

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Invalīdu un viņu draugu apvienības "Apeirons" projektu vadītāja Daina Podziņa,  
01.05.2020. Tālrunis 29284550, e-pasts [daina@apeirons.lv](mailto:daina@apeirons.lv)***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Vajadzība ir diezgan bieži.*

*Cilvēkiem nav prakses un kultūras meklēt palīdzību.*

*Maz meklēs kvalificētu juridisko palīdzību.*

*Pakalpojums ir dārgs. Valsts sniegtais atbalsts ir ļoti maz, neviens nezina, kur to sameklēt.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem šī vajadzība ir ļoti liela, taču palīdzības praktiski nav.*

*Darba tiesiskās attiecības*

*Veselības aprūpe*

*Krimināltiesībās cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem šobrīd pēc būtības palīdzības nav.*

*Valsts nodrošina 'tais jurists ir bez pietiekamām zināšanām saistībā ar konkrēto invaliditātes izpausmes veidu. Jābūt juristam ar papildus zināšanām konkrētajā jomā.*

*Jebkuru darījumu noslēgšana*

*Ģimenes tiesības*

*Uzskata, ka NVO (Zelda) ir nevajadzīgs starposms. Daļa cilvēku uzticēsies tikai valstij, bet daļa tieši valstij neuzticēsies.*

*Cilvēkiem ar fiziska rakstura traucējumiem būtiskākā problēma ir diskriminācijas darba tiesībās. Kopumā viņus nevajadzētu arī atbalsta ziņā nošķirt no citām personu grupām. Ir pamats nošķiršanai vienīgi neredzīgajiem un cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Situācijas ir dažādas. Jāņem vērā arī traucējumu raksturs, veselības stāvoklis u.tml.*

*Var būt nepieciešams kvalificēts surdotulks. Taču arī tad tekstiem ir jābūt tādām, lai surdotulks viņus varētu iztulkot.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?

- a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
- b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Nav sadarbības ar Juridiskās palīdzības administrāciju.*

*Cik spēj, palīdz saviem cilvēkiem paši.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Civēkiem ir pārāk daudz citu problēmu, zems pašvērtējums, juridiskās problēmas nebūs tās, ko viņi risinās pirmās. Nav arī ticības.*

*Tuvākie, radnieki būs tie, pie kuriem ies pirmajiem.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. **Mentors/supervizors**
  - b. Mediators
  - c. **Jurists**
  - d. **Zvērināts advokāts**
  - e. **Zvērināts notārs**
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Mentors ir tas, pie kura ies pirmā un kurš var palīdzēt ar informāciju, kur meklēt un ko darīt.*

*Svarīgi arī, kurā brīdī cilvēks pasaka, ka viņam ir problēma. Iespējams, tas būs sociālais darbinieks, kuram attiecīgi vajadzētu būt zinošam un ieteikt.*

*Civēkiem ar garīga rakstura traucējumiem arī civilīetās juristiem un arī mediatoriem būtu vajadzīgas speciālas zināšanas.*

*Mediācija – tāpat kā jebkuram cilvēkam.*

*Uzskata, ka juristam jābūt pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Īpaši pēc reformas.*

*Arī NVA vai VDI varētu sniegt palīdzību lietās, kuras skar darba tiesības.*

*Pretimnākošs iestādes darbinieks būtu izšķirošs VSAA un VDEĀVK.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Civēkiem ar invaliditāti vidējais ienākums ir 216 EUR mēnesī. Lielākajai daļai zem 200. Viņiem pat nav pieejami elektroniskie sakari. Turklāt lielākajai daļai ir pāri 40 gadiem.*

*Maznodrošinātas personas statusam vienā pašvaldībā cilvēks atbilst, citā neatbilst.*

*Daudz*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Šobrīd lielākais klupšanas akmens ir informācijas pieejamība cilvēkiem saprotamā, vienkāršā veidā.*

*JPA bukleti nav redzēti.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*I*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausat reālus piemērus.

*I*

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Babūtes sociālā dienesta vadītāja Ināra Lebedeka  
18.03.2020. Tālr.67914550, e-pasts inara.lebedeka@babite.lv***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Tas nav ļoti bieži, tomēr ik pa laikam gadās.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Visbiežāk tie ir ar īpašumu saistīti jautājumi. Piemēram, mazberns pārdevis vai ieķīlājis māju omītei nezinot vai neapzinoties, ko paraksta. Tagad omīti liek no tās ārā. Pārsvarā tie šajās lietās ir vecāki cilvēki.*

*Agrāk bija daudz laulības šķiršanas strīdu un uzturlīdzekļu lietu, tagad mazāk.*

*Darba lietas bija aktuālas krīzes laikā, šobrīd vairs nē. Iespējams, esošās krīzes kontekstā aktualizēsies atkal.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Kā kurš – tas ļoti atkarīgs no cilvēka. Sociālais dienests ir gan pārstāvējis bērnu vecāku strīdā pret bāriņtiesu, gan gājis līdz klientam mantojuma lietā, saprotot, ka klients šajā gadījumā pats netiks galā. Būtu labi, ja palīdzība būtu pieejama uz vietas pašvaldībā, jo tai cilvēki uzticas vairāk. Nepieciešams arī tāds kā mentors, kukrš "paņem aiz rociņas un aizved" tur, kur vajag.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Ja, nepieciešams, iesaka. Un ja tas ir tiešām sociālā dienesta klients, viņš arī aiziet, jo viņam ir līdzdarbības pienākums, kas viņam ir jāpilda lai vispār saņemtu sociālo palīdzību. Tas ir sava veida piespiešanas vai motivācijas elements, jo bez īpašas motivācijas no ārpuses šie cilvēki bieži vien neko nedara.*

*Tomēr attieksme, runājot sociālā dienesta speciālista kabinetā par juridiskās palīdzības nepieciešamību vai saņemšanu, visbiežāk ir ļoti skeptiska. Iespējams, dēļ neuzticēšanās valstij,*

*juristiem vai abiem. Cilvēki arī netic, ka palīdzība tiešām tiks nodrošināta par velti. Domā, ka kāds noteikti kaut ko paprasīs un kādam noteikti būs jāmaksā, ja ne oficiāli, tad noteikti neoficiāli.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Visvairāk tomēr uzticas draugiem un internetam. Lai gan pašvaldība salīdzinājumā ar valsti vismaz šobrīd ir tuvāk iedzīvotājiem un tādēļ pašvaldībai cilvēki uzticas vairāk kā valstij. Uzkata, ka pie pašvaldības jurista cilvēki vairāk nāktu konsultēties, tomēr pašvaldības jurists ir noslogots ar pašvaldības lietām.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
- Mentors/supervizors
  - Mediators
  - Jurists
  - Zvērināts advokāts
  - Zvērināts notārs
  - Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Noteikti mentors/supervizors un periodiskas konsultāciju stundas pašvaldību telpās. Varētu būt arī zvērināts notārs bet domā, ka Babītē nav – nav bijusi saskare.*

*Skaidrojošais darbs un pretimnākšana no iestādēm arī ir būtiska. Bieži cilvēki nāk uz sociālo dienestu skaidrot par pensiju, slimības pabalstu aprēķinu un apmaksu saistītus jautājumus, jo VSAA nav gribējuši viņiem atbildēt vai viņi nav sapratuši atnildi. Tad sociālais dienests kļūst par tādu kā vidutāju, mēģinot no vienas puses saprast noteikto kārtību, bet no otras puses – izskaidrot to klientam*

*Mediācija pagaidām nav izmantota. Arī ģimenes lietās nav tādu ziņu – vismaz starp sociālā dienesta klientiem.*

*Babītē ir pieejams ģimenes asistents, kas strādā ar ļoti labiem rezultātiem. Iespējams, šajās situācijās varētu būt kas līdzīgs asistentam.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Atzīst, ka visbiežāk tomēr sastopas ar sociālo dienestu klientiem. Ja cilvēks nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tad viņš nestāsta sociālajam dienestam par savām problēmām.*

*Vienas māsasaimniecības pārbaudīšanai sociālajam dienestam nepieciešama aptuveni stunda. Tiek pārbaudīti visi kopā dzīvojošo personu īpašumi visos reģistros – gan Zemesgrāmatā, gan*

*CSDD, kā arī kontu izdrukas par noteiktu periodu. Konta izdruku ir iespējams uztaisīt arī dienas centra telpās, sociālā darbinieka klātbūtnē.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Būtu nepieciešamas jurista konsultācijas reizi mēnesī noteiktās stundās pašvaldības telpās. Iespējams, tad uz tām nāktu.*

*Pirms līgumu parakstīšanas pieļauj, ka nenāktu tik un tā – ja nu vienīgi pensionāri, kuriem ir vairāk laika un kuri vairāk domā līdzī.*

*Noteikti jāpaaugstina juridiskās palīdzības saņemšanas sliekšnis līdz minimālajai algai.*

*Attiecībā uz vidējo algu ir samulsusi, jo vairākums sociālā dienesta darbinieku nesaņem vairāk par vidējo algu valstī. Iespējams arī līdzmaksājumu tas būtu atbalstāmi, bet šis ierosinājums nenāk no intervējamās bet tiak izteikts vienkāši kā piekrišana vai neiebilšana intervētāja sacītajam.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Babītē sociālā sistēma ir sakārtota, tāpēc varētu. Tomēr tas noteikti prasītu papildus resursus. Jau šobrīd Babītē nepieciešamo 12 sociālo darbinieku vietā strādā tikai 6.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklauset reālus piemērus.

*Piedāvā nodrošināt vienreizēju jurista konsultāciju visiem – pieņemšanas stundas pašvaldības telpās neatlarīgi ne no kā, un tad tālāk skatīties, vai un kāda palīdzība konkrēti ir nepieciešama.*

*Norāda, ka Juridiskās palīdzības administrācijai vajadzētu vairāk informēt par sevi sociālajos tīklos – JPA reklāmas cilvēkiem "nelecot virsū", tādēļ arī cilvēki nezinot par JPA.*

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt izplatīt anketu.*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Balvu novada pašvaldības sociālā dienesta vadītāja Ligita Zelča  
18.04.2020. Tālr.26624044, e-pasts ligita.zelca@balvi.lv**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Ik pa laikam gadās. Trūcīgās un maznodrošinātās personas tiek informētas par iespēju vērsties JPA.*

*Gadās cilvēki, kuriem it kā ienākumu līmenis atbilst statusam, bet kaut kādu iemeslu dēļ to nokārtot nevar.*

*Zemes īpašums, kas lielāks par 5ha.*

*Naudas līdzekļu uzkrājumi. "Zārka nauda" pensionāriem.*

*Nevar iesniegt visas bankas konta izdrukas. Tuvākās filiāles ir Rēzeknē vai Alūksnē, nav naudas par ko aizbraukt, internetbankas nav.*

*Trūcīgas personas 236 mājsaimniecības, 414 personas. Pārsvārā ģimenes ar bērniem un vientuļie bezdarbnieki, pirmspensijas vecuma cilvēki.*

*Maznodrošinātas personas 133 mājsaimniecības, 225 personas.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Ģimenes lietas, uzturlīdzekļi*

*Īpašumi*

*Parādi, ātrie kredīti.*

*Pašvaldības juristi iedzīvotājus nekonsultē. Bet jurists ir sociālajā dienestā, kurš atsevišķos gadījumos pakonsultē, kad tas tiešām ir nepieciešams.*

*Reizēm sociālais dienests palīdz aizpildīt pieteikuma veidlapu.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvārā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Tie, kuri aiziet līdz JPA un saņem juridisko palīdzību, parasti ir spējīgāki risināt kaut kādas lietas.*

*Taču daudzi klienti ir nemotivēti risināt savus jautājumus. Būtiskākā problēma ir tieši motivācijas trūkumā, nespējā noformulēt savas vēlmes un vajadzības.*

*Primārais jautājums – vai cilvēks vispār vēlas savu problēmu risināt?*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Iespēja uzlikt par pienākumu pagaidām netiek izmantota, bet to varētu izmantot nākotnē.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Motivētie klienti priecājas par tādu iespēju. Tie, kuri īsti nevēlas savas problēmas risināt, tie arī nerisina.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Visi nosauktie varētu būt atbilstoši katrs savā konkrētajā situācijā.*

*Īpaši piemin mentoru, supervizoru, mediāciju. Dažās situācijās tas būtu noderīgi.*

*Zvērināts notārs Balvos ir uz vietas. Daži privāti praktizējoši zvērināti advokāti arī.*

*Taču mentors ir tikai Rīgā un ceļš ir dārgs – jādomā arī par ceļa izdevumu atlīdzināšanu vai pakalpojuma pietuvināšanu klientam.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Ienākumi ir iepriekš bijuši, bet ir zaudēts darbs.*

*Ir radušies cita veida izdevumi, piemēram, veselības problēmas, tāpēc radušies papildus izdevumi.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Pakalpojumu pieejamība maksimāli tuvu dzīvesvietai - lai nebūtu ceļa izdevumi.*

*Augstāks ienākumu līmenis*



*Konkrētas situācijas, kurās ir pieejama valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība – ģimenes lietas, ar bērniem saistīti jautājumi – lietas, kuras nevar risināt "vēlāk".*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Uzskata, ka vērtēt tomēr vajadzētu pašai JPA. Nav vajadzības sūtīt cilvēku uz papildus iestādi – pašvaldības sociālo dienestu.*

*Vienreizējas palīdzības saņemšanai nav arī prātīgi prasīt, lai cilvēks pārdod savu īpašumu.*

*Uzskata, ka īpašumam vajadzētu šajos gadījumos pievērst mazāk uzmanības, vairāk – ienākumiem konkrētajā brīdī.*

*Ja ir atteikts piešķirt statusu, faktiski šo lēmumu var izmantot, jo izvērtējums ir veikts un lēmumā tas ir atspoguļots.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsti vai paplašināti, uzklausot reālus piemērus.

