

## **Pieaugusi iedzīvotāju informētība par pieejamajiem atbalsta veidiem – to rāda Labklājības pārvaldes klientu aptaujas dati**

Aizvadītā gada novembrī Preiļu novada Labklājības pārvalde (turpmāk – Labklājības pārvalde) aicināja ikvienu Preiļu novada iedzīvotāju atsaukt atmiņā savu personīgo sadarbību ar sociālā darba speciālistiem un aizpildīt aptauju par pieejamo atbalstu pašvaldībā, par darba kvalitāti, pakalpojumu pieejamību un pietiekamību. Tāpat aptaujas mērķis bija noskaidrot iedzīvotāju viedokli, kādas izmaiņas iedzīvotāju dzīvē viesuši saņemtie atbalsta pasākumi.

Anketu papīra formātā aizpildījušas 33 personas, bet elektroniski – 67 personas. No papīra formātā saņemtajām anketām viena tika atzīta par neatbilstošu, tāpēc dati apkopoti pēc 99 respondentu atbildēm (2024. gadā dati analizēti pēc 90 respondentu atbildēm). Analizējot 2024. gada aptaujas rezultātus, izkristalizējās darbības jomas, kuras sabiedrībai ir izprotamas un zināmas, un kuras vēl jāpilnveido. Tāpēc 2025. gada aptaujas anketa tika uzlabota, un tikai atsevišķi jautājumi tiek analizēti, salīdzinot 2024. gada datus ar 2025. gada datiem.

### **Seniori aktīvāk pauž viedokli par pieejamajiem atbalsta pasākumiem**

Līdzīgi kā 2024. gadā, sievietes arī aizvadītā gada nogalē bija aktīvākās sabiedriskās domas paudējas: aptaujā piedalījušās 83 sievietes un 16 vīrieši. Analizējot respondentus pēc vecumsastāva, ir notikušas būtiskas izmaiņas sabiedrības iesaistē. Lai arī joprojām aktīvākā sabiedrības daļa, kas paudusi savu viedokli, ir iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 44 gadiem (29,3% respondentu), to procentuālais īpatsvars, salīdzinot ar 2024. gadu, ir samazinājies par 12,9%. Analogiskas izmaiņas notikušas arī pārējās vecumgrupās, vienīgi aktīvāki ir kļuvuši seniori vecumā virs 65 gadiem – aptaujā piedalījušies par nepilniem 5 % vairāk vecāka gada gājuma cilvēku, kas, iespējams, norāda uz šīs mērķgrupas interesi vai vajadzību saņemt kādu atbalsta veidu. To apliecina arī dati par piederību noteiktai iedzīvotāju grupai – par 18% samazinājusies vecāku ar nepilngadīgiem bērniem iesaiste, bet palielinājusies pensijas vecuma personu, pilngadīgu personu ar invaliditāti, strādājošo un darba meklētāju iesaiste.

Tieši Preiļu pilsētā dzīvojošie bijuši aktīvākie respondenti (40,4%), bet ievērojami aktīvāki sava viedokļa izteikšanā bijuši arī Aizkalnes, Preiļu, Saunas un Rušonas pagastu iedzīvotāji. Salīdzinājumā ar 2024. gada aptauju, šoreiz, lai arī nelielā skaitā, bija pārstāvēti visi novada pagasti. Likumsakarīgi, ka tieši Preiļu pilsētā tiek norādīta kā vieta, kur sociālā darba speciālists tiek apmeklēts visbiežāk – no visiem respondentiem šo izvēli norādījuši 63,6%, turklāt par nepilniem 5% vairāk ir tikušas atzīmētas tieši klātienes tikšanās (2024. gadā klātienes tikšanās atzīmēja 72,2% respondentu, 2025. gadā – 76,8%), samazinoties telefoniskai saziņai.

Atbildot uz jautājumu, cik bieži iedzīvotāji vēršas pie sociālā darba speciālista, joprojām lielākais vairums respondentu (61,6%) atzīmējuši atbildi “pēc nepieciešamības”. Savukārt sadarbības ilgums ar sociālā darba speciālistiem tiek norādīts gana liels – 57,6% iedzīvotāju tas ir 5 un vairāk gadi, kas, salīdzinot ar 2024. gadu, ir palielinājies par nepilniem 10%. Šie dati varētu liecināt, ka respondentu vidū ir daudz materiālo pabalstu un ilgstošo pakalpojumu saņēmēju.

