



LATVIJAS REPUBLIKAS  
LABKLĀJĪBAS MINISTRIJA

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Sociālais  
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

## PĒTĪJUMA ZIŅOJUMS

**“Par sociālās palīdzības organizatora darba saturu pašvaldību sociālajos dienestos un darba kvalitatīvai izpildei nepieciešamajām kompetencēm”**

**Pasūtītājs: Labklājības ministrija**

**Izpildītājs: Nodibinājums “Baltic Institute of Social Sciences”**



Baltic  
Institute  
of Social  
Sciences

Rīga, 2021. gada 29. oktobris

## Saturs

Ievads .....	4
Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas raksturojums .....	4
Sociālo dienestu vadītāju aptaujas raksturojums .....	5
<b>1. Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas rezultāti .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru raksturojums.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Sociālās palīdzības organizatoru darba slodze .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Sociālās palīdzības organizatoru darba pienākumi un to grūtības pakāpes vērtējums ...</b>	<b>10</b>
<b>1.4. Dažādu prasmju nozīmīguma vērtējums un pašvērtējums sociālās palīdzības organizatoru darbā .....</b>	<b>16</b>
<b>1.5. Dažādu zināšanu nozīmīguma vērtējums un pašvērtējums sociālās palīdzības organizatoru darbā .....</b>	<b>18</b>
<b>1.6. Atšķirības zināšanās un prasmēs starp sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem .....</b>	<b>20</b>
<b>1.7. Koleģiālais atbalsts un profesionālā pilnveide.....</b>	<b>22</b>
<b>1.8. Viedoklis par supervīzijas nepieciešamību sociālās palīdzības organizatoriem.....</b>	<b>24</b>
<b>1.9. Sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenās priekšrocības un trūkumi.....</b>	<b>26</b>
<b>2. Sociālo dienestu vadītāju aptaujas rezultāti .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1. Sociālās palīdzības organizatoru skaits un pienākumu veicēji pašvaldībā.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2. Amatu pienākumu apvienošanas pieredze sociālajos dienestos.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3. Viedoklis par sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošanu .....</b>	<b>31</b>
<b>2.4. Sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka prasmju un zināšanu atšķirīguma vērtējums.....</b>	<b>33</b>
<b>2.5. Amatu pienākumu apvienošana un interešu konflikts .....</b>	<b>34</b>
<b>2.6. Resursu izmantošanas efektivitāte gadījumos, kad sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus.....</b>	<b>35</b>
<b>2.7. Viedokļi par sociālās palīdzības organizatoru izglītības un profesionālās pilnveides vajadzībām.....</b>	<b>36</b>
<b>2.8. Viedokļi par supervīziju nepieciešamību sociālās palīdzības organizatoriem .....</b>	<b>39</b>
<b>2.9. Sociālās palīdzības organizatoru pienākumu veikšanai piemērotākie speciālisti .....</b>	<b>40</b>
<b>2.10. Viedoklis par iespēju atteikties no amata “sociālās palīdzības organizators” .....</b>	<b>40</b>
<b>2.11. Izmaiņas pēc 2021. gada 1. jūlija saistībā ar sociālās palīdzības organizatoru darbu ...</b>	<b>41</b>

<b>3. Integrētās analīzes, iekļaujot ekspertu viedokļus, rezultāti.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1. Ievads.....</b>	<b>43</b>
<b>3.2. Galvenās grūtības sociālās palīdzības organizatoru ikdienas darbā.....</b>	<b>44</b>
<b>3.3. Atšķirīgās pieejas un izaicinājumi sociālās palīdzības organizēšanā dažāda tipa pašvaldību teritorijās .....</b>	<b>45</b>
<b>3.4. Sociālās palīdzības organizatora specialitāte un izglītības vajadzības.....</b>	<b>48</b>
<b>4. Galvenie secinājumi .....</b>	<b>49</b>
<b>5. Pielikumi.....</b>	<b>52</b>
<b>5.1. Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas anketa .....</b>	<b>52</b>
<b>5.2. Sociālo dienestu vadītāju aptaujas anketa .....</b>	<b>60</b>

## Ievads

Labklājības ministrijas ar ESF atbalstu īstenotais projekts "Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās" īsteno aktivitātes sociālā darbinieka profesijas attīstībai un pilnveidei, Paredzēto aktivitāšu kompetentai veikšanai nepieciešami pierādījumi ne vien par sociālo darbinieku profesionālo pienākumu izpildi pašvaldību sociālajos dienestos un viņu izglītības iespējām, kas jau iepriekš pētīti 2017. un 2021.gados<sup>1</sup>, bet arī par saistīto profesiju, tajā skaitā sociālās palīdzības organizatora (turpmāk attēlos un citātos - SPO), pienākumu izpildi pašvaldību sociālajos dienestos.

Lai apzinātu sociālās palīdzības organizatora darba saturu pašvaldību sociālajos dienestos un darba kvalitatīvai izpildei nepieciešamās kompetences, laikā no 2021. gada 28. jūnija līdz 29. oktobrim tika veikta socioloģiska izpēte, ko veica nodibinājums „Baltic Institute of Social Sciences”. Lai iegūtu nepieciešamo informāciju, pētījumā tika veiktas divas kvantitatīvas tiešsaistes aptaujas: 1) Latvijas pašvaldību sociālo dienestu sociālās palīdzības organizatoru aptauja un 2) pašvaldību sociālo dienestu vadītāju aptauja. Pētījuma organizācija paredzēja aptaujas izlasē aptvert vismaz 40% sociālās palīdzības organizatora funkciju veicējus (vismaz 102 aptaujātie) un 60% pašvaldību sociālo dienestu vadītājus (vismaz 72 aptaujātie). Padziļinātai iegūtās informācijas analīzei pētījumā veiktas arī piecas daļēji strukturētas intervijas ar nozares ekspertiem.

Pētījuma ziņojumu par sociālās palīdzības organizatora darba saturu pašvaldību sociālajos dienestos veido trīs daļas: 1) pašvaldību sociālo dienestu sociālās palīdzības organizatoru aptaujas rezultātu analīze; 2) pašvaldību sociālo dienestu vadītāju aptaujas analīze un 3) integrētas analīzes, iekļaujot ekspertu viedokļus, rezultāti. Turpinājumā sniegts pētījumā veikto aptauju apraksts.

## Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas raksturojums

Aptauja tika organizēta kā tiešsaistes aptauja internetā, kur katram sociālās palīdzības organizatoram uz viņa e-pastu tika nosūtīta individuāla aptaujas saite. Tas ļauj izsekot, kurš ir atbildējis uz aptaujas jautājumiem pilnībā, kurš aptauju ir aizpildījis daļēji, un kurš vispār aptaujas saiti nav atvēris. Tas ļauj arī nosūtīt konkrētajam potenciālajam intervijas dalībniekam atgādinājumu. Atgādinājumi ar lūgumu aizpildīt aptaujas anketu tiem, kas to vēl nav aizpildījuši vai aizpildījuši daļēji, tika izsūtīti piecas reizes. Aptaujas īstenošanas laiks: 2021. gada 30. jūlijs līdz 16. septembris. Kopumā aptaujas anketa tika izsūtīta uz 230 e-pastiem. E-pasti tika atrasti sociālo dienestu mājas lapu kontaktu sadaļā vai atsevišķos gadījumos, sazinoties ar sociālo dienestu, tika lūgts atsūtīt informāciju par sociālās palīdzības organizatoru e-pastiem, kas strādā konkrētajā dienestā. Aptaujas rezultātā tika iegūtas 109 pilnībā aizpildītas anketas (minimālais nepieciešamais iepriekš noteiktais aptaujāto skaits bija 102

---

<sup>1</sup> BISS (2017). Pētījums "Ex-ante izvērtējums pašvaldību sociālo dienestu darbības efektivitātes novērtēšanai", Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/petijums-ex-ante-izvertejums-pasvaldibu-socialo-dienestu-darbibas-efektivitates-novertesana>; Biedrība "Qualitas" (2021.) "Par Latvijas augstskolu sociālā darba jomas studiju programmu izvērtējumu". Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/petijums-Par-atvijas-augstskolu>

respondenti). Analīzē iekļautas ir kopumā 121 respondenta atbildes, iekļaujot arī tās daļēji aizpildītās anketas, kur atbildēti vismaz 50% aptaujas jautājumu.

## **Sociālo dienestu vadītāju aptaujas raksturojums**

Līdzīgi kā sociālās palīdzības organizatoru aptauja, arī sociālo dienestu vadītāju aptauja tika organizēta kā tiešsaistes aptauja internetā, kur katram pašvaldības sociālo dienestu vadītājam uz viņa e-pastu tika nosūtīta individuāla aptaujas saite. Atgādinājumi ar lūgumu aizpildīt aptaujas anketu tiem, kas to vēl nav aizpildījuši vai aizpildījuši daļēji, tika izsūtīta trīs reizes.

Aptaujas īstenošanas laiks: 2021. gada 29. jūlijs līdz 18. augusts. Kopumā aptaujas anketa tika izsūtīta uz 117 e-pastiem. E-pasti tika atrasti sociālo dienestu mājas lapu kontaktu sadaļā. Lai gan aptaujas laikā notika pāreja no 119 pašvaldībām uz 43 jaunizveidojamām pašvaldībām, ņemot vērā to, ka aptaujas periodā lielākoties joprojām darbojās iepriekšējā sociālo dienestu struktūra, tika pieņemts lēmums aptaujas anketu izsūtīt visiem sociālo dienestu vadītājiem, kas joprojām strādāja sociālajā dienestā par savas struktūrvienības vadītāju. Aptaujas rezultātā tika sasniegtas 75 pilnībā aizpildītas anketas (minimālais nepieciešamais iepriekš noteiktais aptaujāto skaits bija 72 respondenti). 70 no aptaujātajiem sociālo dienestu vadītājiem ir sievietes, pieci – vīrieši. Sociālo dienestu vadītāju vidējais vecums ir 50 gadi, jaunākajam aptaujātajam sociālo dienestu vadītājam ir 30 gadi, vecākajam – 69 gadi. Vidējais aritmētiskais rādītājs par kopējo darba stāžu sociālajā jomā ir 15 gadi. Vidējais aritmētiskais rādītājs par nostrādāto gadu skaitu pašvaldības sociālajā dienestā ir 12 gadi, bet vidējais aritmētiskais rādītājs par nostrādāto gadu skaitu sociālā dienesta vadītāja amatā ir 8 gadi.

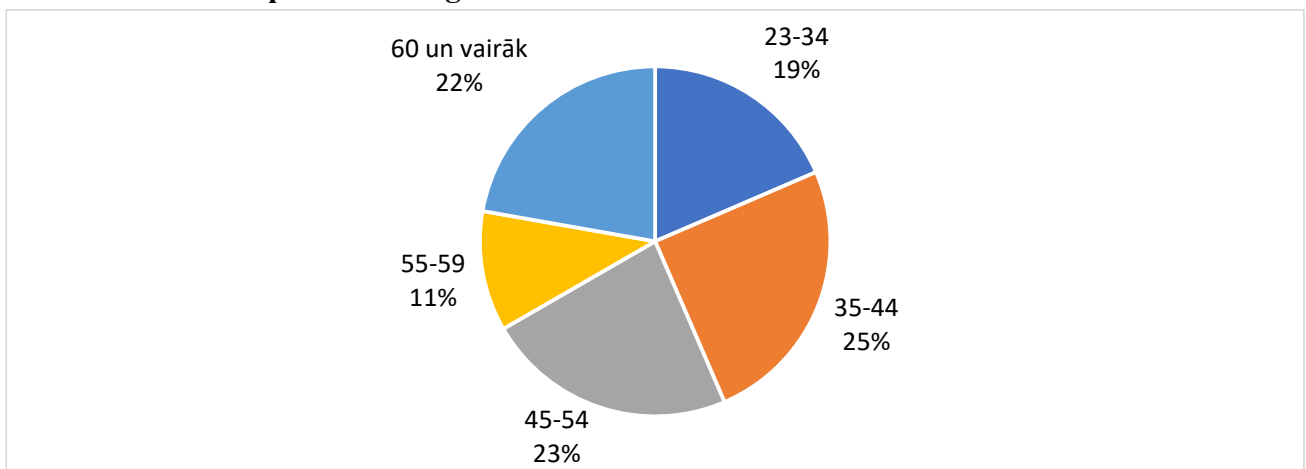
# 1. Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas rezultāti

## 1.1. Aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru raksturojums

### *Sociālās palīdzības organizatoru vecums, dzimums un reģionu pārstāvniecība*

Lielākā daļa aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru ir sievietes. Tikai 2% aptaujāto jeb divi respondenti sociālās palīdzības organizatoru aptaujā ir vīrieši. Jaunākais aptaujātais sociālās palīdzības organizators ir 23 gadus vecs, vecākais - 70 gadus vecs. Aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru vidējais vecums ir 47 gadi. 19% aptaujāto ir vecumā 23-34 gadi, 25% aptaujāto ir vecumā 35-44 gadi, 23% aptaujāto ir vecumā 45-54 gadi. Trešdaļa aptaujāto (33%) sociālās palīdzības organizatoru ir 55 gadus veci un vecāki (1.1. attēls).

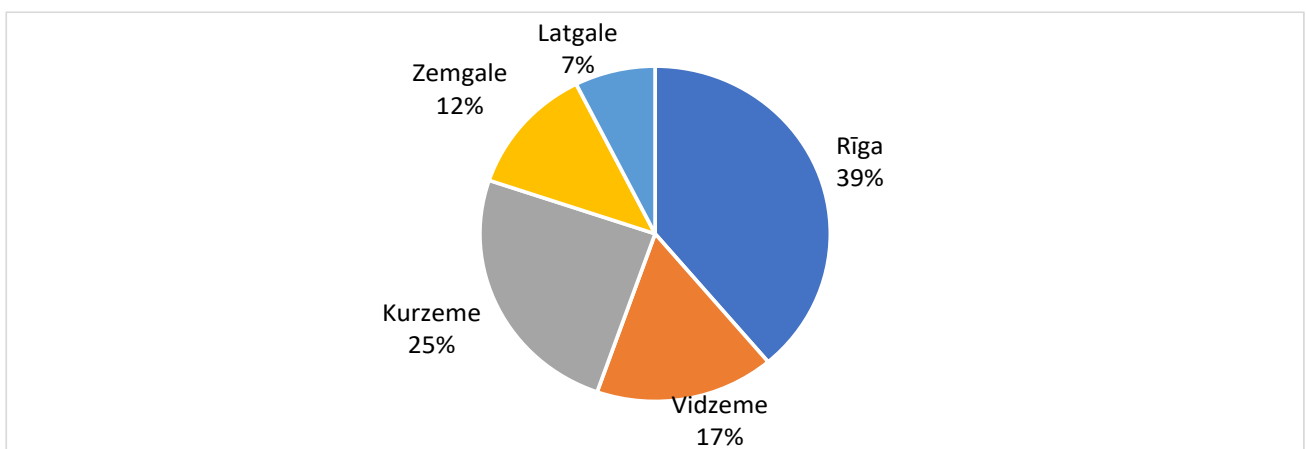
### 1.1. attēls. Sociālās palīdzības organizatoru vecums. %



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=108

39% aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru strādā Rīgas Sociālajā dienestā, 20% strādā kādā no valstspilsētu sociālajiem dienestiem, un 41% strādā kādā no novadu sociālajiem dienestiem. Reģionālā pārstāvniecība (1.2. attēls) atklāj, ka visvairāk aptaujāto ir Rīgas un Kurzemes reģiona sociālās palīdzības organizatoru, bet vismazākais ir Latgales reģiona sociālās palīdzības organizatoru skaits.

### 1.2. attēls. Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas reģionālā pārstāvniecība. %

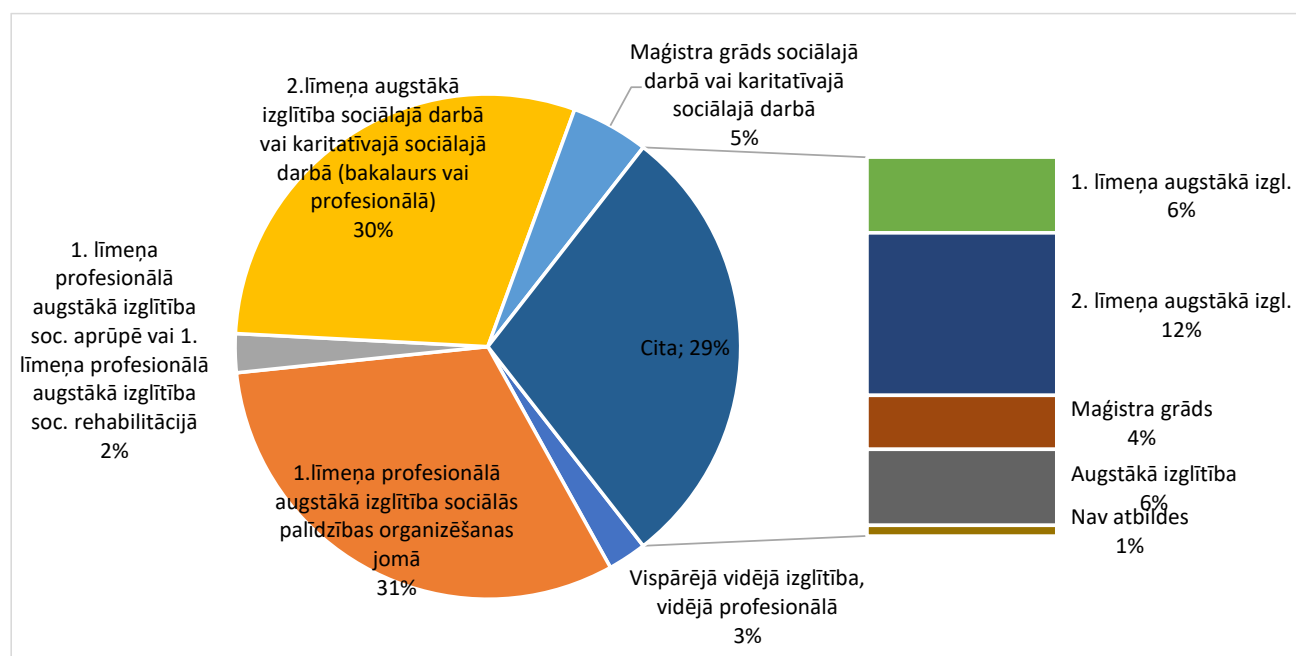


Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=121

### **Sociālās palīdzības organizatoru izglītība un darba stāžs**

Aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru izglītības līmenis kopumā ir ļoti dažāds. Nelielai daļai sociālās palīdzības organizatoru ir vidējā izglītība (3%), 31% ir 1. līmeņa profesionālā augstākā izglītība sociālās palīdzības organizēšanas jomā, 2% ir 1. līmeņa profesionālā augstākā izglītība sociālajā aprūpē vai 1. līmeņa profesionālā augstākā izglītība sociālajā rehabilitācijā, 30% ir 2. līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā (bakalaura vai profesionālā studiju programma), 5% ir maģistra grāds sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā, bet 29% jeb 34 respondenti norāda, ka viņiem ir cita izglītība (1.3. attēls). Starp tiem, kas norādījuši, ka viņiem ir cita izglītība, 7 respondentiem ir 1. līmeņa profesionālā augstākā izglītība, 15 respondentiem ir 2. līmeņa augstākā izglītība, 5 respondentiem ir maģistra grāds, bet 7 respondenti ir vienkārši norādījuši, ka viņiem ir augstākā izglītība kādā jomā. 21% aptaujāto jeb 25 respondenti turpina mācības, lai iegūtu augstāka līmeņa izglītību vai papildu izglītību.

#### **1.3. attēls. Sociālās palīdzības organizatoru izglītība. %**

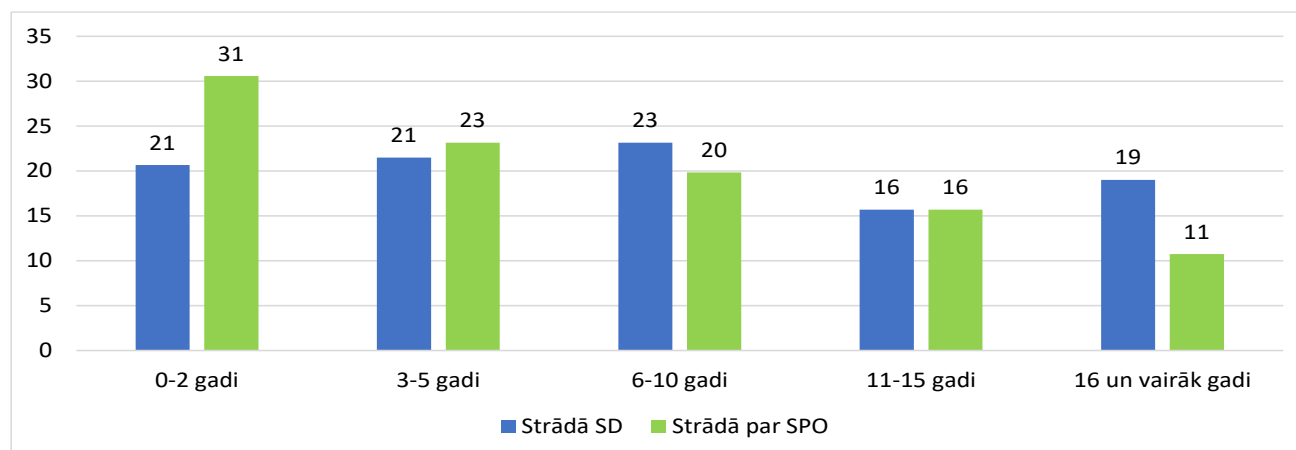


Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=121

Atbildes uz jautājumu par nodarbinātības ilgumu pašvaldības sociālajā dienestā atklāj, ka respondentu vidū ir gan tādi, kas tur strādā nepilnu gadu (divi respondenti), gan tādi, kas strādā vairāk nekā 25 gadus (trīs respondenti). Vidējais darba ilgums pašvaldības sociālajā dienestā ir 8,74 gadi. Savukārt vidējais darba ilgums sociālās palīdzības organizatora amatā ir 6,80 gadi. 1.4. attēlā redzamais salīdzinājums starp darba ilgumu sociālajā dienestā vispār un sociālās palīdzības organizatora amatā parāda, ka sociālās palīdzības organizatora amatā ir ievērojami lielāks skaits to respondentu, kas strādā tikai 0-3 gadus. Šeit var norādīt, ka vienu gadu vai mazāk sociālās palīdzības organizatora amatā strādā 20% jeb 25 respondenti, bet 2 gadus – 11% jeb 13 respondenti.

Pirms darba sociālās palīdzības organizatora amatā 32% aptaujāto jeb 39 respondenti veica kādus citus pienākumus pašvaldības sociālajā dienestā, tajā skaitā 18 respondenti jeb 15% no visiem aptaujātajiem strādāja par sociālajiem darbiniekiem, bet 4% - par sociālajiem aprūpētājiem.

#### 1.4. attēls. Sociālās palīdzības organizatoru darba ilgums sociālajā dienestā vispār un sociālās palīdzības organizatora amatā. %



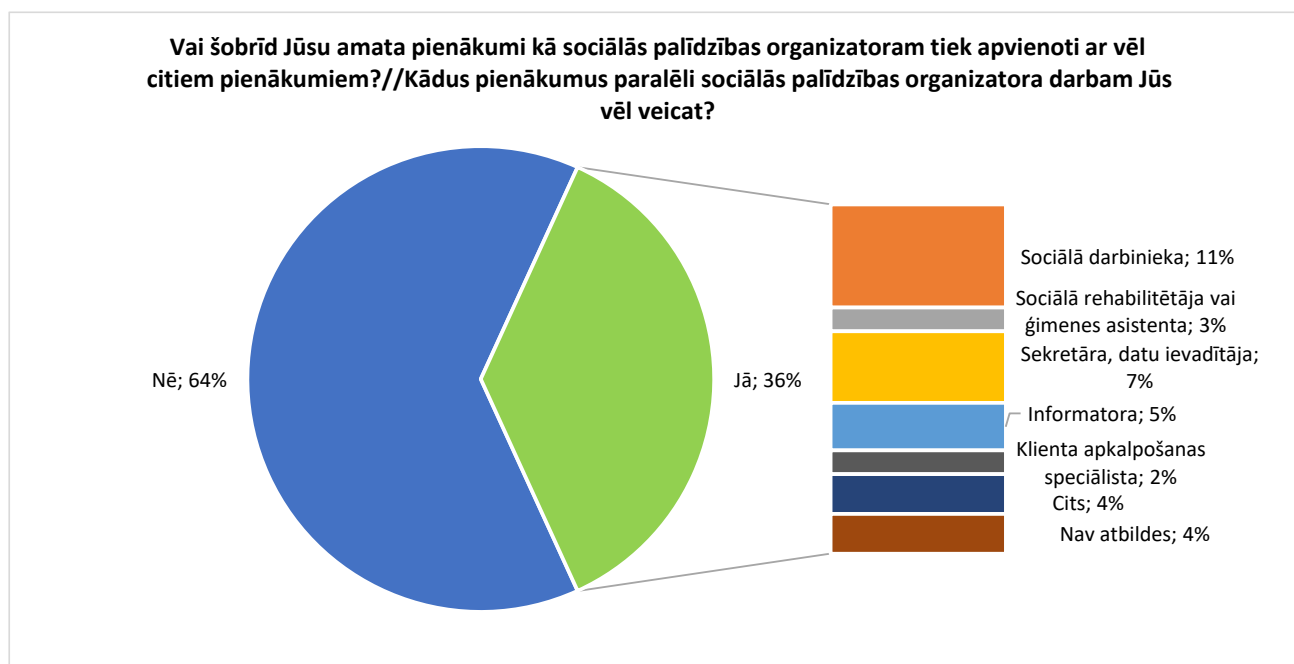
Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=121

#### Amatu un pienākumu apvienošanas prakse

Lai noskaidrotu, cik izplatīta ir amatu un pienākumu apvienošanas prakse sociālās palīdzības organizatoru vidū, aptaujā tika uzdots jautājums, vai šobrīd amata pienākumi kā sociālās palīdzības organizatoram tiek apvienoti ar vēl citiem pienākumiem, un, ja jā, kādus pienākumus paralēli sociālās palīdzības organizatora darbam respondents vēl veic. Aptaujas dati parāda, ka sociālās palīdzības organizatoru vidū 36% pilda arī citus pienākumus, un visbiežāk minētā atbilde, ko norādīja 11%, bija, ka tie ir sociālā darbinieka pienākumi (1.5. attēls).



## 1.5. attēls. Amatu un pienākumu apvienošana sociālās palīdzības organizatoru vidū. %



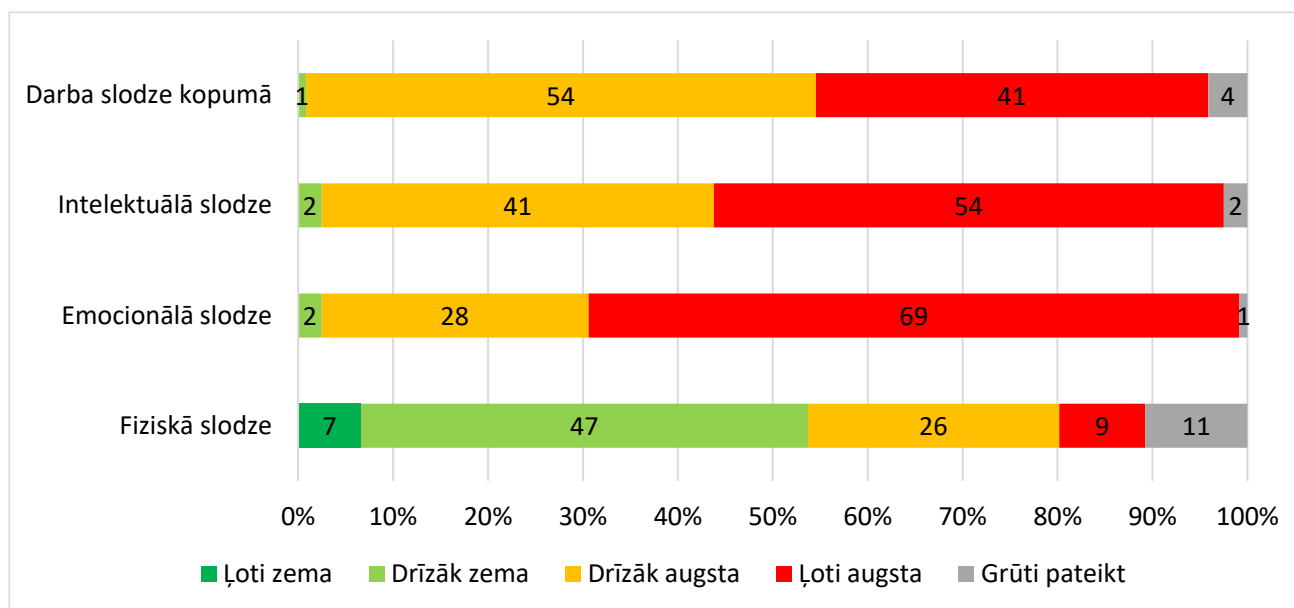
Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=121

## 1.2. Sociālās palīdzības organizatoru darba slodze

Aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru darba slodzes vērtējums ir atšķirīgs. Uz jautājumu: “Kāds ir Jūsu vidējais klientu lietu skaits mēnesī kā sociālās palīdzības organizatoram,” pusei aptaujāto jeb 61 respondentam bija grūtības sniegt atbildi. Atbildējušo vidū atbildes svārstās no skaitļa 7 līdz 600, vidējais aritmētiskais ir 108,28 klienti/ lietas, visbiežāk minētā atbilde ir 150.