*Daļa cilvēku nespēs attālināt ar datoru nokārtot savus jautājumus. Pārsvarā, protams, vecāka gadagājuma cilvēki. Pirmspensijas un pensijas vecuma cilvēki.*

*Ja cilvēks ir atvērts un uzticas sociālajam darbiniekam vai bibliotekāram, arī viņš var palīdzēt, Tas ir cilvēciskuma jautājums un uzticēšanās jautājums.*

*Pašvaldībā ir ģimenes asistenti, aptuveni 5-6 ģimenēm. Taču šobrīd viņi nav izgājuši atbilstošo apmācību.*

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*ligita.zelca@balvi.lv*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāliem pēc iespējām.**

***Patvēruma "Drošā māja" juriste Gīta Miruškina  
30.04.2020. Tālr.26588599, e-pasts***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži Jūsu klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Par cilvēktirdzniecības upuri persona kļūst kriminālprocesa ietvaros vai sociālās rehabilitācijas procesā.*

*Cenšas iedrošināt vērsties policijā. Taču ne vienmēr cilvēki vēršas.*

*Kriminālprocesā palīdzību nodrošina JPA.*

*Ārpus kriminālprocesa nodrošina pati Drošā Māja LM iepirkuma ietvaros.*

*Rehabilitācijas periods, kura ietvaros tiek nodrošināts pakalpojums, ir 6 mēneši. Pēc tā var izmantot vēl 5 konsultācijas pēc izvēles, t.sk. jurista konsultācijas. Reālajā dzīvē nevienu nepamet nelaimē.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Civillietas par fiktīvo laulību atzīšanu par spēkā neesošām.*

*Lietas par paternitātes pieņemuma anulēšanu.*

*Ātrie kredīti vairākās kompānijās. Nem nākamo, lai atdotu pirmo.*

*Cilvēki ar garīga rakstura traucējumiem biežāk kļūst par cilvēku tirdzniecības upuriem.*

*Ir gadījumi, kuros nauda tiek izkrāpta – tiek paņemts kredīts uz cilvēka vārda, viņam to pilnībā neapzinoties vai neizprotot sekas.*

3. Vai Jūsu klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Dažādi. Labklājības ministrijas iepirkuma ietvaros visa nepieciešamā palīdzība tiek sniegta.*

4. Vai Jūs iesakāt saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai Jums ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Neiesaka, jo palīdzība pienākas caur Labklājības ministrijas iepirkumu. Attiecīgi, visu nepieciešamo palīdzību sniedz paši.*

*Arī Sociālais dienests sūta uz Drošo māju.*

*Cilvēki izmanto arī diennakts uzticības tālruni.*

*Drošās mājas telpās ir JPA bukleti, cilvēkiem tie ir pieejami. Ir arī aploksnes – atbilde apmaksāta.*

*JPA ir pietiekami aktīva un atsaucīga.*

*Veic arī darba migrantu pētījumu. Arī viņiem ir svarīga juridiskā palīdzība. Jo pēc pusgada cilvēks saprot, ka viņu izmanto, neizmaksā algu u.tml.*

*Cilvēks var iet uz VDI, taču tas ir process un rezultāts nav ātrs, turklāt rezultāts ir darba devējam uzlikts pienākums. Vajadzīgs pieteikums par neizmaksātās darba algas piedziņu latviešu valodā. Pat ja tāds tiek sastādīts, civilprocesā lietas izskatīšanā valsts neapmaksā tulku. Ja cilvēkam svešā valstī darba devējs neizmaksā algu, viņš nevar to atļauties. Te būtu vajadzīga valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība. Tomēr lai būtu trūcīgs vai maznodrošināts, jāiet uz sociālo dienestu un jābūt nodzīvojušam pašvaldībā 12 mēnešus. Te arī viss apstājas. Iespējams, var nodrošināt juridisko palīdzību tieši šajos darba strīdos.*

*Ja tiktu vērtēti tikai personas ienākumi, dauzi, iespējams, kvalificētos kādam statusam.*

5. Pēc Jūsu novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Labs draugs, kaimiņš, kolēģis.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Kāds, kurš var sastādīt dokumentus latviešu valodā. To varētu arī students, ja ir runa par dokumentiem. Pārstāvībai tiesā vajadzētu advokātu. Pilnvara pie notāra atkal maksā naudu. Proti, arī notariālajiem pakalpojumiem būtu jābūt valsts apmaksātiem. Pilnvara pie notāra maksā vismaz 70 EUR.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Bieži.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Darba migrantu aizsardzība. Kriminālprocesi tiek ierosināti, bet prakses šajā jomā nav, tāpēc ne vienmēr ir runa par palīdzību kriminālprocesā.*

*Turklāt darba devējs var noalgot juristu armiju, kamēr iebraucējs ir acīmredzami nevienlīdzīgākā situācijā. Darbojas arī stereotipi un neiecietība.*

9. Vai Jūs būtu gatavsi vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Nav atbildes*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklusot reālus piemērus.
11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*gita.miruskina@gmail.com*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

*Patvēruma "Drošā māja" jurists Alvis Šķenders  
30.04.2020. Tālr.26303101, e-pasts [alvis.skenders@gmail.com](mailto:alvis.skenders@gmail.com)*

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži Jūsu klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Divas lielas cilvēku grupas – legālie imigranti un cilvēku tirdzniecības upuri.  
Labklājības ministrijas iepirkuma ietvaros šobrīd tiek piedāvāta arī juridiskā palīdzība.  
Patvēruma meklētājiem pienākas juridiskā palīdzība caur JPA, tomēr **tikai apelācijas procesā**.  
Patvēruma pieteikuma iesniegšana jāspēj veikt paša spēkiem.  
Apelācijas procesā sākotnēji tiek uzrakstīti trīs teikumi un pievienoti divi dokumenti. Taču tam jānotiek latviešu valodā un jāzina, kur vērsties.*

*Palīdz vai no Drošā māja vai Sociālie mentori Sarkanā krusta projekta ietvaros.*

*Atbilde par valsts nodrošināto juridisko palīdzību atnāk aptuveni pēc 2 nedēļām. Cilvēkam tas ir daudz, visu šo laiku viņš dzīvo stresā.*

*Juristu, kuri būtu zinoši šajās lietās, nav daudz. Endzelis. Cilvēktiesību centrā Olševskis. Vēl viens strādā ar tiem, kuri var samaksāt un tas ir pavisam cits stāsts, kad advokāts cilvēku sagaida un pavada pie robežas.*

*Sagaidot zvanu par juridisko palīdzību ir valodas barjera. Angļu un krievu valodu zina kā kurš, bet latviešu valodu praktiski nē.*

*Drošajai mājai ir informācijas centrs iebraucējiem – projekts, kura ietvaros ir arī tulku serviss. Tamilu, dariju, farsiju, arābu valodas tiek tulkotas. Tie ir valodas zinātāji, ne profesionāli tulki, tāpēc nevar iet uz tiesu. Var palīdzēt veikt ikdienišķas darbības.*

*Kad JPA palīdzības sniedzējs ir pieteicies, jautājums – cik stundas viņš var velīt konkrētajai lietai, jo tās parasti ir ļoti apjomīgas. Cilvēki nāk no dažādām valstīm. Katrā valstī ir citi apdraudējumi un attiecīgi cits pamats patvēruma pieprasīšanai. Klāt nāk katra cilvēka vai ģimenes individuāli aspekti.*

*Tiesā process pārsvarā ir rakstveidā. Tas klientiem nāk par sliktu, jo šajās lietās emocionālais aspekts ir būtisks. Rakstveida procesā viss paliek atkarīgs no sastādīto dokumentu kvalitātes.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Noīrēt dzīvokli. Izvērtēt īres līgumu, kas mēdz būt ļoti "interesanti".*

*Darba tiesiskās attiecības – arī darba devēji dažādi attiecas pret cilvēkiem. Ja darbs atrasts caur NVA, tad tomēr notiek kontakts ar NVA, bet ja caur ss.lv, realitāte ir diezgan prettiesiska. Mentoru projekts un informācijas centrs iebraucējiem ir Eiropas projektu ietvaros. Tie pagaidām plānoti līdz 2022.gada beigām. Tālāk nav zināms, kas notiks.*

3. Vai Jūsu klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Daudzi ir ar "putniem galvā". Nokļūst gan pa vienam, gan ģimenēs, gan grupās. Gan legāli, gan nelegāli. Gan tādi, kuri jau ir uzturējušies Latvijā ar uzturēšanās atļaujām.*

*Mentora palīdzība ir ļoti nepieciešama un arī tiek nodrošināta. Tāpat jurista konsultācija uz vietas, k urā pēc plašas sarunas var nonākt pie kaut kādiem secinājumiem un tālākās rīcības variantiem.*

4. Vai Jūs iesakāt saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai Jums ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Iesaka, palīdz aizpildīt veidlapas, sazinās saistībā ar piešķirto palīdzību.*

*Sadarbība ir laba, tomēr tā ir tikai apelācijas procesā.*

*Satraukums cilvēkiem ir par palīdzības kvalitāti. Attieksme pret konkrēto juridiskās palīdzības sniedzēju ir dažāda.*

*Sadarbība ar JPA ir laba. Vienmēr tiek atbildēts, ir atsaucība.*

5. Pēc Jūsu novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Kā kurš.*

*Vjetnamieši paši nekad neko nerisina, jo viņiem ir plāns doties tālāk uz Poliju. Ja "noķer", tad sāk risināt.*

*Cilvēki no Afganistānas, Kubas, Kolumbijas, Venecuēlas – bezvīzu režīms ar Krieviju – cenšas uzreiz uz robežas peiteikties robežsardzei un prasīt patvērumu.*

*Musulmaņi savā starpā "tusē".*

*Īsti Latvija nevienam nav "sapņu vai mērķa zeme". Gadās, ka "pārvadātājs" izlaiž centrā un apgalvo, ka te ir Stokholma.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. **Mentors/supervizors**
  - b. **Mediators**
  - c. **Jurists**
  - d. **Zvērināts advokāts**
  - e. **Zvērināts notārs**
  - f. **Pretimnākošs iestādes darbinieks**
  - g. **Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Bankā, sociālajā dienestā, jebkur, kur cilvēkam jāvēršas, ir nepieciešama palīdzība. Šobrīd to "nosedz" mentors.*

*Juridiskās palīdzības sniedzējam jābūt pieredzējušam un zinošam konkrētajā jomā.*

*Mediators patvēruma piešķiršanā diez vai varētu palīdzēt, bet citos jautājumos pēc tam gan varētu būt.*

*Drošajā mājā uz vietas ir 2 juristi, plānoti 3. Tas pagaidām ir Kultūras ministrijas projekta ietvaros, arī līdz 2022.gada decembrim.*

*Vienā dienā var pieņemt aptuveni 4 klientus, Katram jāvelta aptuveni 1,5 stundas. Cilvēks stāsta savu stāstu, rāda dokumentus, jautā, kur viņam iet un ko darīt. Jurists uz vietas sniedz konsultāciju par iespējamo risinājumu, bet tieši juridiskus dokumentus nesastāda.*

*Konsultācijas par elektroniskā paraksta izmantošanu.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Regulāriem migrantiem – studentiem, darbiniekiem arī būtu nepieciešama valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība. Statusam viņi nekvalificējas, jo studentam tiek praāti iztikas līdzekļi, bet strādājošais saņem vismaz minimālo algu.*

*Investīciju veicējiem parasti pašiem ir nauda un viņi var atļauties juridisko palīdzību.*

*Lai piešķirtu termiņuzturēšanās atļauju, ir jābūt iztikas līdzekļiem. Studentam 430 EUR \*12. Tomēr jāņem vērā, ka cilvēkiem ir jāirē dzīvoklis.*

*Bankas šos cilvēkus bieži neapkalpo, grūti atvērt kontus, milzīgas komisijas maksas – 200 EUR tikai par dokumentu izskatīšanu.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Nepieciešams palīdzību piešķirt ātrāk – pirms apelācijas.*

*Tāpat laika ziņā ātrāk – cilvēkiem 2 nedēļas ir daudz.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašam apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Projektu ietvaros – vienmēr laipni. ☺*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērstas vai paplašināts, uzklausat reālus piemērus.