### **Palielinājusies iedzīvotāju informētība un apmierinātība ar pieejamo atbalstu**

Analizējot respondentu atbildes par pieejamo atbalstu pabalstu un pakalpojumu jomā, iezīmējas tendence, ka iedzīvotāji ir informēti par plašāk pieprasītajiem atbalsta veidiem, bet pašiem tos nav bijis nepieciešamības izmantot, taču trūkst informācijas par retāk pieprasītajiem atbalsta veidiem, piemēram, sociālā rehabilitācija vardarbības gadījumā. Visaugstākā apmierinātība (54,4% respondentu) ir tieši ar materiālo pabalstu pieejamību pašvaldībā. Palielinājies arī to respondentu skaits, kuri ir apmierināti ar psihologa pakalpojumu, transporta/ specializētā transporta pakalpojumu, kā arī trūcīgas māsaimniecības statusa iegūšanas procesu un sociālajiem pabalstiem. Atzinīgi vērtēta

arī aprūpe mājās, valsts apmaksāts asistenta/pavadoņa pakalpojums, sociālās rehabilitācijas pakalpojums bērniem ar funkcionāliem traucējumiem. Dati arī rāda, ka palielinājusies iedzīvotāju informētība par retāk pieprasītajiem atbalsta veidiem, īpaši par atelpas brīža, grupu dzīvokļa un ģimenes asistenta pakalpojumiem. Negatīvo vērtējumu ir salīdzinoši maz. Negatīva pieredze bijusi 1-7 cilvēkiem, saņemot sekojošus atbalsta veidus: aprūpe mājās, valsts apmaksāts asistenta/pavadoņa pakalpojums, ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojums, transporta/specializētā transporta pakalpojums, psihologa pakalpojums, sociālā rehabilitācija SIVA, trūcīgas/maznodrošinātas mājsaimniecības statuss, sociālie/ materiālie pabalsti.

Atvērto jautājumu sadaļā iedzīvotāji aicinājuši atbalstīt daudzbērnu ģimenes, ja bērni mācās blakus novadu skolās (šobrīd tas ir saistoši tikai ārpusģimenes aprūpē esošajiem). Tāpat vairākkārt saņemts ieteikums automatizēt pabalsta piešķiršanu ēdināšanas izdevumu segšanai izglītojamiem no daudzbērnu ģimenēm, tomēr tas nav iespējams, jo sociālā darba speciālistu rīcībā nav visaptverošas informācijas, vai ģimene joprojām atbilst daudzbērnu ģimenes statusam, kā arī normatīvie akti par personas datu aizsardzību liedz veikt šādas darbības bez pašas personas pieprasījuma. Kritika saņemta arī par nepietiekošu stundu skaitu valsts apmaksāta asistenta pakalpojuma saņemšanai – te gan jāmin, ka pakalpojuma apjomu nosaka valstī apstiprinātie ministru kabineta noteikumi, un to veido personai noteiktais asistenta atbalsta nepieciešamības intensitātes koeficients, kā arī personas iesaiste dažādos pasākumos (mācās, strādā, apmeklē dienas aprūpes centru u.tml.). Iedzīvotāji neapmierinātību izteikuši arī par to, ka, atbilstoša pakalpojuma sniedzēja trūkuma dēļ, nav iespējas saņemt aprūpes mājās pakalpojumu, ar ko patiesi nākas saskarties sociālajiem darbiniekiem, īpaši gadījumos, kad šis pakalpojums ir nepieciešams lauku teritorijās dzīvojošajiem. Salīdzinot ar 2024. gadu, ir krietni vairāk tādu iedzīvotāju, kuri ar saņemto atbalstu ir bijuši apmierināti. Ja 2024. gadā 21,1% atzina, ka saņemtais atbalsts nav uzlabojis ģimenes sociālo situāciju, tad 2025. gadā tikai 6% respondentu norāda, ka nedz pabalsti, nedz pakalpojumi nav uzlabojuši ģimenes ikdienu. Kā būtiskākās izmaiņas, saņemot kādu no atbalsta veidiem, respondenti minējuši to, ka jūtas informēti par pieejamajiem atbalsta veidiem un zina, kur savlaicīgi meklēt palīdzību, kā arī dažādi pakalpojumi palīdzējuši risināt problēmsituācijas.