Sociālās palīdzības organizatoriem tika lūgts arī novērtēt viņu darba slodzi kopumā, intelektuālo slodzi, emocionālo slodzi un fizisko slodzi, izmantojot vērtēšanas kritērijus “ļoti zema”, “drīzāk zema”, “drīzāk augsta” vai “ļoti augsta”. Aptauju rezultāti atklāj, ka sociālās palīdzības organizatoriem visaugstākā slodze ir saistīta ar emocijām, jo 69% uzskata, ka viņiem ir ļoti augsta emocionālā slodze. 54% aptaujāto uzskata, ka viņiem ir ļoti augsta intelektuālā slodze, bet fiziskās slodzes vērtējums kopumā nav uzskatāms par augstu (1.6. attēls).

## 1.6. attēls. Darba slodzes vērtējums. %



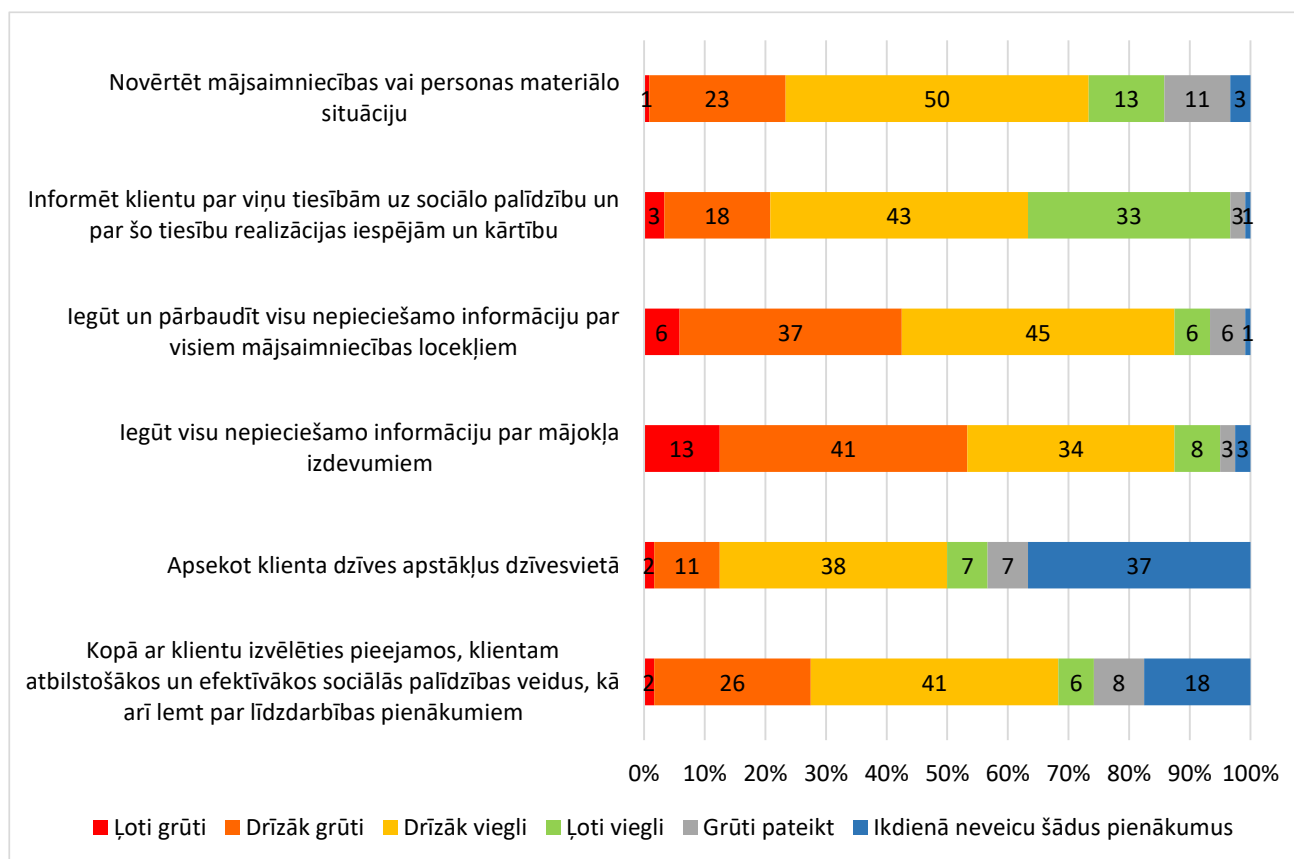
Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=121

## 1.3. Sociālās palīdzības organizatoru darba pienākumi un to grūtības pakāpes vērtējums

Sociālās palīdzības organizatoriem tika lūgts novērtēt 23 dažādus pienākumus, kuri tika formulēti, balstoties sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā noteikto pienākumu aprakstā; (apstiprināts ar Izglītības un zinātnes ministrijas 2002. gada 14. novembra rīkojumu Nr. 642), kā arī balstoties ekspertu sociālās palīdzības jomā ieteikumos. Šiem jautājumiem bija divi uzdevumi: noskaidrot, kādus pienākumus sociālās palīdzības organizatori šobrīd veic, un kā viņi vērtē šo pienākumu grūtības pakāpi. Pienākumu analīze sniegta, tos apkopojot četrās grupās, saskaņā ar anketā formulēto kārtību.

No pirmajā grupā iekļautajiem iespējamajiem darba pienākumiem, salīdzinoši vieglāk veicamais pienākums aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir informēt klientu par viņu tiesībām uz sociālo palīdzību un par šo tiesību realizācijas iespējām un kārtību, bet salīdzinoši grūtākais - iegūt visu nepieciešamo informāciju par mājokļa izdevumiem (1.7. attēls). Būtiski norādīt, ka 37% aptaujāto neveic klienta dzīves apstākļu apsekojumus dzīvesvietā, bet 18% aptaujāto uzskata, ka neveic šādu pienākumu: kopā ar klientu izvēlēties pieejamos, klientam atbilstošākos un efektīvākos sociālās palīdzības un/vai sociālo pakalpojumu veidus, kā arī lemt par līdzdarbības pienākumiem.

## 1.7. attēls. Pienākumu grūtības pakāpes vērtējums. 1. grupa. %



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=120

Komentāru sadaļā par šiem pienākumiem aptaujātie sociālās palīdzības organizatori norāda, ka grūtības novērtēt mājsaimniecības vai personas materiālo situāciju ir saistītas ar aploksņu algām un dažādām komplikētām situācijām, piemēram, līdz galam nenokārtoti pārdošanas darījumi attiecībā uz nekustamo īpašumu, vai ieskaitījumi klientu kontos, vai situācijas, kad klients slēpj savus ienākumus. Tie, kas norāda, ka novērtēt mājsaimniecības vai personas materiālo situāciju ir drīzāk viegls pienākums, pozitīvi atzīmē informācijas pieejamību SOPA.

Grūtības informēt klientus par viņu tiesībām uz sociālo palīdzību un par šo tiesību realizācijas iespējām un kārtību, saskaņā ar respondentu viedokli, ir saistītas ar noteiktu klientu uztveres grūtībām un zemām intelektuālām spējām. Šajos gadījumos informācija ir jāatkārto vairākas reizes, dažkārt arī jānoformē rakstiski, ja klientam ir slikta atmiņa. Klienti ir neapmierināti par izmaiņām pabalstu piešķiršanas kārtībā, ja pabalsts tiek atteikts, kā tas šobrīd biežāk ir vērojams attiecībā uz mājokļa pabalstu, un nesaprot, kāpēc pabalsts ir mainījies, lai gan klienta situācija nav mainījusies.

Par grūtībām iegūt un pārbaudīt visu nepieciešamo informāciju par visiem mājsaimniecības locekļiem sociālās palīdzības organizatori komentāros raksta, ka dažkārt rodas tehniskas grūtības ar izmantojamo programmatūru un tad, kad SOPA labi nestrādā, visas darbības ir jāveic atkārtoti. Otra problēmu grupa ir saistīta ar negodīgiem klientiem, kas sniedz nepatiesu informāciju un cenšas maldināt.

Par visgrūtāko pienākumu šajā grupā sociālās palīdzības organizatori uzskata pienākumu iegūt visu nepieciešamo informāciju par mājokļa izdevumiem. Sociālās palīdzības organizatori komentāros min,

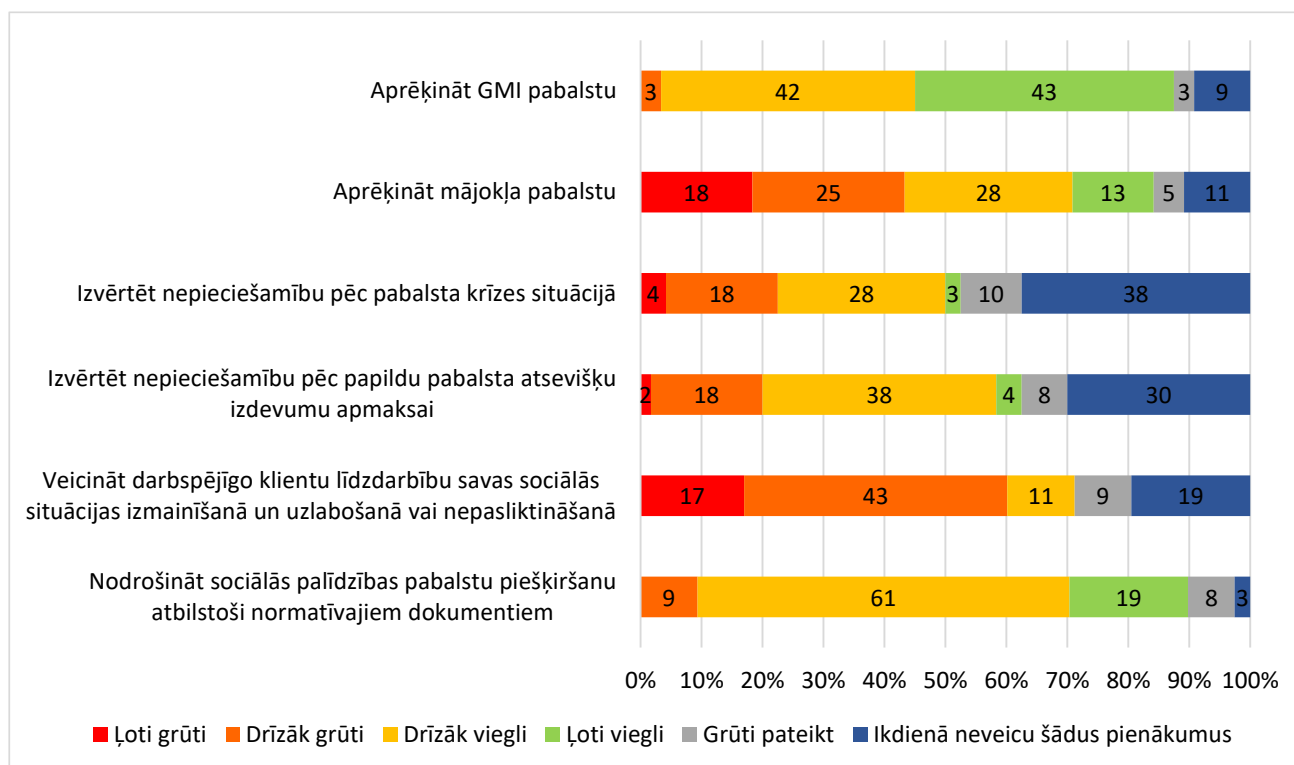
ka klientiem bieži vien nav visu nepieciešamo dokumentu un rēķinu, ir klienti, kas nesaprot, ka samaksa kaimiņam skaidrā naudā, piemēram, par malku, netiks iekļauta attiecināmos izdevumos, īpaši problemātiski ir ar tiem klientiem, kam nav internetbankas, un pēc bankas izdrukām jāiet uz banku, bet rēķini nāk uz telefonu. Ir arī gadījumi, kad klienti dzīvo īpašumos, par kuriem nav nokārtotas īpašumtiesības, nav pierādāma mājokļa platība un tml.

Attiecībā uz klienta dzīves apstākļu dzīvesvietā apsekošanu sociālās palīdzības organizatoru komentāri liecina, ka grūtības ir tajos gadījumos, kad klienti nav savā dzīvesvietā uz vietas, jo tad ir jānāk atkārtoti, vai arī, ja klienti ir alkohola reibumā, kā arī agresīvi mājdzīvnieki izsauc nepatīkamus starpgadījumus.

Par pienākumu kopā ar klientu izvēlēties pieejamos, klientam atbilstošākos un efektīvākos sociālās palīdzības veidus, kā arī lemt par līdzdarbības pienākumiem, sociālās palīdzības organizatori komentāros norāda, ka klientus bieži vien ir grūti motivēt līdzdarboties, jo viņi ir nomāktā, depresīvā noskaņojumā. Daudzi klienti atsakās līdzdarboties, īpaši grūti līdzdarbību ir veicināt klientiem, kas dzīvo lauku viensētās un veselības stāvokļa dēļ nevar veikt fizisku darbu.

No otrajā grupā iekļautajiem iespējamajiem darba pienākumiem, salīdzinoši vieglāk veicamais pienākums aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir aprēķināt GMI pabalstu, bet salīdzinoši grūtākais - aprēķināt mājokļa pabalstu (18% to uzskata par ļoti grūtu pienākumu, bet 25% - par drīzāk grūtu pienākumu) (1.8. attēls). Iespējams, mājokļa pabalsta aprēķināšana, kā grūtākā, novērtēta tādēļ, ka aptaujas brīdī bija tikko stājusies spēkā jaunā mājokļa pabalsta aprēķināšanas kārtība pēc formulas, kura daudzās pašvaldībās ir jauna pieeja, un ir nepieciešams laiks, lai to sociālās palīdzības organizētāji apgūtu un spētu ātri un bez aizķeršanās pielietot praksē. Augsta grūtības pakāpe sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir arī pienākumam veicināt darbspējīgo klientu līdzdarbību savas sociālās situācijas izmainīšanā un uzlabošanā vai nepasliktināšanā, 17% to uzskata par ļoti grūtu pienākumu, bet 43% - par drīzāk grūtu pienākumu. Būtiski norādīt, ka 38% aptaujāto nav tāda pienākuma - izvērtēt nepieciešamību pēc pabalsta krīzes situācijā, bet 30% neizvērtē nepieciešamību pēc papildu pabalsta atsevišķu izdevumu apmaksai.

## 1.8. attēls. Pienākumu grūtības pakāpes vērtējums. 2. grupa. %



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=120

Attiecībā uz grūtībām aprēķināt mājokļa pabalstu sociālās palīdzības organizatori komentāros norāda, ka grūtības ir sākušās līdz ar 2021. gada 1. jūliju, kad stājās spēkā MK noteikumu Nr. 809 “Noteikumi par mājāsaimniecības materiālās situācijas izvērtēšanu un sociālās palīdzības saņemšanu”, kas pieņemti 17.12.2020., 10. un 11. punkts un 3. pielikums. Galvenās grūtības saistītas ar sarežģītas formulas izmantošanu, to, ka klientiem ir ļoti lielas grūtības savākt par mājokļa izdevumiem visus dokumentus, kā arī tas, ka klientiem nav prasmju nosūtīt dokumentus elektroniski. Problēmas ir arī tādēļ, ka daudziem, kas iepriekš mājokļa pabalstu saņēmuši un ir trūcīgas mājāsaimniecības statuss, saskaņā ar jauno regulējumu tas vairs nepienākas, un klientiem to ir grūti paskaidrot. Sociālās palīdzības organizatori arī norāda, ka jaunais regulējums ir būtiski palielinājis administratīvo slogu, un palielinājis “birokrātiju”. Par pienākumu izvērtēt nepieciešamību pēc pabalsta krīzes situācijā tiek norādīts, ka to pamatā veic sociālais darbinieks nevis sociālās palīdzības organizators. Arī par papildu pabalstu atsevišķu izdevumu apmaksai izvērtēšanu sociālās palīdzības organizatori norāda, ka tas ir sociālā darbinieka pienākums. Par pienākumu veicināt darbaspējīgo klientu līdzdarbību savas sociālās situācijas izmaiņā un uzlabošanā vai nepasliktināšanā sociālās palīdzības organizatori norāda, ka ir grūti veicināt līdzdarboties, ja klients pats to nevēlas:

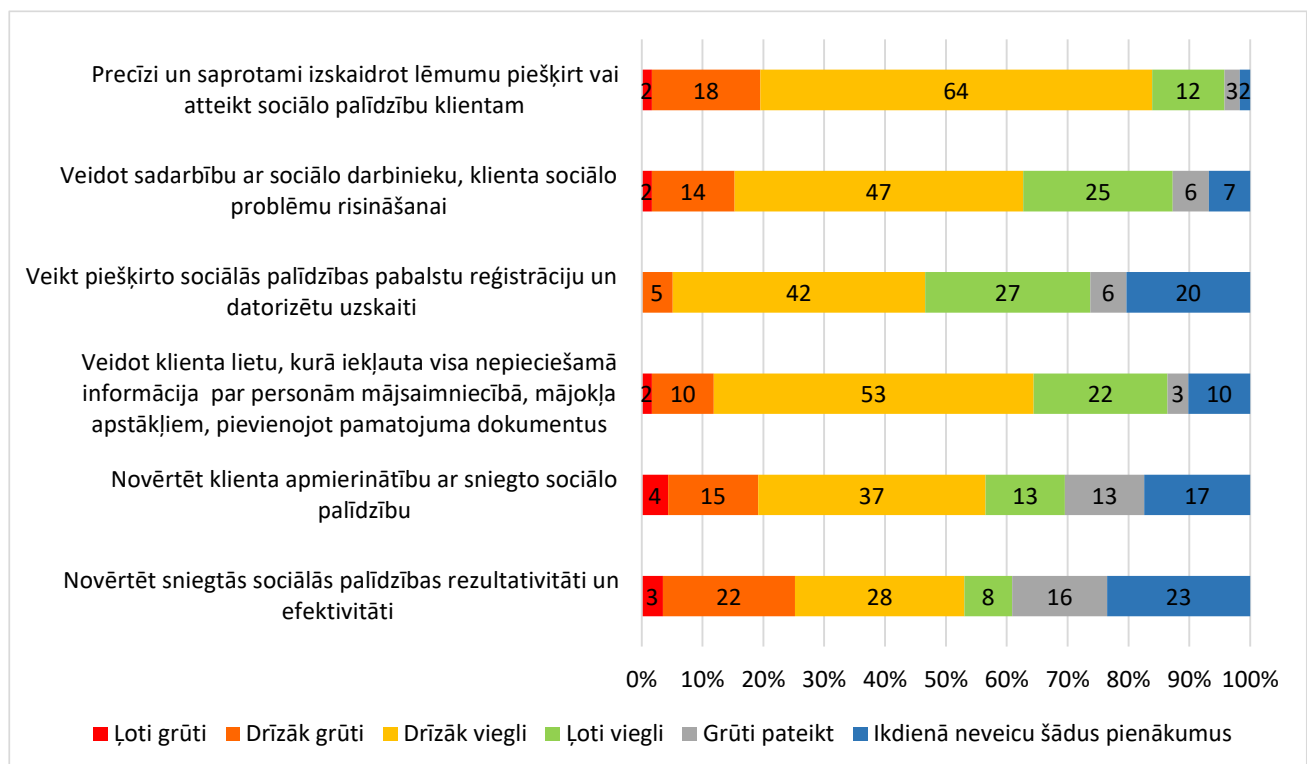
*“Klienti nevēlās līdzdarboties, nāk tikai pēc naudas, ir agresīvi un neapmierināti, ja lūdz līdzdarboties.” (SPO, Rīga)*

*“Klienti nevēlas strādāt, meklēt darbu, palīdzībā nav noteikts laiks, un viņi to izmanto gadiem, paaudzēm.” (SPO, Rīga)*

*“Lielākā daļa klientu ir degradējušies, nemaz nevēlas ko mainīt savā dzīvē, bet zina, ka viņiem pienākas palīdzība no pašvaldības.” (SPO, novads Latgalē)*

No trešajā grupā iekļautajiem iespējamajiem darba pienākumiem, salīdzinoši vieglāk veicamie pienākumi aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir veidot klienta lietu, kurā iekļauta visa nepieciešamā informācija par personām māsaimniecībā, mājokļa apstākļiem, pievienojot pamatojuma dokumentus, kā arī veikt piešķirto sociālās palīdzības pabalstu reģistrāciju un datorizētu uzskaiti. Salīdzinoši grūtākie pienākumi šajā grupā ir pienākums novērtēt sniegtās sociālās palīdzības rezultativitāti un efektivitāti (3% to uzskata par ļoti grūtu pienākumu, 22% - par drīzāk grūtu pienākumu, bet 23% ikdienā neveic šādu pienākumu). Arī par pienākumu novērtēt klienta apmierinātību ar sniegto sociālo palīdzību liela daļa aptaujāto (17%) norāda, ka ikdienā neveic šādu pienākumu (1.9. attēls).

### 1.9. attēls. Pienākumu grūtības pakāpes vērtējums. 3. grupa. %



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=118

Komentāros par pienākumiem divas Rīgas sociālās palīdzības organizatores norāda, ka klientu lietas arhīva sakārtošanai trūkst laika, tādēļ viņas atzīmē, ka šo pienākumu ir grūti pildīt:

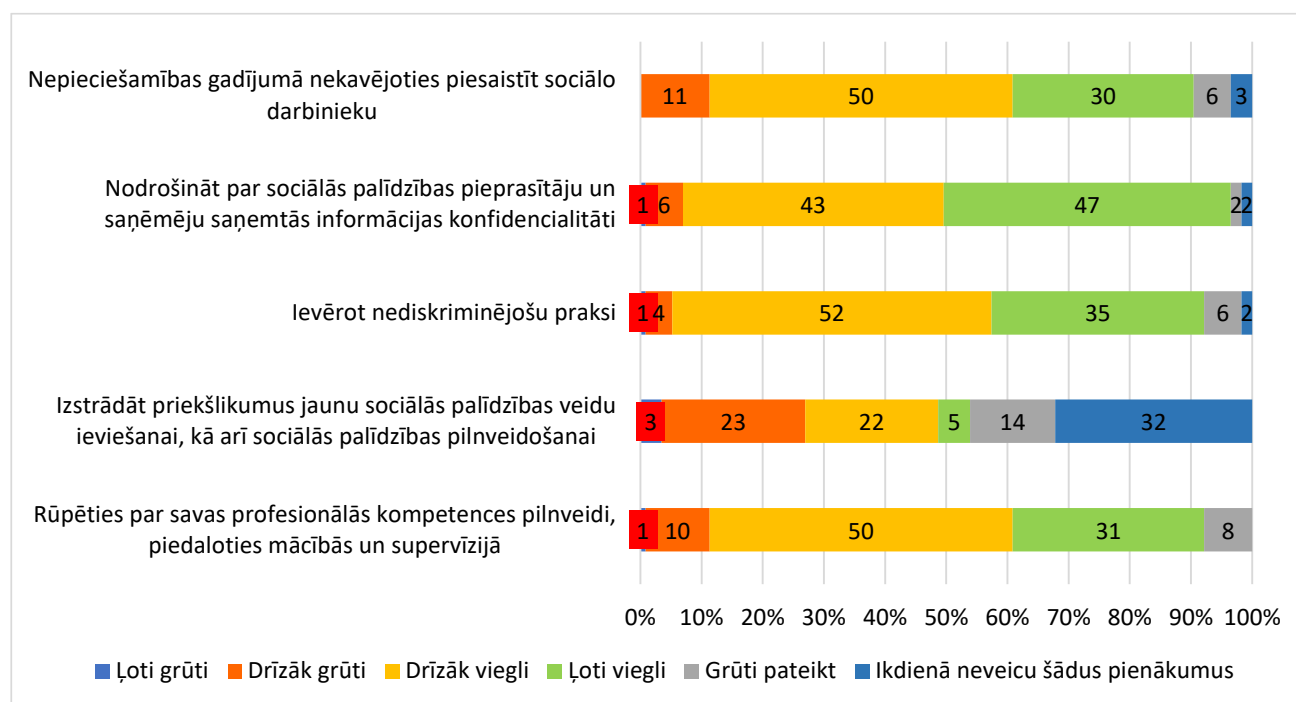
*“Arhīvā (precīzāk lietu glabātuvē) krājas nesakārtotas lietas. Tam katastrofāli nepietiek laika darba apjoma dēļ. Es uzskatu, ka klientu pieņemšanai vajadzētu veltīt ne vairāk kā trīs dienas nedēļā. Lai viena diena būtu vēstuļu rakstīšanai un otra arhīvam.” (SPO, Rīga)*

*“Arhivēšana arī ir uz mūsu pleciem, kam neatliek laika apjoma dēļ. Nepieciešams arhivārs katrā RSD TC.” (SPO, Rīga)*

No ceturtajā grupā iekļautajiem iespējamajiem darba pienākumiem, salīdzinoši vieglāk veicamie pienākumi aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir nodrošināt sociālās palīdzības pieprasītāju un saņēmēju saņemtās informācijas konfidencialitāti, kā arī ievērot nediskriminējošu praksi (1.10. attēls). Atbildes būtiski atšķiras attiecībā uz pienākumu izstrādāt priekšlikumus jaunu sociālās palīdzības veidu ieviešanai, kā arī sociālās palīdzības pilnveidošanai. 32% aptaujāto norāda, ka ikdienā šādus pienākumus neveic. Vairāki sociālās palīdzības organizatori pauž pārsteigumu, ka tas varētu būt viņu pienākums, bet daži norāda, ka netic, ka viņu priekšlikumi varētu tikt ņemti vērā.

Attiecībā uz pienākumu nepieciešamības gadījumā nekavējoties piesaistīt sociālo darbinieku, vairāki sociālās palīdzības organizatori norāda, ka to apgrūtina sociālo darbinieku pārslodze un tas, ka dienestā trūkst sociālo darbinieku. Savukārt par pienākumu rūpēties par savas profesionālās kompetences pilnveidi, piedaloties mācībās un supervīzijā, vairāki aptaujātie norāda, ka viņiem tam trūkst laika.

### 1.10. attēls. Pienākumu grūtības pakāpes vērtējums. 4. grupa. %



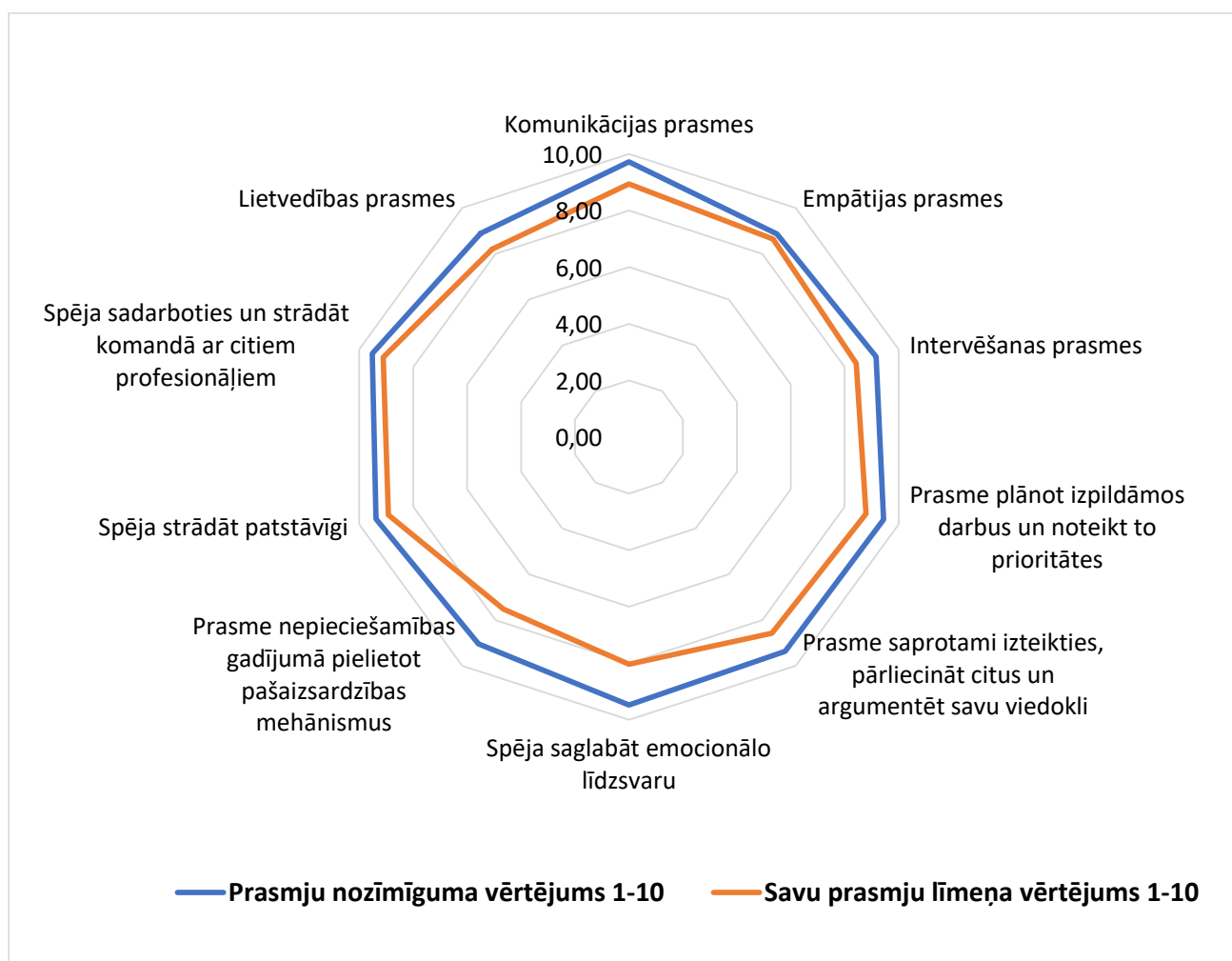
Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, N=115

Jautājumu par ikdienas pienākumiem noslēgumā sociālās palīdzības organizatoriem tika uzdots noslēdzošais jautājums: kuru no problēmām, ar ko Jūs saskaraties, īstenojot šos pienākumus, Jūs vēlētos īpaši izcelt? Sniegtie atbilžu varianti pēc kodēšanas atklāj, ka vislielākais skaits sociālās palīdzības organizatoru šobrīd saskaras ar grūtībām mājokļa pabalsta aprēķināšanā un klientu informēšanā par to, ka mājokļa pabalsts viņiem tiek atteikts (12%). Otrajā vietā, kā visbiežāk minētā atbilde, ir milzīgs darba apjoms un pārslodze (10%). Trešajā un ceturtajā vietā ar 8% seko grūtības, kuras saistītas ar klienta ienākumu izvērtēšanu, un grūtības sniegt palīdzību sarežģītos gadījumos, kad nav piemērotu sociālo pakalpojumu vai iespēju palīdzēt.