*Informācijas centra iebraucējiem projekts ir sācies 2016.gadā. Uz šo brīdi savākušies ap 5000 unikālie klienti. Biedrība kopumā strādā no 2007.gada.*

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāliem pēc iespējām.**

**Mārupes sociālā dienesta vadītāja Una Putniņa**  
27.04.2020. Tālr.28654484, e-pasts [una.putnina@marupe.lv](mailto:una.putnina@marupe.lv)

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Nav pārāk daudz.*

*Trūcīgās un maznodrošinātās personas kopā Mārupē varētu būt aptuveni 500 personas. Maznodrošinātas personas ienākumu līmenis ir 300 EUR ģimenei un vientuļām personām 360 EUR.*

*Lielākā daļa vientuļi atsevišķi dzīvojoši pensionāri. Taču viņiem juridisku problēmu nav vai arī viņi par tām nerunā un šīs problēmas aiziet kopā ar viņiem.*

*Sociālais dienests palīdz arī personām ar invaliditāti, pabalstiem, kuriem netiek izvērtēti ienākumi, bāriņtiesu lietas. Ir psihologs, ergoterapeits, fizioterapeits.*

*Mārupes iedzīvotāji pārsvarā ir diezgan maksātpējīgi.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Šķiršanās*

*Uzturlīdzekļi*

*Vardarbība ģimenē. Bija viens gadījums, bet atgriezeniskās saites nav.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Sociālajam dienestam jurista nav. Tāds būtu nepieciešams. Vienu laiku bija, bet šobrīd vairāk nav.*

*Pašvaldībai ir savs jurists, kura palīdzība un padoms nepieciešamības gadījumā tiek izmantots, taču prasības pieteikumus tiesā parasti negatavo (ir gan bijuši arī atsevišķi tādi gadījumi). Bāriņtiesa ir palīdzējusi uzrakstīt prasības pieteikumu tiesai.*

*Valsts apmaksāts cilvēks, kas atbrauc uz noteiktām konsultāciju stundām. Mārupē varbūt pat retāk kā reizi mēnesī. Ir bijuši arī VSAA izbraukumi uz Mārupi, kas bija ļoti veiksmīgi un cilvēki bija atsaucīgi.*

*Ja cilvēks nav motivēts tad viņam to nevajag. Arī aizsūtīt juristu uz mājām cilvēks tad neko neatrisinās.*

*Meklē resursus cilvēka tuvākajā lokā.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?



- a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
- b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Ir zināms par JPA un iesaka klientiem tur vērsties nepieciešamības gadījumā. Cilvēkiem parasti iebildumu nav.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Daudzi Mārupē paši ir juristi vai viņiem ir pazīstami juristi, pie kuriem konsultējas.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Varētu būt viss no minētā.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Kopumā maz ir tādu cilvēku, kuriem vajadzīga juridiskā palīdzība.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Konsultāciju stundas. Taču jāsaprot personu loks.*

*Vientuļie pensionāri, kuriem ir lielāka pensija, īpašumi.*

*Jaunie cilvēki Mārupē ļoti labi zina savas tiesības un paši ir ar juridiskām izglītībām. Bieži pat klienti nāk ar saviem juristiem un palīdzība ir vajadzīga sociālajam dienestam. ☺*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Lai labāk vērtē pati JPA.*

*Sociālā dienesta norīkojums juridiskās palīdzības saņemšanai – risks, ka tas kļūs par formālu un nelietderīgu procesu, ja ģimene nav sociālā dienesta redzes lokā. Atnāks tikai pēc "izziņas juristam". Tā nevajadzētu būt.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Rīgas domes sociālā dienesta vadītājs *Ervīns Alksnis*  
29.04.2020. Tālrunis 67105185, e-pasts [ervins.alksnis@riga.lv](mailto:ervins.alksnis@riga.lv)**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Tie varētu būt aptuveni 20%, kuriem tiešām vajadzētu palīdzību.*

*Cilvēki cienījamos gados.*

*Cilvēki ar zemām sociālām prasmēm, kuri nav apguvuši dzīvē daudzas lietas.*

*Cilvēki, kuri ļoti labi zina likumus un palīdz citiem attīstīties šajā jomā. ☺*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Uzturlīdzekļi. Paternitātes noteikšana.*

*Laulības šķiršana*

*Īres līgumi. Dzīvokļu saimnieku attieksme.*

*Pārvaldes lēmumu pārsūdzība. Lēmumu teksti ir ļoti sarežģīti, cilvēkiem nesaprotami.*

*Mantojumu lietas*

*Zaudēti, neatgūti īpašumi.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Daļēji.*

*Kādreiz sociālajam dienestam bija jurista štata vieta, kas kārtoja šīs lietas. Tagad atteikušies.*

*Jurists strādāja uz sociālā darbinieka nosūtījuma pamata.*

*Taupības nolūkos šī štata vieta šobrīd ir likvidēta.*

*Tomēr arī šobrīd darbinieki sniedz palīdzību, palīdz sagatavot vienkāršus iesniegumus, un tml.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Zina, iesaka, palīdz aizpildīt iesniegumus.*

*Sadarbība ir neitrāla, lietišķa. Tomēr diez vai tas tiek likts kā uzdevums. Uzdevums varētu būt atrisināt konkrētu kāzusu.*

*"Kas ir par velti, tas ir veltīgi". Protams, cilvēki ir dažādi.*

*Ja saņem atbalstu, tad dienests ir labs, ja nesaņem, tad slikts.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Uz sociālo dienestu nākt – tas ir pēdējais, ko cilvēks Rīgā darīs. Būs vērsies pie draugiem, paņēmis jaunu kredītu lai apmaksātu veco, kūlies kā varējis.*

*Cilvēkam vajadzētu saglabāt iespēju izjust baudu no risinājumiem, kurus viņš pats sasniedz. Uz dienestu nāk tāpēc, ka vairs nav, ko ēst, par ko nopirkt zāles, par ko samaksāt dzīvokli.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
- Mentors/supervizors
  - Mediators**
  - Jurists**
  - Zvērināts advokāts**
  - Zvērināts notārs**
  - Pretimnākošs iestādes darbinieks**
  - Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Mediācija tiek izmantota. Rīgas domei pašai ir līgums par mediāciju, bet pārsvarā tas ir ģimenes lietās. Rezultāti ir dažādi. Mediatori ir lieliski, tomēr cilvēkiem ne vienmēr mērķis ir par kaut ko vienoties. Bieži cilvēks sniedz "pareizās atbildes", lai "labi izskatītos institūciju acīs".*

*Varētu izmantot arī lietās ar parādiem, par īres līgumiem un tamlīdzīgi.*

*Pēc jurista sociālajā dienestā īsti trūkumu nejūt.*

*VSAA bieži jauc ar sociālo dienestu. Sociālā dienesta lēmums ir uz 1/2 lapas – jā vai nē.*

*JPA arī ir Rīgā, tā ir pieejama, tāpēc vajadzība pēc konsultācijām nav tik izteikta.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Sociālā dienesta klientam vajadzība pēc reālas juridiskās palīdzības nav liela. Lietas pārsvarā ir vienkāršas un vienkārši risināmas.*

*Vienkāršos iesniegumus palīdz uzrakstīt sociālais dienests.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Uzskata, ka ar JPA viss ir kārtībā – JPA ir, tā ir pieejama un darbojas.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašam apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Nesaskata problēmas esošajā situācijā.*

*Sociālajam dienestam nav resursu vairāk iesaistīties.*

*Neviens neliedz sociālajam darbiniekam kopā ar klientu aiziet uz JPA. Tas arī tiek darīts, piemēram, ejot pie ārstiem, uz VDEĀVK, uz slimnīcu u.tml. Vai arī organizē, ka kāds aizved.*

*Rīgā daudzi pakalpojumi tiek organizēti.*

*Nav problēmu arī šobrīd sazināties ar JPA.*

*Rīgā sociālā dienesta buržets ir pāri 40 miljoniem.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Valsts probācijas dienesta Resocializācijas departamenta  
Vadošā eksperte Sintija Stivrīna  
20.04.2020. Tālr. 67021198, e-pasts [sintija.stivrina@vpd.gov.lv](mailto:sintija.stivrina@vpd.gov.lv)**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži probācijas dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Izvērtēšanas ziņojumu sagatavošanas ietvaros – izvērtējot cilvēkus. Arī brīvprātīgie līdzgaitnieki.*

*Situācijas ir diezgan biežas – katram trešajam.*

*Jurists visbiežāk vajadzīgs jauniešiem. Problēmas rodas nepilngadīgam un turpinās pilngadībā.*

*Statusa iegūšanai bieži traucē dzīvošana kopā ar citām personām vai ienākumu lī*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Parādu piedziņas, nenomaksāti sodi, kas jau nonākuši izpildes stadijā.*

*Kompensācijas, kas piespriestas krimināllietā*

*Uzturlīdzekļi – nemaksāti alimenti.*

*Mudina sazināties ar tiesu izpildītāju, vienoties par maksāšanu pa daļām u.tml.*

3. Vai probācijas dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Liela daļa vajadzīgs, lai visu ieliek mutē ar karoti.*

*No otras puses daudzi būtu gatavi risināt.*

*Jo vecāks cilvēks, jo vairāk gatavs pats uzņemties atbildību.*

*Problēma ar jauniešiem, kuri mēdz attiekties vieglprātīgi un nerēķināties ar sekām. Ja nobloķē kontu, prasa algu skaidrā naudā.*

*Ja ar pienākumu neuzliek šīs problēmas risināt, viņi tās risinās "pa savam", veidā, kas viņiem būs vieglāks un pierastāks.*

4. Vai probācijas dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai probācijas dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Ja redz, ka tas ir nepieciešams, aicina iet uz sociālo dienestu un nokārtot statusu.*

*To var ielikt arī uzraudzības plānā. Caur to arī nāk atgriezeniskā saite.*

*Dod adreses un telefona numurus, jo īsti neizmanto internetu.*

*Līdzgaitnieks – mājsaimniecībā deklarēts tēvs, kuram ir problēmas ar alkoholu, un viņš neiesniedza iesniegumu sociālajā dienestā, tāpēc nevarēja nokārtot statusu.*

*Attieksme ir skeptiska. Bažas, ka palīdzība būs formāla, ka vienam speciālistam būs pārāk daudz cilvēku un neiedziļināsies līdz galam viņa lietā.*