### **Ne visi iedzīvotāji lasa lēmumus par viņiem piešķirto atbalstu, kā arī neizmanto iespēju atbalstam pieteikties elektroniski**

Analizējot atsevišķus kritērijus par organizatoriskiem jautājumiem, īpaši pozitīvs vērtējums ir par apmeklētāju pieņemšanas vietu. 99% respondentu norādījuši, ka pilnībā vai drīzāk piekrīt, ka apmeklētāji tiek pieņemti ērti sasniedzamā vietā – kā pagastos, tā pilsētā. Ļoti iespējams, tas saistīts arī ar Labklājības pārvaldes atgriešanos renovētajā ēkā, kur visi speciālisti atkal ir vienkopus. Salīdzinājumā ar 2024. gadu, par 7-8% respondentu vērtējumā pieaugusi apmierinātība tieši ar sociālā darba speciālistu darbu – 96% respondentu pilnībā vai drīzāk piekrīt, ka speciālisti ir atsaucīgi, attieksme ir korekta un ētiska, kā arī ir izveidojusies laba sadarbība, speciālistam var uzticēties, cilvēki jūtas motivēti un atbalstīti.

2025. gada aptaujā tika iekļauti vairāki jauni vērtēšanas kritēriji, jo ikdienā sociālā darba speciālistiem nācās secināt, ka reti kurš iedzīvotājs izlasa viņam adresēto lēmumu, kurā detalizēti norādīts pamatojums, kāpēc kāds atbalsts ticis vai neticis piešķirts, kāds ir tā apmērs, uz cik ilgu periodu tas ticis piešķirts u.tml. Aizvadītajā gadā ir tikuši sagatavoti 4743 administratīvā akta prasībām atbilstoši lēmumi, un pārliecinošu atbildi, ka lēmumu rūpīgi izlasa, devuši 63,6% respondentu. Labklājības pārvalde aicina katru rūpīgi sekot tam, kas norādīts lēmumā, jo katrs pats ir atbildīgs, lai nezaudētu ierastā atbalsta saņemšanu. Īpaši attiecībā uz materiālajiem pabalstiem iedzīvotājiem ir iespēja pieteikties elektroniski – informācija ir atrodama gan pašvaldības mājaslapā, gan [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), taču, pēc respondentu datiem redzams, ka apgalvojumam par šo iespēju izmantošanu pilnībā piekrīt vien

retais – tikai 42,4% respondentu. Ļoti iespējams, ka tas ir grūtāk vecāka gada gājuma cilvēkiem, tāpēc, likumsakarīgi, ka cilvēki izvēlas tikšanos klātienē, kā jau tika minēts iepriekš.

### **Iedzīvotājiem sagādā grūtības patstāvīgi atrast informāciju par pieejamo atbalstu**

Lai arī ir salīdzinoši augsts to respondentu īpatsvars, kuri uzskata, ka informācijas par pieejamo atbalstu ir pietiekoši – pilnībā vai drīzāk tam piekrīt 77,8%, iezīmējas situācija, ka gandrīz piektā daļa respondentu šo informāciju patstāvīgi atrast nevar. Neskatoties uz to, ka jau ilgstoši pašvaldības mājas lapā ir izveidoti apraksti par visiem 53 atbalsta veidiem, minot gan kritērijus, kas šo atbalsta veidu var saņemt, gan konkrētus soļus, kā pabalstam/pakalpojumam iespējams pieteikties, joprojām informācijas atrašana sagādā grūtības. Turklāt ievērojami samazinājies to respondentu skaits, kuri informāciju par aktualitātēm un pieejamajiem atbalsta veidiem iegūst pašvaldības mājaslapā – ja 2024. gadā tādi bija 27,9%, tad aizvadītajā gadā vien 12%, savukārt bezmaksas informatīvo izdevumu “Preiļu Novada Vēstis” kā informācijas avotu joprojām izmanto vidēji 15% respondentu.