## 1.4. Dažādu prasmju nozīmīguma vērtējums un pašvērtējums sociālās palīdzības organizatoru darbā

Sociālās palīdzības organizatoru aptaujā tās dalībniekiem tika lūgts novērtēt 20 dažādas prasmes gan attiecībā uz to, cik šādas prasmes ir nozīmīgas sociālās palīdzības organizatoru darbā, gan arī savu prasmju līmeņa vērtējums katrā no aspektiem skalā no 1 līdz 10. Pārskatāmībai prasmes sadalītas divās grupās. Aptaujas rezultāti parāda, ka pirmajā grupā konkrēto prasmju nozīmīgums ir vērtēts robežās no 8,88 līdz 9,72 (vidējā aritmētiskā vērtība). Tas nozīmē, ka kopumā visas desmit aplūkotās prasmes ir novērtētas kā ļoti nozīmīgas (1.11. attēls). Augstāko vērtību prasmju nozīmīgumu ziņā aptaujas dalībnieki piešķir komunikācijas prasmēm (vidējā aritmētiskā vērtība 9,72), bet salīdzinoši viszemāk šajā grupā vērtētā prasme pēc tās nozīmīguma ir empātijas prasme (vidējā aritmētiskā vērtība 8,88).

### 1.11. attēls. Dažādu prasmju nozīmīguma vērtējums sociālās palīdzības organizatoru darbā un savu prasmju līmeņa vērtējums skalā no 1 līdz 10. Pirmā grupa. Vidējais aritmētiskais



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, tie, kas snieguši konkrētu atbildi. N=113

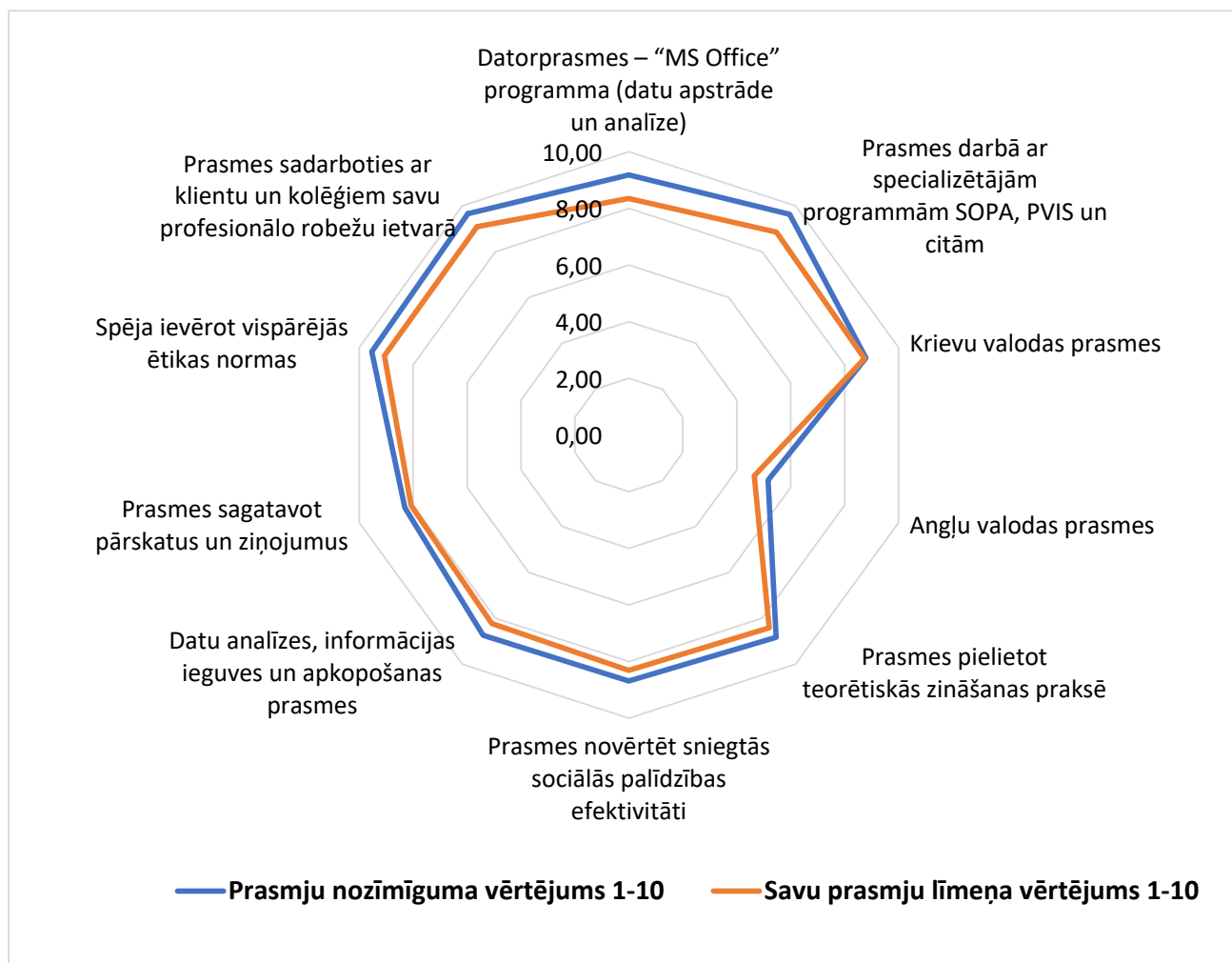
Savu prasmju līmeņa vērtējums aptaujāto vidū arī ir ļoti augsts (vidējā aritmētiskā vērtība robežās no 7,52 līdz 9,12), bet kopumā attiecībā uz visām šajā grupā iekļautajām prasmēm tas ir mazliet zemāks nekā nozīmīguma vērtējums.



Visaugstāko vērtējumu attiecībā uz šīs grupas prasmēm savā pašvērtējumā aptaujas dalībnieki piešķir spējai sadarboties un strādāt komandā ar citiem profesionāļiem (vidējā aritmētiskā vērtība 9,12), bet salīdzinoši viszemākā pašvērtējuma vērtība ir piešķirta prasmei nepieciešamības gadījumā pielietot pašaizsardzības mehānismus (vidējā aritmētiskā vērtība 7,52).

Otrajā grupā konkrēto prasmju nozīmīgums ir vērtēts robežās no 5,16 līdz 9,66 (vidējā aritmētiskā vērtība). Attēlā uzskatāmi redzams, ka kopumā deviņas no otrajā grupā aplūkotajām prasmēm ir novērtētas kā ļoti nozīmīgas (1.12. attēls), bet viena – angļu valodas prasme – ir vērtēta kā būtiski mazāk nozīmīga (vidējā aritmētiskā vērtība 5,16). Augstāko vērtību prasmju nozīmīgumu ziņā aptaujas dalībnieki piešķir prasmei sadarboties ar klientu un kolēģiem savu profesionālo robežu ietvarā (vidējā aritmētiskā vērtība 9,66).

**1.12. attēls. Dažādu prasmju nozīmīguma vērtējums sociālās palīdzības organizatoru darbā un savu prasmju līmeņa vērtējums skalā no 1 līdz 10. Otrā grupa. Vidējais aritmētiskais**



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, tie, kas snieguši konkrētu atbildi. N=113

Līdzīgi kā pirmajā grupā, prasmju pašvērtējums aptaujāto vidū ir mazliet zemāks, bet diezgan tuvu prasmes nozīmīguma vērtējumam. Visaugstākā pašvērtējuma vidējā aritmētiskā vērtība ir prasmei sadarboties ar klientu un kolēģiem savu profesionālo robežu ietvarā (9,10), bet viszemākā – angļu valodas prasmēm (4,65).

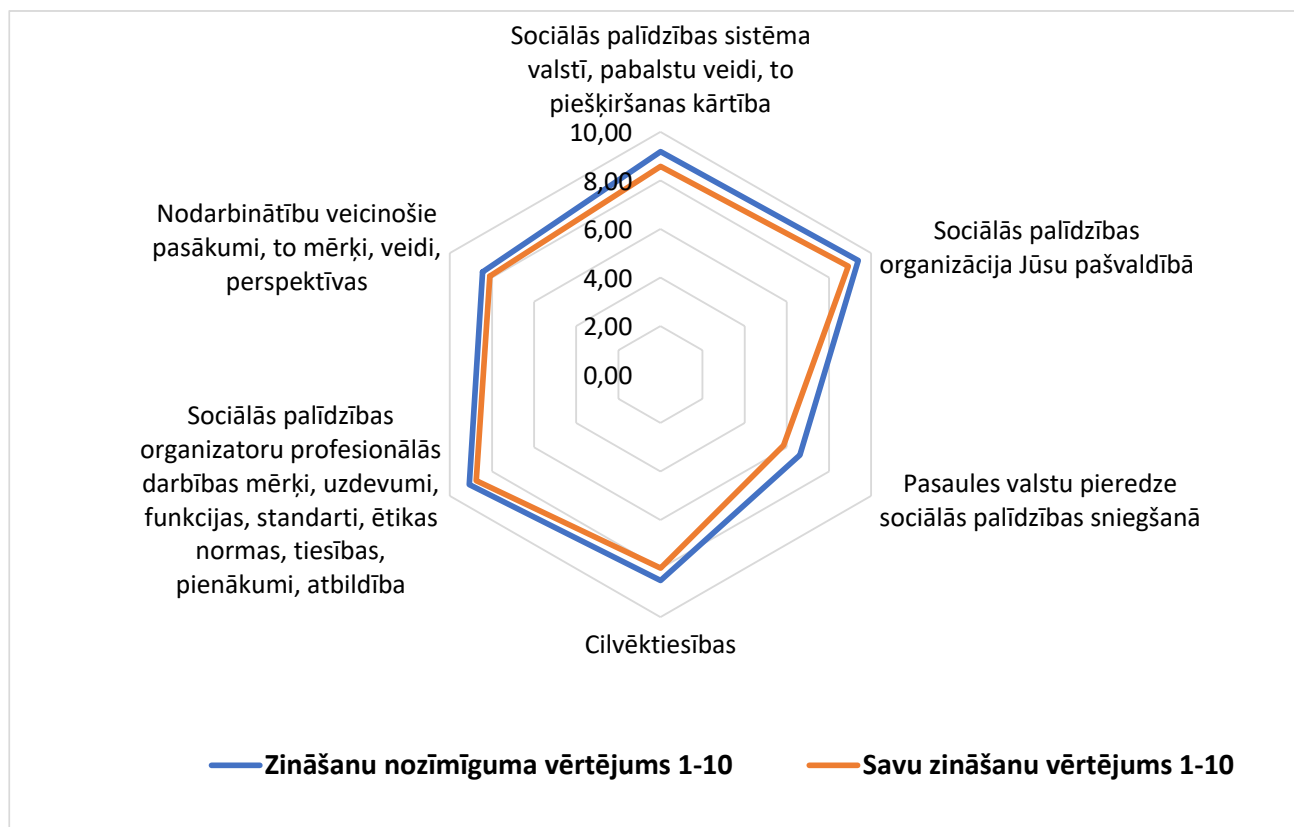
Kopumā jāuzsver šādas prasmes, kuras sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir nozīmīgas, bet kuras varētu būt nepieciešams pilnveidot, jo pašvērtējums ir salīdzinoši zemāks:

- ✓ prasme nepieciešamības gadījumā pielietot paš aizsardzības mehānismus (vidējā aritmētiskā pašvērtējuma vērtība 7,52).
- ✓ spēja saglabāt emocionālo līdzsvaru (vidējā aritmētiskā pašvērtējuma vērtība 8,04).
- ✓ datorprasmes – “MS Office” programma (datu apstrāde un analīze) (vidējā aritmētiskā pašvērtējuma vērtība 8,35).

### 1.5. Dažādu zināšanu nozīmīguma vērtējums un pašvērtējums sociālās palīdzības organizatoru darbā

Aptaujā sociālās palīdzības organizatoriem tika lūgts novērtēt 12 dažādus zināšanu aspektus gan attiecībā uz to, cik šādas zināšanas ir nozīmīgas sociālās palīdzības organizatoru darbā, gan arī sniegt savu zināšanu līmeņa vērtējumu katrā no aspektiem skalā no 1 līdz 10. Arī šajā gadījumā pārskatāmībai atbildes sadalītas divās grupās.

#### 1.13. attēls. Dažādu zināšanu nozīmīguma vērtējums sociālās palīdzības organizatoru darbā un savu zināšanu līmeņa vērtējums skalā no 1 līdz 10. Pirmā grupa. Vidējais aritmētiskais



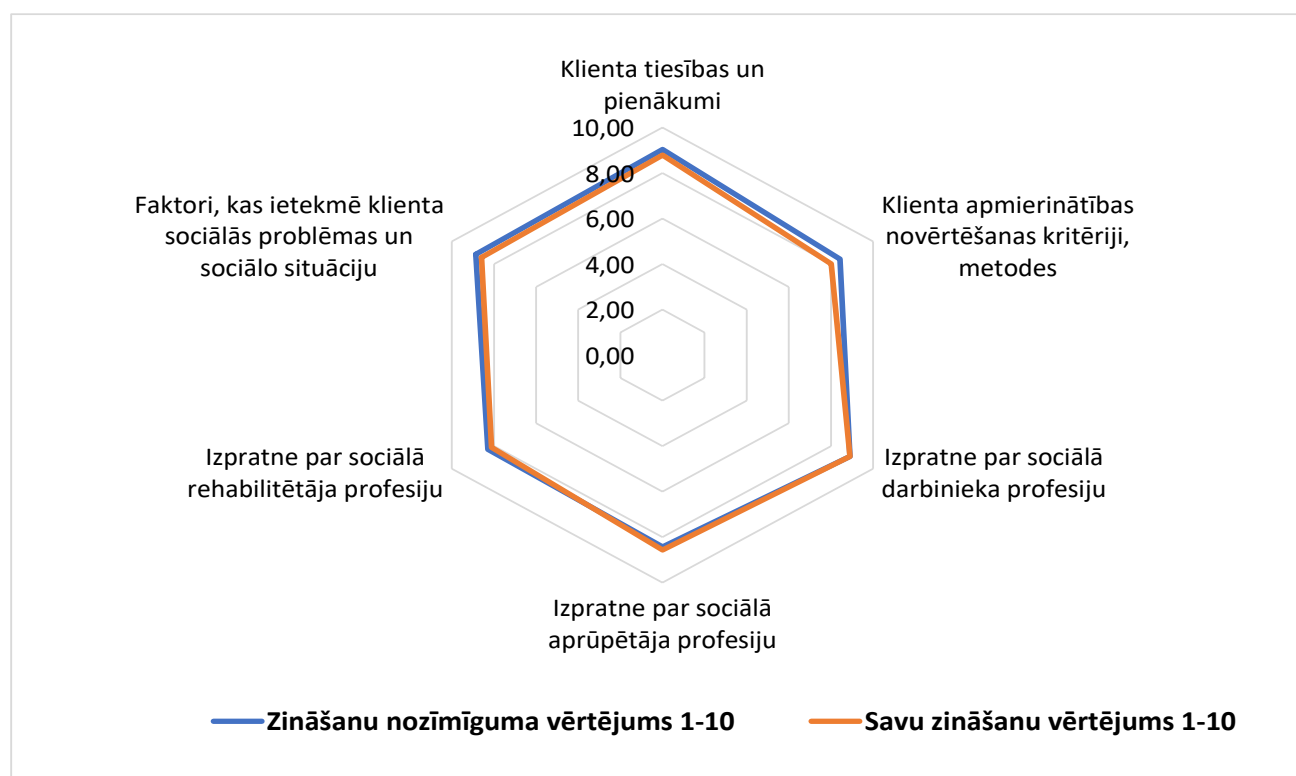
Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, tie, kas snieguši konkrētu atbildi. N=100

Aptaujas rezultāti parāda, ka pirmajā grupā iekļauto zināšanu nozīmīgums ir vērtēts robežās no 6,62 līdz 9,39 (vidējā aritmētiskā vērtība). Viszemāk zināšanu nozīmīguma ziņā ir vērtētas zināšanas par pasaules valstu pieredzi sociālās palīdzības sniegšanā (6,62), tām seko zināšanas par nodarbinātību veicinošajiem pasākumiem, to mērķiem un veidiem (8,45) un zināšanas par cilvēktiesībām (8,48).

Visaugstāk nozīmīguma ziņā vērtētās zināšanas šajā grupā ir zināšanas par sociālās palīdzības organizāciju konkrētajā pašvaldībā (9,39). Zināšanu pašvērtējums visos aspektos ir nedaudz zemāks par zināšanu nozīmīguma vērtējumu, bet kopumā nav tādas zināšanu jomas, kas būtiski izceltos ar to, ka zināšanas tiek vērtētas kā ļoti būtiskas, bet pašvērtējums ir nozīmīgi zemāks. Visaugstāk sociālās palīdzības organizatori novērtē savas zināšanas par sociālās palīdzības organizāciju konkrētajā pašvaldībā (8,92), bet viszemāk - zināšanas par pasaules valstu pieredzi sociālās palīdzības sniegšanā (5,85).

Otrajā grupā iekļauto zināšanu nozīmīgums ir vērtēts robežās no 8,29 līdz 9,05 (vidējā aritmētiskā vērtība). Viszemāk zināšanu nozīmīguma ziņā ir vērtētas zināšanas par sociālā rehabilitētāja profesiju (8,29), bet visaugstāk nozīmīguma ziņā vērtētās zināšanas šajā grupā ir zināšanas par klientu tiesībām un pienākumiem (9,05). Šajā grupā iekļauto zināšanu pašvērtējums ir ļoti tuvs zināšanu nozīmīguma vērtējumam un ir robežās no 8,01 līdz 8,91 (vidējā aritmētiskā vērtība). Viszemāk zināšanu pašvērtējuma ziņā ir vērtētas zināšanas par klienta apmierinātības novērtēšanas kritērijiem un metodēm (8,01), bet visaugstākais pašvērtējums ir par zināšanām par sociālā darbinieka profesiju (8,91). Kopumā redzams, ka visas šajā grupā iekļautās zināšanas novērtētas ļoti augstu gan nozīmīguma, gan pašvērtējuma aspektā.

**1.14. attēls. Dažādu zināšanu nozīmīguma vērtējums sociālās palīdzības organizatoru darbā un savu zināšanu līmeņa vērtējums skalā no 1 līdz 10. Otrā grupa. Vidējais aritmētiskais**



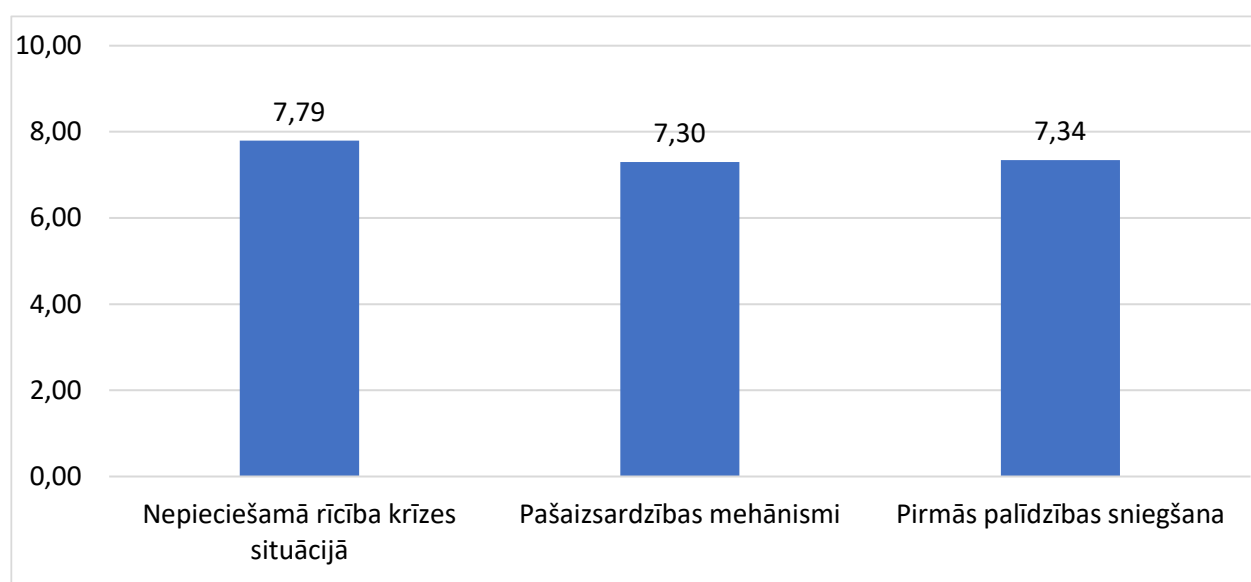
Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, tie, kas snieguši konkrētu atbildi. N=100

Aptaujā atsevišķi tika lūgts novērtēt arī prasmes un zināšanas trīs atsevišķos aspektos: nepieciešamā rīcība krīzes situācijā, paš aizsardzības mehānismi un pirmās palīdzības sniegšana. Aptaujas rezultāti

atklāj, ka šīs prasmes ir vienas no zemākajām sociālās palīdzības organizatoru pašvērtējumā (1.15. attēls).

Zemāks vērtējums tika sniegts tikai saistībā ar angļu valodas pašvērtējumu (vidējais aritmētiskais 4,65) un pasaules valstu pieredzes sociālās palīdzības sniegšanā zināšanu pašvērtējumu (vidējais aritmētiskais 5,85).

### 1.15. attēls. Savu zināšanu līmeņa vērtējums skalā no 1 līdz 10. Vidējais aritmētiskais



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja, tie, kas snieguši konkrētu atbildi. N=100

### 1.6. Atšķirības zināšanās un prasmēs starp sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem

Kopumā aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru domas dalās attiecībā uz nepieciešamo prasmju un zināšanu atšķirīgumu starp sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem. 52% aptaujāto uzskata, ka nepieciešamās prasmes ir atšķirīgas, un 49% uzskata, ka nepieciešamās zināšanas ir atšķirīgas. Savukārt 41% aptaujāto uzskata, ka nepieciešamās prasmes nav atšķirīgas, un 45% uzskata, ka nepieciešamās zināšanas nav atšķirīgas. Komentāros aptaujātie sociālās palīdzības organizatori skaidro savu viedokli. Tie, kas uzskata, ka nepieciešamās prasmes nav atšķirīgas, norāda, ka īpaši lauku teritorijās atšķirības nav būtiskas, jo visi sociālā darba speciālisti dara visu:

*“Lauku teritorijās šīs atšķirības būtiski samazinās, jo visi dara visu, nevis tikai to, kas attiecas uz amata pienākumiem.” (SPO, novads Vidzemē)*

*“Manā gadījumā nav atšķirības, jo pildu arī sociālā darbinieka funkcijas.” (SPO, novads Kurzemē)*

*“Lauku teritorijā strādājošiem darbiniekiem pārsvarā atšķirības nav.” (SPO, novads Vidzemē)*

Savukārt tie, kas uzskata, ka pastāv būtiskas atšķirības nepieciešamajās prasmēs un zināšanās, norāda, ka sociālās palīdzības organizatori tieši seko pabalstu piešķiršanas noteikumiem un viņu darbības ir stingri reglamentētas, bet sociālie darbinieki strādā vairāk ar gadījumiem, krīzes situācijām, konkrēto ģimeni, viņiem ir lielākas iespējas meklēt risinājumus nestandarta situācijās:

*“Organizators strādā, vadoties no noteikumiem par pabalstiem, sociālais darbinieks var risināt nestandarta situācijas, krīzes pabalsti, detalizētāk tiek skatīta ģimenes lieta, ģimenes vide, atkarības.” (SPO, Rīga)*

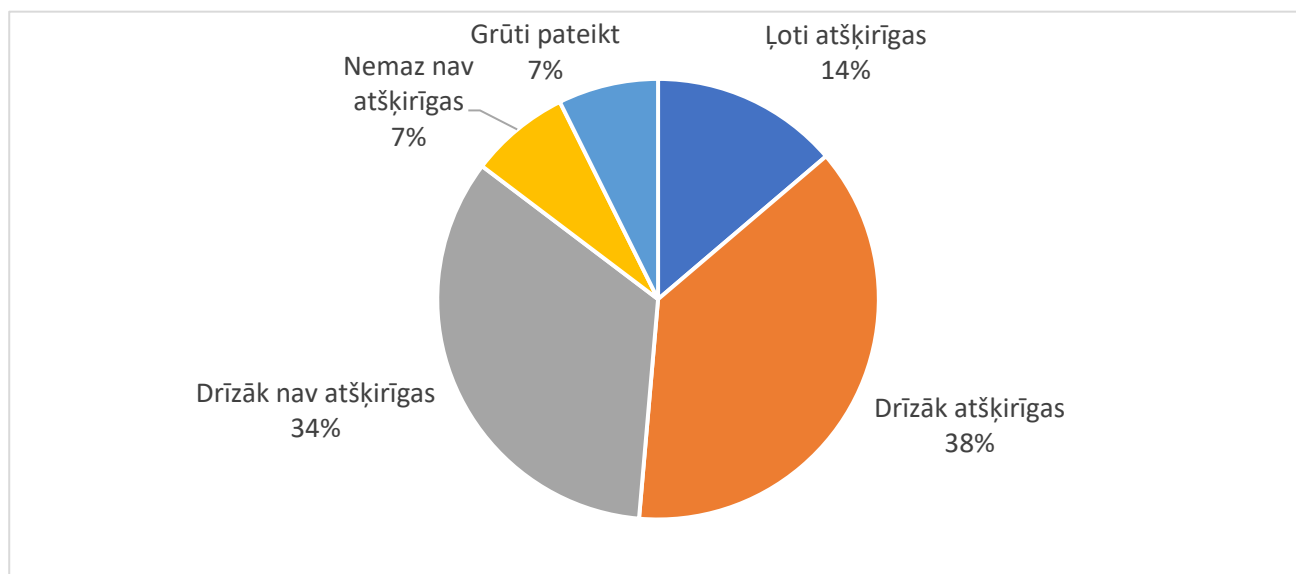
*“Mēs SPO esam, kā grāmatveži un psihologi, sociālie darbinieki, liekas, vairāk iejaucas.” (SPO, Rīga)*

*“Ļoti atšķiras, un daži SD pat nenojauš kādu darbu veic SPO un uzskata kā SPO darbinieki neko nedara.” (SPO, Rīga)*

*“SPO jāzina ne tikai ka strādāt ar pabalstiem, bet arī par pensijām, par nodokļiem, par NVA un VDEĀVK piešķirtajiem pabalstiem.” (SPO, Rīga)*