*Tomēr neskatoties uz to iet un risina.*

*Kriminālprocesa ietvaros sodu izpildes stadijā ir bijusi saskare ar advokātiem. Tās nav ļoti sarežģītas lietas, tāpēc nav salīdzināmas.*

5. Pēc probācijas dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Ja sadarbība ar sociālo darbinieku vai probācijas speciālistu ir izveidojusies laba, tad var vērsties arī tur.*

*Atkarīgs arī no līdzšinējās pieredzes ar iestādēm.*

*Draugi un paziņas arī nāk ar saviem pieredzes stāstiem.*

*Pirmo soli sperot ir neziņa, nedrošība, cik var uzticēties iestādei, bet tālāk jau atkarībā no pieredzes.*

*Tiklīdz jāatrisina kāda neliela problēma, tas tiek uztverts kā milzu apgrūtinājums (piemēram, papildus dokumentu iesniegšana).*

*Sadarbība ar NVA nav bijusi pozitīva. Ka neko nepalīdzēs bet tikai audzinās. Šī slava izplatās arī probācijas dienesta klientu vidū. Visiem kaut kur ir paziņas, kuriem ir pieredze.*

*Ar Rīgas sociālo dienestu laba.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā probācijas dienesta klientiem vai probācijas dienesta redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Līdzgaitnieki visvairāk vajadzīgi jauniešiem. Līdzgaitnieks pamudina aiziet un izdarīt, Līdzgaitnieki parasti ir gan sociāli, gan pilsoniski aktīvi, spēj atrast informāciju internetā, iet kopā ar klientu uz iestādi, iegūstot informāciju tiešā veidā. Līdzgaitnieks ir cilvēks no sabiedrības nevis valsts pārstāvis. Piedāvājums ir, jo probācijas klienti raugās nedroši.*

*Probācijas klientiem mediācija īsti nav aktuāla. Ja strīds būs tāds, kurā mediators var līdzēt, tad vispārējā kārtībā protams.*

*Virknē jautājumu varētu palīdzēt jebkurš ar juridisko izglītību.*

*Notārs probācijas dienesta klientam diez vai būtu aktuāls.*

*Pēdējo kursu studenti, maģistra studenti. Pieredzējušu pasniedzēju vadībā. Vienkāršās lietās. Periodiskās konsultāciju stundas daži varbūt izmantotu. Pieļauj, ka ne pārāk daudz. Ja iekļautu uzraudzības plānā tad protams jā.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Bieži. Lielākā daļa no tiem, kuriem vajadzīga juridiskā palīdzība. Daudzi ir veikuši mantiska rakstura noziegumus, tāpēc viņu pirmais uzdevums ir atrast darbu un saņemt algu, kas ir virs maznodrošinātā sliekšņa. Bieži arī lielāka par minimālo algu, vismaz Rīgā.*

*Pārsvarā jaunieši.*

*Jāņem vērā dažādas jau tāpat pastāvošās piedziņas un saistības.*

*Var būt arī sievas, dzīvesbiedres, mātes, kas dzīvo tajā pašā mājsaimniecībā, arī bērni, kas jāuztur vai uzturlīdzekļi.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Probācijas uzraudzības klienti. Ienākumi pat virs minimālās algas.*

9. Vai probācijas dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašam apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Pašreizējais vērtējums ir iekšējs, bet nepieciešamības gadījumā to varētu vērtēt arī lai risinātu valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības pieejamības jautājumu.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērstas vai paplašināts, uzklausat reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saīti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Par šo jautājumu ar Valsts probācijas dienestu ir atsevišķa sarakste un saruna.*



**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Valsts probācijas dienesta Resocializācijas departamenta Uzraudzības, piespiedu un  
sabiedriskā darba nodaļas vadītājs Jānis Klūga  
17.04.2020. Tālrunis 67021136, e-pasts [janis.kluga@vpd.gov.lv](mailto:janis.kluga@vpd.gov.lv)***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Jā, tādi gadījumi ir bieži. Aptuveni 20% no klientiem, kas nonāk VPD redzes lokā.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Ļoti aktuāli saistības, parādi, izpildraksti. Agrākās saistības un saistības pret cietušo. Neatbilst statusam, jo cilvēki meklē darbu, savukārt ienākumi nav tik lieli, lai šos jautājumus atrisinātu.*

*Bieži tas pat ir jautājums par izvēli – strādāt vai risināt šos jautājumus.*

*Cilvēks pat bieži nesaprot, ar ko sākt.*

*Probācijas dienests konsultē un virza. Bet bieži atdurās pret samaksu par pakalpojumu, kas realitātē ir liela problēma.*

*Līmenis pat varētu būt augstāks par minimālo algu. Jāsaprot, cik ir nepieciešams dzīvesvietai, pārtikai, primāro vajadzību apmierināšanai.*

*Var parādīties arī ģimenes vai dzīvokļa strīdi, bet retāk.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Klienti ir ļoti dažādi. Tomēr reti ir tādi, kas nekur neiet un neko nesaprot. Var gadīties, bet nē.*

*Pārsvarā juridisko palīdzību varētu izmantot adekvāti.*

*Turklāt var piedāvāt cilvēkam brīvprātīgo līdzgaitnieku – atbalsta personu, kas palīdz ikdienas gaitās.*

*Tā gan ir paša bijušā ieslodzītā izvēle.*

*Līdzgaitnieks ar jauniešiem un nepilngadīgajiem uzsākts 2015.gadā. Tur jau iet simtos.*

*Pārējiem aktīvi 1,5 gadi, tur ir desmitos.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?

- b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Klientiem pret to, kas ir brīvprātīgs, attieksme ir pozitīva, nav noraidoša. Protams, jāņem vērā, ka Probācijas dienestam klienti ne vienmēr rāda savu īsto seju.*

*Tiešā veidā neviens neatsakās.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Šobrīd visbiežāk nedara neko. Gaida, kad problēma samilzīs. Sekas var būt recidīvs.*

*Ja šis pienākums neizriet no likuma normām un nav bezmaksas, tad Probācijas dienests nevar uzstāt.*

*Reizēm būtu vajadzīgs uzlikt cilvēkam par pienākumu risināt savu problēmu.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
- Mentors/supervizors
  - Mediators
  - Jurists
  - Zvērināts advokāts
  - Zvērināts notārs
  - Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Līdzgaitnieks ir un varētu palīdzēt.*

*Mediators civillietās nav pazīstams. Krimināllietās ir laba pieredze. Tos sauc par brīvprātīgajiem izlīguma starpniekiem. **Diāna Ziediņa** atbildīga par šo jautājumu.*

*Visbiežāk varētu palīdzēt jebkurš cilvēks ar juridisko izglītību, pat pēdējo kursu students.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Sk. iepriekš.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Korekti būtu runāt ne tikai par bijušajiem ieslodzītajiem bet arī par probācijas klientiem kopumā. Tas, ka viņš nav bijis ieslodzījumā nenozīmē, ka viņa situācija ir pēc būtības stipri atšķirīga. Jautājumu vajadzētu risināt tieši tāpēc, lai cilvēks nenonāktu cietumā.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašam apmaksāt juridisko palīdzību?

Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Pamatinformācija par personas mantisko stāvokli ir Probācijas dienesta rīcībā. Sākotnējo informāciju par probācijas klientu var izvērtēt arī Probācijas dienests.*

*Lai informācija un funkcijas nedublētos, to nevajadzētu vēlreiz datī Juridiskās palīdzības administrācijai.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausat reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Par šo jautājumu ar Valsts probācijas dienestu ir atsevišķa sarakste un nsaruna.*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

*Valsts probācijas dienesta Izlīguma un  
sabiedrības līdzdalības koordinēšanas departamenta vadītāja Diāna Ziediņa  
17.04.2020. Tālrunis 67021116, e-pasts [diana.ziedina@vpd.gov.lv](mailto:diana.ziedina@vpd.gov.lv)*

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība būtu nepieciešama abām pusēm – arī cietušajam. Likumpārkāpējam bezmaksas juridiskā palīdzība ir diezgan formāla. Protams, tas atkarīgs no katra cilvēka. Ir gadījumi, kad saka, ka varētu vairāk bet par naudu.*

*22.februārī bija cietušo dienas. Ir izveidots video, kas daudz labāk parāda kopējo ainu.*

*Ja pārkāpējs nepilda izlīgums nosacījumus, tad arī cietušajam tas pēc tam jārisina civiltiesiskā kārtībā.*

*Vai izlīgums nav izpildu dokuments? Nezina (jāsameklē atbilde).*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Parādi galvenokārt.*

*Kur iet, kur vērsties.*

*Arī cietušajiem vajadzētu brīvprātīgos līdzgaitniekus.*

*Atsauces uz Somijas piemēru, kur ļoti patikusi organizācija attiecībā uz cietušo aizsardzību, īpaši ja iesaistīti bērni.*

*Cietušais ir krīzē, izmisumā, Vardarbība ģimenē galvenokārt. Šajā gadījumā izglītības līmenis pat īsti lielu lomu nespēlē. Bāriņtiesas jautājumi. Bailes no vainīgās personas. Nevēlēšanās satikties tiesas zālē vai bāriņtiesā – to neviens šobrīd neņem vērā.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Kopumā dzīvē viņi ir adekvāti, bet traumas dēļ tas nav iespējams.*

*Visur ir noteikti termiņi, lietas dzen uz priekšu, viņam jāpieņem lēmumi, uz ko viņš nav gatavs.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Nav iespējas pretendēt, ja darbs zaudēts tikko. Problēma ir juridiskās palīdzības sniedzēju formālā attieksme. Īpaši ja paralēli strādā privāti.  
Iespējams, tas varētu būt valsts algots cilvēks.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Aizņemas naudu no draugiem un paziņām, algo savu advokātu un nonāk parādos.  
Daudzi paliek bez, neatrisina savas lietas.  
Advokāts ir dārgs. Pat 300 EUR par stundu.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Brīvprātīgais līdzgaitnieks būtu ļoti svarīgi. Vēlreiz Somijas piemērs. Tie varētu būt pat pensionēti juristi vai tiesneši. Atsevišķos gadījumos arī emocionāls atbalsts.  
Mediācija tiek izmantota krimināllietas ietvaros.  
Cilvēks jāsaģatavo, lai runātu ar pāridarītāju.  
Mantisku vienošanos var noslēgt pie notāra. Juristi, studenti – gan riski, gan iespējas. Jābūt studentiem pārraudzībai, supervīzijai, iespējai iepriekš konsultēties.  
Varētu pat sēdēt JPA, kur varētu cilvēku sūtīt konsultēties. Arī reģionos to varētu līdzīgi iedzīvināt, iespējams, reģionālajos centros, bet svarīgi, lai var viegli, ērti un lēti nokļūt.  
Ja savācās vairāki cilvēki, kāds piebrauc tuvāk.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Cietušie – bieži, Īpaši, ja iesaistīti nepilngadīgie.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Jāpaplašina saņēmēju loks.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Attiecībā uz cietušajiem probācijas dienestam nekādas informācijas nav un tā netiek prasīta. Ja būtu tāda iespēja, varētu piedāvāt. Kāds aizietu, kāds neaizietu. Ja būtu līdzgaitnieks, varētu aiziet.*

*Attiecībā uz cietušo Probācijas dienestam būtu jāpaliek neitrālam, bet informāciju sniedz.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Par šo jautājumu ar Valsts probācijas dienestu ir atsevišķa sarakste un saruna.*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Rīgas pašvaldības policijas operatīvās vadības un drošības  
uzraudzības pārvaldes inspektors Rolands Ozols  
29.04.2020. Tālr.26770688***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Strādājot uz izsaukumiem, juridiskā palīdzība būtu nepieciešama lielākajai daļai cilvēku.  
Ja izsaukums ir uz ģimenes strīdu, tad visiem.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Galvenā tēma ir ģimenes konfliktu risināšana.  
Kaimiņiem, kuru kaimiņi reulāri trokšņo un traucē, Gadījumā, ja tas ir īrnieks,*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Lielākajai daļai konflikta izraisītājs ir alkohola lietošana. Finansiālā situācija ir bēdīga, tomēr lielākoties tas ir vidējais cilvēku līmenis. Ja nebūtu alkohola lietošanas, iespējams, tas būtu pat labs.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Tā tiešā veidā nav zināms. Tikai kaut kur dzirdēts.  
Attiecīgi nevar ieteikt.*

*Uzskata, ka ja zinātu, tā būtu ļoti noderīga informācija, ko varētu sniegt cilvēkiem, kuriem ir konflikti – īpašuma konflikti u.tml.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Konflikts ir veids, kā cilvēks risina to problēmu, kuru citādi varētu risināt ar jurista palīdzību.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?

