesta sniegtā palīdzība/ atbalsts apmierināja vairāk nekā trīs ceturtdaļas (81%) Latvijas iedzīvotāju, kuri paši vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies sociālajā dienestā. Kritisku viedokli (neapmierināti ar saņemtajiem sociālā dienesta pakalpojumiem) pārstāvēja 18% aptaujāto sociālā dienesta klientu. Jāatzīmē, ka kopš 2017.gada pašvaldību sociālo dienestu darba novērtējums faktiski nav mainījies.

- ✓ Respondenti, kuri nebija apmierināti ar sociālā dienesta sniegto atbalstu, šo vērtējumu visbiežāk pamatoja šādi - pārāk strikti nosacījumi palīdzības/ pabalsta saņemšanai (minēja 29% neapmierināto sociālā dienesta klientu), palīdzība tika atteikta (22%), neapmierinoša, slikta darbinieku attieksme (20%), liela birokrātija (19%).
- ✓ Pašvaldības sociālo dienestu klientu apmierinātība ar iestāžu darbinieku attieksmi risinot klienta jautājumu korelē ar kopējo apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem, atbalstu. Dominējošo daļu (85%) klientu apmierināja sociālā dienesta darbinieku attieksme (ieinteresētība, laipnība, atsaucība) risinot klienta jautājumu. Kritiski sociālo dienestu darbinieku attieksmi vērtēja 13% aptaujāto klientu.
- ✓ Dažādos Latvijas reģionos iegūto rezultātu analīze atklāj, ka nedaudz zemāka klientu apmierinātība, gan kopumā ar pašvaldības sociālā dienesta sniegto atbalstu, gan darbinieku attieksmi (ieinteresētība, laipnība, atsaucība), vērojama klientu vidū Rīgā un Rīgas reģionā.
- ✓ Rezultātu salīdzinājums ar iedzīvotāju apmierinātību ar sadarbības pieredzi ar valsts un pašvaldību iestādēm un ar pašvaldību sociālajiem dienestiem sniedz vēl vienu pozitīvu liecību sociālajiem dienestiem. Sadarbība ar pašvaldības sociālo dienestu kopumā tika vērtēta pozitīvāk nekā vispārējā sadarbības pieredze ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā. Ja pašvaldības sociālā dienesta darbs apmierināja 81% klientu, tad sadarbības pieredze ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā apmierināja vien 68% iedzīvotāju, kuriem šāda pieredze ir bijusi.
- ✓ Pašvaldību sociālo dienestu reputācijas vērtējums raksturojams kā drīzāk pozitīvs, vidējais tās vērtējums 10 punktu skalā sasniedza 6,4 punktus. Vairākums (56%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju pašvaldību sociālo dienestu reputāciju 10 punktu skalā vērtēja kā labu vai drīzāk labu (6-8 punkti). Kā teicamu (9-10 punkti) sociālo dienestu reputāciju vērtēja 10% respondentu. Kritisku vērtējumu (1-5 punkti) pārstāvēja 28% pētījuma dalībnieku.
- ✓ Iegūtie rezultāti par pašvaldību sociālo dienestu reputāciju uzskatāmi korelē ar sadarbības pieredzes, uzticēšanās un informētības rādītājiem. Iedzīvotāji, kuri ir sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir labi informēti par sociālā dienesta darbu un kuri uzticas sociālajam dienestam, sociālo dienestu reputāciju vērtēja ievērojami pozitīvāk nekā tie respondenti, kuri nav sadarbojušies ar sociālo dienestu, kuri ir slikti informēti par sociālā dienesta darbu un kuri neuzticas sociālajam dienestam. Dažādos plānošanas reģionos iegūtie rezultāti atklāj, ka pozitīvāk sociālo dienestu reputāciju vērtēja Latgales (vidējais vērtējums 10 punktu skalā 7,3 punkti), savukārt kritiskāk – Kurzemes (5,8 punkti) reģiona iedzīvotāji
- ✓ Salīdzinoši rezervētāku rezultātu ainu pētījums uzrāda sabiedrības informētības jautājumā. Katrs otrais (50%) aptaujātais Latvijas iedzīvotājs atzina, ka ir slikti informēti par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām. Kā kopumā labu savu informētību par sociālā dienestu vērtēja 42% respondentu. Acīmredzot, sabiedrības informētības paaugstināšana būtu viens no sociālā dienesta prioritāri veicamajiem uzdevumiem. Salīdzinoši vājāk informētās sociāli demogrāfiskās grupas ir iedzīvotāji vecumā līdz 35 gadiem, vīrieši, cittautieši.