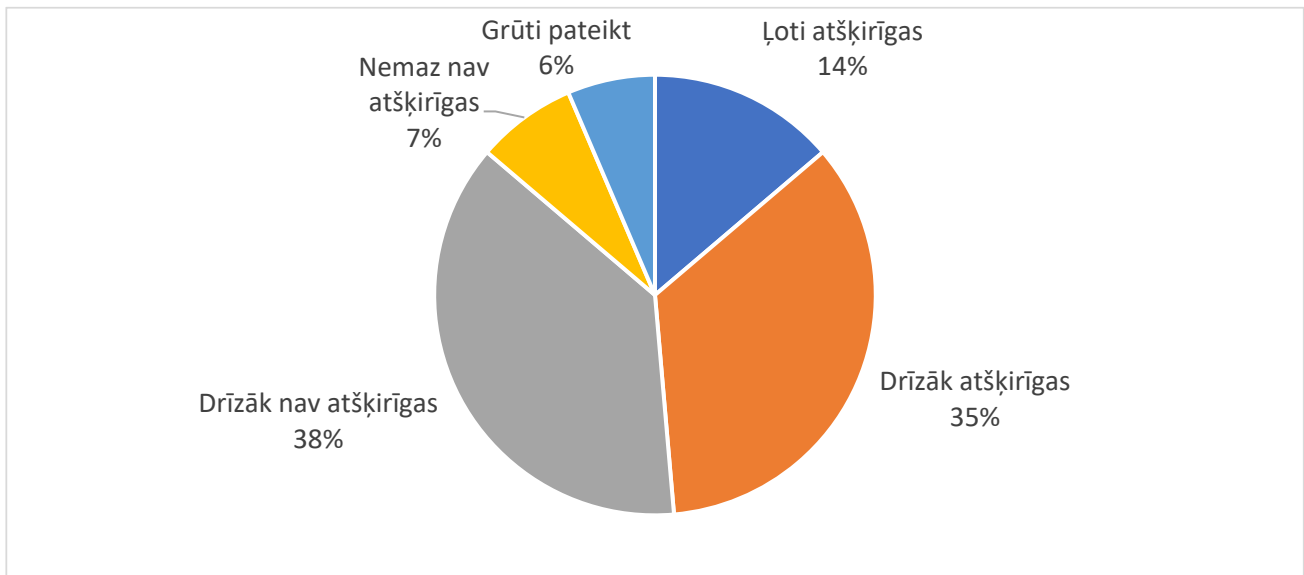
*“SPO ir vajadzīgas zināšanas par likumdošanu un cipariem, SD - pasaules/Latvijas pieredze darbā ar sociālo situāciju.” (SPO, Rīga)*

#### 1.16. attēls. Nepieciešamo prasmju atšķirīguma starp sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem salīdzinājums



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja. N=109

### 1.17. attēls. Nepieciešamo zināšanu atšķirīguma starp sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem salīdzinājums



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja. N=109

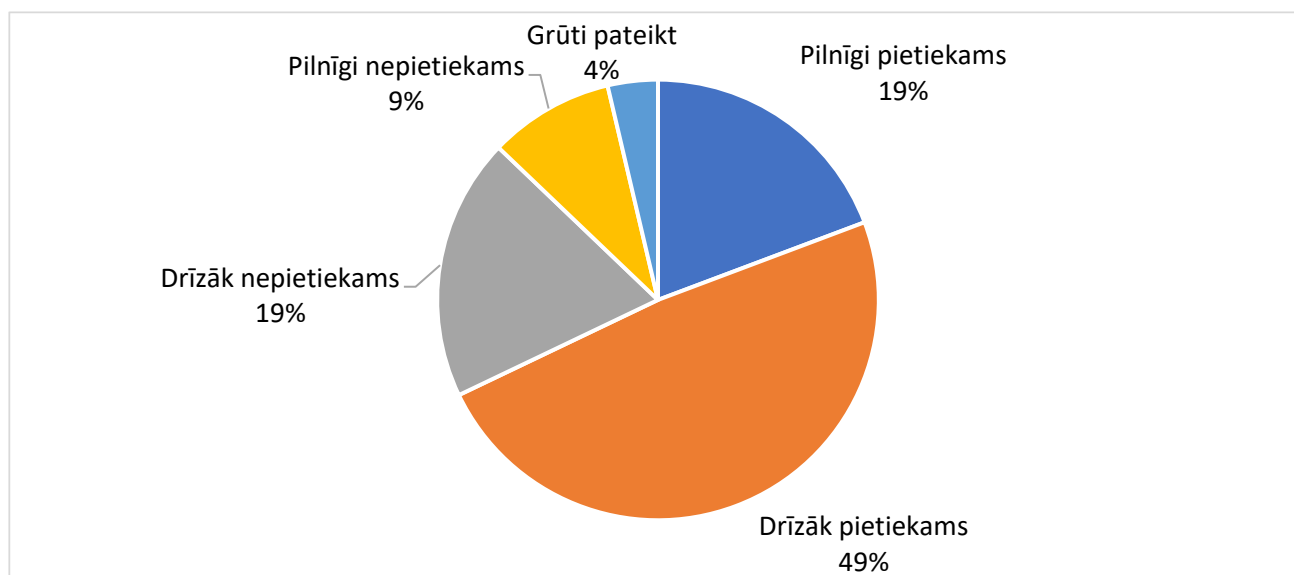
### 1.7. Koleģiālais atbalsts un profesionālā pilnveide

Aptaujas dalībniekiem tika uzdots arī jautājums par to, vai viņu vērtējumā psiholoģiskais un koleģiālais atbalsts sociālās palīdzības organizatoriem viņu sociālajā dienestā ir pietiekams vai nepietiekams. Kopumā lielākā daļa – 78% sociālās palīdzības organizatoru uzskata, ka psiholoģiskais un koleģiālais atbalsts sociālās palīdzības organizatoriem ir pietiekams, vienlaikus 9% aptaujāto ir atzīmējuši, ka tas ir pilnīgi nepietiekams, bet 19%, ka drīzāk nepietiekams. Komentāros vairāki izteikumi raksturo gan situācijas, kad kolēģu atbalsts ir nepietiekams, gan arī situācijas, kad darba kolēģu atbalsts ir vienīgais, kas notur darbā:

*“Attieksme pret SPO - nav emocionāla un psiholoģiska atbalsta kolēģu starpā. Kad uzsāku studēt sociālo darbu, kolēģi iespējams izjūt konkurenci, mazliet attieksme mainījās. Organizatoram ir jāpārzina viss, viņš pieņem klientus bez pieraksta, klientu pieņemšanas laiki netiek ievēroti. Ir situācijas, kad tiek veikts sociālais darbs bez darbinieka piesaistes. Algas apmērs atšķiras no pārējiem speciālistiem, bet darba pienākumi un prasības, atbildība un darba apjoms ir nepieciešams ļoti augstā līmenī.” (SPO, novads Latgalē)*

*“Ja mēs, kolēģi, neatbalstītu viens otru, es jau sen uzrakstītu atlūgumu. Tas vienīgais, kas mani te uztur. Pats darbs patīk, un kolektīvs ļoti labs. Bet viss pārējais - vadības attieksme, klientu attieksme (ne vienmēr jau viss ir tik slikti), zemais atalgojums, DARBA APJOMS - tas viss ļoti ietekmē garastāvokli, pašsajūtu.” (SPO, Rīga)*

### 1.18. attēls. Psiholoģiskā un koleģiālā atbalsta pietiekamības vērtējums

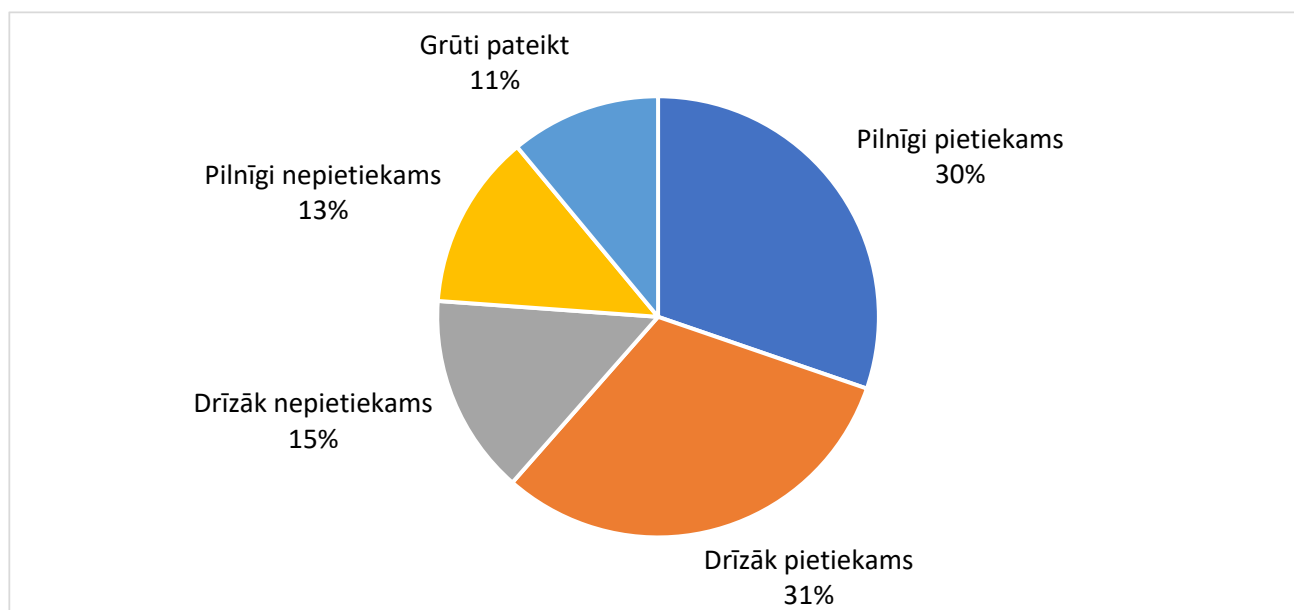


Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja. N=109

Attiecībā uz profesionālo pilnveidi sociālās palīdzības organizētājiem tika uzdots jautājums, kā viņi vērtē normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaitu sociālās palīdzības organizatoriem profesionālās kompetences pilnveidei – dalība mācībās ne mazāk par 16 stundām gadā. Aptaujāto atbildes atklāj, ka kopumā 61% uzskata, ka pastāvošais profesionālās pilnveides noteiktais minimālais stundu skaits ir pietiekams. 13% uzskata, ka tas ir pilnīgi nepietiekams, bet 15%, ka drīzāk nepietiekams.

Atbildot uz jautājumu, kāds minimālais stundu skaits profesionālās kompetences pilnveidei – mācībām, Jūsaprāt, būtu pietiekams, no tiem, kas sniedza konkrētu atbildi (47 respondenti), daļa norādīja mazāku skaitu stundu (8-15 stundas; 9 respondenti), daļa norādīja 16 stundas (12 respondenti), 21 respondents norādīja 20-30 stundas, bet 5 respondenti – 32-40 stundas.

### 1.19. attēls. Profesionālajai pilnveidei paredzēto stundu skaita pietiekamības vērtējums



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja. N=109

### 1.8. Viedoklis par supervīzijas nepieciešamību sociālās palīdzības organizatoriem

Sociālās palīdzības organizatoru aptauja parāda, ka 87% aptaujāto pēdējo divu gadu laikā ir piedalījušies supervīzijā kā sociālās palīdzības organizatori. Uz jautājumu, kāds minimālais stundu skaits supervīzijai sociālās palīdzības organizatoriem būtu pietiekams, konkrētu atbildi sniedza 39% jeb 47 aptaujātie. Vidējā aritmētiskā atbilde par minimālo stundu skaitu gadā ir 17,96 jeb 18 stundas, visbiežāk minētā atbilde ir 10 stundas. Kopumā atbildes variējas no 0 līdz 90 stundām.

Aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru viedoklis par supervīziju nepieciešamību nav viennozīmīgs, vienlaikus 46% aptaujāto uzskata, ka supervīzijas ir nepieciešamas. 12% norāda, ka supervīzijas nav nepieciešamas, bet vēl 12% ne noliedz, ne atbalsta supervīziju nepieciešamību, bet norāda uz dažādiem priekšnosacījumiem, kuros gadījumos supervīzijas ir noderīgas. 30% aptaujāto uz šo jautājumu atbildi nesniedz.

Tie, kas uzskata, ka sociālās palīdzības organizatoriem supervīzija ir nepieciešama, norāda, ka sociālās palīdzības organizatoru darbs ir saistīts ar kontaktēšanos ar klientiem, un bieži vien ir sastopamas arī nepatīkamas sarunas, īpaši gadījumos, kad sociālā palīdzība tiek atteikta vai arī tas apmērs neatbilst klienta gaidām. Konflikti ar klientiem rada stresu un atstāj negatīvu ietekmi uz sociālās palīdzības organizatoru veselību, to mazināt var palīdzēt supervīzija:

*“Supervīzija nepieciešama, jo ikdienā saskaros ar dažādiem klientiem. Tā nav tikai sociālo pabalstu piešķiršana un ievadīšana pabalstu datu bāzē. Es konsultēju un kontaktējos ar dažādiem klientiem. Notiek arī nepatīkamas, konfliktainas negatīvas sarunas... Līdz ar to darbs*



*Ļoti ietekmē manu emocionālo stāvokli darbā un pēc darba. Tas viss kopumā ietekmē manu veselību.” (SPO, novads Latgalē)*

*“Supervīzijām ir būtiska loma izdegšanas mazināšanai soc.palīdzības organizatoru vidū. Svarīgi ir ļaut darbiniekiem pašiem izlemt, pie kura supervizora tie vēlas saņemt pakalpojumu.” (SPO, valstspilsēta Kurzemē)*

*“Ļoti svarīgas ir supervīzijas kvalificēta, pieredzes bagāta un zinoša vadītāja vadībā, lai vadītājs nebūtu piesaistīts konkrētajai pašvaldībai un nestrādātu pašvaldības interesēs, bet ar ārēju skata punktu uz sociālās sistēmas problēmām un risinājumiem.” (SPO, valstspilsēta Kurzemē)*

Daudzi respondenti norāda, ka supervīzijas pieredze ir noderīga un kolektīvu saliedējoša, un sociālās palīdzības organizatoriem tā ir nepieciešama tieši tāpat kā citiem sociālā darba speciālistiem. Savukārt tie, kas uzskata, ka supervīzijas sociālās palīdzības organizatoriem nav nepieciešamas, norāda, ka neredz tām jēgu vai personīgi neizjūt nepieciešamību pēc tām:

*“Šobrīd supervīzijās izstāstām savu sāpi, kopā 'paraudam', gūstam atbalstu, bet saprotam, ka nevienam jau SD mūsu problēmas neinteresē, ņemot vērā, ka tiek uzlikti papildus pienākumi bez algas pielikuma, ilgstoši trūkst darbinieku, cilvēki ir izdeguši, pārslogoti, iedzīvojušies veselības problēmās no lielās pārslogozes.” (SPO, Rīga)*

Vairāki respondenti norāda, ka viņiem supervīzijas tiek organizētas kopā ar sociālajiem darbiniekiem. Daži no aptaujātajiem ir ļoti apmierināti ar šādu praksi, bet citi norāda, ka viņiem tas nav lietderīgi, jo tiek pārrunāti jautājumi, kas sociālās palīdzības organizatoriem nav aktuāli:

*“Mūsu novadā nav grupas, kur būtu tikai sociālās palīdzības organizatori. Esmu jaukto darbinieku grupā. Lielākoties tur tiek pārrunāti jautājumi, kuri man nav aktuāli.” (SPO, novads Kurzemē)*

Tie, kas nepauž ne piekrišanu, ne noliedzošu attieksmi pret supervīzijām sociālās palīdzības organizatoriem, norāda uz dažādiem problemātiskiem aspektiem, kāpēc viņi nav viennozīmīgi atbalstoši. Piemēram, daži respondenti norāda, ka supervīzija ir jāsniedz tad, kad ir jārisina konkrēta problēmsituācija, nevis kaut kad vēlāk, citi uzskata, ka jēga ir tikai individuālām un brīvprātīgām supervīzijām, vēl citi norāda, ka supervīzijām jābūt klātienē:

*“Supervīzijas iespējai būtu jābūt tajā mirklī, kad ir akūts gadījums. Ja supervīzija ir mēnesi pēc notikuma, tai ir maza jēga.” (SPO, novads Vidzemē)*

*“Sociālajam dienestam jānodrošina supervīziju brīdī, kad tas ir nepieciešams darbiniekam. Darbiniekam jābūt iespēja pašam izvēlēties valsts/pašvaldības apmaksāto supervīzoru.” (SPO, novads Kurzemē)*

*“Supervīzijas ir pārvērtētas, standarts ņemts no vispasaules, bet atalgojums neatbilst ES. Nepieciešama brīvprātīga izvēle, lai nav 'brīvprātīgi obligāts'. Kvalitatīvāk būtu piedalīšanās lekcijās, konferencēs vai psihologa konsultācijās. Vajag atļaut individuālās koučlekcijas vai supervīzijas.” (SPO, Rīga)*

Vairāki respondenti norāda, ka supervizoru darba kvalitāte ir ļoti atšķirīga, līdz ar to jēgpilnas ir tikai supervīzijas laba supervizora vadībā:

*“Supervīzijā saņemtais atkarīgs no supervizora intelekta un tā, kā viņš vada supervīzijas.”*  
(SPO, novads Kurzemē)

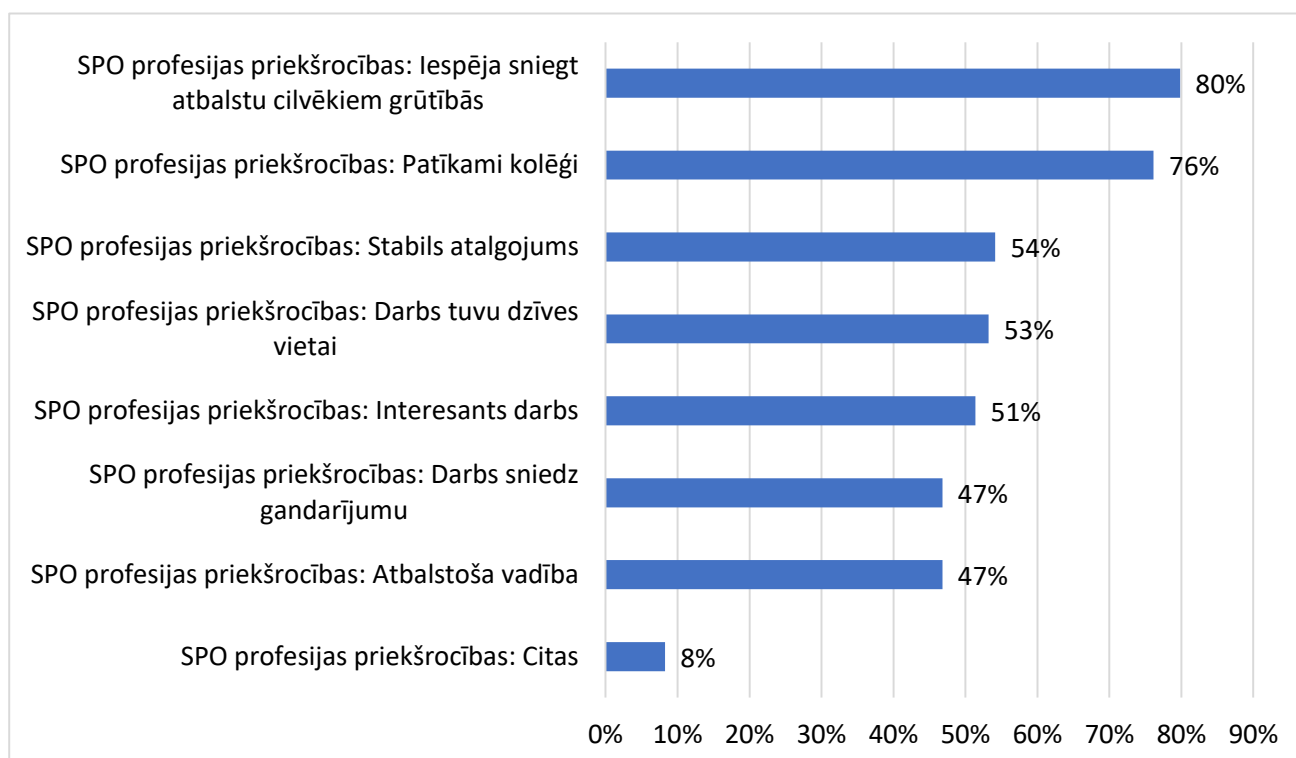
*“Man ir bijusi tikai pie viena supervizora, grūti spriest par visiem, bet, es, protams, atvainojos par tiešumu, bija sajūta, ka tas tiek darīts tikai ķeksīša dēļ!”* (SPO, Rīga)

*“Ļoti daudz kas atkarīgs no supervizora zināšanām, prasmēm un harizmas.”* (SPO, novads Kurzemē)

## 1.9. Sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenās priekšrocības un trūkumi

Sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenās priekšrocības aptaujātie sociālās palīdzības organizatori saista tieši ar savu misijas apziņu – iespēju sniegt atbalstu cilvēkiem grūtībās (80%). Otrajā vietā pozitīvo aspektu ziņā ir patīkami kolēģi (76%), bet trešajā vietā – atalgojuma stabilitāte (54%).

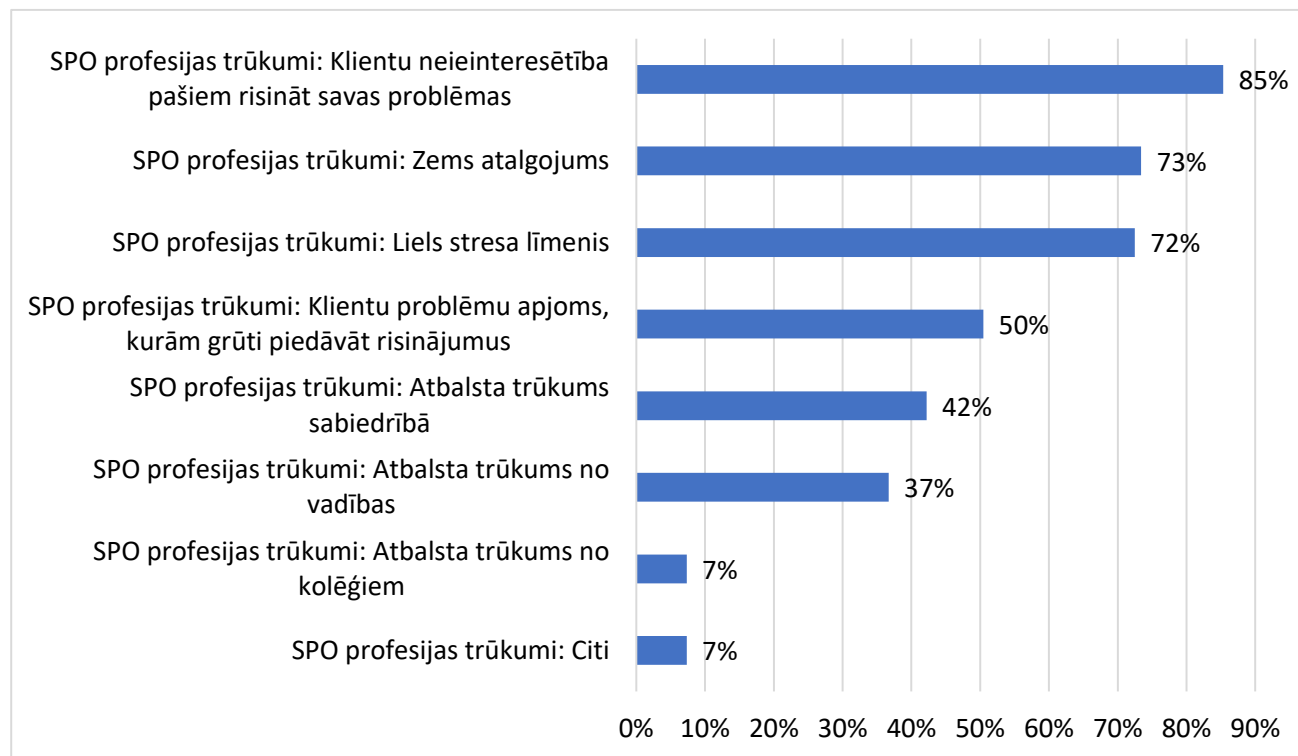
### 1.20. attēls. Sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenās priekšrocības. %



Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja. Vairākatbīlžu jautājums. N=109

Sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenie trūkumi aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir klientu neieinteresētība pašiem risināt savas problēmas (85%), zems atalgojums (73%) un liels stresa līmenis (72%).

### 1.21. attēls. Sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenie trūkumi. %



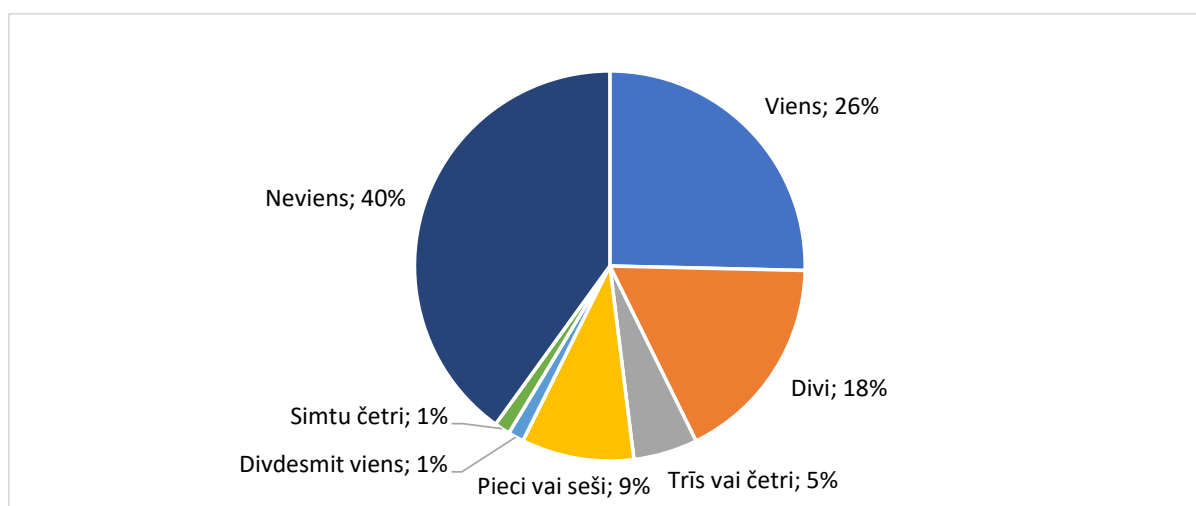
Avots: Sociālās palīdzības organizatoru aptauja. Vairākatbilžu jautājums. N=109

## 2. Sociālo dienestu vadītāju aptaujas rezultāti

### 2.1. Sociālās palīdzības organizatoru skaits un pienākumu veicēji pašvaldībā

Kopumā no visiem 75 aptaujātajiem sociālajiem dienestiem 45 jeb 60% sociālo dienestu strādā darbinieki, kuru amata nosaukums ir “sociālās palīdzības organizators”. Atbildes uz jautājumu, cik daudz darbinieku Jūsu dienestā ir ar amata nosaukumu “sociālās palīdzības organizators”, atklāj, ka 26% sociālo dienestu nodarbinātības struktūru ir viens sociālās palīdzības organizators, 18% gadījumos tie ir divi sociālās palīdzības organizatori, bet Rīgā, piemēram, ir 104 sociālās palīdzības organizatori (2.1. attēls). Balstoties uz aptaujas datu aprēķinu par kopējo sociālās palīdzības organizatoru skaitu 45 sociālajos dienestos, kuros darbinieki veic “sociālās palīdzības organizatora” amata pienākumus, atklājas, ka kopējais sociālās palīdzības organizatoru skaits ir 225. Tas ir kopumā diezgan tuvu kopējam sociālās palīdzības organizatoru skaitam, kas tika iekļauts sociālās palīdzības organizatoru aptaujas ģenerālajā kopā (Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas anketa tika izsūtīta uz 230 e-pastiem).

#### 2.1. attēls. Sociālās palīdzības organizatoru skaits sociālajos dienestos. %

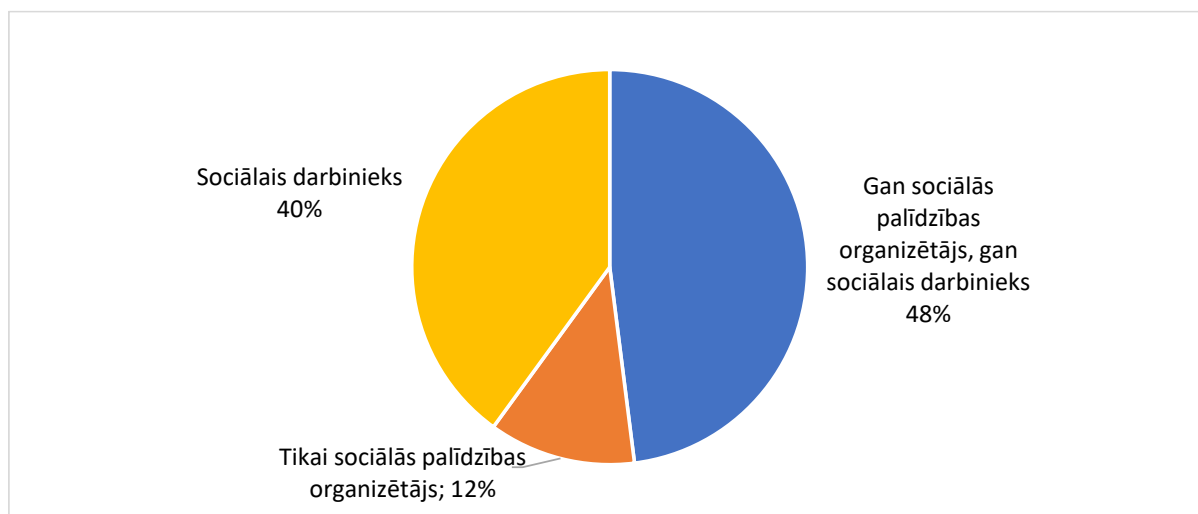


Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

Aptaujas dati atklāj, ka 36 sociālajos dienestos no 75 jeb 48% gadījumu sociālās palīdzības organizatora funkcijas veic gan darbinieki, kuru amata nosaukums ir “sociālās palīdzības organizators”, gan arī darbinieki ar citu amata nosaukumu.