- a. Mentors/supervizors
- b. Mediators
- c. Jurists
- d. Zvērināts advokāts
- e. Zvērināts notārs
- f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
- g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*No 100 cilvēkiem varbūt 10 vērstos pēc jurista palīdzības.*

*Ir arī tāda cilvēku kategorija, kuri piezvanīs uz policiju un sagaidīs, ka tā visu atrisinās.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Policijai nav šādas informācijas.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Nav atbildes*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Nav atbildes*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uz klausot reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Nav atbildes*



**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Strenču novada pašvaldības sociālā dienesta darbiniece Amanda Vilkaste  
16.04.2020. Tālr.26345969, e-pasts amanda.vilkaste@strencunovads.lv***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Šādi gadījumi nav bieži, bet ir. Konkrēti atceras divus vai trīs. Visbiežāk tie ir pensionāri.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Mantojums un parāda piedziņa.*

*Arī ģimenes lietās jurista palīdzība ir nepieciešama un tiek izmantota. Laulības šķiršana, bērnu aprūpes jautājumi.*

*Bija gadījums, kad bija strīds par pienākumu maksāt uzturlīdzekļus tēvam pensionātā, kurš nebija rūpējies par dēlu. Tomēr pieļauj, ka tajā gadījumā līdzekļu bija pietiekami arī juristam.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Cilvēki ir dažādi. Daļa spēj risināt, citiem jāpalīdz. Sociālais dienests to redz un paši arī palīdz pēc nepieciešamības gan pieteikuma veidlapu aizsūtīt gan pat uz pastu aiznest un nosūtīt. Palīdz arī lasīt un saprast iestāžu lēmumus.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Parasti klienti neatsakās un uzzinot par šādu iespēju ir atsaucīgi.*

*Atgriezeniskās saites gan visos gadījumos nav. Vienīgi, ja cilvēki atnāk un izstāsta vai atnāk ar saņemtajiem dokumentiem, lai sociālais dienests tos palīdzētu izlasīt un/vai saprast. Piemēram, brālīis un māsa, kuri ir invalīdi no bērnības. Prot saburtot dokumentus, tomēr nesaprot to jēgu. Viņiem tika piešķirta valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība, bet lieta kaut kur "iestrēgusi", labu laiku nav bijis nekādas virzības.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Strenču novadā neuzticēšanās iestādēm vai juristiem nav novērota. Gadās, ka nāk un stāsta, ka no kaimiņiem vai draugiem dzirdējuši par tādu iespēju, tāpēc ieradušies un interesējas. Daudziem arī ģimenē, draugu vai paziņu lokā ir kāds pazīstams jurists, kam jautāt.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Mentors, supervizors un mediators izraisa šaubas. Dmā, ka cilvēki nebūs ieinteresēti un neuzticēsies. Vairāk viņos ir vēlme nevis pašiem lemt par savas lietas risinājumu, bet lai kāds cits to izlemj vai nokārto viņu vietā. Nav arī informācijas par mediators pieejamību. Iespējams, Valmierā mediators ir pieejams.*

*Jurists tas varētu būt. Domes jurists arī reizēm konsultē iedzīvotājus, bet tās nav padziļina 'tas konsultācijas.*

*Konsultācijās uz vietas varētu arī nebūt pietiekami daudz interesentu, varētu būt neracionāla laika tērēšana. Bet uz Valmieru satiksme ir laba, ja tur būtu bezmaksas konsultācijas pieejamas, cilvēki varētu nokļūt.*

*Zvērināts notārs un advokāts ir pieejami Valmierā un Valkā. Ar Valmieru satiksme ir labāka. No iestāžu lēmumiem visgrūtāk ir saprast VDEĀVK lēmumus. Citu iestāžu lēmumus sociālā dienesta darbinieki parasti izskaidro vai, ja nesaprot, sazvanās un konsultējas ar lēmuma sagatavotāju.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*No pieredzes domā, ka visbiežāk tie varētu būt pensionāri. Tomēr īsti sociālajam dienestam tādas informācijas nav.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Nepieciešams vairāk informācijas par valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības pieejamību. Cilvēki tomēr nav informēti, jo laucinieki un pensionāri ikdienā nelieto internetu.*

*Tomēr labi, ka tāda valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības iespēja ir. Par naudu cilvēki nevarētu šādu juridisko palīdzību atļauties.*

*Uzskata, ka summa, no kuras piešķirama valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība, ir jāpalielina līdz minimālajai algai, iespējams, pat uz katru ģimenes locekli, jo citādi intervējamās ieskatā nebūtu godīgi.*

*Svarīgs ir arī jurista ieinteresētības jautājums. Pēc pieredzes – valsts nodrošinātais jurists izdara to, kas no viņa tiek prasīts, bet īsti lietas iznākumā ieinteresēts nav. Tomēr atzīst, ka tas ir atkarīgs no katra cilvēka paša.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Strenču sociālais dienests būtu gatavs – kurš gan cits to darīs? Uzskata, ka tas varētu būt aptuveni viens gadījums mēnesī. Protams, jābūt normatīvi noteiktai vērtēšanas metodikai un kritērijiem.*

*Dzīvē atteikumus raksta reti. Pārsvarā jau cilvēkam atnākot ar viņu klātienē tiek viss izrunāts un viņš nemaz iesniegumu neuzraksta, lai nav jāraksta šis atteikums.*

*Reāli izvērtēt vienu mājsaimniecību sociālajam darbiniekam prasa aptuveni 40 minūtes.*

*Turklāt sociālais dienests jau šobrīd nevērtē personas tikai maznodrošinātas vai trūcīgas personas statusa piešķiršanai, bet vērtē arī slēdzot uztura līgumus (līdz izmaiņām), kā arī saistībā ar vecāku uzturēšanas pienākumu, ja vecāki atrodas pansionātā (Ministru kabineta 2003.gada 27.maija noteikumi Nr.275 "Sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu samaksas kārtība un kārtība, kādā pakalpojuma izmaksas tiek segtas no pašvaldības budžeta" 5.3.punkts).*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērstas vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.

*Strenčos ir starp 100 un 200 maznodrošinātu un trūcīgu personu. Maznodrošinātas personas statuss tiek piešķirts pie ienākumiem 230 EUR uz vienu ģimenes locekli.*

*Īres maksa Strenčos ir aptuveni 50-80 EUR mēnesī, bet komunālim maksājumi ir dārgi – pat virs 100 EUR ziemā.*

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Nosūtīts uz [amanda.vilkaste@strencunovads.lv](mailto:amanda.vilkaste@strencunovads.lv)*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

*Stopiņu novada daudzbērnu ģimeņu biedrības "Māra"  
vadītāja Anda Višķere  
30.04.2020. Tālr.28373398*

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži Jūsu klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Biedrība nav liela, bet sarunas par nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus nav bijušas.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Dzīvokļa problēmas. Īpašuma iegādes jautājumi.  
Sabiedriskais transports bērniem par velti.  
Šobrīd bērnu ēdināšanas jautājums.*

*Pati neatpazīst, ka tās ir juridiskas problēmas.*

3. Vai Jūsu klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Domā, ka zinātu un spētu adekvāti risināt.*

4. Vai Jūs iesakāt saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai Jums ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Par to netiek īpaši runāts. Ir redzējusi bukletus par to, kur saņemt juridisko palīdzību. Domā, ka pašvaldība un īpaši sociālais dienests noteikti ieteiktu.*

5. Pēc Jūsu novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Uz sociālo dienestu aizietu. Pie pašvaldības jurista diez vai.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists

- d. Zvērināts advokāts
- e. Zvērināts notārs
- f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
- g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Nav atbildes*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Nesaprot, kā pie notāra viens paraksts var maksāt tādu naudu?*

*Palaist bērnu ar mūzikas skolu uz ārzemēm. Tas ir dārgi. Plus vēl jāmaksā ceļš.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Nav atbildes*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Nav atbildes*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklaustot reālus piemērus.
11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Saldus novada pašvaldības aģentūras "Sociālais dienests"  
Pieaugušo atbalsta daļas sociālā darbiniece Inta Vanaga  
22.04.2020. Tālr.25636861, e-pasts [inta.vanaga@saldus.lv](mailto:inta.vanaga@saldus.lv)***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Kolēģe pati pabeigusi juridisko fakultāti. Tāpēc vienkāršākos jautājumus risina paši uz vietas. Reāla vajadzība parādās 2-3 reizes mēnesī.  
Nav sociālā darba ikdienu.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Uzturlīdzekļi mammām, kuras palikušas bez dzīvesbiedra.  
Arī šobrīd ir vajadzīga palīdzība komunikācijā ar uzturlīdzekļu garantiju fondu.  
Aktuāli arī romu tautības cilvēkiem. Problēmas tās pašas, kas visiem, bet proporcionāli lielākā skaitā gadījumu.  
Cilvēki ar garīga rakstura traucējumiem.*

*Kredītu jautājumi.*

*Mantojuma lietas.*

*Mājokļa jautājumi.*

*Piedzīņa no valsts pēc avārijas. To palīdzēja domes jurists.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Jābūt klāt arī sociālajam darbiniekam.*

*Jo lai kā jurists skaidrotu, cilvēks pats var nesaprast.*

*Maznodrošinātā statuss 275*

*Ģimenēm ar bērniem 300 EUR uz cilvēku*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Jā, iesaka. Sociālajā dienestā ir bukleti.  
Sadarbība ir laba, klienti priecīgi, visas lietas ir novestas līdz galam, kad pieslēdzas jurists.  
Labprāt izmantotu vairāk.  
Bieži risina arī ar sava pašvaldības jurista palīdzību.*

*Attieksme ir dažāda.  
Ir cilvēki, kas negrib iet un klapatot un "labāk lai paliek, kā ir"  
Sociālā dienesta darbinieks motivē, arī palīdz sagatavot iesniegumu.*

*Cilvēki arī mēdz gaidīt un izmantot notāru dienas, lai konsultētos. Dāvinājums, mantojums, īpašumi. Notārs ir Saldū uz vietas. Par advokātu dienām un darbību ir dzirdēts mazāk.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Zvana savam deputātam kā amtpersonai. Arī sociālajā dienestā cilvēki stāsta to, kas viņiem ir "uz sirds"*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. **Mentors/supervizors**
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. **Zvērināts notārs**
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. **Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Saldū ir atsevišķi supervizori.  
Sociālā dienesta darbiniekiem 10 supervīzijas nodarbības obligātas saskaņā ar likumu. Tiek organizēts iepirkums un veiktas nepieciešamās supervīzijas.  
Tiek arī organizētas supervīzijas starp novadiem.*

*Ģimenes asistenti ir. Ir arī asistenti personām ar kustību traucējumiem. Bet iesniegumu rakstīšanu un asistēšanu personīgi nodrošina sociālais darbinieks.  
Ir bijuši gadījumi, kad sociālais darbinieks pat iet līdz uz institūciju lai palīdzētu risināt jautājumu.*

*Konsultācijas nodrošina sociālais darbinieks.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Pansionāts, aprūpe mājās – tie nav trūcīgi un maznodrošināti.  
Vieglākais ceļš ir pie domes jurista.  
Faktiski šos jautājumus risina uz vietas, izejot no situācijas.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Personīgi ar Juridiskās palīdzības administrāciju nav sadarbības.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Ārkārtas situācijā sociālais dienests ir pārslogots.*

*Jurista štata vieta būtu ļoti noderīga.*

*Novadā ir 15 pagasti.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.
11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4\\_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAzIs56m8nVWDoo9Jw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAzIs56m8nVWDoo9Jw/viewform)



**Strukturētās intervijas jautājumi**  
**pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),**  
**citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Siguldas novada sociālā dienesta jurista palīdzē***