Labklājības pārvaldē, atgriežoties ēkā Aglonas ielā 1a, Preiļos, kurā jau ilgstoši iedzīvotāji bija pieraduši vērsties pēc palīdzības, tika konceptuāli mainīta arī klientu apkalpošana. To, ka tas ticis pamanīts un pozitīvi novērtēts, parāda arī aptaujas dati – klientu apkalpošanas speciālists Preiļu pilsētā ticis norādīts kā viens no speciālistiem, pie kura tiek gūta informācija. Ievērojami pieaudzis to respondentu skaits, kuri pēc informācijas griežas tieši pie sociālā darba speciālista – ja 2024. gadā to bija atzīmējuši vien 9,3% respondentu, tad aizvadītajā gadā – 21,5% respondentu. Sociālie tīkli gan joprojām ir primārie, kur tiek meklēta informācija, lai arī tajos tiek publicēta tikai neliela daļa informācijas – to atzīmējuši 22,7% respondentu. Patīkami apzināties, ka iedzīvotāji meklē ticamu un oficiālu informāciju, jo samazinājies to respondentu īpatsvars, kuriem radi, draugi ir informācijas avots – no 20,9% 2024. gadā uz 13,6% 2025. gadā. Diemžēl citi speciālisti (ģimenes ārsti, izglītības iestādes personāls, bāriņtiesas speciālisti, Nodarbinātības valsts aģentūras konsultants, policija), ar kuriem ikdienā sociālā darba speciālistiem notiek sadarbība, kā informācijas avoti tiek minēti salīdzinoši maz – to atzīmējuši vien 2,9% respondentu.

### **Iedzīvotāju ierosinājumi atbalsta palielināšanai ir daudzveidīgi**

Arī aizvadītajā gadā iedzīvotājiem bija iespēja brīvi paust viedokli, minot kādas vēl atbalsta iespējas būtu vēlme saņemt, kas šobrīd nav nodrošinātas. No vairākiem respondentiem izskan vēlme, lai tiktu palielināts atbalsts daudz bērnu ģimenēm, piemēram, piešķirt brīvpusdienas neatkarīgi no pašvaldības, kuras skolā bērns mācās, atjaunot pabalstu mācību līdzekļu iegādei. Tiek ierosināts arī atjaunot apbedīšanas pabalstu, pabalstus personām ar invaliditāti, palielināt ABA terapijai paredzēto nodarbību skaitu. Viss augstāk minētais gan ir skatāms pašvaldības budžeta kontekstā.

Vairākkārt tiek minēts ieteikums nodrošināt dažādus izbraukuma pakalpojumus: veļas mazgāšana, duša, frizieris, kas arī ir reāli izpildāmi, ja tiks uzsākta mobilās aprūpes mājās pakalpojuma sniegšana. Uz šāda pakalpojuma nepieciešamību norāda 94,9% respondentu. Ierosinājumu vidū ir arī minēts, ka būtu vēlme apmeklēt atbalsta grupas, kurās varētu saņemt iedrošinājumu, pozitīvu skatu uz dzīvi. Šāds atbalsta veids tuvākajā laikā varētu tikt ieviests, jo vairāki sociālie darbinieki apgūst mācību programmu atbalsta grupu vadīšanai.

Aizvadītā gada aptaujas anketā tika jautāts iedzīvotāju viedoklis par darbiniekiem, kuriem gribētos īpaši pateikties. Paldies visiem, kuri sniedza savus uzmundrinošos komentārus! Patīkami apzināties, ka, iedzīvotājuprāt, darbinieki ir laipni, atsaucīgi, pretimnākoši, ir pelnījuši tikai labus vārdus, ir tikuši doti vērtīgi padomi, ģimenei nonākot grūtā situācijā. Labklājības pārvalde priecājas par komentāru, ka katrs ir pelnījis PALDIES, arī tie, kurus ikdienā strādājam ar cilvēkiem neredz, bet bez viņu darba nekas neritētu uz priekšu. Paldies arī katram, kurš sniedza konstruktīvu kritiku. Iegūtā informācija rosinās mums strādāt vēl labāk.