
**Ministru komitejas Ieteikums dalībvalstīm CM/Rec(2011)12
par bērnu tiesībām un bērniem un ģimenēm piemērotiem sociālajiem pakalpojumiem**

*(Pieņēmusi Ministru komiteja ministru vietnieku
1126. sanāsmē 2011. gada 16. novembrī)*

Ministru komiteja saskaņā ar Eiropas Padomes statūtu 15. panta b) punkta noteikumiem,

ņemot vērā to, ka Eiropas Padomes mērķis ir panākt tās dalībvalstu lielāku vienotību, *inter alia* veicinot kopīgu noteikumu pieņemšanu,

atgādinot, ka bērni ir personas, kurām ir tiesības, tostarp tiesības uz aizsardzību un līdzdalību, paust savu viedokli, tapt uzklausītiem un ņemtiem vērā,

paturot prātā juridiskos dokumentus, kuros minētas bērnu tiesības, jo īpaši Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvenciju par bērna tiesībām, Cilvēktiesību un pamatbrīvību aizsardzības konvenciju (ELS Nr. 5), kas aizsargā ikviena cilvēka, arī bērnu, tiesības, Eiropas Sociālo hartu (ELS Nr. 35) un Eiropas Sociālo hartu (pārskatīto redakciju) (ELS Nr. 163), Eiropas Konvenciju par bērna tiesību īstenošanu (ELS Nr. 160), Konvenciju par saskarsmi ar bērniem (ELS Nr. 192), Eiropas Konvenciju par bērnu adopciju (pārskatīto redakciju) (EPLS Nr. 202), Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām un Konvenciju par bērnu aizsardzību pret seksuālo izmantošanu un seksuālo vardarbību (EPLS Nr. 2010),

ņemot vērā šādus Ministru komitejas ieteikumus dalībvalstīm: Ieteikumu Rec(87)20 par sabiedrības attieksmi pret nepilngadīgo noziedzību, Ieteikumu Rec(98)8 par bērnu līdzdalību ģimenes un sabiedriskajā dzīvē, Ieteikumu Rec(2003)19 par sociālo tiesību pieejamības uzlabošanu, Ieteikumu Rec(2005)5 par to bērnu tiesībām, kuri dzīvo bērnu aprūpes iestādēs, Ieteikumu Rec(2006)5 par Eiropas Padomes rīcības plānu personu ar invaliditāti tiesību un pilnīgas līdzdalības sabiedrībā veicināšanai: personu ar invaliditāti dzīves kvalitātes uzlabošana Eiropā 2006.–2015. gadā, Ieteikumu Rec(2006)19 par politiku, kuras mērķis ir atbalstīt vecāku labi veiktu aprūpi, Ieteikumu CM/Rec(2009)10 par integrētām valsts stratēģijām bērnu aizsardzībai pret vardarbību, Ieteikumu CM/Rec(2009)9 par tādu bērnu un jauniešu izglītību un sociālo iekļaušanu, kuriem ir autiskā spektra traucējumi, Ieteikumu CM/Rec(2010)2 par bērnu ar invaliditāti aprūpes deinstitucionalizāciju un dzīvi sabiedrībā, kā arī 2010. gada Ministru komitejas Pamatnostādnes par bērniem piemērotu tieslietu sistēmu un 2011. gada Ministru komitejas Pamatnostādnes par bērniem piemērotu veselības aprūpi,

atsaucot atmiņā šādus parlamentārās asamblejas ieteikumus: Ieteikumu 1121 (1990) par bērnu tiesībām, Ieteikumu 1501 (2001) par vecāku un pedagogu pienākumiem bērnu izglītības jomā, Ieteikumu 1703 (2005) par tādu bērnu aizsardzību un atbalstu, kas nav kopā ar savām ģimenēm un meklē patvērumu, Ieteikumu 1666 (2004) par aizliegumu izmantot miesas sodu pret bērniem visā Eiropā, Ieteikumu 1778 (2007) par visa veida vardarbības, izmantošanas un ļaunprātīgas izmantošanas izskaušanu pret cietušajiem bērniem, Ieteikumu 1864 (2009) par bērnu līdzdalības veicināšanu ar sevi saistītu lēmumu pieņemšanā, Ieteikumu 1905 (2010) par bērniem, kas ir liecinieki vardarbībai ģimenē, Ieteikumu 1939 (2010) par steidzamu rīcību attiecībā uz bērniem, kas palikuši bez vecāku aprūpes, un Ieteikumu 1934 (2010) par tādu bērnu pilnīgu aizsardzību, kas kļuvuši par vardarbības upuriem iestādēs,

paturot prātā 2010. gada Jauno sociālās kohēzijas politikas stratēģiju un Eiropas Padomes rīcības plānu sociālās kohēzijas jomā, kuros ir uzsvērts, ka ģimeņu un bērnu labklājība un