- ✓ Pētījuma dalībnieki, kuri sociālajā dienestā vērsušies pēc savas iniciatīvas, informāciju par sociālā dienesta darbu šogad biežāk nekā 2017. un 2022.g. pētījumos ieguvuši no radiem, draugiem, paziņām (45%; +14% salīdzinājumā ar 2022.g.), medijiem (25%; +7%), citu iestāžu darbiniekiem (20%; +9%), kā arī sociālā dienesta mājas lapā (16%; +6%). Agrāk respondenti vairāk paļāvās uz saviem priekšstatiem, bez papildus informācijas no malas (šogad tādu bija 45%; -17% salīdzinājumā ar 2022.g.).
- ✓ Pētījuma rezultāti liecina, ka iedzīvotājiem visvairāk (minēja 12% respondentu) trūkst informācija par sociālā atbalsta saņemšanas nosacījumiem, kritērijiem, kurš uz šo palīdzību var pretendēt. Respondentiem bieži vien nav skaidrs uz kādu atbalstu var pretendēt tās vai citas sociālā dienesta mērķa grupas, piemēram, bezdarbnieki, pensionāri, bezpajumtnieki, jaunieši, nav līdz galam skaidrs, pie kādiem apstākļiem var pretendēt uz maznodrošinātā statusu un tml. Iespējams, ir cilvēki, kuri nezināšanas pēc nevēršas sociālajā dienestā, kaut gan viņi būtu tiesīgi pretendēt uz sociālo palīdzību. Nozīmīgs respondentu skaits (4%) pauda interesi vispār saņemt plašāku informācijas klāstu par sociālā dienesta darbību, kā arī pēc lielākas informācijas avotu izvēles, piemēram, nodrošināt ērtus informācijas ieguves kanālus iedzīvotājiem, kuri nelieto internetu .
- ✓ Kopumā Latvijas sabiedrības izpratne par pašvaldības sociālā dienesta funkcijām un mērķauditoriju nav būtiski mainījusies kopš 2017.g. Pozitīva dinamika vērojama sabiedrības attieksmē pret sociālā dienesta darbu nozīmi – šogad visi sociālā dienesta uzdevumi tika biežāk raksturoti kā svarīgi. Tas liecina, ka sabiedrības apziņā sociālā dienesta lomas nozīme pieaug (dienesta uzdevumi ir svarīgi gandrīz visiem iedzīvotājiem), paaugstinās izpratne par pašvaldību sociālo dienestu funkcijām.
- ✓ Runājot par sociālo pakalpojumu kvalitātes izmaiņām pašvaldībā pēdējo 5 gadu laikā, aptaujātie Latvijas iedzīvotāji visbiežāk (40% gadījumu) pauda viedokli, ka tā nav mainījusies. Kopējā tendence ir pozitīva, jo gandrīz trešdaļas (31%) respondentu skatījumā sociālo pakalpojumu kvalitāte pašvaldībā ir kopumā uzlabojusies, savukārt kritisku vērtējumu (pakalpojumu kvalitāte ir pasliktinājusies) pārstāvēja vien 8% pētījuma dalībnieku.

- Pētījuma rezultātu analīze norāda uz šādiem prioritāri pilnveidojamiem virzieniem sociālo dienestu darbā ar sabiedrību:
 - ✓ Turpināt izglītēt sabiedrību par sociālā dienesta darbu. Aktīvāk, plašāk, skaidrāk un strukturētā veidā sniegt informāciju par pieejamajiem pakalpojumiem un atbalsta iespējām. Pētījuma rezultāti apstiprina hipotēzi - jo augstāka ir iedzīvotāju informētība par institūciju, jo lielāka ir uzticēšanās tai. Labāk informētie respondenti visos pētījuma jautājumos attiecībā pret pašvaldības sociālo dienestu pauda pozitīvāku attieksmi nekā respondenti, kuri savu informētību raksturoja kā sliktu.
 - ✓ Prioritāri attīstāmā un pilnveidojamā tēma komunikācijā ar sabiedrību – plašāks un vieglāk uztverams skaidrojums par sociālā atbalsta saņemšanas nosacījumiem, kritērijiem, kurš uz šo palīdzību var pretendēt, katrai sociālā dienesta mērķa grupai (piemēram, bezdarbnieki, pensionāri, bezpajumtnieki, jaunieši, daudz bērnu ģimenes u.c.).
 - ✓ Komunikācijā ar sabiedrību vēlams sniegt dažādus konkrētus piemērus, aplūkot problēmas, kādas var rasties palīdzības lūdzējam. Nozīmīgai daļai sabiedrības ir grūti izprast daudzās sociālā atbalsta iespēju nianšes.
 - ✓ Nodrošināt ērtu piekļuvi informācijas avotiem par sociālā dienesta pakalpojumiem cilvēkiem, kuri nelieto internetu.
 - ✓ Pilnveidot dokumentu aprites procesu, mazināt priekšstatus par birokrātiju, sarežģītību, ilgumu.
 - ✓ Pievērst uzmanību atbalsta piešķiršanas objektivitātei, mazināt priekšstatus par neobjektivitāti, negodīgumu. Pētījuma gaitā vairākkārt izskanēja viedoklis, ka pabalsti tiek piešķirti ne tiem, kas tos būtu pelnījuši (piemēram, dzērājiem vai kādām dienestam pietuvinātām personām), bet gadījumos, kad tā būtu vajadzīga, tā tiek atteikta. Nodrošināt individuālāku pieeju palīdzības piešķiršanas izskatīšanā.
 - ✓ Pilnveidot sociālo dienestu darbinieku apkalpošanas kultūru un kompetenci, jo personiskā komunikācijas pieredze vai atsauksmes par darbiniekiem ir vieni no nozīmīgākajiem attieksmi un uzticēšanos veidojošiem faktoriem.