**Zareta Lāce 25.04.2020. Tālr.67381455, e-pasts [zareta.lace@sigulda.lv](mailto:zareta.lace@sigulda.lv)**

12. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Sociālā dienesta klienti diezgan bieži saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus, lai gan praksē situācija mēdz būt mainīga. Situācijas mainīgums atkarīgs no dažādiem apstākļiem, piemēram, kādas "sociālo gadījumu" lietas tiek izskatītas Sociālajā dienestā, kādas juridiska rakstura problēmas ir saskatāmas izskatāmajā sociālajā gadījumā. Situācijas mainīgumu ietekmē arī ekonomiskā, sociālā situācija valstī, pastāvošie riski u.c.*

*Sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus, taču praksē, klienti dažkārt savu "sociālo gadījumu" nesasaista ar juridiska rakstura problēmām. Līdz ar to Sociālā dienesta klientiem ir nepieciešams izskaidrot, kā viņa gadījumā ir nepieciešams risināt juridiskus jautājumus, kā tas darāms.*

13. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

2.1. Jautājumi par:

2.1.1. par valsts un pašvaldības sociālo palīdzību, materiālo palīdzību, kā arī sociālajiem pakalpojumiem Sociālā dienesta klientiem, atbilstoši spēkā esošiem tiesību aktiem, likumiem, Ministru kabineta noteikumiem un pašvaldību saistošajiem noteikumiem;

2.1.2. uzturlīdzekļu piedziņu – konsultācijas, (pieteikumu sagatavošana par uzturlīdzekļu piedziņu);

2.1.3. vardarbības draudu novēršanu, nodrošināšanu ar pagaidu aizsardzību pret vardarbību;

2.1.4. laulību šķiršanu;

2.1.5. līgumu saistību izpildi (piemēram, aizdevuma līgumu saistību izpildi, u.c.);

2.1.6. darba tiesībām (par darba tiesisko attiecību nodibināšanu, par tiesībām uz taisnīgu darba samaksu, samaksu par virsstundu darbu, tiesībām uz ikgadējo apmaksāto atvaļinājumu u.c.);

2.1.7. par uzturlīguma slēgšanu, noslēgtu uzturlīgumu atcelšanu, īpašumtiesību atjaunošanu;

2.1.8. mantojuma tiesībām t.i. mantošanas kārtību, pieteikšanos mantojumam;

2.1.9. citi jautājumi.

3. Sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Jā, Sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus.*

4. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?

4.1. ja jā – kā viņi tos risina?

**4.2. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?**

*Ir nepieciešams Sociālā dienesta klientiem palīdzēt identificēt problēmjautājumus, kuriem nepieciešams juridisks risinājums, izskaidrot problēmsituācijas būtību, piedāvāt juridiskus risinājumus, palīdzēt sagatavot nepieciešamos juridiskos dokumentus.*

5. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?

5.1. *Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?*

5.2. *Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?*

5.3. **cits variants?** *(Jā, Sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā, informē Juridiskās palīdzības administrācijas kompetenci, juridiskās palīdzības sniegšanā, atbilstoši likumam.*

*Informē par iespēju sazināties ar Juridiskās palīdzības administrāciju, iepazīties ar minētās iestādes interneta vietnē pieejamo informāciju <https://www.jpa.gov.lv>, par juridiskās palīdzības saņemšanas iespējām, pieteikties konsultācijai. Pēc nepieciešamības izdrukā no minētās interneta vietnes nepieciešamās dokumentu veidlapas, sniedz palīdzību veidlapu aizpildīšanā u.c.*

*Juridiskās palīdzības administrācijas darbinieki 2-3 gadus atpakaļ Sociālā dienesta, bāriņtiesas darbiniekiem, kā arī Valsts policijas darbiniekiem nolasīja lekciju par Juridiskās palīdzības administrācijas kompetenci valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā personām, kurām tā nepieciešama un pienākas.*

6. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Sociālā dienesta klienti sākotnēji lielāku uzticību pauž sociālajam darbiniekam, kurš tieši strādā ar konkrētā klienta sociālo gadījumu, jo starp minētajām personām veidojas "pirmais" tiešais kontakts, kas vēlāk pārraug sadarbībā.*

*Sociālā dienesta klientu uzticību bauda arī sociālā darba speciālisti ar augstu profesionālo kompetenci, kuri Sociālajā dienestā vai sociālā darba jomā vispār strādā ilgus gadus (8 un vairāk gadus).*

*Nevarētu teikt, ka Sociālā dienesta klienti īpaši uzticētos citām valsts iestādēm, piemēram, īpašu uzticību nebauda, tas iestādes, kuras savas kompetences ietvaros pieņem negatīvus, nelabvēlīgus lēmumus attiecībā uz saviem klientiem (piemēram, Valsts policija, bāriņtiesa, u.c.)*

7. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?

**7.1.Mentors/supervizors**

**7.2.Mediatoris**

**7.3.Jurists**

**7.4.Zvērināts advokāts**

**7.5.Zvērināts notārs**

**7.6.Pretimnākošs iestādes darbinieks**

**7.7.Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Sociālā dienesta klientu situācijas ir dažādas, tādēļ katrā gadījumā ir jāvērtē, kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā klientam minētajā gadījumā. Visi 7.punktā minētie juridiskās palīdzības veidi ir atbalstāmi, tomēr katrā gadījumā ir jāizvēlas piemērotākais palīdzības veids. Tomēr, ja jāizvēlas piemērotākais juridiskās palīdzības veids, tad tā ir jurista un pretimnākoša iestādes darbinieka palīdzība.*

*Uzskatu, ka ģimeņu strīdu risināšanā un cita veida strīdu risināšanā būtu ļoti efektīvs mediators pakalpojums. Sociālā dienesta vadībai izklāstīju priekšlikumu par iespēju algot darbinieku, nodibinot darba tiesiskās attiecības vai pirkt mediators pakalpojumu, noslēdzot pakalpojuma līgumu Sociālā dienesta klientu vajadzībām, strīdu risināšanai. Mans priekšlikums neguva vadības atbalstu.*

*Mediators pakalpojums būtu efektīvs arī kriminālpolicijas darbā, izskatot lietas par kriminālpārkāpumiem un mazāk smagiem noziedzīgiem nodarījumiem.*

8. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Nevar teikt, ka bieži darbā Sociālajā dienestā sastopos ar gadījumiem, kad cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, būtu nepieciešama juridiskā palīdzība. Tomēr šādi gadījumi dažkārt manā darbā ir sastopami.*

*Dažkārt, šādās situācijās nokļūst personas, kuras ir pieskaitāmas pie sociāli mazaizsargātu personu grupām, atbilstoši Ministru kabineta 2005.gada 11.janvāra noteikumiem Nr.32 "Noteikumi par sociāli mazaizsargāto personu grupām", piemēram, ģimenes, kuras audzina trīs un vairāk bērnus (t.i. daudzbērnu ģimenes) daudzbērnu ģimenes, nepilnās ģimenes, ģimenes, kuras audzina bērnu ar invaliditāti, kā arī personas, kuras nav šo noteikumu uzskaitījumā t.i. personas pirmspensijas vecumā, kuru ienākumi pārsniedz noteiktos noteikto līmeni, lai tiktu piešķirts trūcīgas ģimenes (personas) statuss, saskaņā ar Ministru kabineta 2010.gada 30.marta noteikumiem "Noteikumi par ģimenes vai atsevišķi dzīvojošas personas atzīšanu par trūcīgu" vai arī saskaņā ar pašvaldības saistošajiem noteikumiem, vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statuss saskaņā ar pašvaldību saistošajiem noteikumiem. Lietu kategoriju uzskaitījumu, kurās nepieciešama juridiskā palīdzība skatīt 2.jautājumā.*

9. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Kriminālprocesa likuma 11.pantā likumdevējs runā par "Kriminālprocesā lietojamo valodu". Saskaņā ar minētajā pantā noteikto visi kriminālprocesi notiek valodā. Citas valodas lietošana ir pieļaujama vien likumā noteiktajos gadījumos. Personai saprotamas valodas lietošana procesa laikā ir būtiska personas cilvēktiesība.*

*2013.gada 19. novembra Ministru kabineta noteikumu Nr.1342 "Kārtība, kādā personai, kurai ir tiesības uz aizstāvību, tikšanās laikā ar aizstāvi tiek nodrošināta tulka palīdzība" 6.punkta 1. teikums paredz ka valsts sedz izdevumus par tulkojuma nodrošināšanu šo noteikumu [5.punktā](#) minēto darbību veikšanai, paredzot ne vairāk par divām stundām katrai darbībai.*

*Sarežģītās un apjomīgās krimināllietās tulka pakalpojums varētu būtu vairāk nepieciešams, tādēļ būtu jāizvērtē iespēja – palielināt valsts atbalstu, tulka pakalpojuma apmaksā sarežģītās un apjomīgās krimināllietās, paredzot, ka valsts apmaksā lielāku stundu skaitu, tulka pakalpojumā. Līdz ar to minētajā tiesību normā būtu izdarāmi nepieciešamie grozījumi.*

*Pašvaldības savas pašvaldības saistošajos noteikumos ietver maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa institūtu, taču nosacījumi maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa saņemšanai, kā arī ienākumu sliekšnis pie kura minētais statuss ģimenēm (personām) tiek piešķirts dažādās pašvaldībās ir atšķirīgs.*

*Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likuma 3.panta otrās daļas 1. punktā noteikts, ka šā panta pirmās daļas 1., 2., 3., 4. un 5.punktā minētajām fiziskajām personām ir tiesības pieprasīt juridisko palīdzību, ja tās ir ieguvušas maznodrošinātas vai trūcīgas personas statusu atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai, kādā fiziskā persona atzīstama par maznodrošinātu vai trūcīgu.*

*Lai gan pašvaldības, nosakot savos saistošajos noteikumos atšķirīgu nosacījumus maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa saņemšanai, kā arī ienākumu sliekšni pie kura minētais statuss ģimenēm (personām) tiek piešķirts nepārkāpj likumu, tomēr uzskatu, ka valsts varēja maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai paredzēt vienotu kārtību, to ieverot MK noteikumos, līdzīgi kā tas ir izdarīts ar trūcīgas ģimenes (personas) statusu. Tādējādi ģimenes (personas) visā valstī varētu saņemt maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu pēc vienotiem noteikumiem un pretendēt uz valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības saņemšanu, atbilstoši Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likuma 3.panta otrās daļas 1. punktam.*

10. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašam apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Atbilstoši likumam "Par pašvaldībām" pašvaldības ir tiesīgas realizēt brīvprātīgas iniciatīvas...*

*Realizējot brīvprātīgas iniciatīvas, pašvaldība var izdot pašvaldību saistošos noteikumus par materiālās palīdzības pabalstiem, paredzot pabalstu juridiskās palīdzības*

*apmaksai tām personām, kuras neatbilst Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likuma prasībām attiecīgās palīdzības saņemšanai, tomēr juridiskā palīdzība tām nepieciešama.*

*Piešķirot materiālās palīdzības pabalstus, pašvaldība t.i. sociālais dienests,- sociālais darbinieks neizvērtē personu ienākumus. Tomēr vēl būtu vērtējams, vai šādu pabalsta veidu nebūtu jāieskaita pie sociālās palīdzības pabalstiem, tādējādi Sociālajam dienestam būtu jāizvērtē personas (ģimenes ) mantiskais stāvoklis. Pašvaldību brīvprātīgu iniciatīvu realizēšana pēc būtības ir pašvaldības politisks lēmums, kas cieši saistīts ar pašvaldības budžeta iespējām.*

11. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.
12. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4\\_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAzls56m8nVWDoo9Jw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAzls56m8nVWDoo9Jw/viewform)

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Siguldas novada pašvaldības Sociālā dienesta Dienas centra vadītāja Ilona Eļēna  
21.04.2020. Tālr.20290018, e-pasts [ilona.elena@sigulda.lv](mailto:ilona.elena@sigulda.lv)**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Dienas centra mērķa grupa ir tieši seniori.*

*Šiem senioriem visiem ir bērni un mazbērni, kuri ir izglītoti, strādā un var palīdzēt.*