neatkarība ir kritiski svarīga viņu dzīves kvalitātei un pārliecinātībai nākotnē, un kuros dalībvalstis ir aicinātas nodrošināt, lai neaizsargātajām cilvēku grupām būtu pieejami sociālie un finanšu pakalpojumi, un kuros turklāt ir uzsvērts, ka bērnu un jauniešu līdzdalības tiesības ir pamattiesības un pamatelements sabiedrības nākotnei un ka jāveic attiecīgo pakalpojumu nodrošināšana un pielāgošana atbilstoši bērna tiesībām, kuram jānodrošina iespēja attīstīties drošā, nevardarbīgā un atbalstošā vidē,

atsaucot atmiņā noslēguma ziņojumu, ko pieņēma Eiropas ģimenes lietu ministru konferencē Vīnē 2009. gada jūnijā, kurā ir uzsvērts, ka, pieņemot jebkuru politikas nostādni vai lēmumu, kas attiecas uz bērniem, jāievēro bērna tiesības un bērna intereses,

norādot uz Eiropas Padomes programmu “Veidojot Eiropu bērniem un kopā ar tiem”, šīs programmas stratēģiju 2009.–2011. gadam un nākotnes stratēģiju bērna tiesību jomā 2012.–2015. gadam,

ņemot vērā 2003. gada ziņojumu “Pieaugušo un bērnu ar invaliditāti aizsardzība pret ļaunprātīgu izmantošanu” un 2007. gada ziņojumus “Integrēti sociālie pakalpojumi Eiropā” un “Lietotāju iesaistīšana personīgo sociālo pakalpojumu sniegšanā”, kas sagatavoti Eiropas Sociālās kohēzijas komitejas (ESKK) paspārnē,

iesaka dalībvalstu valdībām

ņemt vērā šīm pamatnostādnēm pievienotos ieteikumus, kas ir praktisks rīks savu bērniem un ģimenēm paredzēto sociālo pakalpojumu sistēmu pielāgošanai bērna īpašajām tiesībām, interesēm un vajadzībām, un identificēt praktiskos līdzekļus esošo trūkumu novēršanai sociālo pakalpojumu sniegšanas jomā;

mudina dalībvalstis

a) pārskatīt valsts tiesību aktus, politikas nostādnes un prakses, lai nodrošinātu šā ieteikuma īstenošanai nepieciešamās reformas;

b) ja tas vēl nav izdarīts, cik drīz vien iespējams, ratificēt attiecīgās Eiropas Padomes konvencijas par bērna tiesībām;

c) veicināt sadarbību bērniem un ģimenēm piemērotu sociālo pakalpojumu jomā, tostarp saistībā ar izpēti un labas prakses apmaiņu gan valsts, gan starptautiskā mērogā;

d) nodrošināt, lai atsevišķos gadījumos, kad ir apdraudēti bērni, kas pārvietojas no vienas valsts uz citu, sociālie dienesti sadarbotos pāri robežām;

e) izplatīt šā ieteikuma saturu bērniem saprotamā valodā un veidā;

f) veicināt dialogu gan ar ieinteresētajām pusēm, gan ar sabiedrību par to, kādus rezultātus un kopējo apmierinātību var panākt, nodrošinot sociālo pakalpojumu piemērotību bērniem un ģimenēm;

aicina dalībvalstis nodrošināt šā ieteikuma plašu izplatīšanu atbildīgajām iestādēm vai iestādēm, kuru darbs ir citādi saistīts ar bērnu tiesībām sociālo pakalpojumu sniegšanas jomā, kā arī pakalpojumu sniedzējiem un grupām, kas pārstāv bērnu un ģimeņu vai citu ieinteresēto personu intereses.

Pamatnostādnes

I. Darbības joma un definīcijas

1. Ieteikumā aplūkotas bērnu tiesības saistībā ar sociālo pakalpojumu plānošanu, sniegšanu un izvērtēšanu, kas jāpielāgo bērnu un ģimeņu vajadzībām. Tā pamatā ir princips, ka jāievēro bērna intereses un bērna tiesības uz nodrošinājumu, līdzdalību un aizsardzību.

2. Ieteikums bez diskriminācijas attiecas uz visiem bērniem neatkarīgi no situācijas, spējām un iemesla, kāpēc tie nonākuši sociālajos dienestos, kā arī attiecas uz visiem sociālo dienestu lēmumiem, kas tiešā vai netiešā veidā skar bērnu dzīvi.

3. Ieteikuma mērķis ir nodrošināt, lai sociālie pakalpojumi tiek sniegti, izvērtējot katra konkrētā bērna vajadzības un apstākļus, un ņemt vērā paša bērna viedokli atbilstoši bērna vecumam, brieduma pakāpei un spējām.