Atbildes uz jautājumu, kāds ir amata nosaukums tiem speciālistiem, kas Jūsu vadītajā sociālajā dienestā veic sociālās palīdzības organizatora funkcijas un kas nav sociālās palīdzības organizatori, parāda, ka visbiežāk minētā atbilde ir “sociālais darbinieks”. Šādu atbildi minējuši 62 sociālo dienestu vadītāji jeb 83% aptaujāto. Trīs aptaujātie atzīmējuši, ka šīs funkcijas veic vecākais sociālais darbinieks. Vēl divos gadījumos ir minēts, ka šīs funkcijas konkrētajā dienestā veic ne tikai sociālais darbinieks, bet arī sociālā dienesta vadītājs vai klientu apkalpošanas speciālists.

## 2.2. attēls. Amata nosaukums tiem speciālistiem, kas veic sociālās palīdzības organizatora funkcijas. %



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

## 2.2. Amatu pienākumu apvienošanas pieredze sociālajos dienestos

Aptaujas rezultāti parāda, ka 59% aptaujāto sociālo dienestu jeb 44 sociālajos dienestos no 75 speciālisti, kas veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus, apvieno savus amata pienākumus kā sociālās palīdzības organizators ar vēl citiem pienākumiem vai amatiem (2.3. attēls). Visbiežāk amatu apvienošana notiek, apvienojot sociālās palīdzības organizatora pienākumus ar sociālā darbinieka pienākumiem, tajā skaitā, veicot sociālo darbu ar pieaugušām personām, ar ģimenēm ar bērniem, jauniešiem, atkarīgām personām, ar vardarbību veikušām personām, personām ar invaliditāti, organizējot ģimenes asistentu darbu. Aptaujā komentāros tiek arī norādīts, ka pagastu sociālie darbinieki veic visu nepieciešamo darbu sociālajā jomā (sociālo palīdzību, sociālo pakalpojumu organizēšanu, darbu ar gadījumiem), bet pilsētas sociālie darbinieki, kas veic arī sociālās palīdzības organizatoru pienākumus, strādā tieši ar gadījumiem. Vairākos sociālajos dienestos sociālās palīdzības organizatori amatu apvienošanas kārtībā veic arī ģimenes asistenta pienākumus vai lietvežu darbu.

Apkopojot informāciju par to, cik daudz darbinieku sociālajos dienestos pēc būtības veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus (tajā skaitā, apvienojot vairākus amatus), redzams, ka kopējais sociālās palīdzības organizatoru pienākumu veicēju skaits sasniedz 447 darbiniekus, no kuriem 132 jeb 30% ir tādi, kas veic tikai sociālās palīdzības organizatora funkcijas.

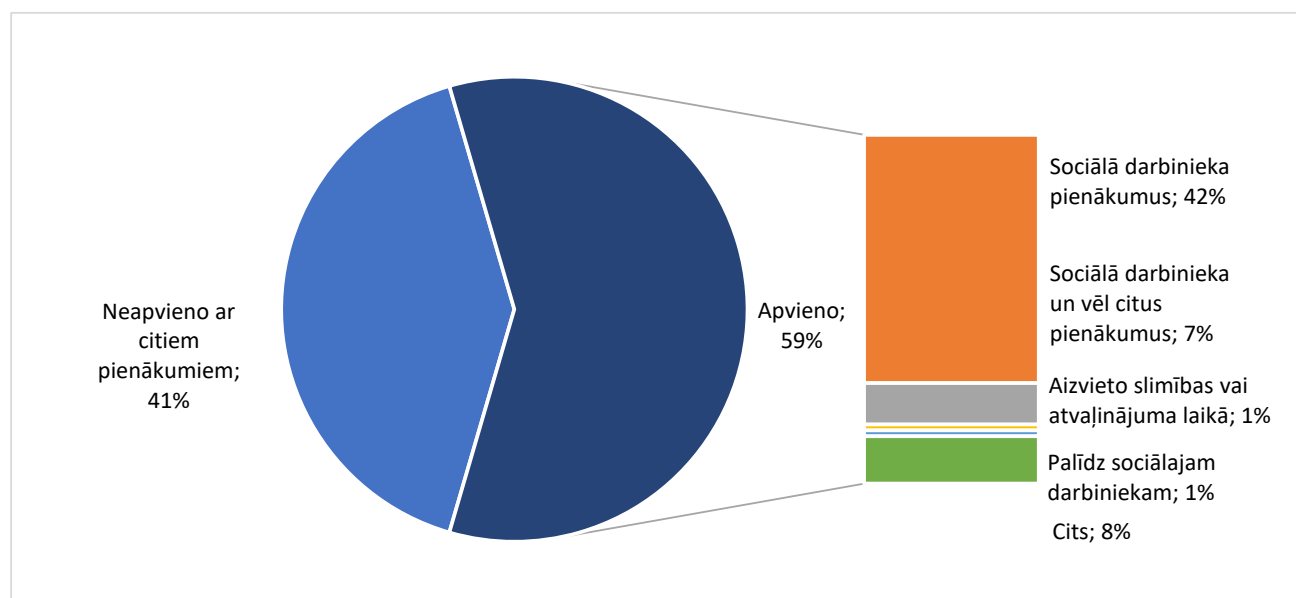
Galvenie iemesli tam, ka sociālās palīdzības organizatora pienākumi tiek apvienoti ar sociālā darbinieka pienākumiem, sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir gan atbilstošu speciālistu trūkums, gan tas, ka sociālā darbinieka amats ir mazliet labāk atalgots, gan tas, ka noteiktās teritorijās nebūtu nodrošināta pilna darba slodze.

Daļa sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka tāda prakse ir gluži loģiska un efektīva, jo sociālais darbinieks pilnībā pārzina konkrētā klienta situāciju un atbilstoši vajadzībām var piešķirt gan nepieciešamo sociālo palīdzību, gan sociālos pakalpojumus, gan arī risināt gadījumu. Šāds viedoklis vairāk raksturīgs tiem sociālo dienestu vadītājiem, kur ir lauku teritorijas un konkrētā teritorijā strādā viens sociālā darba speciālists, kurš sniedz visa veida sociālo atbalstu. Aptaujas komentāros šāds sociālais darbinieks tiek saukts par “universālo sociālo darbinieku”, un lauku teritorijās tas tiek uzskatīts par šobrīd optimālāko risinājumu: “Ir daudz reizes dienestā analizēts, kā būtu, ja daļa speciālistu veiktu sociālās palīdzības organizatora pienākumus, daļa - sociālo darbu. Līdz šim tomēr esam palikuši pie darba organizācijas, kad katrā pagastā ir savs “universālais sociālais darbinieks”, kurš labi pārzina situāciju savā teritorijā”.

Būtiskākie argumenti par labu šādai pieejai ir, pirmkārt, lai pagastos pakalpojums būtu pēc iespējas tuvāk klienta dzīvesvietai. Otrkārt, kad klients atnāk uz viņam tuvāko pieņemšanas vietu, ir svarīgi viņu apkalpot, neskatoties uz amata nosaukumu, jo citā laikā klients var arī neatnākt. Treškārt, klientam bieži vien ir vieglāk kontaktēties ar vienu speciālistu par visām savām problēmām: “Lauku teritorijā sociālais darbinieks veic arī sociālās palīdzības organizatora pienākumus, jo tas saistīts ar darbinieku mobilitāti, transporta pieejamību konkrētajā lauku teritorijā, klientu skaitu, racionālu darba resursu izmantošanu. Sociālajam darbiniekam ir plašākas funkcijas, iespējas veikt sociālo darbu ar klientu, motivēt līdzdarboties”.

### 2.3. attēls. Sociālās palīdzības organizatoru amatu pienākumu apvienošanas pieredze sociālajos dienestos. %

*Kādus pienākumus paralēli sociālās palīdzības organizatora darbam šīs personas vēl veic?*



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

### 2.3. Viedoklis par sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošanu

Sociālo dienestu vadītāju viedoklis par sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošanu, kad šos pienākumus veic viena un tā pati persona, nav vienots. Aptaujas dati parāda, ka 40% respondentu šādu pieeju uzskata par kopumā atbalstāmu, bet 52% uzskata, ka tā drīzāk nav atbalstāma (2.4. attēls). Galvenie komentāros izmantotie argumenti, lai pamatotu sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošanu, kad šos pienākumus veic viena un tā pati persona, ir šādi:

- 1) Sociālais darbinieks spēj situāciju izvērtēt plašāk, un sociālā palīdzība ir viens no sociālā atbalsta veidiem;
- 2) Ja sociālais darbinieks strādā ciematā un vienlaikus pilda gan sociālā darbinieka, gan sociālās palīdzības organizatora pienākumus, klientam ir nodrošināts atbalsta pakalpojums iespējami tuvu dzīves vietai, un klientam nav jāmeklē transports, jātērē laika un finanšu resursi, lai nokļūtu novada centrā;
- 3) Klientam ir viena kontaktpersona, kas atvieglo komunikāciju par sociālajām problēmām (klients nav jāsūta pie cita darbinieka);
- 4) Sociālajam darbiniekam ciematā noslodze nav tik liela, un ir iespēja pildīt gan sociālā darbinieka, gan sociālās palīdzības organizatora pienākumus.

Argumenti pret sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošanu ir saistīti gan ar šo profesiju atšķirīgajām funkcijām un zināšanām, gan ar noslodzi, gan ar ētiskiem apsvērumiem. Galvenie argumenti pret ir šādi:

- 1) Sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem ir atšķirīgas funkcijas. Ja sociālās palīdzības organizators ir vairāk lietvedis, kas pieņem iesniegumus un aprēķina pabalstu summas, tad sociālais darbinieks strādā ar klientu, veic sociālā gadījuma vadīšanu, veido rehabilitācijas plānus. Ja sociālajam darbiniekam jāorganizē materiālās palīdzības sniegšana, tas apgrūtina gadījumu vadīšanu.
- 2) Sociālie darbinieki jau tā tiek pārslogoti. Ja jāveic vēl arī sociālās palīdzības organizatora pienākumus, sociālajam darbiniekam neatliek laika veikt pilnvērtīgu sociālo darbu, strādāt preventīvi ar attiecīgām mērķa grupām. Laika trūkuma dēļ, iespējams, cieš darba kvalitāte, jo darbam ar gadījumu vadīšanu jābūt nepārtrauktam.
- 3) Atsevišķos gadījumos var būt tā, ka sociālais darbinieks var izjust varu pār klientu, ja viena darbinieka pārraudzībā ir gan sociālais gadījums, gan arī pabalstu piešķiršana. Tas rada ētiska rakstura problēmas, zināmu interešu konfliktu.

Aptaujas rezultāti ļauj secināt, ka pie šī brīža sociālo dienestu darba plānojuma nav zināms viens optimāls sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora pienākumu sadales modelis, kurš būtu piemērots visām pašvaldību teritorijām. Saglabājot principu, ka pakalpojums tiek sniegts pēc iespējas tuvāk klienta dzīves vietai, lauku teritorijās efektīvāks un klientam lielākoties ērtāks risinājums ir tāds, kurā sociālais darbinieks veic arī sociālās palīdzības organizatora funkcijas:

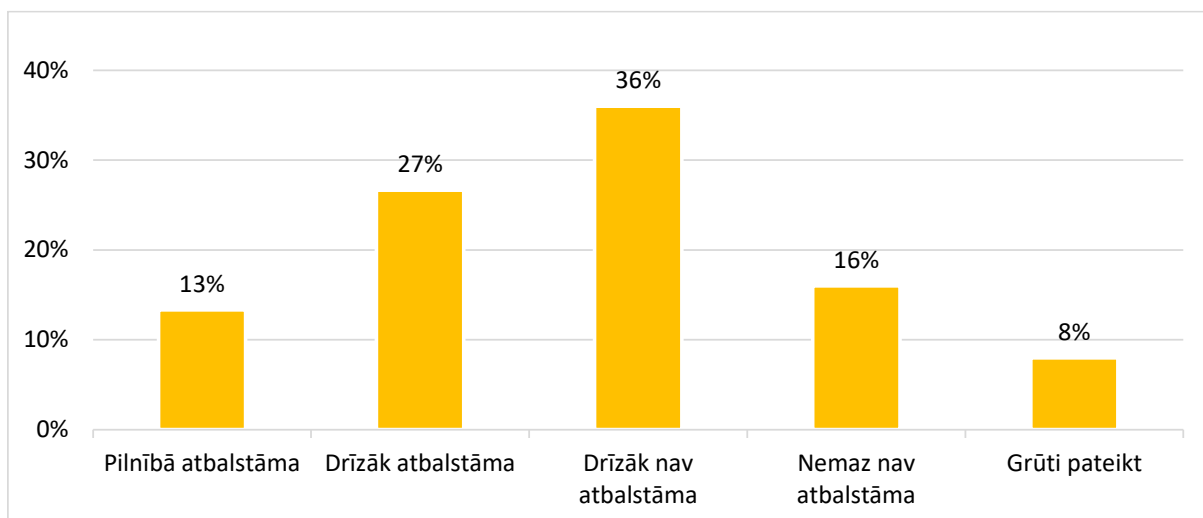
*“Īpaši novada pagastos sociālais darbinieks ir pieejamāks klientam, klients uzticas vienam speciālistam, ar viņu komunicē, sadarbojas. Sociālās palīdzības organizators noderīgs lielās pilsētās, kur klientu skaits ir lielāks, kuri vēlas tikai, lai nosaka statusu un saņemtu sociālos pabalstus. Klientam emocionāli ērtāk visu pārrunāt ar vienu speciālistu, nekā sociālās problēmas risināt un pārstāstīt atkal sociālajam darbiniekam. Risina sociālo gadījumu, un, ja iespējams, pie tā paša speciālista saņem arī sociālos pabalstus.”*

Savukārt pilsētās sociālās palīdzības sniegšanai nepieciešami speciālisti, kas apmācīti tieši sociālās palīdzības organizēšanā, un pilsētās sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošana nav vēlama, jo rada risku, ka sociālās palīdzības pienākumu pildīšana aizņems lielāko darba laika daļu, un sociālais darbs netiks pilnvērtīgi veikts:

*“Sociālās palīdzības organizatori ir nepieciešami kā atsevišķi amati. Uzskatu, ka nav atbalstāms, ka sociālais darbinieks veiktu arī sociālās palīdzības organizēšanu. Sociālajam darbiniekam svarīgāk ir veikt sociālo darbu, kā piemēram gadījuma vadīšanu un klienta sociālo problēmu apzināšanu un risināšanu.”*

#### **2.4. attēls. Viedoklis par sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošanu. %**

*Kā Jūs vērtējat, vai sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošana, kad šos pienākumus veic viena un tā pati persona, ir atbalstāma?*



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

Šī jautājuma komentāros izskan arī norāde, ka sociālās palīdzības organizatora amata nepieciešamība sociālajā dienestā ir atkarīga no tā, kā konkrētajā dienestā organizēta pirmreizējā kontaktēšanās ar klientu. Ja pirmais kontakts ir ar sociālās palīdzības organizatoru, tad šo funkciju veikšanai nepieciešamas zināšanas par sociālajām problēmām, pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem un sociālā atbalsta veidiem. Savukārt, ja pirmais kontakts ir ar sociālo darbinieku, un sociālās palīdzības organizēšana ir tikai viens no pakalpojumiem un resursiem, kas tiek piesaistīts, tad sociālās palīdzības organizatora pienākumus var īstenot lietvedis, grāmatvedis vai kāds cits, kas apmācīts izmantot atbilstošās programmas un sagatavot lēmumus atbilstoši normatīvajiem aktiem:



*“Sociālās palīdzības organizatoram nav jārisina sociālās problēmas. Funkcijas var veikt darbinieks ar citu augstāko izglītību, ja viņam ir izpratne un zināšanas IT, grāmatvedības un dažās citās jomās, kā arī atbildība pret veicamo darbu.”*

Komentāros arī tiek pausts negatīvs viedoklis par iespēju lauku teritorijās nodalīt sociālo darbu no sociālās palīdzības organizēšanas, veidojot tādu pakalpojumu sniegšanas modeli, kurā sociālās palīdzības organizators kā speciālists tikai pabalstu sniegšanā būtu pieejams, piemēram, reizi nedēļā, un braukātu no viena pagasta uz citu. Argumenti pret to ir saistīti gan ar neērtībām klientam, gan ar neērtībām darbiniekam, bet kā svarīgākais ir norādīts tas, ka klienta situācijas risināšanā lauku teritorijā optimāli ir sadarbošanās un uzticēšanās vienam speciālistam:

*“Tas ir ļoti atkarīgs no darba apjoma. Ir plusi un ir mīnusi. Gadījums ir pārskatāmāks, un sadarbība un uzticēšanās savas situācijas risināšanā klientam labāk veidojas ar vienu darbinieku.”*

*“Neesam pārliecināti, vai pagastos dažādu sociālā darba speciālistu/ sociālās palīdzības organizatoru parādīšanās reizi nedēļā ir labāk. Katrs sociālais darbinieks profesionāli pilnveido sevi sociālajam darbam ar noteiktu mērķa grupu, ir resurss kolēģiem.”*

#### **2.4. Sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka prasmju un zināšanu atšķirīguma vērtējums**

Divas trešdaļas sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka darbam nepieciešamās prasmes un zināšanas ir atšķirīgas: kopumā 66-67% aptaujāto uzskata, ka tās ir atšķirīgas, bet 29-31%, kas tās drīzāk nav atšķirīgas (2.5. attēls).

Jāsecina, ka atšķirīgās pieejas, kā katrs sociālais dienests organizē savu darbu, nosaka arī to, vai sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka darbam nepieciešamās prasmes un zināšanas tiek uzskatītas par atšķirīgām, vai nē. Tajos dienestos, kur sociālās palīdzības organizators ir pirmais, kurš satiek klientu vai veic arī sociālā darbinieka funkcijas, sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka sociālās palīdzības organizatoram jābūt kompetentam visos sociālās jomas jautājumos un jāspēj sniegt konsultācijas. Savukārt tajos dienestos, kur sociālās palīdzības organizators nodarbojas šauri tikai ar sociālās palīdzības organizēšanu, saskaņā ar aptaujāto sociālo dienestu vadītāju viedokli sociālā darbinieka izglītība nav nepieciešama, bet vajadzīgas ir lietvedības, datu ievades operatora un klientu apkalpošanas prasmes:

*“Palīdzības organizatoram nav jāstrādā ar gadījumu, viņam jāpārzina saistošie noteikumi un pabalstu piešķiršanas kārtība, jāseko līdzi izmaiņām”.*

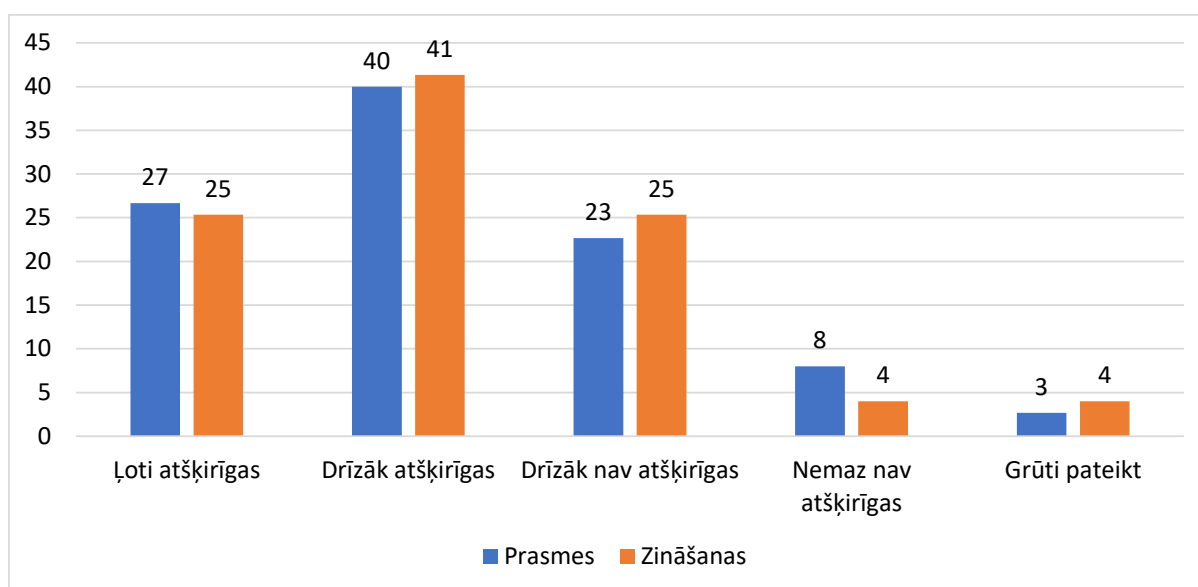
*“Pabalstu aprēķināšanai nepieciešamās informācijas iegūšanai un darbam ar attiecīgajām tehnoloģijām nav vajadzīga sociālā darbinieka izglītība”.*

“Sociālās palīdzības organizators veic atbalsta un organizatorisko darbu, bet neveic sociālo darbu. Iesniegumu pieņemšana un darbs ar SOPA nav sociālais darbs, un to var veikt darbinieks arī bez specifiskām zināšanām sociālajā darbā.”

## 2.5. attēls. Sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka prasmju un zināšanu atšķirīguma vērtējums. %

Kā Jūs vērtējat, cik lielā mērā atšķiras sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora darbam nepieciešamās prasmes?

Kā Jūs vērtējat, cik lielā mērā atšķiras sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora darbam nepieciešamās zināšanas?



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

## 2.5. Amatu pienākumu apvienošana un interešu konflikts

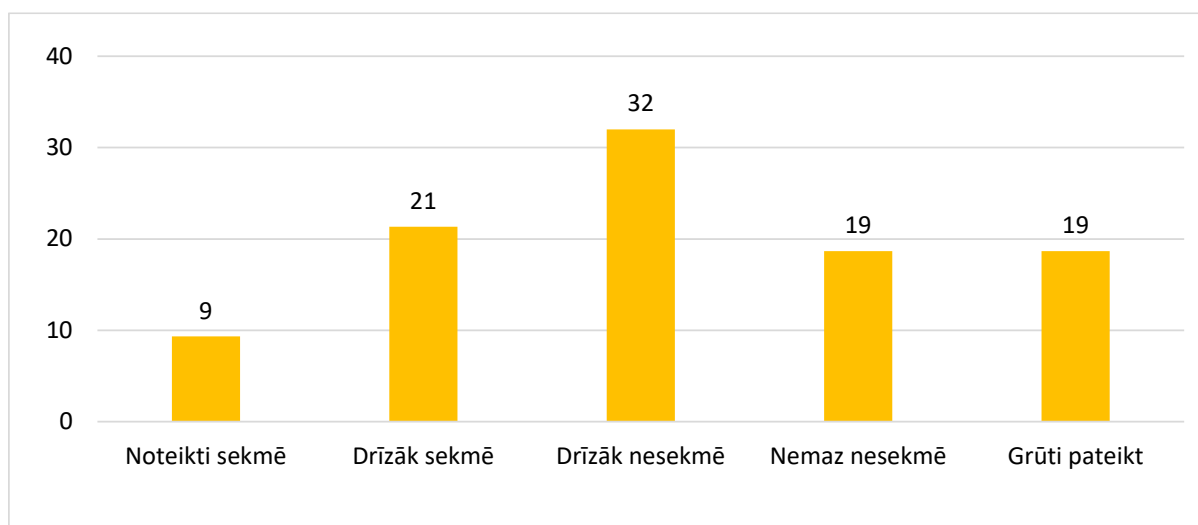
Sociālo dienestu vadītājiem tika lūgts sniegt savu vērtējumu arī jautājumā, vai sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošana, kad šos pienākumus veic viena un tā pati persona, sekmē vai nesekmē interešu konfliktu vai ētiska rakstura problēmas. Aptaujāto atbildes parāda, ka sociālo dienestu vadītāju lielākā daļa uzskata, ka šāda amatu apvienošana drīzāk nesekmē vai nemaz nesekmē interešu konfliktu vai ētiska rakstura problēmas (51%). Pretēju viedokli pārstāv 30% aptaujāto (2.6. attēls).

Tiem, kas nesaredz interešu konflikta vai ētisku jautājumu riskus, norāda, ka sociālās palīdzības pabalstu apmērs un piešķiršana notiek normatīvā regulējuma ietvaros, līdz ar to darbiniekam tur nav būtiskas ietekmes. Komentāros tiek arī norādīts, ka “ja darbs tiek veikts ar atbildību, interešu konfliktu vai ētiska rakstura problēmām nevajadzētu būt”. Tomēr ir arī komentāri, kuros tiek norādīts, ka “nav ētiski piešķirt pabalstu klientam un pēc tam mācīt, kā to tērēt vai kontrolēt”. Cita problēma,

kas izskan komentāros un atklāj zināmu interešu konfliktu, attiecas uz klienta situācijas uztveri. Ja klientam tiek atteikts pabalsts, klients mēdz apvainoties un nevēlas vairs vērsties sociālajā dienestā vispār, nemaz nerunājot par turpmāku komunikāciju ar darbinieku, kas ir pieņēmis lēmumu par atteikumu: “Zinu klientus, kuriem ir aizvainojums par noraidīto palīdzību, un tas ir iemesls, kāpēc izvairās no sadarbības ar sociālo darbinieku”.

## 2.6. attēls. Amatu pienākumu apvienošana un interešu konflikts. %

*Kā Jūs vērtējat, vai sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošana, kad šos pienākumus veic viena un tā pati persona, sekmē vai nesekmē interešu konfliktu vai ētiska rakstura problēmas?*



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

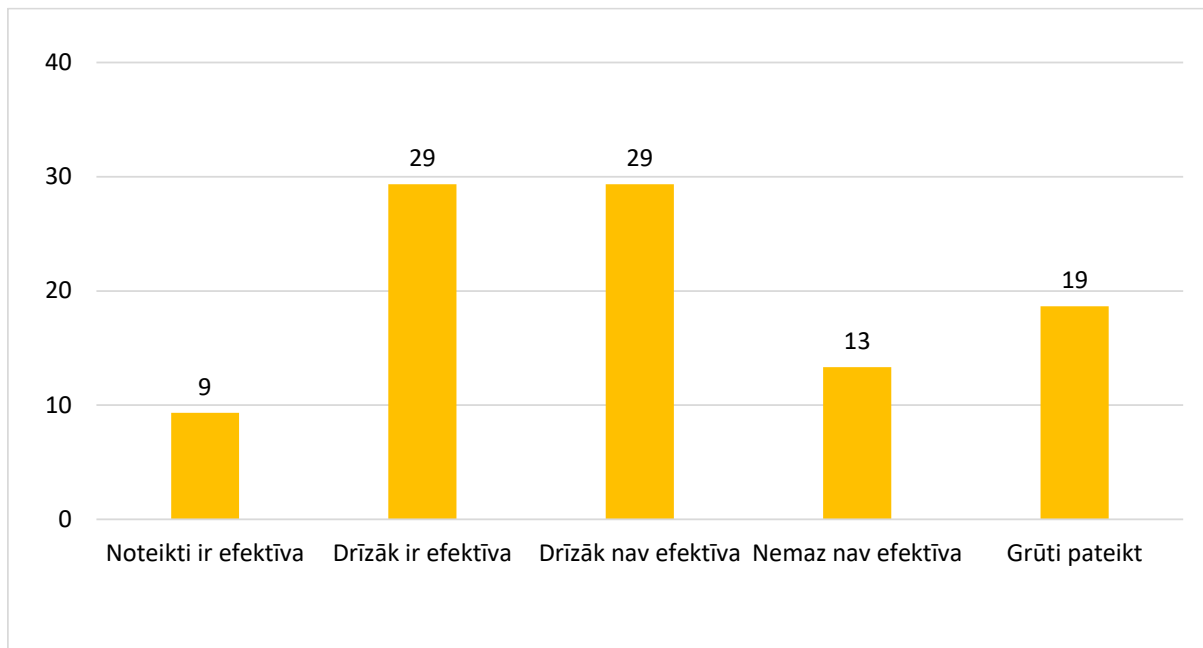
## 2.6. Resursu izmantošanas efektivitāte gadījumos, kad sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus

Attiecībā uz resursu izmantošanas efektivitāti gadījumos, kad sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus, arī aptaujāto sociālo dienestu vadītāju viedoklis nav vienots. Kopumā nedaudz vairāk aptaujāto (42%) uzskata, ka tas, ka sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus, nav uzskatāms par efektīvu resursu izmantošanu, bet vienlaikus 38% uzskata, ka tā ir efektīva resursu izmantošana (2.7. attēls). Tie, kas uzskata, ka tā ir efektīva resursu izmantošana, norāda, ka tas ir optimālākais risinājums lauku teritorijās, jo “pagastos nav iespējams nodrošināt vēl arī sociālās palīdzības organizatoru”. Savukārt tie, kas uzskata, ka šāda pieeja nav efektīva resursu izmantošana, norāda, ka “jebkura darba apvienošana un slodzes palielināšana nesekmē profesionālu pakalpojuma sniegšanu”. Daudzās pilsētās trūkst gan sociālo darbinieku, gan sociālās palīdzības organizatoru, tādēļ tas, ka sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus, šajās pilsētās nav uzskatāms par efektīvu resursu izmantošanu: “Mūsu Sociālās palīdzības nodaļā ir liels pabalstu klāsts, klientu ir ļoti daudz, bet sociālo darbinieku trūkst. Un, ja sociālie darbinieki veiktu abu speciālistu pienākumus, viņi vispār netiktu galā. Tāpēc sociālās

palīdzības organizatori, kuri gan apseko dzīvesvietu, gan pieņem un reģistrē iesniegumus, sniedz konsultācijas, kaut kādā mērā atvieglo sociālajiem darbiniekiem darbu. Bet darba ir ļoti daudz gan vieniem, gan otriem speciālistiem”.