*Aptuveni reizi mēnesī gan kāds piezvana un pajautā, vai ir pieejams jurists.*

*Pirms 5 gadiem bija projekts, kura ietvaros bija gan jurists, gan IT speciālists. Tas palicis Google meklētājā. Cilvēki zvana un prasa, kurās dienās jurists pieņem.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Par to nav informācijas. Arī ja jautā, cilvēki nevēlas teikt.*

*Zināms, ka ir gadījumi, kuros nevar sadalīt ar bērniem māju.*

*Parādi, īpaši ātrie kredīti – paaudze tuvu pensijas vecumam (pirmspensijas vecumā), bezdarbnieki. Seniori ir atbildīgāki, viņiem parasti parādu nav. Viņi neēdīs, bet savus rēķinus maksās.*

*Gadās arī saistībā ar laulības šķiršanu.*

*Kādam kādreiz ir bijusi firma, viņš grib to nolikvidēt. Bet negrib pats pat Uzņēmumu reģistra mājas lapā skatīties un meklēt, lasīt tur, kas jādara.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Parādu lietās jurists jau nevar pateikt, ka nav jāmaksā nenomaksātie rēķini vai procenti. Cilvēkam jebkurā gadījumā jābūt ieinteresētam risināt savu jautājumu. Bieži cilvēkam naudas nav vispār nekādas, tikai parādi un parādu piedzinēji. Ko tur jurists var palīdzēt?*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Jā, iesaka, bet visbiežāk cilvēki "nekvalificējas" (neiesniedz iesniegumu vai nepievieno nepieciešamos dokumentus).*

*Bija viens gadījums saistībā ar īpašumu, kurā valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība tika saņemta.*

*Tiem, kuri tiešām grib, tiem palīdz un raksta iesniegumu.  
Bet cilvēki grib atnākt ātri, ērti, bez maksas un lai kāds cits visu atrisina viņa vietā. Kā cilvēkam pašam jāiet un kaut kas jāmeklē, tā viņam vairs neko nevajag. Pat tad, ja kaut kas jālasa internetā un jāsaprot.  
Bezdarbnieki parasti ir maznodrošināti vai trūcīgi.*

*Dienas centra darbinieki ir arī palīdzējuši rakstīt iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centram.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Uz dienas centru mēdz zvanīt, bet detaļās savas situācijas nestāsta.  
Nāk uz sociālo dienestu pēc pabalsta. Prasa pārtikas pakas no Sarkanā krusta.  
Bieži nav pat telefona.  
Šādu cilvēku paliek arvien vairāk.  
Darba vietās viņi arī neturas. Nostrādā līdz avansam. Alkoholisms un nevēlēšanās strādāt.  
Arī darba devēji mēdz izmantot iespēju nodarbināt tikai pārbaudes laikā, lai nav jāmaksā atvaļinājuma nauda.  
Siguldas mājas lapā pirms krīzes bija 60-70 darba vakances. Bet arī darba devējiem ir sava slava – vai nu daudz jāstrādā, vai jāstrādā naktīs, vai algu nemaksā. Cilvēks sēž, lasa sludinājumus un komentē.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. **Mentors/supervizors**
  - b. Mediators
  - c. **Jurists**
  - d. **Zvērināts advokāts**
  - e. **Zvērināts notārs**
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. **Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Varētu būt jurista konsultācijas reizi mēnesī. Tikai jāsaprot, kas notiks tālāk, ja ir nepieciešama vairāk kā viena konsultācija vai kādu juridisku dokumentu sastādīšana.  
Siguldas pakalpojumu centrā var pierakstīties uz jurista konsultāciju domē. Bet tas ir saistīts ar pašvaldības jautājumiem. Pašvaldības jurists nekonsultē privātos jautājumos un arī nesastādīs nevienu dokumentu.*

*Bezmaksas notāru un advokātu dienas dienas centrā ļoti reklamē pie sevis, bet nav ziņu par to, kā tas tiek izmantots.*

*Reizi mēnesī bezmaksas jurista konsultācijas – pieņemšanas laiki. Varbūt pat pusstunda uz klientu, vienkārši pakonsultēt, kur iet tālāk un ko darīt. Varētu būt arī pēdējo kursu studenti pasniedzēju uzraudzībā.*

*Ar mediāciju nav nācies saskarties. Tad cilvēkiem jābrauc uz Rīgu.*

*Sociālajam dienestam ir ģimenes atbalsta nodaļa, kurā sauc abas puses un sociālais darbinieks konsultē un veic līdzīgas funkcijas.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Ne pārāk bieži.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*JPA paši nesniedz konsultācijas, bet tikai novirza tālāk pie juristiem.*

*Bija viens gadījums kad bija ilgi jāgaida uz valsts nodrošināto juristu bet konkrētais cilvēks tik ilgi gaidīt nevarēja.*

*Visbiežāk lieta tomēr apstājas pie tā, ka kaut kur jāiet un kaut kas jādara. Jāgaida rindā un tamlīdzīgi.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Uzskata, ka sociālais dienests ir tas, kuram jāvērtē. JPA nav tādas pieredzes un kompetences.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uz klausot reālus piemērus.
11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*



**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Siguldas novada pašvaldības Sociālā dienesta vadītāja Kristīne Freiberga  
21.04.2020. Tālr.26459154, e-pasts [kristine.freiberga@sigulda.lv](mailto:kristine.freiberga@sigulda.lv)***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Tie varētu būt pat 80% no sociālā dienesta klientiem.*

*Ja pašķetina cilvēku dzīves stāstus, sākums visām problēmām ļoti bieži ir kāds neatrisināts juridisks jautājums.*

*Faktiski arī sociālajā dienestā būtu vajadzīgi pat divi juristi dažādu juridisko jautājumu risināšanai.*

*Mūsdienās dzīve ir kļuvusi ļoti juridiska.*

*Ļoti, ļoti nepeieciešams. Iespējams, sociālā dienesta darbinieki pat nenojauš visu gadījumus, kuros jurists var palīdzēt.*

*Jurists varētu dot arī drošības sajūtu cilvēkiem.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Saskarsmes jautājums ar bērniem.*

*Ģimenes atbalsta nodaļā daudzi ir labi situēti un nāk pat ar diviem advokātiem. Otra puse paliek nelīdztiesīgā pozīcijā.*

*Cilvēks atmet ar roku, sāk dzert un aiziet pa "nepareizo" ceļu.*

*Kredītsaistības.*

*Īpašuma jautājumi. Kāds apmāna pensionāru. Kāds paliek uz ielas pēc šķiršanās, lai gan īpašuma iegūts kopdzīves laikā vai pat pirms laulības.*

*Netuvošanās jautājumi – ko darīt pēc tam, kad lēmuma darbība izbeigusies.*

*Uzturlīdzekļi*

*Vecāku un bērnu attiecību jautājumi.*

*Palīdzībai jābūt viegli pieejamai un ātri saņemamai, Nevarētu būt tā, ka jāpiesakās un jābrauc uz Rīgu.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?

- a. ja jā – kā viņi tos risina?
- b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Svarīgi lai cilvēks nenonāktu tik tālu – līdz trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusam. Jāpalīdz jau pirms tam.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Uzskata, ka juridiskās palīdzība spiejamība šobrīd ir slikta. Jābrauc uz Rīgu, jāraksta pieteikums.*

*Šī palīdzība ir noderīgāka "advancētākiem" cilvēkiem, kuri var aizbraukt, ātri saprast, ko viņam saka.*

*Tā ir palīdzība ļoti šauram cilvēku lokam.*

*Cilvēks, kurš ir augstā trauksmē, viņam vēl jābrauc uz Rīgu pie advokāta, pusi viņš nedzirdēs.*

*Juridiskajai palīdzībai ir jābūt pieejamākai.*

*Iespējams, cilvēkam ir jāskaidro 2, 3 un 5 reizes.*

*Par juridiskās palīdzības sniedzējiem Siguldā – iespējams, ka tādi ir, bet īpaši nav ziņu (reāli ir viens advokāts JPA sarakstā).*

*Teorētiski atzīst, ka sadarbība ar JPA varētu būt plašāka arī no sociālā dienesta puses.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Draudzene teica, un nav iespējams pārliecināt par pretējo.*

*Internetā bija rakstīts un arī nevar pārliecināt. Cilvēks nav gatavs dzirdēt neko citu.*

*Labāk, ja jautā sociālajam dienestam.*

*Atbalstu meklē arī savā baznīcā, deju kolektīvā, sociālajā grupā, kurai cilvēki ir piedereīgi.*

*Jurists bieži netiek saskatīts kā resurss vai palīgs bet kā kāds, kurš meklēs problēmas un "kasīsies". Jurists būtu jāredz kā tāds, kurš ne tikai uzbruks vai aizstāvēsies, bet kurš palīdzēs.*

*Juristam bieži nav uzticēšanās. Jurists kā profesija uz pjedestāla. Jurists kā profesija no amerikāņu filmām.*

*Arī kontaktam ir ļoti liela nozīme. Cilvēks var nesaprast, ko viņam saka viens jurists, bet saprast, ko saka cits. Līdzīgi ir ar sociālajiem darbiniekiem. Savā sociālajā dienestā pieļauj arī mainīt gadījuma vadītāju, ja neizveidojas kontakts.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?

- a. Mentors/supervizors
- b. Mediators
- c. Jurists
- d. Zvērināts advokāts
- e. Zvērināts notārs
- f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
- g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Sociālajā dienestā vajadzīgi juristi, kas var uzreiz konsultēt cilvēkus.*

*Pašvaldība reizēm konsultē cilvēkus bez maksas tieši ar pašvaldību saistītos jautājumos.*

*Ir bijušas partijas apmaksātas jurista konsultācijas 1 reizi mēnesī sestdienās. Pieraksts vienmēr bija pilns. Uzskata to par ļoti labu ideju un veidu.*

*Ir vajadzīgs cilvēks uz vietas, kas var konsultēt.*

*Piemēram, konsultāciju kvota. Katram juristam tik un tik stundas mēnesī jākonsultē bez maksas. Par to, piemēram, nodokļu atlaides.*

*Siguldas novadā vajadzētu būt pieejamiem vismaz 5 juristiem.*

*Negribētu otrreiz piedzīvot to, ko pati piedzīvoja jurista kabinetā.*

*Notāru dienas, advokātu dienas – nav informācijas, vai cilvēki izmanto.*

*Jebkurš jurists būtu OK juridiskās palīdzības sniegšanai. Būtu labi arī pēdējo kursu studenti – līdzīgi kā rezidenti medicīnas iestādēs. Varētu dot savu pienesumu. Jo uz kopējā fona šīs lietas bieži nav ne lielas, ne sarežģītas, bet konkrētajam cilvēkam nozīmīgas.*

*Asistenta/mentora pienākumus pilda gadījuma vadītājs, sociālā dienesta darbinieks. Viņš seko līdzi, vai viss tiek iesniegts, kam jābūt iesniegtam.*

*Mediatora Siguldā nav. Sociālie darbinieki to cenšas darīt pēc savas intuīcijas.*

*Ģimenes lietās noteikti. Par citām grūti pateikt.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Trūcīgas un maznodrošinātas personas Siguldā ir aptuveni 50. Maznodrošinātas personas ienākumu līmenis ir 301 EUR.*

*Attiecīgi lielākā daļa cilvēku šobrīd nekvalificējas. Koncentrē spēkus uz cilvēkiem, kuri ir PIRMS krīzes savā dzīvē, nevis krīzē.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Pieejamība, pieejamība un pieejamība.*

*Statistiskais indikators par vidējo izpeļņu. Lielāks par vidējo algu valstī, Jāpābauda CSP mājas lapā. Tā varētu būt ap 700 EUR.*

*Cilvēks, kurš laikus nesakārtos savu dzīvi, sabiedrībai pēc tam izmaksās daudz dārgāk.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Jā. Sociālais dienests ir gatavs darīt jebko, lai cilvēks varētu saņemt palīdzību un nekļūtu vēlāk par sociālā dienesta klientu.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklusot reālus piemērus.