II. Definīcijas

Šajā ieteikumā par bērna tiesībām un bērnam un ģimenei piemērotiem sociālajiem pakalpojumiem (turpmāk tekstā — “ieteikums”) turpmāk minētajiem terminiem ir norādītās nozīmes:

- 1) “bērns” ir ikviena persona, kas jaunāka par 18 gadiem;
- 2) “vecāks” ir persona(-as), kas pilda vecāku pienākumus saskaņā ar valsts tiesību aktiem. Gadījumos, ja nav viena vai abu vecāku vai tiem vairs nav vecāku tiesību, šī persona var būt aizbildnis – iecelts likumīgais pārstāvis – vai bērna tiešais aprūpētājs;
- 3) “sociālie pakalpojumi” ir iekļaujoši pakalpojumi, kas atbilst vispārējām sociālajām vajadzībām, kā arī personīgi sociālie pakalpojumi, ko sniedz publiskas vai privātas organizācijas. Pirmie minētie pakalpojumi ir standartizēti, vispārēji pakalpojumi, ko sniedz kādas noteiktas kategorijas personām, turpretī personīgie sociālie pakalpojumi ir atkarīgi no konkrētajām pakalpojuma saņēmēju vajadzībām;
- 4) “sociālie pakalpojumi bērniem un ģimenēm” ir pasākumu un darbību kopums, kas atbilst bērna un/vai ģimenes vispārējām vai individuālām vajadzībām. Tie ir izstrādāti tā, lai atbilstu dažādām bērnu un ģimeņu vispārējām vajadzībām, un specializētus un intensīvus sociālos pakalpojumus nodrošina dažādos līmeņos;
- 5) “bērnam piemēroti sociālie pakalpojumi” ir tādi sociālie pakalpojumi, kas tiek sniegti, ievērojot, aizsargājot un īstenojot katra bērna tiesības, tostarp tiesības uz nodrošinājumu, līdzdalību un aizsardzību, un bērna interešu principu.

III. Pamatprincipi

Šā ieteikuma pamatā ir esošie principi, kas noteikti preambulā minētajos instrumentos. Šie principi ir sīkāk izstrādāti turpmākajos punktos un piemērojami visām šā ieteikuma nodaļām.

A. Sociālo pakalpojumu sniegšana, rūpējoties par bērna interesēm

1. Sociālie pakalpojumi bērniem un ģimenēm jānosaka saskaņā ar mērķi galveno uzmanību veltīt rūpēm par bērna interesēm.

2. Paturot prātā, ka vecākiem ir galvenā atbildība par bērna audzināšanu un attīstību, ar sociālo pakalpojumu palīdzību jārada atbalstoša vide bērnam, nodrošinot atbilstošu pakalpojumu līmeni un dažādību un resursus, kas nepieciešami pienācīgai vecāku veiktai aprūpei un šādas aprūpes prasmju palielināšanai.

3. Bērniem un ģimenēm paredzēto sociālo pakalpojumu mērķim jābūt pilnīgai bērna potenciālo spēju attīstīšanai, un tie jāsniedz, atzīstot bērna vajadzību saņemt pārtiku, tikt atzītam, iegūt spējas un tikt audzinātam organizētā veidā. Sociālajiem dienestiem jānodrošina pienācīga atbilde un kvalitatīva mijiedarbība ar bērniem un ģimenēm, tostarp

- a) bērna un viņa ģimenes cieņas ievērošana, respektīvi, jāattiecas pret bērniem ar rūpēm, delikāti, taisnīgi un ar cieņu;
- b) aizsardzība pret diskrimināciju jebkāda iemesla dēļ, piemēram, dzimuma, vecuma, invaliditātes, sociālā statusa, finansiālās situācijas, etniskās piederības, rases, ādas krāsas, dzimšanas vietas, īpašumu, valodas, reliģiskās piederības, politisko vai citu uzskatu, seksuālās orientācijas vai cita statusa dēļ;
- c) sociālā iekļaušana, lai nodrošinātu taisnīgumu, vienlīdzīgas iespējas un pozitīvus rezultātus visiem bērniem, tostarp bērniem, kas piederīgi neaizsargātām grupām;
- d) tādu noteiktu bērnu grupu stigmatizācijas novēršana, pret kurām vērsti sociāli aizspriedumi, un šo bērnu pozitīva tēla un pašcieņas veicināšana;
- e) atkarības no sociālajiem pakalpojumiem novēršana, veicinot bērnu un ģimeņu autonomiju un darbību.