IV. SUMMARY AND PROPOSALS

- According to the results of the survey, the public generally has a positive image and perception of municipal social services. Comparison with the results of previous studies (2017 ex-ante and 2022 ex-post) also shows generally positive dynamics. The comparative results have not changed significantly since 2017, for the most part. This shows that the public image of the social services is rather monolithic and sedentary. The social service institution is characterized by relatively high public trust, performance, and service evaluation scores:
 - ✓ The name social services evokes mainly positive associations. Three quarters (73%) of the surveyed Latvian population named a positive association (the most important being support, help for the disabled/ low-income/ pensioners/ lonely people/ people in need). Negative associations with the name social service were expressed by 12% of the respondents. Most often they were connected with fear, humiliation, helplessness, deprivation, poverty, problems, sorrow, troubles.
 - ✓ Almost two thirds (63%) of the surveyed Latvian population trust the municipality's social services. A negative attitude was held by 19% of respondents. The 2022 ex-post survey shows almost identical results, indicating that the level of public trust in municipal social services has not changed significantly in the last 2 years. Relatively more often trust in municipal social services was expressed by the inhabitants of Latgale (74%) and Vidzeme (68%) regions, while a more reserved attitude was observed among the inhabitants of Kurzeme (50% trust) and Zemgale (59%) regions.
 - ✓ The results among social services clients are even more positive and have slightly improved compared to the 2022 survey. 81% (+3% compared to 2022) trust the municipal social services, while 17% (the result has not changed) of the surveyed clients do not trust them. This shows that the work of municipal social services is progressing and the quality of services is improving.
 - ✓ Positive testimonials about the work municipal social services are the most important trust-promoting factors. Every second person in Latvia who trusts a municipal social service based their trust on perceptions of the good and purposeful work of the service and their belief that they will also be helped in times of need.
 - ✓ A similar picture of results emerges for the groups of respondents based on the awareness criterion. Respondents who are well informed about the activities and functions of the municipality's social services trust the social services in the majority of cases (80%). Respondents who are poorly informed expressed trust significantly less often (57% of cases). The higher the level of awareness about the work of the municipal social service, the higher the level of trust in this institution.

- ✓ The most important factors contributing to a lack of trust:
 - Negative personal experience or feedback.
 - Uninformed, lack of information. People are characterized by caution, distrust of the unfamiliar. The survey respondents who are poorly informed about the activities and functions of the municipal social service expressed trust in the service significantly less often (57%) than the respondents who are well informed (80%).
 - Perceptions of bureaucracy, formalism, and biased, unfair criteria for granting assistance. During the research, critical opinions were repeatedly voiced that social services are often not impartial when considering requests for assistance, sort people, refuse assistance on formal grounds (e.g. low income does not meet the conditions), without looking into the merits of the case. These perceptions undermine the willingness to turn to social services and the belief that they will help in times of need.
- ✓ The level of public trust is demonstrated by the answers to the questions on whether people believe that the social services will help in times of need. The majority (61%) of the surveyed Latvian population in general believe that if they turned to the municipality's social services in a time of need, the social services would help. One in four (28%) of the respondents were negative about this possibility. The analysis of the survey results shows that respondents who have cooperated with the social service, who are well informed about the work of the social service and who trust the social service are significantly more likely to believe that the social service will provide the expected help on a non-white day than those who have not cooperated with the social service, who are poorly informed about the work of the social service and who do not trust the social service.
- ✓ In the last two years, 18% of surveyed Latvian residents or one of their family members (with whom they live) have applied or cooperated with the municipal social services (including unsuccessfully), and compared to the results of the 2022 ex-post study, the number has slightly increased (+2%), but it is less than in 2017. ex-ante study (-5%). In the 2022 ex-post study, the relatively low rate was explained by the Covid pandemic, when people had difficulties accessing the municipal social services.
- ✓ Another 4% of the surveyed Latvian population had considered contacting the local social services, but had not done so. Thus, 22% of the Latvian population are current or potential clients of municipal social services.
- ✓ Municipal social services are characterized by high work evaluation. More than three quarters (81%) of the Latvian population who have turned to a social service in the last two years, either themselves or their family members, were satisfied with the assistance/support provided by the social service. Critical opinion (dissatisfied with the services received from the social service) was expressed by 18% of the surveyed social service clients. It should be noted that the assessment of the work of municipal social services has remained virtually unchanged since 2017.