## 2.7. attēls. Resursu izmantošanas efektivitāte gadījumos, kad sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus. %

Kā Jūs vērtējat, vai situācija, kad sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus, ir vai nav uzskatāma par efektīvu resursu izmantošanu?



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

## 2.7. Viedokļi par sociālās palīdzības organizatoru izglītības un profesionālās pilnveides vajadzībām

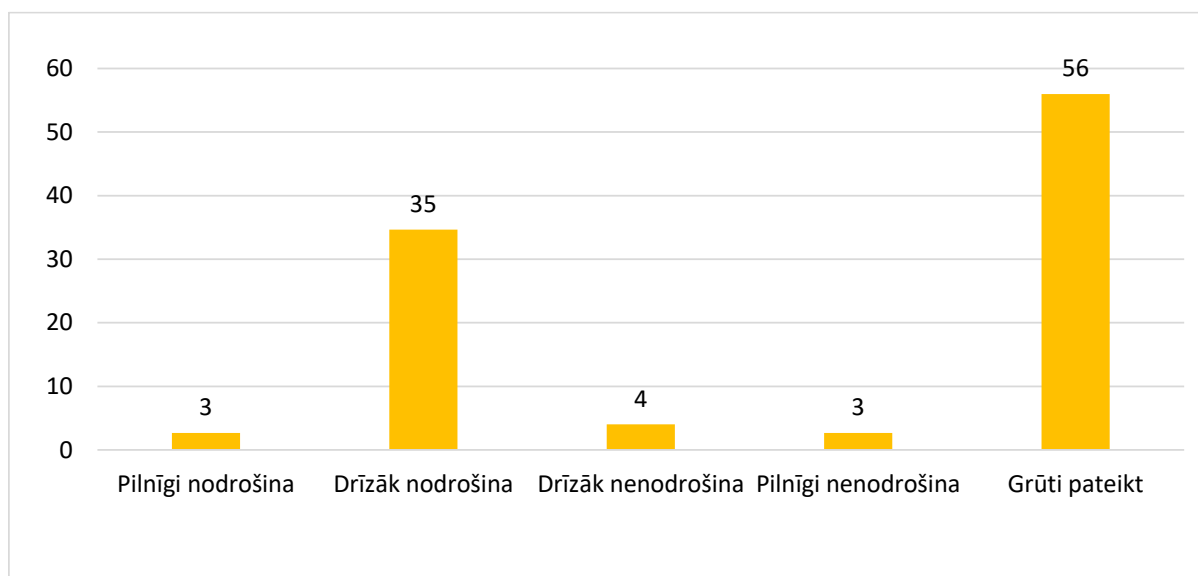
Jautājumā par to, vai studiju virziena “Sociālā labklājība” šobrīd piedāvātā 1. līmeņa profesionālās augstākās izglītības studiju programma „Sociālās palīdzības organizators” nodrošina sociālās palīdzības organizatoram nepieciešamās kompetences, lielai daļai aptaujāto bija grūtības sniegt savu vērtējumu un viņi atbildēja “grūti pateikt” (56%). Pozitīvu vērtējumu sniedza 38% aptaujāto sociālo dienestu vadītāju, bet negatīvu vērtējumu – 7% (2.8. attēls). Grūtības paust savu viedokli saistītas ar to, ka liela daļa sociālās palīdzības organizatoru savu izglītību ieguvuši jau kādu laiku iepriekš, un sociālo dienestu vadītājiem nav informācijas par šo konkrēto 1. līmeņa profesionālās augstākās izglītības studiju programmu:

*“Grūti pateikt, jo sociālajā dienestā nav jaunu darbinieku, esošie sociālās palīdzības organizatori strādā jau ilgstoši un ir pirmspensijas vecumā.”*

Tie, kas ir kritiski, norāda, ka, viņuprāt, studijas par maz nodrošina sociālās palīdzības organizatoram nepieciešamās kompetences, piemēram, nav prasmes strādāt ar sociālās palīdzības administrēšanas programmu SOPA. Šī iemesla dēļ, pieņemot darbā sociālās palīdzības organizatoru, darbinieks tiek papildus apmācīts darbam konkrētajā dienestā. Savukārt, citi uzskata, ka studiju programma “Sociālās palīdzības organizators” nodrošina sociālās palīdzības organizatoram nepieciešamās kompetences.

## 2.8. attēls. Viedoklis par 1. līmeņa profesionālās augstākās izglītības studiju programmu „Sociālās palīdzības organizators” . %

*Kā Jūs vērtējat, vai studiju virzienu “Sociālā labklājība” šobrīd piedāvātā 1. līmeņa profesionālās augstākās izglītības studiju programma „Sociālās palīdzības organizators” nodrošina sociālās palīdzības organizatoram nepieciešamās kompetences?*

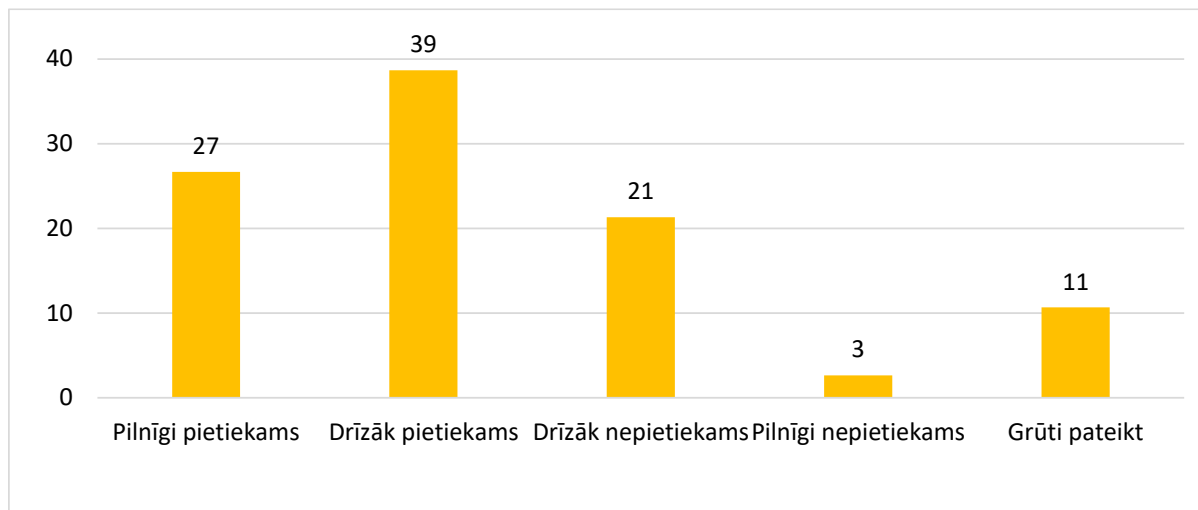


Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

Attiecībā uz normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaitu sociālās palīdzības organizatoriem profesionālās kompetences pilnveidei, kas ir noteikts kā dalība mācībās ne mazāk par 16 stundām gadā, divas trešdaļas aptaujāto (66%) sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka tas ir pietiekams, lai nodrošinātu sociālās palīdzības organizatoru profesionālās kompetences pilnveidi (2.9. attēls). 24% ir pretējās domās un uzskata, ka tas nav pietiekams stundu skaits, bet 10% nesniedz konkrētu viedokli šajā jautājumā. Uz jautājumu “Kāds minimālais stundu skaits profesionālās kompetences pilnveidei – mācībām, Jūsaprāt, būtu pietiekams?”, visbiežāk minētās atbildes ir 16 stundas, kā šobrīd, (30%) un 24 stundas (16%). Visas citas atbildes minējuši trīs vai mazāk aptaujāto, bet 39% ir bijis grūti sniegt savu viedokli (2.10. attēls).

## 2.9. attēls. Viedoklis par normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaitu sociālās palīdzības organizatoriem profesionālās kompetences pilnveidei. %

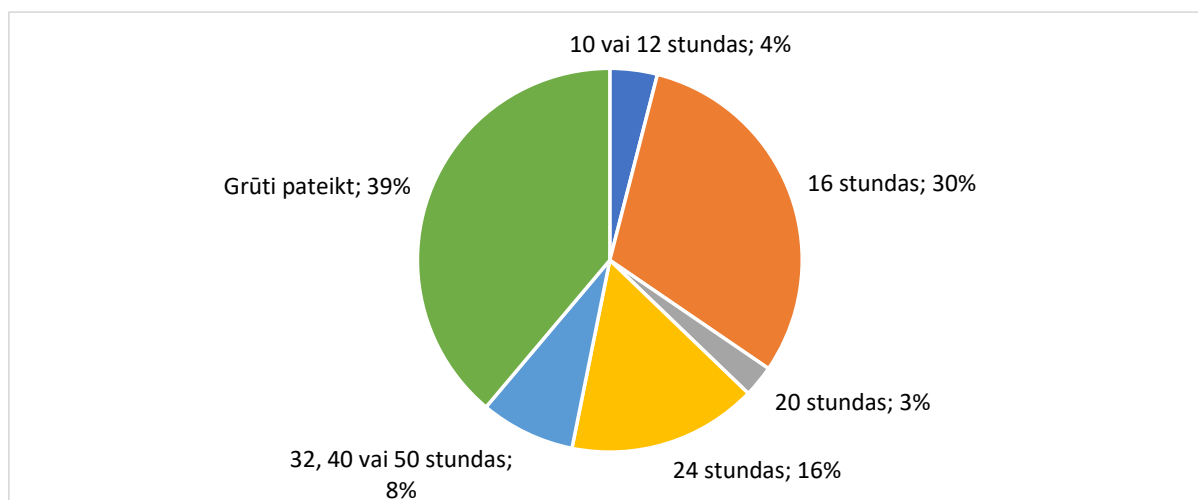
*Kā Jūs vērtējat normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaitu sociālās palīdzības organizatoriem profesionālās kompetences pilnveidei – dalība mācībās ne mazāk par 16 stundām gadā?*



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

## 2.10. attēls. Viedoklis par vēlamo minimālo stundu skaitu sociālās palīdzības organizatoriem profesionālās kompetences pilnveidei. %

*Kāds minimālais stundu skaits profesionālās kompetences pilnveidei – mācībām, Jūsaprāt, būtu pietiekams?*



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

## 2.8. Viedokļi par supervīziju nepieciešamību sociālās palīdzības organizatoriem

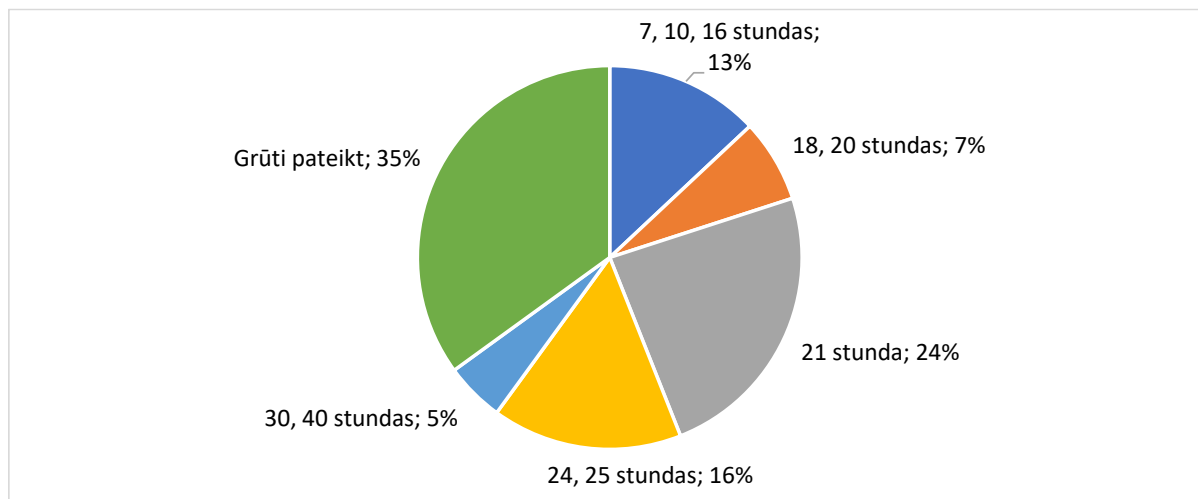
Kopumā no visiem 75 aptaujātajiem sociālajiem dienestiem 63 jeb 84% sociālo dienestu ir tādi, kuros sociālās palīdzības organizatoriem tiek nodrošināta supervīzija. Uz jautājumu “Kāds minimālais stundu skaits supervīzijai sociālās palīdzības organizatoriem, Jūsaprāt, būtu pietiekams?” visbiežāk minētā atbilde ir 21 stunda gadā (24%). Mazāk par 21 stundu minējuši 20% aptaujāto, bet vairāk – 21%; 35% izvēlējušies atbildi “grūti pateikt” (2.11. attēls). Komentāros sociālo dienestu vadītāji norāda, ka sociālās palīdzības organizatoriem supervīzijas ir nepieciešamas, bet ne tik liels stundu skaits kā sociālajiem darbiniekiem. Supervīziju nepieciešamība tiek pamatota ar sarežģītām situācijām komunikācijā ar klientu un izdegšanas sindromu:

*“Tās ir nepieciešamas, lai sociālās palīdzības organizatori iegūtu atbalstu no kolēģiem savā profesionālajā darbībā.”*

*“Jebkuram darbiniekam, kas regulāri ik dienas saskaras ar klientiem, kas nav smaidīgi un laimīgi, ir nepieciešamas supervīzijas.”*

### 2.11. attēls. Viedoklis par stundu skaitu supervīzijai sociālās palīdzības organizatoriem. %

*Kāds minimālais stundu skaits gadā supervīzijai sociālās palīdzības organizatoriem, Jūsaprāt, būtu pietiekams?*



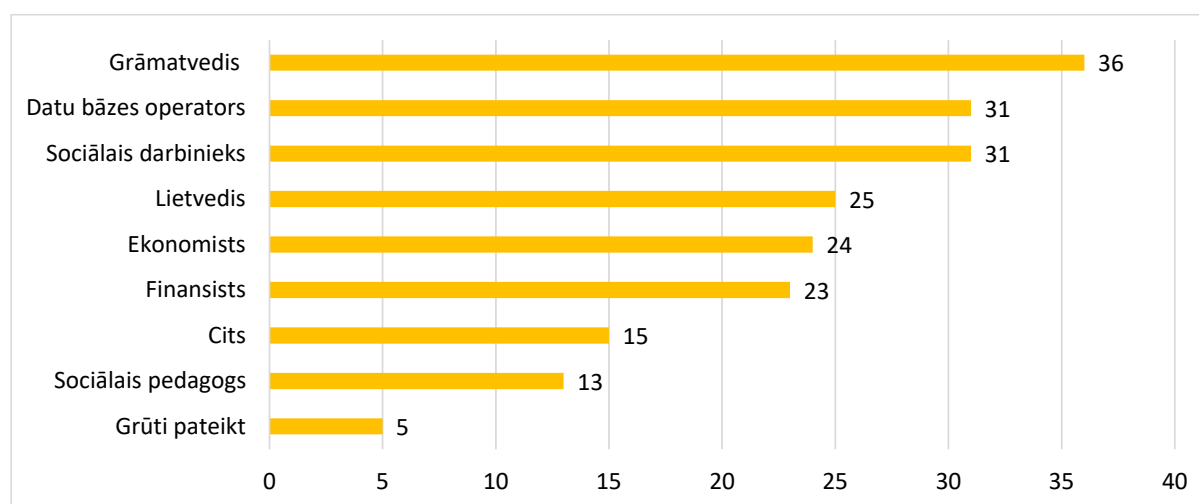
Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

## 2.9. Sociālās palīdzības organizatoru pienākumu veikšanai piemērotākie speciālisti

63% aptaujāto sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka sociālās palīdzības organizatora funkcijas var veikt arī speciālisti ar izglītību citā jomā. Atbilstoši 37% aptaujas dalībnieku ir pretējās domās. Atbildes uz jautājumu par to, kuru jomu speciālisti vislabāk varētu veikt sociālās palīdzības organizatora funkcijas, atklāj (2.12. attēls), ka visbiežāk sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka tos varētu veikt grāmatveži (36%), datu bāzu operatori (31%) un sociālie darbinieki (31%), bet visretāk tiek atzīmēti sociālie pedagogi (13%). Komentējot savu atbildi pie atbilžu varianta “cits” vairāki aptaujātie raksta, ka, ja ir vēlme, tad sociālās palīdzības organizatora darbu var veikt jebkurš ar augstāko izglītību, kā arī tiek norādīts, ka speciālizācijas joma nav svarīga, ja darbiniekam tiek nodrošināta ievadapmācība.

### 2.12. attēls. Viedoklis par stundu skaitu supervīzijai sociālās palīdzības organizatoriem. %

*Atzīmējiet, lūdzu, kuru jomu speciālisti, Jūsuprāt, vislabāk varētu veikt sociālās palīdzības organizatora funkcijas?*



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. Vairākatbilžu jautājums. % no visiem respondentiem, N=75.

## 2.10. Viedoklis par iespēju atteikties no amata “sociālās palīdzības organizators”

Uz jautājumu “Kāds ir Jūsu viedoklis par iespēju atteikties no tāda amata kā “sociālās palīdzības organizators” vispār, un sadalīt viņa veiktās funkcijas starp sociālo darbinieku vai kādu citu speciālistu?” aptaujāto viedokļi dalās divās līdzīgās daļās: 43% atbalsta ideju par atteikšanos no tāda amata kā “sociālās palīdzības organizators”, bet 45% ir pret šādu iespēju (2.13. attēls). Sniegtie komentāri šajā jautājumā liecina, ka atteikšanās no šāda amata nemaina to, ka sociālajos dienestos ir nepieciešami speciālisti, kas nodrošina sociālās palīdzības organizēšanu: “Var mainīt nosaukumu, nepieciešamo izglītību, bet šis amats ir nepieciešams”. Tajos dienestos, kur sociālās palīdzības organizators ir viens no pirmajiem speciālistiem, kurš tiekas ar klientu, šiem speciālistiem ir nepieciešama sociālās jomas izglītība, “lai tvertu lauku pilnībā un jau sarunas laikā identificētu klienta sociālās problēmas, kā arī spētu piesaistīt citus speciālistus”. Vienlaikus komentāros izskan arī



viedoklis, ka sociālo darbinieku trūkuma dēļ pieļaujama būtu arī situācija, ka sociālās palīdzības organizatora amats tiek pārdēvēts un prasības samazinātas:

*“SPO pienākumi šobrīd vairāk vai mazāk ir kā datu ievades operatoram. Lai veiksmīgāk atrastu darbiniekus SPO amatam, un zinot, ka ar sociālā darbinieka izglītību darbinieku kļūst arvien mazāk un mazāk, lai atvieglotu brīvo štata vietu aizpildīšanu, SPO amatu var pārsaukt par datu ievades operatoru vai kā līdzīgi.”*

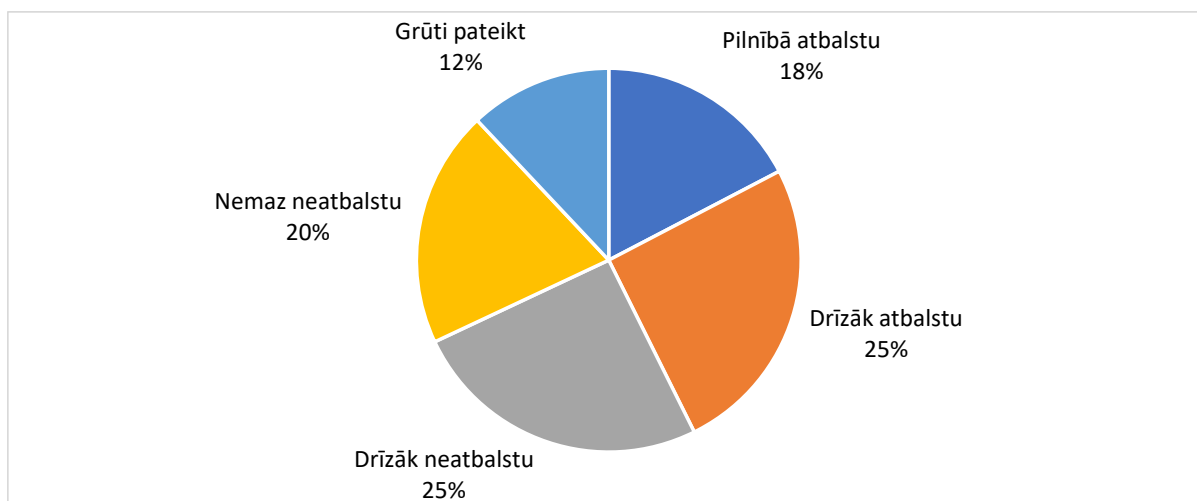
Viens no ieteikumiem, kas izskanēja komentāros, ir saglabāt sociālās palīdzības organizatora amatu, bet paplašināt izglītības jomas, ar kurām var šo amatu pildīt, jo tā tas notiek jau šobrīd:

*“Mūsuprāt, amats “sociālās palīdzības organizators” ir jā saglabā, normatīvajos aktos nosakot, ka šajā amatā var strādāt arī ar citu, vismaz 1. līmeņa izglītību.”*

Vēl komentāros izskanēja ieteikums veidot amatu, kura nosaukums un būtība varētu būt “sociālais darbinieks sociālās palīdzības jomā”.

### 2.13. attēls. Viedoklis par iespēju atteikties no amata “sociālās palīdzības organizators”. %

*Kāds ir Jūsu viedoklis par iespēju atteikties no tāda amata kā “sociālās palīdzības organizators” vispār, un sadalīt viņa veiktās funkcijas starp sociālo darbinieku vai kādu citu speciālistu?*



Avots: Sociālo dienestu vadītāju aptauja. % no visiem respondentiem, N=75.

### 2.11. Izmaiņas pēc 2021. gada 1. jūlija saistībā ar sociālās palīdzības organizatoru darbu

Kopumā no visiem 75 aptaujātajiem sociālajiem dienestiem tikai 13 aptaujātie jeb 17% atzīmē, ka viņu vadītajā sociālajā dienestā pēc 2021. gada 1. jūlija ir notikušas kādas izmaiņas, kas attiecas uz sociālās palīdzības organizatoru darbu. Komentāros par notikušajām izmaiņām tiek norādīts, ka izmaiņas ir saistītas ar sociālās palīdzības organizatoru darba apjoma palielināšanos, ko sekmējis jaunais mājokļa pabalsta regulējums, ko nosaka MK noteikumi Nr. 809 “Noteikumi par mājāsaimniecības materiālās

situācijas izvērtēšanu un sociālās palīdzības saņemšanu”. Komentāros izskan pārmetumi par nesamērīgu darba apjomu sociālās palīdzības organizatoriem, kā arī par neskaidrībām metodiskajā vadībā valstiskā līmenī un nevienlīdzīgu pieeju situāciju risināšanā:

*“Sociālās palīdzības organizatori ir apjukuši un uzskata par sarežģītu mājokļa pabalsta administrēšanu, kas prasa ļoti lielu atbildību, uzmanību, laiku, koncentrēšanos uz skaitļiem un labas digitālās prasmes.”*

Vienā no komentāriem tiek norādīts, ka tieši jaunā mājokļa pabalsta regulējuma dēļ ir izveidota jauna sociālās palīdzības organizatora amata vieta. Vairākos komentāros ir minēts, ka sociālais dienests ir jau izveidojis vai plāno izveidot jaunas sociālās palīdzības organizatora amata vietas, notiek strukturālas izmaiņas un veicināta darbinieku specializācija:

*“Tiek mainīta struktūra - atsevišķi tiek izdalīta Sociālās palīdzības nodaļa un Sociālā darba nodaļa. Sociālās palīdzības nodaļā pamatā strādās SPO.”*

### 3. Integrētās analīzes, iekļaujot ekspertu viedokļus, rezultāti

#### 3.1. Ievads

Integrētās analīzes rezultāti balstās gan uz aptaujās iegūto informāciju, gan uz ekspertu intervijās sniegtajiem viedokļiem par sociālās palīdzības organizatoru darba pienākumiem, nepieciešamajām kompetencēm, kā arī vietu sociālo dienestu organizatoriskajā struktūrā (3.1. attēls).

#### 3.1. attēls. Integrētās analīzes datu avoti



Pētījumā intervēto ekspertu kompetenču loks aptver gan pašvaldību sociālo dienestu pieredzi, gan izpēti par sociālās palīdzības organizatoru darbu, gan arī augstāko izglītību sociālajā darbā. Ekspertu saraksts pirms interviju veikšanas tika saskaņots ar LM pārstāvi (3.1. tabula).

#### 3.1. tabula. Ekspertu interviju dalībnieki un intervijas laiks

Nr.	Vārds, uzvārds	Amats	Intervijas datums
1.	Ilze Rudzīte	Latvijas Pašvaldību savienība, Padomniece veselības un sociālajos jautājumos	05.10.2021.
2.	Una Lapskalna	Latvijas sociālo darbinieku biedrības valdes priekšsēdētāja, Ventspils pilsētas Sociālā dienesta vadītāja	12.10.2021.
3.	Ina Balgalve	Tukuma novada Sociāla dienesta vadītāja	04.10.2021.
4.	Baiba Skuja	Rīgas dome, Sociālās palīdzības administrēšanas nodaļa, nodaļas vadītāja	11.10.2021.
5.	Andra Mite	Baltijas Starptautiskās akadēmijas studiju virziena "Sociālā labklājība" vadītāja	30.09.2021

Galvenās pētījumā identificētās problēmas, kuras saistītas ar sociālās palīdzības organizatora darba saturu un nepieciešamo izglītību pašvaldību sociālajos dienestos, skar ne tikai ikdienas darba grūtības saistībā ar sociālās palīdzības sniegšanu pašvaldībā, bet aptver plašāku sociālā atbalsta organizēšanas problemātiku un ar to saistītos izaicinājumus pašvaldībās. Pirmkārt, jānorāda uz problēmu, kura saistīta ar sociālā darba speciālistu trūkumu, tajā skaitā arī sociālās palīdzības organizatoru trūkumu

pašvaldību sociālajos dienestos. Otrkārt, pētījums atklāj, ka dažāda tipa pašvaldību teritorijās ir atšķirīgas pieejas un izaicinājumi sociālās palīdzības organizēšanā, kuras turpinājumā tiks padziļināti aplūkotas. Treškārt, pētījums parāda, ka šobrīd sociālās palīdzības organizatora izglītības nodrošinājumā radusies situācija, kad, no vienas puses, pieprasījums pēc 1. līmeņa profesionālās augstākās izglītības sociālās palīdzības organizatora specialitātei ir zems, bet, no otras puses, sociālās palīdzības organizatoru pienākumu veicēju trūkst. Šīs situācijas skaidrojums arī sniegts turpinājumā. Balstoties uz identificētajām problēmām, šajā nodaļā piedāvāta dažādu risinājumu analīze un iespējamie rīcību modeļi.

### **3.2. Galvenās grūtības sociālās palīdzības organizatoru ikdienas darbā**

Ņemot vērā to, ka sociālās palīdzības organizatoru galvenais uzdevums ir piešķirt sociālās palīdzības pabalstus atbilstoši normatīvajiem aktiem, jebkuras būtiskas izmaiņas normatīvajā regulējumā, kas maina ierasto ikdienas kārtību, rada spriedzi un sākotnēji arī zināmu pretestību gan sociālās palīdzības organizatoru vidū, gan arī klientu vidū, kas saņem konkrētos pabalstus. Aptaujas veikšanas brīdī sociālās palīdzības organizatoru vidū galvenos izaicinājumus radīja jaunais regulējums attiecībā uz mājokļa pabalsta aprēķināšanas kārtību (MK noteikumi Nr. 809 “Noteikumi par mājtsaimniecības materiālās situācijas izvērtēšanu un sociālās palīdzības saņemšanu”, kas pieņemti 17.12.2020.). Galvenās grūtības daļai sociālās palīdzības organizatoru saistītas ar sarežģītas formulas izmantošanu; to, ka klientiem ir ļoti lielas grūtības savākt par mājokļa izdevumiem visus dokumentus, kā arī tas, ka klientiem nav prasmju nosūtīt dokumentus elektroniski. Negatīvas emocijas un grūtības ir saistītas arī ar situācijām, kad daudziem, kas iepriekš mājokļa pabalstu saņēmuši un ir trūcīgās ģimenes statuss, saskaņā ar jauno regulējumu tas vairs nepienākas, un klientiem to ir grūti paskaidrot. Daļa sociālās palīdzības organizatoru uzskata, ka viņi cieš no pārāk liela darba apjoma un pārslodzes, kas rada stresu. Vēl grūtības sociālās palīdzības organizatoru darbā ir saistītas ar klientu neieinteresētību savu problēmu risināšanā un pozīciju, ka viņiem pienākas sociālā palīdzība, bet viņiem pašiem nekādu pienākumu nav. Izvērstas galveno ikdienas problēmu apraksts un iespējamo risinājumu varianti ir sniegti 3.2. tabulā.