B. Bērna tiesības uz līdzdalību

1. Sociālajiem dienestiem savā darbā jānodrošina, lai bērns tiktu uzklauts un viņa teiktais uztverts nopietni. Pret bērniem jāattiecas kā pret pilntiesīgām personām, kas ir aktīvi subjekti sociālo pakalpojumu plānošanā, sniegšanā un izvērtēšanā. Bērniem jānodrošina iespējas īstenot savas tiesības saskaņā ar savu statusu un atbilstoši savam vecumam, attīstības pakāpei un individuāliem apstākļiem. Tālab jāparedz vairāk vai mazāk oficiāli pasākumi, protokoli un procedūras.

2. Līdzdalība jāuzskata par bērna spēju attīstīšanu ar mērķi ne tikai nākotnē panākt pozitīvu rezultātu, bet arī tagadnē uzlabot bērna dzīves kvalitāti. Tādējādi bērni jāuzskata par indivīdiem jau tagad, nevis tikai par “topošajiem indivīdiem”.

3. Līdzdalība sociālo pakalpojumu sniegšanā bērniem un ģimenēm var notikt dažādos līmeņos – gan individuāli, gan grupās:

- a) konsultatīva līdzdalība, atzīstot, ka bērniem ir pieredze un izredzes, par kurām jābūt informētiem pieaugušajiem, kas pieņem lēmumus;
- b) uz sadarbību balstīta līdzdalība, radot bērniem iespējas aktīvi iesaistīties jebkurā lēmumu pieņemšanas procesa, iniciatīvu, projektu vai pakalpojumu sniegšanas posmā;
- c) līdzdalība bērna vadībā, veicinot bērnu iniciatīvu un sevis aizstāvēšanu saistībā ar dažādām darbībām un pakalpojumiem, kas noteikti viņu vajadzību nodrošināšanai.

4. Visos procesos, kuros bērniem sniedz sociālos pakalpojumus, bērniem jābūt tiesīgiem

- a) tikt bērnam saprotamā veidā informētiem par savām tiesībām saņemt sociālos pakalpojumus, par pieejamajiem pakalpojumiem un par alternatīvas rīcības iespējamajām sekām;
- b) saņemt visu attiecīgo informāciju par savu situāciju;
- c) tikt atbalstītiem, lai varētu paust savu viedokli;
- d) tapt uzklausi;
- e) panākt, lai ar viņu viedokli rēķinās lēmumu pieņemšanas procesā atbilstoši viņu vecumam un brieduma pakāpei;
- f) tikt informētiem par pieņemtajiem lēmumiem un to, cik ļoti ir ņemti vērā viņu viedokļi.

5. Tiesības būt uzklausi ir bērna tiesības, nevis pienākums.

6. Jānodrošina partnerība ar vecākiem un vecāku iesaistīšanās personīgo sociālo pakalpojumu sniegšanā bērniem un ģimenēm, nemazinot bērna tiesības uz uzklausi un nopietnu attieksmi pret sevi.

C. Bērna tiesības uz aizsardzību

1. Bērniem un ģimenēm paredzētajiem sociālajiem pakalpojumiem jānodrošina bērnu aizsardzība no jebkāda veida nevērīgas attieksmes, ļaunprātīgas izmantošanas, vardarbības un izmantošanas, īstenojot gan profilaktiskus pasākumus, gan atbilstošu un efektīvu iejaukšanos. Tas jā dara ar mērķi saglabāt stipru un vienotu ģimeni, jo īpaši tad, ja ģimene nokļuvusi grūtībās.

2. Situācijās, kad notikusi bērna ļaunprātīga izmantošana vai pieļauta nolaidīga attieksme pret bērnu, ir nepieciešami visaptveroši atbalsta pasākumi ar mērķi nepieļaut bērna šķiršanu no ģimenes. Tomēr vienotas ģimenes saglabāšanai nav jābūt mērķim. Dažreiz bērna interesēs vai viņa aizsardzības labad ir nepieciešams viņu nodot aprūpē ārpus mājām. Turklāt, ja vecāki ir piedalījušies bērna seksuālā vai citādā izmantošanā, iejaukšanās procedūrās jāparedz iespēja liegt iespējamajam vardarbības veicējam uzturēties ģimenes mājā.

3. Lēmums par bērna aprūpi ārpus mājām jāpieņem vienīgi tad, ja tas ir bērna interesēs. Izvēlētajam aprūpes veidam jābūt atbilstošam gan bērna aktuālajām vajadzībām, gan viņa vajadzībām nākotnē.

4. Sniedzot sociālos pakalpojumus bērniem un ģimenēm ar mērķi aizsargāt apdraudētus bērnus, *inter alia* jāievēro šādi principi:

- a) profilakse un agrīna iejaukšanās;
- b) partnerība ar vecākiem, uzmanību koncentrējot uz bērnu;
- c) katra konkrētā bērna vajadzību izvērtēšana, uzmanību vēršot gan uz aizsargājošiem faktoriem (tostarp spēku), gan uz riska faktoriem bērna sociālajā vidē;
- d) nepieļaušana, ka bērns atkārtoti nokļūst upura lomā.