- ✓ Respondents who were not satisfied with the support provided by the social service most often justified this assessment in the following way: too strict conditions for receiving assistance/benefits (mentioned by 29% of dissatisfied social service clients), assistance was refused (22%), unsatisfactory, bad attitude of staff (20%), big bureaucracy (19%).
- ✓ The satisfaction of clients of municipal social services with the attitude of the staff in solving the client's issue correlates with the overall satisfaction with the services and support received. The majority of clients (85%) were satisfied with the attitude (interest, kindness, responsiveness) of the social service staff in solving the client's issue. The attitude of social services staff was viewed critically by 13% of the clients.
- ✓ The analysis of the results from different regions of Latvia reveals that the satisfaction of clients with the support provided by the municipal social services and the attitude of the staff (interest, kindness, responsiveness) is slightly lower among clients in Riga and the Riga region.
- ✓ The comparison of the results with the satisfaction of citizens with their experience of cooperation with national and municipal authorities and with municipal social services provides further positive evidence for social services. The overall experience of cooperation with the municipal social services was more positive than the overall experience of cooperation with state and municipal authorities over the last 2 years. While 81% of clients were satisfied with the work of the municipal social service, only 68% of those who had had such an experience in the last 2 years were satisfied with the experience of cooperation with state and municipal authorities.
- ✓ The reputation of municipal social services is rather positive, with an average score of 6.4 on a 10-point scale. The majority (56%) of the Latvian respondents rated the reputation of municipal social services as good or rather good (6-8 points) on a 10-point scale. The reputation of social services was rated as excellent (9-10 points) by 10% of respondents. A critical rating (1-5 points) was given by 28% of the survey participants.
- ✓ The results on the reputation of municipal social services correlate well with the indicators on experience of cooperation, trust, and awareness. Citizens who have cooperated with the social services, who are well informed about the work of the social services and who trust the social services had a significantly more positive perception of the reputation of the social services than respondents who have not cooperated with the social services, who are poorly informed about the work of the social services and who do not trust the social services. The results obtained in different planning regions show that the reputation of social services was assessed more positively by the inhabitants of Latgale region (average score 7.3 on a 10-point scale), and more critically by the inhabitants of Kurzeme region (5.8 points).
- ✓ The study shows a comparatively more reserved picture when it comes to public awareness. Every second (50%) of the surveyed Latvian population admitted that they are poorly informed about the activities and functions of the municipal social services. 42% of respondents rated their awareness of the social services as generally good. Evidently, raising public awareness should be one of the priority tasks of the social service. The socio-demographic groups that are relatively less well informed are people under 35, men and foreigners.

- ✓ This year, the participants who have turned to the social service on their own initiative have more often than in the 2017 and 2022 surveys obtained information about the work of the social service from relatives, friends, acquaintances (45%; +14% compared to 2022), the media (25%; +7%), employees of other institutions (20%; +9%), as well as the social service's website (16%; +6%). In the past, respondents relied more on their own perceptions, without additional information from outside (45% this year; -17% compared to 2022).
- ✓ The results of the survey show that the most lacking (mentioned by 12% of respondents) is information about the conditions for receiving social assistance, the criteria for who can qualify for this assistance. Respondents often do not understand what kind of support they or other target groups of the social services can qualify for, e.g. unemployed, pensioners, homeless, young people, it is not entirely clear under what circumstances one can qualify for the low-income status, etc. There may be people who do not turn to the social services out of ignorance, even though they may be eligible for social assistance. A significant number of respondents (4%) expressed an interest in receiving more information about the activities of the social services in general, as well as in having a wider choice of sources of information, for example to provide convenient channels for people who do not use the internet.
- ✓ Overall, the Latvian public's perception of the functions and target audience of the municipal social service has not changed significantly since 2017. A positive dynamic can be observed in the public's attitude towards the importance of the work of the social service - this year all tasks of the social service were more often described as important. This shows that the importance of the role of the social service is growing in the public consciousness (the tasks of the social service are important for almost all citizens), and the awareness of the functions of municipal social services is increasing.
- ✓ When it comes to changes in the quality of social services in the municipality over the last 5 years, the most frequent opinion of the surveyed Latvian population (40%) was that it has not changed. The overall trend is positive, as almost a third (31%) of the respondents believe that the quality of social services in the municipality has generally improved, while only 8% of the survey participants had a critical opinion (the quality of services has deteriorated).

- The analysis of the research results points to the following priority areas for improvement in the work of social services with society:
 - ✓ Continue to educate the public about social service work. Provide information about available services and support options in a more active, broader, clearer, and structured way. The results of the study confirm the hypothesis - the higher the citizens' awareness of the institution, the greater the trust in it. Better informed respondents expressed a more positive attitude towards the municipal social service in all research questions than respondents who described their awareness as poor.
 - ✓ A priority topic for development and improvement in communication with the public - a broader and easier to understand explanation of the conditions for receiving social assistance, the criteria for who is eligible for this assistance, for each target group of the social services (e.g. unemployed, pensioners, homeless, young people, families with many children, etc.).
 - ✓ When communicating with the public, it is advisable to give various concrete examples, to look at the problems that may arise for the person asking for help. For a significant part of society, it is difficult to understand the many nuances of social support options.
 - ✓ To provide easy access to sources of information on social services for people who do not use the internet.
 - ✓ Improve the paperwork process, reduce perceptions of bureaucracy, complexity, duration.
 - ✓ Focus on the objectivity of aid allocation, reduce perceptions of bias, unfairness. During the research, it was repeatedly expressed that benefits are not granted to those who deserve them (e.g. drunks or persons close to the service), but are denied in cases where they are needed. Ensure a more personalized approach to the consideration of assistance.
 - ✓ Improve the service culture and competence of social services staff, as personal communication experiences or feedback on staff are among the most important factors in building attitudes and trust.

V. APTAUJAS ANKETA

IEVADS:

Sveicināti! Tirgus un sociālo pētījumu centrs "Latvijas Fakti" regulāri veic sabiedriskās domas aptaujas par visdažādākajiem jautājumiem. Šī aptauja ir veltīta jautājumiem, kas skar pašvaldību sociālo dienestu darbu. Jūs šai aptaujai esat izraudzīts pilnīgi nejauši, gluži kā loterijā, un esat viens no daudziem cilvēkiem, kurus mēs intervējam visā Latvijā. Aptauja notiek pilnīgi konfidenciāli, un tomēr Jūs varat izvēlēties piedalīties tajā vai nē. Aptaujas dalībnieku sniegtās atbildes tiks izmantotas vienīgi apkopotā veidā un mēs Jums garantējam pilnīgu atbilžu anonimitāti.