### 3.2. tabula. Galvenās grūtības sociālās palīdzības organizatoru ikdienas darbā

Problēma/ izaicinājums	Problēmas apraksts	Iespējamais risinājums
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jauns regulējums mājokļa pabalsta aprēķināšanas kārtībai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sarežģīta formula</li> <li>Grūtības savākt par mājokļa izdevumiem visus dokumentus</li> <li>Klientiem nav prasmju nosūtīt dokumentus elektroniski</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatīvi semināri</li> <li>Pieredzes apmaiņas pasākumi</li> <li>Instrukcijas un paraugi aprēķinu veikšanai</li> <li>Instrukcijas un paraugi darbam ar klientiem</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Klientu informēšana par to, ka pabalsts viņiem tiek atteikts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klientu neapmierinātība</li> <li>Klientu agresija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrukcijas un paraugi, kā runāt ar klientu</li> <li>Informēšana par paš aizsardzības mehānismiem</li> <li>Koleģiālais atbalsts</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Liels darba apjoms un pārslodze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nepietiek laika dokumentu arhivēšanai vai kādu citu pienākumu veikšanai</li> <li>Liels stress, ar ko grūti tikt galā</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visu iespējamo darbību digitalizēšana un vienkāršošana</li> <li>Risinājumu meklēšana kopā ar tiešo darba devēju (sociālo dienestu, pašvaldību)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Klientu neieinteresētība pašiem risināt savas problēmas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ilgstoša pabalstu maksāšana</li> <li>Nespēja mainīt situāciju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cieša sadarbība problēmas risināšanā ar sociālo darbinieku</li> <li>Supervīzijas</li> <li>Kolēģu psiholoģiskais atbalsts</li> </ul>

### 3.3. Atšķirīgās pieejas un izaicinājumi sociālās palīdzības organizēšanā dažāda tipa pašvaldību teritorijās

Pētījums atklāj atšķirīgās pieejas un izaicinājumus sociālās palīdzības organizēšanā dažāda tipa pašvaldību teritorijās. Šī pētījuma rezultāti ļauj analizēt trīs tipu pašvaldības un viņu pieejas sociālās palīdzības organizēšanā: valstspilsētu, citu pilsētu un lauku teritoriju. Jāatzīmē, ka turpinājumā aplūkoti modeļi ir diezgan vispārīgi, un, iespējams, daudzveidība sociālās palīdzības organizēšanā ir vēl lielāka, tāpat modeļu raksturojumā iespējamas nelielas neprecizitātes. Jāuzsver, ka sociālās palīdzības organizēšanas dažādo pieeju analīze nebija tiešs pētījuma uzdevums, bet, ņemot vērā ļoti būtiskās atšķirības sociālās palīdzības organizēšanā dažāda tipa pašvaldību teritorijās, šo aspektu pētījumā nevar ignorēt. Atšķirīgo pieeju un izaicinājumu sociālās palīdzības organizēšanā dažāda tipa pašvaldību teritorijās koncentrēts izklāsts ir sniegts 3.3. tabulā. Raksturojot aplūkotās pieejas, būtiski

piebilst, ka Rīgas gadījums valstspilsētu vidū, iespējams, arī ir īpaši jāizceļ, jo Rīgas apdzīvotības blīvums, iedzīvotāju skaits un sociālā atbalsta organizācija nav tiešā veidā salīdzināma ar citām pašvaldībām. Piemēram, Rīgas iespējas raksturo gan tas, ka tajā ir iespēja organizēt apmācības sociālā dienesta darbiniekiem, tajā skaitā, sociālās palīdzības organizatoriem; Rīgā ir vairāk nekā 100 sociālās palīdzības organizatoru; Rīgas sociālās palīdzības organizācija paredz divu līmeņu sociālās palīdzības organizatorus. Pirmajā līmenī darbinieks savāc dokumentus un tos apstrādā, un otrajā līmenī, kur darbiniekam ir atbilstoša izglītība, darbojas izvērtētājs, kas pārzina normatīvo regulējumu un piešķir pabalstus. Rīgā darbojas arī “četrus acu” kontroles princips, kurš sekmē to, ka, ja viens darbinieks ir kļūdinājies, tad otrajā posmā ir iespēja novērst šīs kļūdas vai nepilnības. Citās valstspilsētās darbojas līdzīgas pieejas, bet lielākoties nav sava apmācību nodrošinājuma.

Pretēja situācija Rīgas ļoti organizētajam modelim ar augstu specializāciju ir lauku teritorijās, kur “universālais” sociālais darbinieks nodrošina visus sociālā atbalsta jomas pakalpojumus, tajā skaitā, sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sniegšanu. Izvērtējot pētījumā iegūto informāciju, ieteicamais risinājums ir saglabāt šādu modeli, jo daudzos gadījumos lauku teritorijās tas ir optimāls gan no darba organizācijas viedokļa (slodze, telpu nodrošinājums, nokļūšana), gan no klientu apkalpošanas viedokļa (viena kontaktpersona, pieejamība). Protams, šādai pieejai ir ne tikai plusi, bet arī mīnusi, piemēram, kontroles iespēju trūkums; salīdzinoši liela vara un iespējas “diktēt noteikumus” vienam sociālajam darbiniekam; risks, ka galvenā uzmanība tiek veltīta pabalstu piešķiršanai. Tomēr jānorāda, ka, mainot šo pieeju uz augstāku specializāciju, bet zemāku pieejamību (piemēram, pagastā sociālās palīdzības organizators pieejams vienreiz nedēļā), sagaidāma pretestība un neapmierinātība gan no klientu puses, gan no sociālā darba speciālistu puses. Tādēļ šajā brīdī ieteicamais risinājums lauku teritorijās ir iespēju robežās un tajos gadījumos, kad tas ir pamatoti, saglabāt esošo modeli. Elastīga pieeja neizslēdz iespēju arī īstenot vēlāmāku modeli, kad dažādi sociālā darba speciālisti ir pieejami atšķirīgās nedēļas dienās, bet pārejas periods uz šādu modeli noteiktās vietās varētu būt komplikēts.

Pētījuma veikšanas brīdī vispretrunīgākā informācija bija par vidēja lieluma vai mazu pilsētu risinājumiem sociālās palīdzības organizēšanā. No vienas puses, vērojama tendence, ka daudzās pilsētās sociālās palīdzības organizatora funkcijas pilda sociālais darbinieks. No otras puses, pētījumā tika identificēta arī tendence, ka sociālās palīdzības organizatoru darbs kļūst aizvien tehniskāks un viņa darba laiks lielākoties veltīts tikai precīzu algoritmu izpildei, palīdzības piešķiršanai un aktu noformēšanai, un aizvien samazinās sociālās palīdzības organizatora loma sociālo risku pazīmju identificēšanā. Šajā gadījumā pētījumā iegūtā informācija ir nepietiekama, lai ieteiktu optimālākos risinājumus, arī ekspertu viedokļi ir ļoti atšķirīgi. Tas nozīmē, ka jāturpina diskusija par optimālāko modeli, un tam ir jābūt balstītam analīzē par to, kurš sociālā darba speciālists ir klienta pirmā kontaktpersona sociālajā dienestā. Tātad, lai novērtētu sociālās palīdzības organizatora izglītības vajadzības, nepieciešams precizēt dažādus modeļus, kā notiek pirmreizējais kontakts ar klientu. Ja sociālās palīdzības organizators ir pirmā klienta kontaktpersona un no viņa kompetences ir atkarīgs, vai tiek identificēti konkrētā klienta vai mājsaimniecības sociālie riski, nepieciešama šī brīža sociālās palīdzības organizatoram līdzvērtīga izglītība. Ja klienta pirmā kontaktpersona sociālajā dienestā ir sociālais darbinieks, tad sociālās palīdzības organizatora funkcijas var veikt arī citi, speciāli apmācīti speciālisti, jo precīzu algoritmu izpildei palīdzības piešķiršanai un aktu noformēšanai padziļināta sociālā darba izglītība nav nepieciešama:

*“Klientam dienestā būtu jāienāk caur sociālo darbinieku. Tādu, kurš izvērtē, kas ir pamatā trūkumam. Vai tas ir tikai finanšu trūkums, jo abi vecāki strādā par minimālajām algām un tiešām nepietiek līdzekļu, lai samaksātu par mājokli, vai tur ir arī citas pazīmes, un ir jāstrādā. Mums gada sākumā bija tāda domnīca, kādas ir klientu perspektīvas. Tad izkristalizējās, ka vislabāk būtu, ja sociālais darbinieks būtu tiešām pirmais dienestā, kurš veic visu vajadzību izvērtējumu. Tad palīdzība ir tikai viens no resursiem. [...] Klients dodas pie palīdzības cilvēka un tikai noformē dokumentus, lai saņemtu sociālo palīdzību. Tāda mums bija tā iecere, jo tas varētu veidot mazliet savādāku sistēmu. Bet mēs vēl tik tālu neesam nokļuvuši, mums vēl aizvien cilvēks vispirms nokļūst pie palīdzības organizatora”.*

### 3.3. tabula. Atšķirīgās pieejas un izaicinājumi sociālās palīdzības organizēšanā dažāda tipa pašvaldību teritorijās

Teritorijas tips	Pieejas īss apraksts	Problēmas un iespējamie risinājums
<b>Valstspilsētas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augsta darbinieku specializācijas pakāpe</li> <li>• Labāka apmācību pieejamība</li> <li>• “Četru acu” kontroles princips</li> </ul>	Problēmas saistītas ar darbinieku trūkumu, ko Rīgā risina tādējādi, ka tiek nodrošinātas iekšējās apmācības. Kopumā ir skaidra vajadzība pēc SPO amata.
<b>Citas pilsētas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendence veicināt sociālā darba speciālistu specializāciju, nodalot sociālā darba un sociālās palīdzības nodaļas</li> <li>• Lai novērtētu sociālās palīdzības organizatora izglītības vajadzības, nepieciešams precizēt dažādos modeļus, kā notiek pirmreizējais kontakts ar klientu</li> </ul>	SPO trūkums. SPO funkcijas bieži vien veic speciālisti ar sociālā darba izglītību. Vienlaikus SPO darba laiks lielākoties veltīts tikai precīzu algoritmu izpildei, palīdzības piešķiršanai un aktu noformēšanai. Samazinās SPO loma sociālo risku pazīmju identificēšanā, neveic sākotnējo risku izvērtējumu. Jāturpina diskusija par optimālāko modeli, kurš ir klienta pirmā kontaktpersona sociālajā dienestā un kāds speciālists nepieciešams sociālās palīdzības pabalsta administrēšanā.
<b>Lauku teritorijas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nav vai reti ir speciālists ar SPO izglītību</li> <li>• SPO funkcijas veic “universālais” sociālais darbinieks</li> </ul>	Lauku teritorijās ir izveidojies modelis, kurā “universālais” sociālais darbinieks nodrošina visus sociālā atbalsta jomas pakalpojumus. Mainot šo pieeju uz augstāku specializāciju, bet zemāku pieejamību (piemēram, pagastā SPO pieejams vienreiz nedēļā), sagaidāma pretestība un neapmierinātība no klientu puses. Vēlamais risinājums – lauku teritorijās iespēju robežās saglabāt esošo modeli.

Neviennozīmīgie aptauju rezultāti, kā arī dažādie ekspertu viedokļi liek secināt, ka diskusija par optimālāko sociālās palīdzības organizatora vietu sociālā dienesta struktūrā ir jāturpina un, iespējams, nepieciešams pilotēt un izvērtēt dažādus modeļus. Tas ir arī viens no ekspertu ieteikumiem:

*“Es uzskatu, ka tas ir jātestē. Arī mēs to bijām domājuši testēt, izmēģināt, kā tas ir, kad cilvēks nāk caur izvērtētāju un sociālā palīdzība ir kā resurss. Vērot, pētīt, kā paildzinās process, kā klients jūtas, kā jūtas darbinieks. Varbūt tas viss ir tik sarežģīti un pilnīgi nevajadzīgi. Paņemt un uztaisīt vienu pilotu. Saprast, kur ir ieguvums un kur ir zaudējums. Nekad jau nebūs tā, ka viss ir ideāli.”*

Ekspertu intervijās izskanēja arī viedoklis, ka, lai atvieglotu esošo sociālās palīdzības organizatoru trūkuma situāciju, sociālajiem dienestiem būtu jādod iespēja pieņemt darbā un apmācīt dažāda profila speciālistus. Tā būtu sociālā dienesta vadītāja izvēle, vai viņš sociālās palīdzības organizatora funkcijas uztic speciālistiem ar sociālā darba izglītību, vai arī noorganizē apmācības cilvēkiem ar citu augstāko izglītību, lai tie veiktu sociālās palīdzības organizatora funkcijas.

### **3.4. Sociālās palīdzības organizatora specialitāte un izglītības vajadzības**

Ekspertu intervijas atklāj, ka pieprasījums pēc 1. līmeņa profesionālās augstākās izglītības sociālās palīdzības organizatora specialitātei ir zems, studentu skaits katru gadu nav lielāks par 10 studentiem. No otras puses, sociālās palīdzības organizatoru trūkst, viņu funkcijas pilda speciālisti ar sociālā darbinieka vai citu specialitāšu izglītību. Skaidrojums šai situācijai ir saistīts ar to, ka pieejamā izglītības programma ir maksas izglītība, bet ne potenciālie darbinieki, ne arī pašvaldības kā darba devēji nav gatavi maksāt par šo izglītību. Situāciju vēl vairāk sarežģī tas, ka Rīgā izglītības vajadzības nodrošina pašvaldības mācību centrs, bet citur sociālās palīdzības organizatora amata veikšanai bieži vien piesaista speciālistus ar sociālā darba izglītību. Risinājumi izglītības vajadzību nodrošināšanai sociālās palīdzības organizatora specialitātei ir atkarīgi no tā, kā tiks definēta sociālās palīdzības organizatora loma sociālo dienestu struktūrā. Lauku teritorijās saglabājot pieeju, ka ir viens sociālais darbinieks, kas atbild arī par sociālās palīdzības sniegšanu, loģiska prasība attiecībā uz šo speciālistu izglītību ir 2. līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā (bakalaura vai profesionālā). Citos sociālo dienestu darba organizāciju modeļos nepieciešama izšķiršanās un vajadzību definēšana: virzīties uz modeli, kurā sociālās palīdzības organizators ir apmācīts izpildīt precīzus algoritmus dokumentu aizpildīšanā, datu ievadīšanā un aktu noformēšanā, bet bez speciālas sociālās palīdzības organizatora vai sociālā darbinieka izglītības, vai arī virzīties uz modeli, kurā sociālās palīdzības organizatora funkcijas pilda speciālists ar sociālā darbinieka izglītību. Trešais variants ir uzlabot to modeli, kurš pastāv šobrīd, un meklēt risinājumus izglītības nodrošinājumam sociālās palīdzības organizatoriem, apmaksājot mācības no budžeta līdzekļiem.



## 4. Galvenie secinājumi

Pētījums parāda, ka iegūtās izglītības aspektā sociālās palīdzības organizatorus var iedalīt trīs līdzīgās grupās: 31% pētījuma respondentu ir 1. līmeņa profesionālā augstākā izglītība sociālās palīdzības sniegšanas jomā, savukārt 30% no viņiem ir 2. līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā (bakalaurs vai profesionālā), un 29% respondentu ir cita izglītība, kura nav saistīta ar sociālā darba specialitātēm. Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas dati parāda, ka sociālās palīdzības organizatoru vidū 36% pilda arī citus pienākumus, ne tikai sociālās palīdzības organizatora, un visbiežāk minētā atbilde, ko norādīja 11%, aptaujāto ir, ka viņi pilda arī sociālā darbinieka pienākumus.

Pētījumā tika noskaidrots, cik viegli vai grūti sociālās palīdzības organizatoriem ir veikt sociālās palīdzības organizatora amatam raksturīgos pienākumus, kā arī tika noskaidrots, kurus no iespējamajiem 23 dažādiem pienākumiem sociālās palīdzības organizatori veic vai neveic. Aptaujas dati atklāj, ka no sarakstā minētajiem pienākumiem liela daļa neveic šādus pienākumus: 38% aptaujāto nav pienākuma izvērtēt nepieciešamību pēc pabalsta krīzes situācijā; 37% aptaujāto neveic klienta dzīves apstākļu apsekojumus dzīvesvietā; 32% aptaujāto norāda, ka ikdienā neveic pienākumu izstrādāt priekšlikumus jaunu sociālās palīdzības veidu ieviešanai, kā arī sociālās palīdzības pilnveidošanai; 30% respondentu neizvērtē nepieciešamību pēc papildu pabalsta atsevišķu izdevumu apmaksai; 23% respondentu ikdienā neveic pienākumu novērtēt sniegtās sociālās palīdzības rezultativitāti un efektivitāti; 18% aptaujāto neveic pienākumu kopā ar klientu izvēlēties pieejamos, klientam atbilstošākos un efektīvākos sociālās palīdzības un/vai sociālo pakalpojumu veidus, kā arī lemt par līdzdarbības pienākumiem; 17% aptaujāto neveic pienākumu novērtēt klienta apmierinātību ar sniegto sociālo palīdzību.

Savukārt par grūtākajiem amata pienākumiem sociālās palīdzības organizētāji atzina šādus pienākumus: veicināt darbaspējīgo klientu līdzdarbību savas sociālās situācijas izmaiņā un uzlabošanā vai nepasliktināšanā (grūti 60%); iegūt visu nepieciešamo informāciju par mājokļa izdevumiem (grūti 55%); aprēķināt mājokļa pabalstu (grūti 43%); iegūt un pārbaudīt visu nepieciešamo informāciju par visiem mājsaimniecības locekļiem (grūti 43%); novērtēt sniegtās sociālās palīdzības rezultativitāti un efektivitāti (grūti 25%). Atvērtais jautājums par galvenajām problēmām, ar ko savā darbā saskaras sociālās palīdzības organizētāji, atklāj, ka vislielākais skaits sociālās palīdzības organizatoru šobrīd saskaras ar grūtībām mājokļa pabalsta aprēķināšanā un klientu informēšanā par to, ka mājokļa pabalsts viņiem tiek atteikts. Otrajā vietā kā visbiežāk minētā atbilde ir milzīgs darba apjoms un pārslodze. Trešajā un ceturtajā vietā ir grūtības, kas saistītas ar klienta ienākumu izvērtēšanu, un grūtības sniegt palīdzību sarežģītos gadījumos, kad nav piemērotu sociālo pakalpojumu vai iespēju palīdzēt.

Sociālās palīdzības organizatoru aptaujā tās dalībniekiem tika lūgts novērtēt 20 dažādas prasmes gan attiecībā uz to, cik šādas prasmes ir nozīmīgas sociālās palīdzības organizatoru darbā, gan arī savu prasmju līmeni. Kopumā 19 no 20 aplūkotajām prasmēm tiek vērtētas kā ļoti nozīmīgas, mazāku nozīmi piešķirot tikai angļu valodas prasmēm. Aplūkoto prasmju pašvērtējums aptaujāto vidū ir mazliet zemāks nekā nozīmīguma vērtējums, bet diezgan tuvu prasmes nozīmīguma vērtējumam. No aplūkotajām prasmēm jānodala šādas prasmes, kas sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir nozīmīgas, bet varētu būt nepieciešams pilnveidot, jo pašvērtējums ir salīdzinoši zemāks: prasme

nepieciešamības gadījumā pielietot paš aizsardzības mehānismus; spēja saglabāt emocionālo līdzsvaru; datorprasmes – “MS Office” programma (datu apstrāde un analīze).

Aptaujā sociālās palīdzības organizatoriem tika lūgts novērtēt arī 12 dažādus zināšanu aspektus gan attiecībā uz to, cik šādas zināšanas ir nozīmīgas sociālās palīdzības organizatoru darbā, gan arī sniegt savu zināšanu līmeņa vērtējumu. Līdzīgi kā dažādu prasmju vērtējumā, arī attiecībā uz dažādām zināšanām to nozīmīguma vērtējums ir ļoti augsts, bet zināšanu pašvērtējums visos aspektos ir nedaudz zemāks par zināšanu nozīmīguma vērtējumu vai līdzīgs tam. Vismazāko nozīmi sociālās palīdzības organizatori piešķir zināšanām par pasaules valstu pieredzi sociālās palīdzības sniegšanā.

Kopumā gan aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru, gan aptaujāto sociālo dienestu vadītāju domas dalās attiecībā uz nepieciešamo prasmju un zināšanu atšķirīgumu starp sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem. Gandrīz puse aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru uzskata, ka nepieciešamās prasmes un zināšanas ir atšķirīgas, bet otra puse uzskata, ka nepieciešamās prasmes un zināšanas nav atšķirīgas. Arī aptaujāto sociālo dienestu vadītāju viedoklis nav viennozīmīgs, bet jānorāda, ka viņu vidū ir lielāka daļa to, kas uzskata, ka nepieciešamās prasmes un zināšanas starp sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem ir atšķirīgas.

Sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenās priekšrocības aptaujātie sociālās palīdzības organizatori saista tieši ar savu misijas apziņu – iespēju sniegt atbalstu cilvēkiem grūtībās (80%). Otrajā vietā pozitīvo aspektu ziņā ir patīkami kolēģi (76%), bet trešajā vietā – atalgojuma stabilitāte (54%). Savukārt sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenie trūkumi aptaujāto sociālās palīdzības organizatoru vērtējumā ir klientu neieinteresētība pašiem risināt savas problēmas (85%), zems atalgojums (73%) un liels stresa līmenis (72%).

Sociālo dienestu vadītāju aptaujas dati parāda, ka kopējais sociālās palīdzības organizatoru pienākumu veicēju skaits, kas pēc būtības veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus (tajā skaitā, apvienojot vairākus amatus), sociālajos dienestos sasniedz 447 darbiniekus, no kuriem 132 jeb 30% ir tādi, kas veic tikai sociālās palīdzības organizatora funkcijas. Galvenie iemesli tam, ka sociālās palīdzības organizatora pienākumi tiek apvienoti ar sociālā darbinieka pienākumiem, sociālo dienestu vadītāju vērtējumā ir gan atbilstošu speciālistu trūkums, gan tas, ka sociālā darbinieka amats ir mazliet labāk atalgots, gan tas, ka noteiktās teritorijās pildot tikai viena amata pienākumus nebūtu nodrošināta pilna darba slodze.

Sociālo dienestu vadītāju aptaujas rezultāti ļauj secināt, ka pie šī brīža sociālo dienestu darba plānojuma nav zināms viens optimālais sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora pienākumu sadales modelis, kurš būtu piemērots visām pašvaldību teritorijām. Saglabājot principu, ka pakalpojums tiek sniegts pēc iespējas tuvāk klienta dzīves vietai, lauku teritorijās efektīvāks un klientam lielākoties ērtāks risinājums ir, ka sociālais darbinieks veic arī sociālās palīdzības organizatora funkcijas. Vienlaikus konkrētu pienākumu veikšana un specializēšanās vienā jomā viennozīmīgi ir labākais risinājums no darbinieka profesionalitātes veicināšanas un pakalpojuma kvalitātes viedokļa, tādēļ pilsētās sociālajai palīdzībai ir jābūt nodalītai no sociālā darba un sociālo pakalpojumu nodaļām.

Jāuzsver, ka gan sociālo dienestu vadītāju aptaujā, gan ekspertu intervijās tika pamatots viedoklis, ka sociālās palīdzības organizatora amatam nepieciešamās prasmes sociālajā dienestā ir atkarīgas no tā,

kā konkrētajā dienestā organizēta pirmreizējā kontaktēšanās ar klientu. Ja pirmais kontakts ir ar sociālās palīdzības organizatoru, tad šo funkciju veikšanai nepieciešamas zināšanas par sociālajām problēmām, pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem un sociālā atbalsta veidiem. Savukārt, ja pirmais kontakts ir ar sociālo darbinieku, un sociālās palīdzības organizēšana ir tikai viens no pakalpojumiem un resursiem, kas tiek piesaistīts, tad sociālās palīdzības organizatora pienākumus var īstenot lietvedis, grāmatvedis vai kāds cits, kas apmācīts izmantot atbilstošās programmas un sagatavot lēmumu projektus.

Kopumā 63% aptaujāto sociālo dienestu vadītāju uzskata, ka sociālās palīdzības organizatora funkcijas var veikt arī speciālisti ar izglītību citā jomā, un visbiežāk sociālo dienestu vadītāji uzskata, ka tos varētu veikt grāmatveži, datu bāžu operatori un sociālie darbinieki. Komentāros vairāki aptaujātie norāda, ka, ja ir vēlme, tad sociālās palīdzības organizatora darbu var veikt jebkurš cilvēks ar augstāko izglītību, kā arī tiek norādīts, ka specializācijas joma nav svarīga, ja vien darbiniekam tiek nodrošināta ievadapmācība.

Rezumējot pētījumā iegūto informāciju, var secināt, ka Latvijā pastāv atšķirīgas pieejas un izaicinājumi sociālās palīdzības organizēšanā dažāda tipa pašvaldību teritorijās. Piemēram, Rīgā ir vairāk nekā 100 sociālās palīdzības organizatoru, Rīgas sociālās palīdzības organizācija paredz divu līmeņu sociālās palīdzības organizatorus, Rīgā darbojas “četrus acu” kontroles princips, kas sekmē to, ka, ja viens darbinieks ir kļūdījis, tad otrajā posmā ir iespēja novērst šīs kļūdas vai nepilnības, un Rīgas Sociālais dienests arī nodrošina savu darbinieku apmācības. Pretēja situācija Rīgas ļoti organizētajam modelim ar augstu specializāciju ir lauku teritorijās, kur nereti viens sociālais darbinieks nodrošina visus sociālā dienesta atbildībā esošos pakalpojumus, tajā skaitā, sociālās palīdzības sniegšanu. Atšķirīgi un daudzveidīgi ir vidēja lieluma vai mazu pilsētu risinājumi sociālās palīdzības organizēšanā. No vienas puses, vērojama tendence, ka daudzās pilsētās sociālās palīdzības organizatora funkcijas pilda sociālais darbinieks. No otras puses, pētījumā tika identificēta arī tendence, ka sociālās palīdzības organizatoru darbs kļūst aizvien tehniskāks un viņa darba laiks lielākoties veltīts tikai precīzu algoritmu izpildei, palīdzības piešķiršanai un aktu noformēšanai, un aizvien samazinās sociālās palīdzības organizatoru loma sociālo risku pazīmju identificēšanā. Šāda situācija nav uzskatāma par optimālu, un tai ir nepieciešami risinājumi, bet pētījums nesniedz informāciju par vienu, visiem piemērotu risinājumu. Tas nozīmē, ka jāturpina diskusija par optimālāko modeli, iespējams jāveido darba grupa, kas pie šī jautājuma strādā, un risinājumam ir jābūt balstītam analizē par to, kurš sociālā darba speciālists ir klienta pirmā kontaktpersona sociālajā dienestā. Tātad, lai novērtētu sociālās palīdzības organizatora izglītības vajadzības, nepieciešams precizēt dažādos modeļus, kā notiek pirmreizējais kontakts ar klientu. Ja sociālās palīdzības organizators ir pirmā klienta kontaktpersona un no viņa kompetences ir atkarīgs, vai tiek identificēti konkrētā klienta vai mājāsaimniecības sociālie riski, nepieciešama šī brīža sociālās palīdzības organizatoram līdzvērtīga izglītība. Ja klienta pirmā kontaktpersona sociālajā dienestā ir sociālais darbinieks, tad sociālās palīdzības organizatora funkcijas var veikt arī citi, speciāli apmācīti speciālisti, jo precīzu algoritmu izpildei palīdzības piešķiršanai un aktu noformēšanai augstākā izglītība sociālās palīdzības organizēšanā nav nepieciešama.

## 5. Pielikumi

### 5.1. Sociālās palīdzības organizatoru aptaujas anketa

Labdien! Lūdzam Jūs piedalīties pētījumā „Par sociālās palīdzības organizatora darba saturu pašvaldību sociālajos dienestos un darba kvalitatīvai izpildei nepieciešamajām kompetencēm” pēc Labklājības ministrijas pasūtījuma. Pētījumu veic pētnieciskais institūts “Baltic Institute of Social Sciences”. Pētījuma mērķis ir iegūt informāciju, kas raksturo sociālās palīdzības organizatoru darbu un kompetences pašvaldību sociālajos dienestos. Šī informācija ir nepieciešama, lai labāk izprastu sociālās palīdzības organizatoru aktuālos darba pienākumus un to izpildei vajadzīgās zināšanas un prasmes. Aptauja ir anonīma, un dati tiks analizēti apkopotā veidā, nenorādot konkrētu aptaujāto viedokļus. Aptaujas aptuvenais ilgums ir 15 minūtes. Būsim ļoti pateicīgi, ja Jūs piedalīsieties aptaujā un līdz 2021. gada... [datums – iesākumā divas nedēļas kopš palaišanas dienas] aizpildīsiet aptaujas anketu pēc pievienotās saites!