IV. Bērnam piemērotu sociālo pakalpojumu vispārīgie elementi

A. Vispārīgi sociālie pakalpojumi

Vispārējo sociālo pakalpojumu sniegšana bērniem un ģimenēm jāorganizē, pamatojoties uz subsidiaritāti un aptverot profilaksi, vispusīgus pakalpojumus un reaģēšanas pasākumus, īpaši attiecībā uz bērniem, kuriem ir liegtas iespējas īstenot savas tiesības, un ģimenēm, kuru vajadzības ir pašas lielākās. Tas *inter alia* ietver:

- a) garantēšanu, lai bērnam ir pieejamas labas kvalitātes konsultācijas/padomi, izglītojoša dienas aprūpe, atpūtas un kultūras pasākumi u. c., jo īpaši, ņemot vērā vecāku situāciju darba tirgū (vai vecāki ir vai nav nodarbināti);
- b) trūcīgo bērnu un ģimeņu pamatvajadzību nodrošināšanu, piemēram, finansiālo palīdzību, subsidētus mājokļus un veselības aprūpes un izglītības pieejamības nodrošināšanu visiem bērniem;
- c) atbalsta sistēmas apdraudētā situācijā nonākušajiem bērniem, piemēram, migrējošiem bērniem, bērniem, kas kļuvuši par upuri cilvēku tirdzniecībai, bērniem ar garīgās veselības problēmām, bez vecāku aprūpes palikušiem bērniem un bērniem, kuru vecākiem atņemta brīvība vai citas tiesības;
- d) vispārējas konsultācijas ģimenēm un programmas, kuru mērķis ir uzlabot vecāku spēju veikt bērnu aprūpi;
- e) integrētas politikas nostādnes un efektīvu agrīno iejaukšanos bērna ļaunprātīgas izmantošanas gadījumā vai gadījumā, ja attieksme pret bērnu ir nevērīga, tostarp individuāla plāna izstrādi katram konkrētam bērnam atbilstoša atbalsta sniegšanai;
- f) pakalpojumu pielāgošanu bērnu ar invaliditāti un viņu ģimeņu īpašajām vajadzībām, lai viņi varētu dzīvot neatkarīgi un pilnībā piedalīties sadzīvē;
- g) efektīvu profilakses programmu īstenošanu, lai novērstu noziedzību, vielu pārmērīgu lietošanu un citu riskantu uzvedību, kā arī pasākumus toksisko elementu novēršanai bērna sociālajā vidē.

B. Specializēti sociālie pakalpojumi

Jānodrošina specializēti sociālie pakalpojumi tūlītējas iejaukšanās īstenošanai ārkārtas situācijās ar mērķi nepieļaut nelabvēlīgas bērnības pieredzes negatīvās ietekmes rašanos un sniegt sociālu un psiholoģisku atbalstu bērniem un viņu ģimenēm. Šo daudzozaru pakalpojumu un/vai programmu pamatā jābūt katra konkrētā bērna vajadzību novērtējumam un, vēlams, uz pierādījumiem balstītiem iejaukšanās pasākumiem. Tiem *inter alia* jāietver tādi pakalpojumi bērniem un viņu vecākiem, kas paredzēti

- a) fiziskas vai morālas vardarbības, ļaunprātīgas izmantošanas un nolaidīgas attieksmes upuriem, tostarp gadījumos, kad bērni kļuvuši par lieciniekiem vardarbībai mājās vai cita veida vardarbībai;
- b) seksuālas izmantošanas upuriem;
- c) vecākiem, kuriem īpaši nepieciešama apmācība bērnu aprūpē, piemēram, ja viņi ļaunprātīgi izmanto savu statusu vai ja viņu īstenošana bērnu aprūpes ir nepietiekama;
- d) bērniem ar apziņas traucējumiem, apgrūtinātu sazināšanās spēju vai fizisku vai citu invaliditāti;
- e) bērniem ar uzvedības vai emocionāliem traucējumiem, tostarp bērniem, kuru uzvedība kaitē sabiedrībai (piemēram, agresija vai neatbilstoša seksuālā uzvedība), kuri pārmērīgi lieto kādas vielas vai kuriem ir garīgi traucējumi.