Q1. Kas pirmais Jums nāk prātā, kādas asociācijas rodas, kad dzirdat nosaukumu sociālais dienests? Lūdzu nosauciet tās PIERAKSTĪT

Q2. Lūdzu, novērtējiet, cik, Jūsaprāt, ir svarīgi, lai Jūsu pašvaldība veic šādus uzdevumus? RĀDĪT KARTIŅU Q2. NOLASĪT PA VIENAM KATRU IZTEIKUMU. ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KATRĀ RINDINĀ.

	Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Pilnīgi nesvarīgi	[NELASĪT] Nezinu
1. Sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi, un palīdz risināt savstarpējo attiecību un uzvedības problēmas	1	2	3	4	8
2. Sniedz atbalstu aizbildņiem un audžuģimenēm, kuri ņem savā aprūpē bāreņus un bez vecāku gādības palikušus bērnus	1	2	3	4	8
3. Koordinē algoto pagaidu sabiedrisko darbu izpildi Uzmanību intervētājam! Ja nepieciešams, nolasīt: "Algoti pagaidu sabiedriskie darbi" ir aktīvais nodarbinātības pasākums Nodarbinātības valsts aģentūrā reģistrētām personām, darba iemaņu iegūšanai un uzturēšanai, veicot sociāla labuma darbus. Algotos pagaidu darbus īsteno pašvaldībās, biedrībās vai nodibinājumos bez nolūka gūt peļņu.	1	2	3	4	8
4. Motivē cilvēkus meklēt darbu un pašiem uzlabot savu materiālo situāciju	1	2	3	4	8
5. Sniedz atbalstu cilvēkiem ar atkarībām un viņu ģimenes locekļiem	1	2	3	4	8
6. Palīdz cilvēkiem (piemēram, jauniešiem, jaunajām ģimenēm, bijušajiem ieslodzītajiem) iegūt patstāvīgai dzīvei nepieciešamās iemaņas (aprūpēt sevi, plānot budžetu u.tml.)	1	2	3	4	8
7. Nodrošina vecu cilvēku un personu ar invaliditāti aprūpi mājās (t.sk. „drošības poga”, asistents, tehniskie palīgīdzekļi, transports u.tml.) Uzmanību intervētājam! Ja nepieciešams, nolasīt: "Drošības poga" ir sociālā atbalsta pakalpojums, kurš nodrošina iespēju kādas nelaimes gadījumā nekavējoties sazināties ar zvanu centru un lūgt pēc palīdzības.	1	2	3	4	8
8. Piešķir pabalstus iedzīvotājiem	1	2	3	4	8
9. Nodrošina zupas virtuves, pārtikas paku izdali, brīvpusdienas bērniem u.tml.	1	2	3	4	8
10. Nodrošina dienas aprūpes centru darbību nelabvēlīgos apstākļos esošiem bērniem un pusaudžiem, personām ar invaliditāti un pensionāriem	1	2	3	4	8
11. Nodrošina patversmju un nakts patversmju darbu	1	2	3	4	8
12. Nodrošina pansionātus, sociālos dzīvokļus u.tml.	1	2	3	4	8
13. Nodrošina krīzes centru, krīzes tālruņu un uzticības tālruņu pakalpojumus	1	2	3	4	8
14. Iesaista iedzīvotājus sabiedriskajās aktivitātēs	1	2	3	4	8

15. Nodrošina pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem (piemēram, grupu dzīvokļi, specializētās darbnīcas u.tml.) Uzmanību intervētājam! Ja nepieciešams, nolasīt: "Grupu dzīvoklis" ir vieta, kur cilvēki ar garīga rakstura traucējumiem un 2. grupas invaliditāti dzīvo un apgūst patstāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes un iemaņas. "Specializētās darbnīcas" ir sociālās rehabilitācijas pakalpojums, kur speciāli pielāgotā darba telpā ar speciālistu atbalstu tiek veicinātas personu ar funkcionāliem traucējumiem darbības un nodarbinātībai nepieciešamās prasmes, kā arī attīstītas viņu sociālās un funkcionēšanas prasmes.	1	2	3	4	8
16. Sniedz atbalstu no vardarbības cietušām personām	1	2	3	4	8

Q3. Kādas iedzīvotāju grupas, Jūsaprāt, šobrīd ir Jūsu pašvaldības sociālā dienesta klienti?
NETEIKT PRIEKŠĀ, ATZĪMĒT RESPONDENTA SPONTĀNĀS ATBILDES TABULĀ.

Q3.1. Nosauciet, lūdzu, kas, pirmkārt, ir pašvaldības sociālā dienesta klienti? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KOLONNĀ Q3.1.

Q3.2. Kas, otrkārt, ir sociālā dienesta klienti? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KOLONNĀ Q3.2.

Q3.3. Kas, treškārt, ir sociālā dienesta klienti? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KOLONNĀ Q3.3.