Jebkuru jautājumu vai neskaidrību gadījumā lūdzam sazināties ar nodibinājuma „Baltic Institute of Social Sciences” pētnieci Inesi Šūpuli pa e-pastu: [inese.supule@biss.soc.lv](mailto:inese.supule@biss.soc.lv).

Aptaujas ievada daļā ir jautājumi par Jūsu izglītību un darba stāžu.

#### 1. Kāda ir Jūsu pēdējā pabeigtā izglītība?

Vispārējā vidējā izglītība	1
1.līmeņa profesionālā augstākā izglītība sociālās palīdzības sniegšanas jomā	2
1. līmeņa profesionālā augstākā izglītība sociālajā aprūpē vai 1. līmeņa profesionālā augstākā izglītība sociālajā rehabilitācijā	3
2.līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā (bakalaura vai profesionālā)	4
Maģistra grāds sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā	5
Cits (lūdzu, ierakstiet)	6

#### 2. Kādu vēl izglītību Jūs esat ieguvis?

Lūdzu, ierakstiet: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

#### 3. Vai Jūs pašlaik studējat/ mācāties, lai iegūtu augstāku izglītības līmeni vai papildu izglītību?

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 5. jautājuma

#### 4. Kādu kvalifikāciju/ izglītības līmeni Jūs iegūsi, kad beigsiet šīs studijas/ mācības un kurā augstskolā Jūs mācāties?

Lūdzu, ierakstiet: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

#### 5. Cik ilgi Jūs strādājat pašvaldības sociālajā dienestā?

|\_\_|\_\_| pilni gadi

#### 6. Cik ilgi Jūs strādājat par sociālās palīdzības organizatoru?

|\_\_|\_\_| pilni gadi

#### 7. Pirms Jūs sākt strādāt par sociālās palīdzības organizatoru, vai Jums bija kāds cits amats vai pienākumi pašvaldības sociālajā dienestā?

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 9. jautājuma

**8. Kāds cits amats vai pienākumi Jums bija pirms sākt strādāt par sociālās palīdzības organizatoru?**

Lūdzu, ierakstiet: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

**9. Vai šobrīd Jūsu amata pienākumi kā sociālās palīdzības organizatoram tiek apvienoti ar vēl citiem pienākumiem?**

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 11. jautājuma

**10. Kādus pienākumus paralēli sociālās palīdzības organizatora darbam Jūs vēl veicat?**

Lūdzu, ierakstiet: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

Turpinājumā jautājumi par Jūsu darba slodzi un darba saturu.

**11. Kāds ir Jūsu vidējais klientu lietu skaits mēnesī kā sociālās palīdzības organizatoram?**

|\_\_|\_\_|\_\_| lietas/ klienti  
Grūti pateikt 999

**12. Lūdzu, novērtējiet, savu personīgo darba slodzi šādos aspektos:**

		Ļoti zema	Drīzāk zema	Drīzāk augsta	Ļoti augsta	Grūti pateikt
1.	Darba slodze kopumā	1	2	3	4	5
2.	Intelektuālā slodze	1	2	3	4	5
3.	Emocionālā slodze	1	2	3	4	5
4.	Fiziskā slodze	1	2	3	4	5

**13.1. Cik viegli vai grūti Jums ir veikt šādus ikdienas pienākumus:**

Par katru no ikdienas pienākumiem lūdzam sniegt savu komentāru, ja tas nepieciešams Jūsu darba satura un sastapto grūtību labākai izpratnei.

		Ļoti grūti	Drīzāk grūti	Drīzāk viegli	Ļoti viegli	Grūti pateikt	Ikdienā neveicu šādus pienākumus	Komentārs
1.	Novērtēt mājsaimniecības vai personas materiālo situāciju	1	2	3	4	5	6	7
2.	Informēt klientu par viņu tiesībām uz sociālo palīdzību un par šo tiesību realizācijas iespējām un kārtību	1	2	3	4	5	6	7
3.	Iegūt un pārbaudīt visu nepieciešamo informāciju par visiem mājsaimniecības locekļiem	1	2	3	4	5	6	7
4.	Iegūt visu nepieciešamo informāciju par mājokļa izdevumiem	1	2	3	4	5	6	7
5.	Apsēkot klienta dzīves apstākļus dzīvesvietā	1	2	3	4	5	6	7
6.	Kopā ar klientu, izvēlēties pieejamos, klientam atbilstošākos un efektīvākos sociālās palīdzības un/vai sociālo pakalpojumu veidus, kā arī lemt par līdzdarbības pienākumiem	1	2	3	4	5	6	7
7.	Aprēķināt GMI pabalstu	1	2	3	4	5	6	7
8.	Aprēķināt mājokļa pabalstu	1	2	3	4	5	6	7
9.	Izvērtēt nepieciešamību pēc pabalsta krīzes situācijā	1	2	3	4	5	6	7
10.	Izvērtēt nepieciešamību pēc papildu pabalsta atsevišķu izdevumu apmaksai	1	2	3	4	5	6	7

Turpinājums jaunā lapā:

**13.2. Cik viegli vai grūti Jums ir veikt šādus ikdienas pienākumus:**

		Ļoti grūti	Drīzāk grūti	Drīzāk viegli	Ļoti viegli	Grūti pateikt	Ikdienā neveicu šādus pienākumus	Komentārs
11.	Veicināt darbaspējīgo klientu līdzdarbību savas sociālās situācijas izmaiņā un uzlabošanā vai nepasliktināšanā	1	2	3	4	5	6	7
12.	Nodrošināt sociālās palīdzības pabalstu piešķiršanu atbilstoši normatīvajiem dokumentiem	1	2	3	4	5	6	7
13.	Precīzi un saprotami izskaidrot lēmumu piešķirt vai atteikt sociālo palīdzību klientam	1	2	3	4	5	6	7
14.	Veidot sadarbību ar sociālo darbinieku, klienta sociālo problēmu risināšanai	1	2	3	4	5	6	7
15.	Veikt piešķirto sociālās palīdzības pabalstu reģistrāciju un datorizētu uzskaiti	1	2	3	4	5	6	7
16.	Veidot klienta lietu, kurā iekļauta visa nepieciešamā informācija par personām mājāsaimniecībā, mājokļa apstākļiem, pievienojot pamatojuma dokumentus	1	2	3	4	5	6	7

Turpinājums jaunā lapā:

**13.3. Cik viegli vai grūti Jums ir veikt šādus ikdienas pienākumus:**

		Ļoti grūti	Drīzāk grūti	Drīzāk viegli	Ļoti viegli	Grūti pateikt	Ikdienā neveicu šādus pienākumus	Komentārs
17.	Novērtēt klienta apmierinātību ar sniegto sociālo palīdzību	1	2	3	4	5	6	7
18.	Novērtēt sniegtās sociālās palīdzības rezultativitāti un efektivitāti	1	2	3	4	5	6	7
19.	Nepieciešamības gadījumā nekavējoties piesaistīt sociālo darbinieku	1	2	3	4	5	6	7
20.	Nodrošināt par sociālās palīdzības pieprasītāju un saņēmēju saņemtās informācijas konfidencialitāti	1	2	3	4	5	6	7
21.	Ievērot nediskriminējošu praksi	1	2	3	4	5	6	7
22.	Izstrādāt priekšlikumus jaunu sociālās palīdzības veidu ieviešanai, kā arī sociālās palīdzības pilnveidošanai	1	2	3	4	5	6	7
23.	Rūpēties par savas profesionālās kompetences pilnveidi, piedaloties mācībās un supervīzijā	1	2	3	4	5	6	7

**14. Kuru no problēmām, ar ko Jūs saskaraties, īstenojot šos pienākumus, Jūs vēlētos īpaši izcelt?**

Lūdzu, ierakstiet: \_\_\_\_\_ |\_\_\_|\_\_\_|

**15. Novērtējiet, lūdzu, skalā no 1 līdz 10, cik, Jūsaprāt, NOZĪMĪGAS ir minētās prasmes sociālās palīdzības organizatora darbā:**

		Nemaz nav nozīmīgas										Ļoti nozīmīgas	Grūti pateikt
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.	Komunikācijas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
2.	Empātijas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
3.	Intervēšanas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4.	Prasme plānot izpildāmos darbus un noteikt to prioritātes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
5.	Prasme saprotami izteikties, pārliecināt citus un argumentēt savu viedokli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
6.	Spēja saglabāt personisko līdzsvaru	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
7.	Prasme nepieciešamības gadījumā pielietot paš aizsardzības mehānismus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
8.	Spēja strādāt patstāvīgi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
9.	Spēja sadarboties un strādāt komandā ar citiem profesionāļiem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
10.	Lietvedības prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
11.	Datorprasmes – "MS Office" programma (datu apstrāde un analīze)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
12.	Prasmes darbā ar specializētajām programmām SOPA, PVIS un citām	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
13.	Krievu valodas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
14.	Angļu valodas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
15.	Prasmes pielietot teorētiskās zināšanas praksē	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
16.	Prasmes novērtēt sniegtās sociālās palīdzības efektivitāti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
17.	Datu analīzes, informācijas ieguves un apkopošanas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
18.	Prasmes sagatavot pārskatus un ziņojumus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
19.	Spēja ievērot vispārējās ētikas normas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
20.	Prasmes sadarboties ar klientu un kolēģiem savu profesionālo robežu ietvarā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

**16. Tagad, lūdzu, novērtējiet, savu prasmju līmeni katrā konkrētajā aspektā, izmantojot skalu, kur 1 nozīmē "ļoti zemas", bet 10 – "ļoti augstas".**

		Ļoti zemas										Ļoti augstas	Grūti pateikt
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.	Komunikācijas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
2.	Empātijas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
3.	Intervēšanas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4.	Prasme plānot izpildāmos darbus un noteikt to prioritātes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
5.	Prasme saprotami izteikties, pārliecināt citus un argumentēt savu viedokli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
6.	Spēja saglabāt personisko līdzsvaru	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
7.	Prasme nepieciešamības gadījumā pielietot paš aizsardzības mehānismus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
8.	Spēja strādāt patstāvīgi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
9.	Spēja sadarboties un strādāt komandā ar citiem profesionāļiem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
10.	Lietvedības prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
11.	Datorprasmes – "MS Office" programma (datu apstrāde un analīze)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

12.	Prasmes darbā ar specializētājām programmām SOPA, PVIS un citām	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.	Krievu valodas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14.	Angļu valodas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.	Prasmes pielietot teorētiskās zināšanas praksē	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
16.	Prasmes novērtēt sniegtās sociālās palīdzības efektivitāti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
17.	Datu analīzes, informācijas ieguves un apkopošanas prasmes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
18.	Prasmes sagatavot pārskatus un ziņojumus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
19.	Spēja ievērot vispārējās ētikas normas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
20.	Prasmes sadarboties ar klientu un kolēģiem savu profesionālo robežu ietvarā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Turpinājumā būs jautājumu par noteiktu zināšanu nozīmi Jūsu darbā.

**17. Novērtējiet, lūdzu, skalā no 1 līdz 10, cik nozīmīgas, Jūsaprāt, ir zināšanas par minētajiem jautājumiem sociālās palīdzības organizatora darbā:**

		Nemaz nav nozīmīgas										Ļoti nozīmīgas	Grūti pateikt
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.	Sociālās palīdzības sistēma valstī, pabalstu veidi, to piešķiršanas kārtība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
2.	Sociālās palīdzības organizācija Jūsu pašvaldībā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
3.	Pasaules valstu pieredze sociālās palīdzības sniegšanā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
4.	Cilvēktiesības	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
5.	Sociālās palīdzības organizatoru profesionālās darbības mērķi, uzdevumi, funkcijas, standarti, ētikas normas, tiesības, pienākumi, atbildība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
6.	Nodarbinātību veicinošie pasākumi, to mērķi, veidi, perspektīvas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
7.	Klienta tiesības un pienākumi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
8.	Klienta apmierinātības novērtēšanas kritēriji, metodes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
9.	Izpratne par sociālā darbinieka profesiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
10.	Izpratne par sociālā aprūpētāja profesiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
11.	Izpratne par sociālā rehabilitētāja profesiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
12.	Faktori, kas ietekmē klienta sociālās problēmas un sociālo situāciju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	



18. Tagad, lūdzu, novērtējiet, savas zināšanas katrā konkrētajā aspektā, izmantojot skalu, kur 1 nozīmē “ļoti zemas”, bet 10 – “ļoti augstas”.

		Ļoti zemas										Grūti pateikt
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Sociālās palīdzības sistēma valstī, pabalstu veidi, to piešķiršanas kārtība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Sociālās palīdzības organizācija Jūsu pašvaldībā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Pasaules valstu pieredze sociālās palīdzības sniegšanā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Cilvēktiesības	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Sociālās palīdzības organizatoru profesionālās darbības mērķi, uzdevumi, funkcijas, standarti, ētikas normas, tiesības, pienākumi, atbildība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Nodarbinātību veicinošie pasākumi, to mērķi, veidi, perspektīvas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Klienta tiesības un pienākumi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Klienta apmierinātības novērtēšanas kritēriji, metodes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Izpratne par sociālā darbinieka profesiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10.	Izpratne par sociālā aprūpētāja profesiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11.	Izpratne par sociālā rehabilitētāja profesiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.	Faktori, kas ietekmē klienta sociālās problēmas un sociālo situāciju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

19.1. Kā Jūs vērtējat, cik lielā mērā atšķiras sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora darbam nepieciešamās prasmes? Vai tās ir...

Ļoti atšķirīgas	1
Drīzāk atšķirīgas	2
Drīzāk nav atšķirīgas	3
Nemaz nav atšķirīgas	4
Grūti pateikt	5

19.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru: \_\_\_\_\_ / \_\_\_/\_\_\_/

20.1. Kā Jūs vērtējat, cik lielā mērā atšķiras sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora darbam nepieciešamās zināšanas? Vai tās ir...

Ļoti atšķirīgas	1
Drīzāk atšķirīgas	2
Drīzāk nav atšķirīgas	3
Nemaz nav atšķirīgas	4
Grūti pateikt	5

20.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru: \_\_\_\_\_ / \_\_\_/\_\_\_/

**21. Cik lielā mērā Jūs pārvaldāt šādas zināšanas un prasmes:**

		Ļoti slikti										Ļoti labi	Grūti pateikt
1.	Nepieciešamā rīcība krīzes situācijā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
2.	Pašaizsardzības mehānismi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
3.	Pirmās palīdzības sniegšana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

**22.1. Kā Jūs vērtējat, vai psiholoģiskais un koleģiālais atbalsts sociālās palīdzības organizatoriem Jūsu dienestā ir...**

Pilnīgi pietiekams	1
Drīzāk pietiekams	2
Drīzāk nepietiekams	3
Pilnīgi nepietiekams	4
Grūti pateikt	5

**22.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru:** \_\_\_\_\_ /\_\_\_/\_\_\_/**23. Kā Jūs vērtējat normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaitu sociālās palīdzības organizatoriem profesionālās kompetences pilnveidei – dalība mācībās ne mazāk par 16 stundām gadā?**

Pilnīgi pietiekams	1
Drīzāk pietiekams	2
Drīzāk nepietiekams	3
Pilnīgi nepietiekams	4
Grūti pateikt	5

**24. Kāds minimālais stundu skaits profesionālās kompetences pilnveidei – mācībām, Jūsaprāt, būtu pietiekams?**

\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| stundas gadā  
Grūti pateikt

**25. Vai pēdējo divu gadu laikā Jūs kā sociālās palīdzības organizators esat piedalījies supervīzijā?**

Jā	1
Nē	2

**26. Kāds minimālais stundu skaits supervīzijai sociālās palīdzības organizatoriem, Jūsaprāt, būtu pietiekams?**

\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| stundas gadā

Grūti pateikt - 999

**27. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru, kāpēc Jūs atbalstāt vai neatbalstāt supervīzijas sociālās palīdzības organizatoriem:**

\_\_\_\_\_ |\_\_\_|\_\_\_|

**28. Kādi, Jūsaprāt, ir sociālās palīdzības organizatora profesijas galvenās priekšrocības un trūkumi?**  
*Atzīmējiet visas atbilstošās atbildes.*

**28.1. Priekšrocības**

Iespēja sniegt atbalstu cilvēkiem grūtībās	1,
Patīkami kolēģi	2,
Atbalstoša vadība	3,
Stabils atalgojums	4,
Interesants darbs	5,
Darbs sniedz gandarījumu	6,
Darbs tuvu dzīves vietai	7,
Cits ( <i>ierakstiet</i> )	8,

**28.2. Trūkumi**

Klientu neieinteresētība pašiem risināt savas problēmas	1,
Klientu problēmu apjoms, kurām grūti piedāvāt risinājumus	2,
Liels stresa līmenis	3,
Zems atalgojums	4,
Atbalsta trūkums no kolēģiem	5,
Atbalsta trūkums no vadības	6,
Atbalsta trūkums sabiedrībā	7,
Cits ( <i>ierakstiet</i> )	8,

**Aptaujas noslēgumā daži jautājumi par Jums**

**29. Jūsu dzimums:**

Vīrietis	1
Sieviete	2

**30. Jūsu vecums:** |\_\_| |\_\_| pilni gadi

**31. Pašvaldība/ teritoriālā vienība, kurā strādājat (lūdzu, ierakstiet):** \_\_\_\_\_

**Paldies par piedalīšanos aptaujā!**

## 5.2. Sociālo dienestu vadītāju aptaujas anketa

Labdien! Lūdzam Jūs piedalīties pētījumā „Par sociālās palīdzības organizatora darba saturu pašvaldību sociālajos dienestos un darba kvalitatīvai izpildei nepieciešamajām kompetencēm” pēc Labklājības ministrijas pasūtījuma. Pētījumu veic pētnieciskais institūts “Baltic Institute of Social Sciences”. Aptaujas mērķis ir iegūt informāciju par sociālās palīdzības organizatoru funkciju reālajiem veicējiem pašvaldībās un viņu darbam nepieciešamo izglītību un kompetencēm. Aptaujas aptuvenais ilgums ir 15 minūtes. Būsim ļoti pateicīgi, ja Jūs piedalīsieties aptaujā un līdz 2021. gada... [datums – iesākumā divas nedēļas kopš palaišanas dienas] aizpildīsiet aptaujas anketu pēc pievienotās saites!

Jebkuru jautājumu vai neskaidrību gadījumā lūdzam sazināties ar nodibinājuma „Baltic Institute of Social Sciences” pētnieci Inesi Šūpuli pa e-pastu: [inese.supule@biss.soc.lv](mailto:inese.supule@biss.soc.lv).

1. Vai Jūsu vadītajā sociālajā dienestā ir tādi darbinieki, kuru amata nosaukums ir “sociālās palīdzības organizators”?

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 4. jautājuma

2. Cik daudz darbinieku Jūsu dienestā ir ar amata nosaukumu “sociālās palīdzības organizators”?

|\_\_|\_\_| darbinieki

3. Vai Jūsu vadītajā sociālajā dienestā ir tādi gadījumi, kad sociālās palīdzības organizatora funkcijas veic speciālisti, kuru amata nosaukums nav sociālās palīdzības organizators (piemēram, sociālie darbinieki)?

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 6. jautājuma

*Jautājumi tiem dienestu vadītājiem, kuru vadītajā sociālajā dienestā nav tādu darbinieku, kuru amats ir “sociālās palīdzības organizators” (Q1=2) un tiem, kur ir gadījumi, kad sociālās palīdzības organizatora funkcijas veic personas ar citu amata nosaukumu (Q3=1); pārējiem pāriet pie Q6.*

4. Kāds ir amata nosaukums tiem speciālistiem, kas Jūsu vadītajā sociālajā dienestā veic sociālās palīdzības organizatora funkcijas? (Iespējamās vairākas atbildes.)

Sociālais darbinieks	1,
Vecākais sociālais darbinieks	2,
Sociālais aprūpētājs	3,
Sociālais rehabilitētājs	4,
Cits (lūdzu, ierakstiet)	5,
Grūti pateikt	6,

5. Cik daudz darbinieku Jūsu dienestā pēc būtības veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus (tajā skaitā, apvienojot vairākus amatus)?

|\_\_|\_\_| darbinieki

*Jautājumi visiem.*

6. Vai Jūsu vadītajā sociālajā dienestā ir tādi gadījumi, kad speciālists, kas veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus, apvieno savus amata pienākumus kā sociālās palīdzības organizators ar vēl citiem pienākumiem vai amatiem?

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 8. jautājuma

7. Kādus pienākumus paralēli sociālās palīdzības organizatora darbam šīs personas vēl veic?

Lūdzu, ierakstiet: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

Jautājumi tiem dienestu vadītājiem, kuru vadītajā sociālajā dienestā nav tādu darbinieku, kuru amats ir "sociālās palīdzības organizators" (Q1=2) un tiem, kur ir gadījumi, kad sociālās palīdzības organizatora funkcijas veic personas ar citu amata nosaukumu (Q3=1); pārējiem pāriet pie Q9.

**8. Kāds ir galvenais iemesls tam, ka sociālās palīdzības organizatora funkcijas Jūsu sociālajā dienestā veic personas ar citu amata nosaukumu?**

Lūdzu, ierakstiet: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

Jautājumi visiem.

**9.1. Kā Jūs vērtējat, vai sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošana, kad šos pienākumus veic viena un tā pati persona, ir atbalstāma?**

Pilnībā atbalstāma	1
Drīzāk atbalstāma	2
Drīzāk nav atbalstāma	3
Nemaz nav atbalstāma	4
Grūti pateikt	5

**9.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru, kāpēc tā ir vai nav atbalstāma:**

\_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

**10.1. Kā Jūs vērtējat, cik lielā mērā atšķiras sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora darbam nepieciešamās prasmes? Vai tās ir...**

Ļoti atšķirīgas	1
Drīzāk atšķirīgas	2
Drīzāk nav atšķirīgas	3
Nemaz nav atšķirīgas	4
Grūti pateikt	5

**10.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru:** \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

**11.1. Kā Jūs vērtējat, cik lielā mērā atšķiras sociālā darbinieka un sociālās palīdzības organizatora darbam nepieciešamās zināšanas? Vai tās ir...**

Ļoti atšķirīgas	1
Drīzāk atšķirīgas	2
Drīzāk nav atšķirīgas	3
Nemaz nav atšķirīgas	4
Grūti pateikt	5

**11.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru:** \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

**12.1. Kā Jūs vērtējat, vai sociālā darbinieka pienākumu un sociālās palīdzības organizatora pienākumu apvienošana, kad šos pienākumus veic viena un tā pati persona, sekmē vai nesekmē interešu konfliktu vai ētiska rakstura problēmas?**

Noteikti sekmē	1
Drīzāk sekmē	2
Drīzāk nesekmē	3
Nemaz nesekmē	4
Grūti pateikt	5

**12.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru, kāpēc pienākumu apvienošana sekmē vai nesekmē interešu konfliktu vai ētiska rakstura problēmas:**

\_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

13.1. Kā Jūs vērtējat, vai situācija, kad sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus, ir vai nav uzskatāma par efektīvu resursu izmantošanu?

Noteikti ir efektīva	1
Drīzāk ir efektīva	2
Drīzāk nav efektīva	3
Nemaz nav efektīva	4
<i>Grūti pateikt</i>	5

13.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru, kāpēc situācija, kad sociālais darbinieks veic sociālās palīdzības organizatora pienākumus, ir vai nav uzskatāma par efektīvu resursu izmantošanu:

\_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

14.1 Kā Jūs vērtējat, vai studiju virziena "Sociālā labklājība" šobrīd piedāvātā 1. līmeņa profesionālās augstākās izglītības studiju programma „Sociālās palīdzības organizators” nodrošina sociālās palīdzības organizatoram nepieciešamās kompetences?

Pilnīgi nodrošina	1
Drīzāk nodrošina	2
Drīzāk nenodrošina	3
Pilnīgi nenodrošina	4
<i>Grūti pateikt</i>	5

14.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru par 1.līmeņa profesionālās augstākās izglītības studiju programmas „Sociālās palīdzības organizators” atbilstību darba vajadzībām:

\_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

15. Kā Jūs vērtējat normatīvajā regulējumā noteikto minimālo stundu skaitu sociālās palīdzības organizatoriem profesionālās kompetences pilnveidei – dalība mācībās ne mazāk par 16 stundām gadā?

Pilnīgi pietiekams	1
Drīzāk pietiekams	2
Drīzāk nepietiekams	3
Pilnīgi nepietiekams	4
<i>Grūti pateikt</i>	5

16. Kāds minimālais stundu skaits profesionālās kompetences pilnveidei – mācībām, Jūsaprāt, būtu pietiekams?

|\_\_|\_\_|\_\_| stundas gadā

*Grūti pateikt - 999*

17. Vai Jūsu vadītajā sociālajā dienestā sociālās palīdzības organizatoriem tiek nodrošināta supervīzija?

Jā	1
Nē	2

18. Kāds minimālais stundu skaits supervīzijai sociālās palīdzības organizatoriem, Jūsaprāt, būtu pietiekams?

|\_\_|\_\_|\_\_| stundas gadā

*Grūti pateikt - 999*

19. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru, kāpēc Jūs atbalstāt vai neatbalstāt supervīzijas sociālās palīdzības organizatoriem:

\_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

20. Vai, Jūsaprāt, sociālās palīdzības organizatora funkcijas var veikt arī speciālisti ar izglītību citā jomā?

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 22. jautājuma

21. Atzīmējiet, lūdzu, kuru jomu speciālisti, Jūsaprāt, vislabāk varētu veikt sociālās palīdzības organizatora funkcijas?

(Iespējamās vairākas atbildes.)

Lietvedis	1,
Grāmatvedis	2,
Ekonomists	3,
Finansists	4,
Sociālais darbinieks	5,
Sociālais pedagogs	6,
Datu bāzes operators	7,
Cits (lūdzu, ierakstiet)	8,
Grūti pateikt	9,

22.1. Kāds ir Jūsu viedoklis par iespēju atteikties no tāda amata kā "sociālās palīdzības organizators" vispār, un sadalīt viņa veiktās funkcijas starp sociālo darbinieku vai kādu citu speciālistu?

Pilnībā atbalstu	1
Drīzāk atbalstu	2
Drīzāk neatbalstu	3
Nemaz neatbalstu	4
Grūti pateikt	5

22.2. Lūdzu, ierakstiet savu komentāru, kāpēc Jūs atbalstāt vai neatbalstāt atteikšanos no amata "sociālās palīdzības organizators":

\_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

23. Vai Jūsu vadītajā sociālajā dienestā pēc 2021. gada 1. jūlija ir notikušas kādas izmaiņas, kas attiecas uz sociālās palīdzības organizatoru darbu?

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 25. jautājuma

24. Lūdzu, raksturojiet pēc 2021. gada 1. jūlija notikušās izmaiņas attiecībā uz sociālās palīdzības organizatoru darbu pašvaldībā:

\_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

Aptaujas noslēgumā daži jautājumi par Jums.

25. Jūsu dzimums:

Vīrietis	1
Sieviete	2

26. Jūsu vecums: |\_\_|\_\_| pilni gadi

**27. Kāda ir Jūsu pēdējā pabeigtā izglītība?**

Vispārējā vidējā izglītība	1
Augstākā izglītība (bakalaura vai profesionālā) citā profesijā, kas nav sociālais darbs vai karitatīvais sociālais darbs	2
Otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā (bakalaura vai profesionālā)	3
Maģistra grāds citā profesijā, kas nav sociālais darbs vai karitatīvais sociālais darbs	4
Maģistra grāds sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā	5
Cits (lūdzu, ierakstiet)	6

**28. Kādu vēl augstāko izglītību Jūs esat ieguvis?**

Augstākā izglītība (bakalaura vai profesionālā) citā profesijā, kas nav sociālais darbs vai karitatīvais sociālais darbs	1
Otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā (bakalaura vai profesionālā)	2
Maģistra grāds citā profesijā, kas nav sociālais darbs vai karitatīvais sociālais darbs	3
Maģistra grāds sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā	4
Cits (lūdzu, ierakstiet)	5

**29. Vai Jūs pašlaik studējat/ mācāties, lai iegūtu augstāku izglītības līmeni vai papildus izglītību kādā citā jomā?**

Jā	1
Nē	2 → pāriet pie 31. jautājuma

**30. Kādu izglītības līmeni Jūs iegūsi, kad beigsiet šīs studijas/ mācības?**

Augstākā izglītība (bakalaura vai profesionālā) citā profesijā, kas nav sociālais darbs vai karitatīvais sociālais darbs	1
Otrā līmeņa augstākā izglītība sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā (bakalaura vai profesionālā)	2
Maģistra grāds citā profesijā, kas nav sociālais darbs vai karitatīvais sociālais darbs	3
Maģistra grāds sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā	4
Cits (lūdzu, ierakstiet)	5

**31. Kāds ir Jūsu kopējais darba stāžs sociālā darba jomā/ profesijā?**

|\_|\_| pilni gadi

**32. Cik ilgi Jūs strādājat šajā pašvaldības sociālajā dienestā?**

|\_|\_| pilni gadi

**33. Cik ilgi Jūs strādājat par šī sociālā dienesta vadītāju?**

|\_|\_| pilni gadi

Paldies par piedalīšanos aptaujā!