C. Intensīvi sociālie pakalpojumi

Ja nav citas iespējas kā lēmums par alternatīvu aprūpi, tad, pieņemot katru šādu lēmumu, rūpīgi jāizvērtē bērna vajadzības un jānosaka tām atbilstošs aprūpes veids.¹ Intensīvo sociālo pakalpojumu pamatā jābūt šādiem principiem:

- a) ir jānosaka dzīves kvalitātes standarti, tostarp noteikumi par bērnu tiesībām;
- b) alternatīvā aprūpē nodoto bērnu situācija ir regulāri jāpārskata ar mērķi reintegrēt bērnu ģimenē un sabiedrībā, īstenojot pēcaprūpes pasākumus;
- c) jāizstrādā deinstitucionalizācijas programmas, koordinējot tās ar pasākumiem, kuru mērķis ir palielināt ģimenē un sabiedrībā īstenotus aprūpes pasākumus, jo īpaši tādu bērnu aprūpei, kas jaunāki par 3 gadiem, un bērnu ar invaliditāti aprūpei;
- d) ģimenes atbalstam jānodrošina intensīvi īstermiņa pakalpojumi, piemēram, nodošana ārpusģimenes aprūpē akūtos gadījumos vai diagnostikas/izvērtēšanas veikšanai;
- e) jāparedz alternatīvi pasākumi, lai liegtu bērniem brīvību, ja viņi pārkāpj likumu.

V. Pamatstratēģijas bērniem piemērotu sociālo pakalpojumu sniegšanas jomā

1) Informācija un konsultācijas

1. Informācijas izplatīšanai par tiesībām un pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem jānotiek caurskatāmā veidā un bērniem saprotamā valodā, atspoguļojot visu vecumu un attīstības stadiju bērnu vajadzības. Vairāk jāuzrunā sabiedrība, piemēram, organizējot izpratnes veidošanas programmas, kā arī nodrošinot atbalsta un informatīvus pakalpojumus, jo īpaši tādus, kas paredzēti apdraudētajiem bērniem un ģimenēm. Jāievieš atbalsta sistēmas, kuru mērķis ir palielināt vecāku izpratni par bērna tiesībām.

2. Sākot jau ar pašu pirmo saskarsmi ar sociālo pakalpojumu sistēmu, bērni un ģimenes nekavējoties un pienācīgi jāinformē un jākonsultē *inter alia* par šādiem jautājumiem:

- a) viņu tiesībām saņemt pakalpojumus, tostarp par instrumentiem, kas pieejami, lai novērstu viņu tiesību iespējamus pārkāpumus;
- b) pieejamajiem pakalpojumiem un to sniegšanas kārtību;
- c) lomu, kāda bērnam var būt dažādos procesuālajos posmos, un personām, kas var pavadīt vai atbalstīt bērnu saskarsmē ar sociālajiem dienestiem.

B. Pakalpojumu pieejamība

Tā kā bērniem ir sociālo tiesību turētāji, tiem jānodrošina vienlīdzīga pieeja sociālajiem pakalpojumiem. Tas ietver pasākumus, kurus *inter alia* veic, lai nodrošinātu

- a) bērnam piemērotu iekārtojumu un vienotu piekļuves punktu dažādiem piedāvātajiem sociālajiem pakalpojumiem;
- b) uz bērnu vērstu pieeju, kas paredz delikātu attieksmi pret kultūras jautājumiem un veicina jēgpilnu dialogu ar bērniem un ģimenēm;
- c) ātru reaģēšanu uz jebkurām problēmām, kas var rasties bērniem un to ģimenēm, jo īpaši ārkārtas situācijās;
- d) elastīgu darba laiku un ģeogrāfisko pieejamību, izmantojot sadarbības partneru tīklu;

¹ Apvienoto Nāciju Organizācijas Pamatnostādnes par bērnu alternatīvo aprūpi, Rezolūcija Nr. A/64/142, 2009.

-
- e) dažādu informācijas tehnoloģiju tulkošanu, skaidrošanu un piemērošanu atbilstoši dažādām situācijām;
 - f) sociālo dienestu biroju projektēšanu un pakalpojumu sniegšanas organizēšanu atbilstoši to personu īpašajām vajadzībām, kam ir fiziski, uztveres spēju vai garīgi traucējumi;
 - g) maksas pakalpojumu pieejamību par pieņemamām cenām.

C. Pieejamība

Sociālo pakalpojumu pieejamība bērniem un ģimenēm dažādos līmeņos ir pamatelements, kas nepieciešams, lai nodrošinātu bērnu un viņu vecāku dažādās vajadzības dažādos līmeņos un dzīves situācijās. Tālab *inter alia* ir nepieciešami šādi komponenti attiecībā uz sociālo pakalpojumu plānošanas un sniegšanas jomā:

- a) lai sociālie pakalpojumi tiktu sniegti, rūpīgi izvērtējot vajadzību pēc vispārējiem, specializētiem un intensīvajiem pakalpojumiem, un lai tie atbilstu noteiktajiem mērķiem;
- b) lai regulāri tiktu pārskatīts pakalpojumu klāsts, apjoms un uzdevumi ar mērķi nodrošināt elastīgumu un atbilstīgumu mainīgām vajadzībām un izstrādātajām darba praksēm;
- c) lai tiktu nodrošināts pietiekams finansiālais, infrastruktūras un cilvēku ieguldījums noteikto uzdevumu izpildei.