Q3.4. Un kādas iedzīvotāju grupas vēl ir sociālā dienesta klienti? ATZĪMĒT PĀRĒJĀS ATBILDES KOLONNĀ Q3.4.

	Q3.1. Pirmā atbilde	Q3.2. Otrā atbilde	Q3.3. Trešā atbilde	Q3.4. Pārējās atbilde
Trūcīgi un/vai maznodrošināti cilvēki	1	1	1	1
Ģimenes ar bērniem, kurās ir nelabvēlīgi apstākļi	2	2	2	2
Jaunās ģimenes/ māmiņas	3	3	3	3
Daudzbērnu ģimenes	4	4	4	4
Bāreņi un bez vecāku apgādības palikušie bērni	5	5	5	5
Audzģimenes un aizbildņi	6	6	6	6
Jaunieši	7	7	7	7
Bijušie ieslodzītie un viņu ģimenes locekļi	8	8	8	8
Pirmspensijas vecuma cilvēki	9	9	9	9
Pensijas vecuma cilvēki	10	10	10	10
Invalīdi (personas ar invaliditāti)	11	11	11	11
Personas ar garīga rakstura traucējumiem	12	12	12	12
Ilgstošie bezdarbnieki	13	13	13	13
Bezpajumtnieki (bomži)	14	14	14	14
Bēgļi un patvēruma meklētāji	15	15	15	15
Personas ar atkarībām no alkohola, narkotikām, datorspēlēm u.tml.	16	16	16	16
Vardarbībā cietušas personas	17	17	17	17
Varmākas	18	18	18	18
Cilvēktirdzniecības upuri	19	19	19	19
Čigāni (romi)	20	20	20	20
Cita atbilde (PIERAKSTĪT) _____	21			
Cita atbilde (PIERAKSTĪT) _____		21		
Cita atbilde (PIERAKSTĪT) _____			21	
Cita atbilde (PIERAKSTĪT) _____				21
Nezina/ NA	99	99	99	99

Q4. Gadījumā, ja būtu nepieciešamība, kurās situācijās personīgi Jūs vērstos pašvaldības sociālajā dienestā?

LASĪT UN ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES.

Nepietiekami iztikas līdzekļi	1
Bezdarbs un darbavietu trūkums	2
Problēmas ar bērnu uzvedību	3
Alkohola, narkotiku, azartspēļu, datorspēļu u.c. atkarības	4
Vardarbība ģimenē	5
Nelaiemes gadījums, kad vajadzīga palīdzība	6
Nepietiekamas patstāvīgai dzīvei nepieciešamās prasmes	7
Nepieciešams atbalsts veco ļaužu un personu ar invaliditāti aprūpei	8
Nepieciešams atbalsts bērnu pieskatīšanai un brīvā laika pavadīšanai	9
Nepieciešams atbalsts brīvā laika pavadīšanai veciem cilvēkiem un personām ar invaliditāti	10
Cita atbilde (PIERAKSTĪT)	11
Nevienā no šīm situācijām	12
Nevērstos nekad	13
Nav atbildes [NELASĪT]	99

Q5. Vai pēdējo divu gadu laikā Jūs vai kāds no Jūsu ģimenes locekļiem (tie, kas dzīvo kopā ar Jums) esat vērsies vai sadarbojies ar pašvaldības sociālo dienestu (t.sk., neveiksmīgi)?

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Uzmanību intervētājam: ja nepieciešams, uzsvērt, ka kā privāta persona, nevis iestādes/ organizācijas pārstāvis.

Jā	1	⇒ JAUTĀT Q6.-Q12.
Nē	2	⇒ PĀRIET PIE Q13.

Q6. Kurš tieši pēdējo divu gadu laikā vērsās vai sadarbojās ar pašvaldības sociālo dienestu? Vai tas bijāt ... ? ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES

Jūs pats	1
Jūsu ģimenes locekļi	2

Q7. Kādā jautājumā Jūs vai kāds no Jūsu ģimenes locekļiem vērsāties vai sadarbojāties ar sociālo dienestu?

RĀDĪT KARTIŅU Q7. IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai	1
Pabalsta saņemšanai	2
Pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai	3
Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana	4
Asistenta, „drošības pogas”, transporta pakalpojuma saņemšana	5
Ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšana (nesaskaņas, draudi, fiziska ietekmēšana u.tml.)	6
Bērnu uzvedības problēmu risināšana	7
Palīdzības saņemšana bezdarba situācijā	8
Palīdzības saņemšana atkarību (alkoholisms, narkomānija utml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem	9
Krīzes centra pakalpojumu saņemšana	10
Piedalīšanās seminārā, lekcijā u.tml., ko organizē sociālais dienests	11
Cita atbilde (PIERAKSTĪT)	12
Grūti pateikt, nav atbildes [NEPIEDĀVĀT]	99

JA AR SOCIĀLO DIENESTU SADARBOJĀS PATS RESPONDENTS (Q6=1) JAUTĀT Q8, PĀRĒJIEM PĀRIET PIE Q10.

Q8. Vai Jūs vērsāties vai sadarbojāties ar sociālo dienestu ... ? ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES

Pēc savas iniciatīvas	1	⇒ JAUTĀT Q9.
Pēc citu personu iniciatīvas/ nosūtījuma	2	⇒ PĀRIET PIE Q10.