D. Atbilstīgums un piemērotība

1. Jānodrošina katra bērna un katras ģimenes konkrētā brīža vajadzībām atbilstoši sociālie pakalpojumi, paturot prātā bērna nākotnes vajadzības. Tam jāietver pārējo bērna tiesību ievērošana, atbalstīšana un aizstāvēšana, sākot no tiesībām uz piekļuvi veselības aprūpei, izglītībai, atpūtai, kultūrai, sportam un brīvā laika nodarbēm un beidzot ar tiesībām uz līdzdalību un aizsardzību.

2. Pakalpojumu piemērotība jānovērtē, plānojot un sniedzot pakalpojumus saskaņā ar konkrēto personu vajadzībām, tostarp izvērtējot to, kā šie pakalpojumi ietekmēs bērnu, un atbilstošā gadījumā izvērtējot bērnu reakciju.

E. Starpdisciplīnu un daudzu aģentūru sadarbība

1. Bērniem un ģimenēm ar sarežģītām un daudzām vajadzībām jānodrošina koordinēti pakalpojumi, ko, savstarpēji sadarbojoties, sniedz profesionāli no dažādām nozarēm, tostarp no izglītības, veselības aprūpes un sociālo pakalpojumu nozares, un tiesībaizsardzības iestādes. Visu dienestu kompetences jomas un pienākumi jādara zināmi un jāizskaidro pakalpojumu saņēmējiem. Jāapsver, vai ir nepieciešams vienkāršot formalitātes (lietu pārvaldību).

2. Jāizveido vispārējas novērtēšanas regulējums un starpāģentūru sadarbības protokoli dažādu profesiju pārstāvjiem un dažādām aģentūrām, kuru darbs ir saistīts ar bērniem, jo īpaši ar apdraudētajiem bērniem. Īstenojot daudznozaru pieeju, jāievēro arodnoteikumi attiecībā uz konfidencialitāti.

3. Sociālajiem dienestiem ir jāveicina bērniem piemērotu daudznozaru un starpnazaru pakalpojumu pieejamība bērniem, kas kļuvuši par upuriem vai lieciniekiem vardarbībai, lai novērstu atkārtotas intervijas un bērns vēlreiz nenokļūtu upura lomā.

F. Profesionāļu kvalifikācija – apmācība, uzraudzība un pārskatbildība

1. Visiem darbiniekiem, kas strādā ar bērniem vai bērnu labā, jābūt atbilstoši profesionāli sagatavotiem, un tie pastāvīgi jāapmāca jautājumos saistībā ar bērna tiesībām. Jānodrošina arī apmācība attiecībā uz cilvēktiesību instrumentiem (Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvenciju par bērna tiesībām un Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām) ar mērķi sociālajos dienestos izveidot un uzturēt tādu kultūru, kurā tiek ievērotas bērnu tiesības.
2. Visiem profesionāļiem jāiziet apmācība, lai tie varētu identificēt pazīmes, kas liecina par iespējamu bērna ļaunprātīgu izmantošanu vai nolaidīgu attieksmi pret to, un prastu izmantot attiecīgos konsultāciju un ziņošanas mehānismus.
3. Profesionāļiem jāiziet apmācība attiecībā uz to, kā darbā ar bērniem un ģimenēm piemērot līdzdalības metodes, lai nodrošinātu bērnu uzklauššanu un nopietnu attieksmi pret viņiem. Tas ietver apmācību saziņā ar visu vecumu un visu attīstības posmu bērniem, kā arī ar bērniem, kas atrodas īpaši apdraudētā situācijā. Darbiniekiem, kas tiešā veidā strādā ar bērniem, jāmaks ar viņiem veidot un saglabāt uzticības pilnas attiecības, kas balstītas uz savstarpēju cieņu, konfidencialitāti un draudzīgumu.
4. Profesionāļu apmācībai jāaptver tādi jautājumi kā profesionālā atbildība, pārskatbildība un starpnozaru sadarbība starp dažādu profesiju pārstāvjiem, apmainoties ar pieredzi un labu praksi.
5. Profesionālā pārskatbildība jānodrošina, skaidri formulējot darba uzdevumus, darba procedūras un ētikas kodeksu. Profesionāļu rīcībā jābūt pietiekamiem resursiem, un viņiem jānodrošina individuālā un/vai grupas uzraudzība, lai palielinātu viņu kompetenci un atbalstītu tos.