Q9. Kur Jūs ieguvāt informāciju par iespēju vērsties vai sadarboties ar pašvaldības sociālo dienestu?

RĀDĪT KARTIŅU Q9. IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Pats domāju, ka manā situācijā ir jāvērstas sociālajā dienestā	1
Izlasīju sociālā dienesta mājas lapā	2
Izlasīju laikrakstā vai dzirdēju pa radio, televīzijā	3
Redzēju informāciju/ bukletu citā iestādē	4
Redzēju reklāmu uz ielas	5
Ieteica kādas citas iestādes darbinieks	6
Ieteica radi, draugi vai paziņas	7
Cita atbilde (PIERAKSTĪT)	8
Grūti pateikt, nav atbildes [NEPIEDĀVĀT]	99

Q10. Cik lielā mērā Jūs apmierināja pašvaldības sociālā dienesta darbinieku attieksme (ieinteresētība, laipnība, atsaucība) risinot Jūsu/ Jūsu ģimenes jautājumu?

LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Pilnībā apmierināja	1
Drīzāk apmierināja	2
Drīzāk neapmierināja	3
Pilnīgi neapmierināja	4
Grūti pateikt/ NA (NELASĪT)	8

Q11. Kopumā, cik apmierināts/-a Jūs esat ar sociālā dienesta palīdzību/ atbalstu Jūsu/ Jūsu ģimenes situācijā?

LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Pilnīgi apmierināts/-a	1	⇒ PĀRIET PIE Q16.
Drīzāk apmierināts/-a	2	⇒ PĀRIET PIE Q16.
Drīzāk neapmierināts/-a	3	⇒ JAUTĀT Q12.
Pilnīgi neapmierināts/-a	4	⇒ JAUTĀT Q12.
Grūti pateikt/ NA (NELASĪT)	8	⇒ PĀRIET PIE Q16.

Q12. Lūdzu precizējiet, kas tieši Jūs neapmierināja?

PIERAKSTĪT _____

Q13. JAUTĀT RESPONDENTIEM, KURI PĒDĒJO DIVU GADU LAIKĀ NAV SADARBOJUŠIES AR SOCIĀLO DIENESTU (Q5=2)

Q13. Vai pēdējo divu gadu laikā Jums vai Jūsu ģimenes locekļiem ir bijusi situācija, kad apsvērāt iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, bet to neizdarījāt? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Jā	1	⇒ JAUTĀT Q14.
Nē	2	⇒ PĀRIET PIE Q16.

Q14. Kādā jautājumā Jūs vai kāds no Jūsu ģimenes locekļiem apsvērāt iespēju vērsties pašvaldības sociālajā dienestā? RĀDĪT KARTIŅU Q14. IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Dokumentu iesniegšana trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai	1
Pabalsta saņemšanai	2
Pārtikas pakas, brīvpusdienu bērniem u.tml. saņemšanai	3
Veca cilvēka vai personas ar invaliditāti aprūpes mājās saņemšana	4
Asistenta, „drošības pogas”, transporta pakalpojuma saņemšana	5
Ģimenes savstarpējo attiecību problēmu risināšana (nesaskaņas, draudi, fiziska ietekmēšana u.tml.)	6
Bērnu uzvedības problēmu risināšana	7
Palīdzības saņemšana bezdarba situācijā	8
Palīdzības saņemšana atkarību (alkoholisms, narkomānija utml.) problēmu risināšanā sev vai ģimenes locekļiem	9
Krīzes centra pakalpojumu saņemšana	10
Piedalīšanās seminārā, lekcijā u.tml., ko organizē sociālais dienests	11
Cita atbilde (PIERAKSTĪT) _____	12
Grūti pateikt, nav atbildes [NEPIEDĀVĀT]	99

Q15. Kāpēc Jūs vai Jūsu ģimenes locekļi nevērsāties pašvaldības sociālajā dienestā? RĀDĪT KARTIŅU Q13. ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES

Bija kauns, neērti vērsties pēc palīdzības	1
Nezinu, vai pienākas šāda palīdzība	2
Nezinu, kur vērsties pēc palīdzības	3
Sociālais dienests nevar atrisināt manas/ manas ģimenes problēmas	4
Pārāk sarežģīta palīdzības saņemšanas procedūra	5
Nepatīk sociālā dienesta darbinieku attieksme	6
Grūti nokļūt pašvaldības sociālajā dienestā	7
Esmu deklarēts citā pašvaldībā	8
Cita atbilde (PIERAKSTĪT) _____	9
Grūti pateikt, nav atbildes [NEPIEDĀVĀT]	99

JAUTĀT VISIEM

Q16. Sakiet, lūdzu, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties pašvaldības sociālajam dienestam – pilnībā uzticiaties, drīzāk uzticiaties, drīzāk neuzticiaties vai nemaz neuzticiaties?

Pilnībā uzticas	1
Drīzāk uzticas	2
Drīzāk neuzticas	3
Nemaz neuzticas	4
Grūti pateikt/ NA (NELASĪT)	8

Q17. UZDOT TIEM, KURI SNIEDZA NOTEIKTU ATBILDI Q16. (ATZĪMĒTS KODS 1-4.)

Q17. Kāpēc Jūs ... (ATBILDE NO JAUTĀJUMA Q16.) pašvaldības sociālajam dienestam? Lūdzu paskaidrojiet savu viedokli DETALIZĒTI PIERAKSTĪT.

_____ | | | |
Grūti pateikt 99

Q18. Balstoties uz Jūsu pieredzi un visu informāciju, ko esat dzirdējis/-usi, redzējis/-usi un lasījis/-usi, kāda, Jūsaprāt, ir sociālā dienesta reputācija kopumā? Vērtējumam lūdzu izmantojiet 10 punktu skalu, kur 1 nozīmē - “ļoti slikta” reputācija, bet 10 nozīmē, ka reputācija ir “teicama”.

VIENA ATBILDE

Ja nepieciešams paskaidrot reputācijas jēdzienu respondentam – tas ir priekšstatu kopums, kas ietver personīgo pieredzi un publiskajā telpā izskanējušo informāciju par pašvaldības sociālā dienesta darbu, tā rezultātiem, nozīmīgumu un ietekmi, darbinieku kompetenci, attieksmi, godīgumu, uzticamību.

Ļoti slikta										Teicama		Grūti pateikt/ NA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

Q19. Cik lielā mērā Jūs ticat vai neticat, ka, ja Jūs grūtā brīdī vērstos pašvaldības sociālajā dienestā, sociālais dienests Jums palīdzētu? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Lielā mērā ticu	1
Drīzāk ticu	2
Drīzāk neticu	3
Nemaz neticu	4
Grūti pateikt/ NA (NELASĪT)	8

Q20. Sakiet, lūdzu, kā Jūs kopumā vērtētu savu sadarbības pieredzi ar valsts un pašvaldību iestādēm pēdējo 2 gadu laikā? Vai Jūs teiktu, ka tā Jūs esat – pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai pilnīgi neapmierināts? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Pilnīgi apmierināts/-a	1
Drīzāk apmierināts/-a	2
Drīzāk neapmierināts/-a	3
Pilnīgi neapmierināts/-a	4
Grūti pateikt/ NA (NELASĪT)	8
Nav bijusi sadarbības pieredze ar valsts vai pašvaldības iestādēm pēdējo 2 gadu laikā (NELASĪT)	9

Q21. Kā Jūs kopumā novērtētu savu informētību par pašvaldības sociālā dienesta darbību un funkcijām?

Labi informēts	1
Drīzāk labi informēts	2
Drīzāk slikti informēts	3
Slikti informēts	4
Grūti pateikt/ NA (NELASĪT)	8

Q22. Balstoties uz Jūsu pieredzi un informāciju, ko esat dzirdējis/-usi, redzējis/-usi un lasījis/-usi, kā, pēc Jūsu domām, pēdējo 5 gadu laikā ir mainījusies sociālo pakalpojumu kvalitāte Jūsu pašvaldībā? Jūsaprāt, tā ir ... ?

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Lielā mērā uzlabojusies.....	1
Nedaudz uzlabojusies	2
Palikusi nemainīga	3
Nedaudz pasliktinājusies	4
Lielā mērā pasliktinājusies	5
Nezin/ NA	98

Q23. Vai ir kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos uzzināt par pašvaldības sociālā dienesta darbību vai funkcijām?

PIERAKSTĪT _____

Q24. Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par pašvaldības sociālā dienesta darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?

PIERAKSTĪT _____

DEMOGRĀFIJA

D1. Dzimums Vīrietis...1 Sieviete...2

D2. Vecums _____ gadi

D3. Jūsu izglītība?	Pamatizglītība, nepabeigta vidējā1
	Vidējā vispārizglītojošā, vidējā profesionālā, nepabeigta augstākā2
	Augstākā izglītība.....3

D.4. VAI JŪS PAŠREIZ STRĀDĀJAT?	D.4.1. Vai savā pamatdarbā strādājat:
JĀ1 => JAUTĀT D.4.1. NĒ.....2 => PĀRIET PIE D.4.3	Pilna laika darba dienu 1 Daļēja/nepilna laika darba dienu (uz pusslodzi u.tml.) 2

D.4.3. Jūs atzīmējāt, ka pašlaik nestrādājat. Kāds ir Jūsu statuss?	Vecuma pensijas, invaliditātes pensijas vai pabalsta saņēmējs1
	Skolēns, students2
	Mājsaimniece, bērna kopšanas atvaļinājumā3
	Bezdarbnieks, īslaicīgi nestrādā4

D5. Kāda ir jūsu nacionalitāte / tautība?	Latvietis 1 Krievs..... 2 Cita 3
--	--

D6. Cik cilvēku (ieskaitot Jūs) dzīvo Jūsu ģimenē (ar kuriem Jums ir kopēja saimniecība)?
PIERAKSTĪT _____

D7. Cik bērnu vecumā līdz 15 gadiem (neieskaitot) ir Jūsu ģimenē (dzīvo kopā ar Jums)?
PIERAKSTĪT _____

D8. Vidējais ienākums uz vienu Jūsu ģimenes locekli iepriekšējā mēnesī? Jums jāaskaita visu ģimenes locekļu reālie ienākumi un summa jāizdala ar ģimenes locekļu skaitu.	_____ EUR uz vienu ģimenes locekli
---	--

PALDIES PAR ATSAUCĪBU!