G. Bērna drošība

Sniedzot jebkura veida sociālos pakalpojumus, vispirms jā rūpējas par bērniem. Augsta riska situācijās bērni jā aizsargā no kaitējuma, efektīvi un ātri iejaucoties un nodrošinot, lai bērns atkārtoti nenonāk upura lomā. Tālab jā izveido sistēma, kas paredz obligātu ziņošanu sociālajiem dienestiem vai citām atbilstošām aģentūrām. Papildu bērnu aizsardzības pasākumi *inter alia* ietver šādus pasākumus:

- a) profesionāļi, kas strādā ar bērniem un bērnu labā, jāpārtrauga, tostarp vajadzības gadījumā regulāri un vispusīgi jānovērtē viņu darbs;
- b) personāla atlases procedūrās jāiekļauj drošības pārbaude atbilstoši valsts tiesību aktiem ar mērķi nodrošināt, lai darbinieki būtu piemēroti darbam ar bērniem, piemēram, pārbaudot sodāmības reģistru;
- c) sociālo dienestu telpām jābūt drošām, izvērtējot iekārtu un aprīkojuma stāvokli un citus fiziskās un sociālās vides aspektus.

H. Konfidencialitāte un tiesības uz privātumu

To bērnu privātums un personas dati, kam tiek sniegti vai ir sniegti sociālie pakalpojumi, jā aizsargā atbilstoši valsts tiesību aktiem. Nedrīkst būt pieejama vai tikt publicēta nekāda informācija vai personas dati, jo īpaši plašsaziņas līdzekļos, kas varētu atklāt vai netieši veicināt bērna vai viņa ģimenes identitātes izpaušanu. Tas *inter alia* ietver arī šādus pasākumus:

-
- a) jānovērš tiesību uz privātumu pārkāpumi plašsaziņas līdzekļos, pieņemot attiecīgus tiesību aktus vai uzraugot plašsaziņas līdzekļa pašregulāciju;
 - b) jāierobežo un tiesību aktos jānosaka piekļuve jebkādiem reģistriem vai dokumentiem, kuros ir personas vai konfidenciali dati attiecībā uz bērniem. Ja bērna interesēs ir personas vai konfidencialu datu pārsūtīšana, tas jāregulē attiecīgajiem datu aizsardzības tiesību aktiem;
 - c) profesionāļiem, kas strādā ar bērniem vai bērnu labā, jāievēro stingri konfidencialitātes noteikumi, izņemot gadījumu, ja tas var radīt kaitējumu bērnam;
 - d) konfidencialitātes noteikumiem jāveicina daudznozaru sadarbība, izveidojot kopīgu satvaru tiesību uz privātumu ievērošanai. Tas ietver informācijas koplietošanu ar personām, kurām ir pienākums ievērot dienesta noslēpumus, un tikai tādā gadījumā, ja tas ir bērna interesēs. Informācijas koplietošana jāierobežo, atļaujot vienīgi to datu koplietošanu, kas ir pilnīgi nepieciešami šim nolūkam, un šādos gadījumos parasti jāsaņem bērna un viņa vecāku apstiprinājums.

I. Sūdzību izskatīšanas un ar bērnu saistīto lēmumu pārskatīšanas mehānismi

Jāievieš mehānismi lēmumu vai pieprasījumu rezultātu atkārtotai pārskatīšanai, ja tos apstrīd bērns vai viņa vecāki. Jānosaka skaidra procedūra, atbilstoši kurai sūdzības izskata neatkarīga un neieinteresēta struktūra, tostarp jāveicina pasākumu īstenošanai ar mērķi nodrošināt bērnam iespēju īstenot tiesības iesniegt sūdzību. Jāveic īpaši pasākumi informācijas izplatīšanai par procedūrām, kuru mērķis ir nodrošināt, lai bērni un ģimenes zinātu savas tiesības iesniegt sūdzības un pieprasīt lēmumu pārskatīšanu.

J. Kvalitātes standarti, uzraudzība un izvērtēšana

Jānosaka kvalitātes standarti sociālajiem pakalpojumiem, kas atspoguļo gan politiku, gan praksi, lai nodrošinātu šā ieteikuma īstenošanu. Visām iestādēm, kas sniedz sociālos pakalpojumus bērniem un ģimenēm, jābūt akreditētām un reģistrētām kompetentajās iestādēs saskaņā ar valsts likumiem un noteikumiem. Pamatojoties uz tiem, jāīsteno efektīva uzraudzības un izvērtēšanas sistēma. Tam jāietver šādi pasākumi:

- a) regulāra sociālo pakalpojumu iekšējā izvērtēšana, pamatojoties uz stingriem un pārredzamiem noteikumiem un kritērijiem;
- b) neatkarīga ārējā izvērtēšana, tostarp bērnu un vecāku iesaistīšana sociālo pakalpojumu izvērtēšanas procesā un atzinumu publiskošana;
- c) nodrošināšana, lai pilsoniskā sabiedrība un jo īpaši tās organizācijas, iestādes un struktūras, kuru mērķis ir veicināt un aizsargāt bērna tiesības, var pilnībā piedalīties uzraudzības procesā.