*Pieejamībai ir jāpalielinās. Siguldas sociālais dienests ir tajā ļoti ieinteresēts. Ir gatavs realizēt arī dažādus pilotprojektus.*

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Saldus novada pašvaldības aģentūras "Sociālais dienests"  
direktore Ina Behmane  
27.04.2020. Tālr.29462913, e-pasts [ina.behmane@saldus.lv](mailto:ina.behmane@saldus.lv)**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Redz visbiežāk saistībā ar ģimenēm.*

*Visbiežāk mammas, arī dažreiz tēvi.*

*Bieži palīdzība vajadzīga, bet kaut kādu iemeslu dēļ nevar nokārtot statusu. Ir kāds īpašums, transports, ienākumi par lielu. Visbiežāk reģistrētas neesošas mašīnas.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Uzturlīdzekļi*

*Šķiršanās*

*Dzīvesvietas jautājumi*

*Parādi un parādu piedzinēji*

*Sociālajā dienestā ir maģistrus beigusi juriste kā darbiniece, kuru piesaista šo jautājumu risināšanā. Raksta pat pieteikumus tiesām.*

*Ja nepieciešams, sociālais darbinieks zvina pašvaldības juristam. Neviens cilvēks, kurš atnācis, nepaliek bez atbalsta un palīdzības.*

*Ikdienišķāko jautājumu risināšanu, iesniegumu sastādīšanu jau ir apguvuši paši sociālā dienesta darbinieki. Piemēram, iesniegums Uzturlīdzekļu garantiju fondam.*

*Sociālais dienests zvina tiesu izpildītājiem un prasa atpakaļ naudu, ko nepamatoti atņēmuši.*

*Diezgan bieži. Sociālo dienestu bieži neklausās, jāzvina pašam cilvēkam.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Statusu nevar nokārtot, ja nav pieprasīti uzturlīdzekļi.*

*Proti, sakārtot savus jautājumus ir arī obligāts nosacījums, ne tikai izēle.*

*Arī paternitātes noteikšana.*

*Darbinieki palīdz sazvanīt, brauc nodot DNS analīzes utt. Palīdz, kad un kur vajag.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*JPA ir bijuši Saldū, veduši aploknes klientiem (šobrīd jau beigušās), stāstījuši par saviem pakalpojumiem. Ir bijuši vismaz 2 reizes.*

*Arī bāriņtiesā ir daudz juristu. Priekšsēdētāja pat ar pieredzi tiesā. Ja nepieciešams, arī sastāda dokumentus.*

*JPA iesaka tikai, ja paši netiek galā.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Dažādi cilvēki rīkosies dažādi. Primārā atbalsta sistēma jebkurā gadījumā būs draugi un radi. Būs kāds, kas ieteiks nākt uz sociālo dienestu, būs kāds, kurš nāks uzreiz. Sociālais dienests cenšas sev radīt draudzīgu slavu.*

*Ja kaut kur jāiet un kaut kas jākārto JPA, būs daudzi, kuri nevēlēsies to darīt.*

*Jābūt labai informācija rakstveidā, ko mājās pārlasīt un pārdomāt, lai pieņemtu lēmumu. Tas, ka internetā kaut kas ir rakstīts, nemaz nenozīmē, ka cilvēks to spēj saprast, atrast, izlasīt un zināt.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. **Mentors/supervizors**
  - b. **Mediators**
  - c. **Jurists**
  - d. **Zvērināts advokāts**
  - e. **Zvērināts notārs**
  - f. **Pretimnākošs iestādes darbinieks**
  - g. **Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Mentora, supervizora pienākumus faktiski pilda sociālais darbinieks.*

*Sociālā dienesta klientiem ir grūtības uzticēties cilvēkiem no malas. Nepieciešama iedziļināšanās, empātiska izpratne, kas ātri un viegli nenotiek. Ar sociālā gadaījuma vadītāju veidojas attiecības, kas ar svešu cilvēku nebūs iespējamas, jo jautājumi bieži ir sensitīvi, ko visiem nestāstīs ne mammas, ne vecāka gadagājuma cilvēki. Ja nu vienīgi atsevišķos gadījumos.*

*Mediatora Saldū nav. Jābrauc kaut kur citur. Tur jābūt nopietnai praksei un pieredzei, ar atsevišķiem gadījumiem ir par maz. Tomēr braukšana kaut kur arī ir šķērslis gan emocionālā ziņā (bailes), gan finansiālā ziņā, jāmeklē transports u.tml. Ērti var aizbraukt uz Rīgu un uz Liepāju. Vai brauks? Tas atkarīgs no situācijas un sociālā darbinieka iesaistīšanās, palīdzības, sekošanas līdzi. Ir pat gadījumi, kad cilvēks tiek aizvests līdz slimnīcas galvenajiem vārtiem. Uzskata, ka visos sociālajos dienestos ir vajadzīgs jurists. Par studentu šaubās. Protams, viss atkarīgs no cilvēka.*

*Valsts pasūtījums advokātam, iespējams, arī notāram.*

*Pašreiz advokātus, kuriem ir līgums ar JPA neizmanto.*

*Periodiskas konsultāciju stundas varētu būt. Līdzīgas ir rīkojusi Bērnu tiesību aizsardzības inspekcija. Darbinieki arī zinātu, varētu ieteikt klientiem. Pietiktu ar 1 rezi mēnesī.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Sociālais dienests jau ilgāku laiku vairs nestrādā tikai ar trūcīgām vai maznodrošinātām personām.*

*Daudz nāk vardarbībā cietušas personas.*

*Ģimenes, kurām ir problēmas ar bērnu uzvedību u.tml. Daudz nāk no administratīvās komisijas. Jauniešiem korekcijas lietas. Faktiski puse jau vairs nav ne trūcīgas, ne maznodrošinātas.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Būtu vajadzīgi kritēriji, pie kādiem tiek sniegta kaut vai pirmreizējā konsultācija. Cilvēkam, nonākot krīzē, vajadzīgs tūlītējs atbalsts. Neatkarīgi no ienākumiem. Izvērtējot katru sociālo gadījumu. Izejot no ienākumiem, varētu būt arī līdzmaksājums (10-15 EUR). Tas varētu arī disciplinēt cilvēkus 500 EUR uz cilvēku.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Sociālais dienests jau šobrīd iesaistās vairāk, kā tas ir minimāli nepieciešams.*

*Ja tas būs juridiski nostiprināts, sociālais dienests to darīs. Jau šobrīd ir dažādi līmeņi un kritēriji, kas tiek vērtēti, piemēram, trūcīgo personu līmeņa atbalsta pakām.*

*Vienas ģimenes izvērtēšana, ja visi dokumenti (banku izdrukas) ir sagatavoti, prasa apmēram pusstundu.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērstas vai paplašināts, uzklaustot reālus piemērus.

*Nav jādod cilvēkam viss un vienmēr par velti. Taču atspēriena punkts, īpaši ģimenēm, pirmspensijas vecuma cilvēkiem (invaliditātes grupu kārtošana) u.tml. ir jāiedod neatkarīgi no statusa.*

*Varētu būt gan savējais, gan kāds no malas, kuru iesaka*

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saīti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4\\_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAzls56m8nVWVWdoo9Jw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAzls56m8nVWVWdoo9Jw/viewform)

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

*Viļakas novada pašvaldības sociālā dienesta vadītāja Ilze Šaicāne  
09.04.2020. Tālr.2782347, e-pasts*

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Bieži nav bet tādi gadījumi ir. Reizēm cilvēki pat prasa statusu tikai tādēļ, lai varētu saņemt valsts ndrošinātu juridisko palīdzību (aptuveni 5 cilvēki gadā).*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Īpašuma jautājumi.*

*Nepareizi aprēķināta pensija – vēlme panākt pensijas palielinājumu.*

*Paternitāte, uzturlīdzekļi.*

*Ja ilgstoši klienti, tad var izsekot datu bāzē, bet biežāk atgriezeniskās saites nav.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Piekrīt, ka juridiskās palīdzības saņemšanai ir vajadzīgas zonāmas prasmes.*

*Ja tādu nav, palīdz sociālā dienesta darbinieks, tostarp sastādot iesniegumus.*

*Piedāvā sazināties ar klientu apkalpošanas centru, kas palīdz attiecībās ar valsts iestādēm – nokārtot ar pensiju saistītus jautājumus u.tml.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Iesaka.*

*Reaģē dažādi. Īpaši vecāka gadagājuma cilvēkiem ir diskomforts iet un meklēt un risināt, trāpīt pieņemšanas laikā u.tml.*

*Var būt arī emocionāla barjera iet un lūgt atbalstu.*

*Juristi un advokāti asociējas ar lielu naudu. Nav drošības uzrunāt juristu ja nav naudas.*



5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Biežāk draugiem un internetam.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
- a. **Mentors/supervizors**
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. **Pretimnākošs iestādes darbinieks**
  - g. **Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Nav novadā ne notāra, ne advokāta.*

*Tuvākais advokāts ir Balvos.*

*Notārs arī.*

*Satiksme ir diezgan laba. Izmaksas 1,70 vienā virzienā.*

*Periodiskas konsultāciju stundas varētu būt.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Aptuveni 2 cilvēki mēnesī*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Varētu būt periodiskas konsultācijas uz vietas.*

*Līdzšinējo sadarbību uzskata par labu.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Dienestā tad būtu vajadzīgs cilvēks ar juridisko izglītību, kurš varētu rakstīt šos izvērtējumus un lēmumus. Šobrīd tāda nav.*

*Ja cilvēks raksta iesniegumu, tad atbilde viņam tieks sniegta likumā noteiktajā kārtībā.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklusot reālus piemērus.

*Jautājumi ir nozīmīgi, cilvēkiem palīdzība ir vajadzīga.*

*Cilvēkiem trūkst informācijas.*

*Ir zināmas bailes.*

*Martā bija tikšanās ar iedzīvotājiem visos pagastos ar mērķi uzklaut dažādas problēmas. Atsaucība bija ļoti maza. Savā vidū sapratām, ka interneta laikmetā daudzas atbildes tiek meklētas tur, pajautātas pagasta sekretārei un ja interese ir tad informāciju var atrast.*

*Laukos arī šobrīd ir maz iedzīvotāju. Pensionāriem ir pensijas, viņi dzīvo. Jauno cilvēku nav.*

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*sppd@vilaka.lv*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

*Valmieras novada pašvaldības Sociālo lietu pārvaldes  
Sociālā atbalsta nodaļas vadītāju Ivetu Sokolu-Sokolovu  
21.04.2020. Tālrunis 64210688, e-pasts [iveta.sokolova@valmiera.lv](mailto:iveta.sokolova@valmiera.lv)*

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Tādu klientu ir diezgan maz.*

*Kaut ko gribētu darīt, aprunājas ar sociālo darbinieku, kaut ko jau ir sākuši paši.*

*Ja piespiedu kārtā jārisina, tad izdara līdz galam, bet ja nav piespiedu kārtā, tad pašiem nav motivācijas savus jautājumus risināt.*

*Līdzdarbības plānā nav tādas prakses uzlikt par pienākumu cilvēkiem to darīt. Vairāk to izmanto ģimenes lietās, piemēram, šķiršanās jautājumos.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Ģimenes lietas. Saskarsmes tiesības.*

*Īpašuma jautājumi.*

*Pansionāta apmaksā vecākiem. Meklē veidus kā nemaksāt, jo vecāks nav rūpējies. Summas par pansionātu ir lielas. Bet cilvēkam ir vieglāk izvairīties, nevis nākt uz sarunu un risināt.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Klientiem bieži nav motivācijas.*

*Netic, ka palīdzība būs bez maksas – domā, ka tomēr būs jāmaksā.*

*Baidās un skaidri nezina, vai var uzticēties.*

*Atrunājas, ka neprot aizpildīt dokumentus vai noformulēt dokumentus JPA, nevarot sazināties.*

*Tomēr tās varētu būt arī atrunas. Nevar pārbaudīt vai tiešām ir zvanījis.*

*Tiem, kas tiešām vēlas kaut ko darīt, sociālais dienests arī palīdz.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Iesaka, jā. Pat palīdz aizpildīt iesniegumu. Kopā ar cilvēku ver vaļā mājas lapu un skatās kopā. Vienmēr aicina sazināties un pamēģināt.*

*Valmierā maznodrošināta persona ir ar 135 EUR ienākumiem uz personu. Attiecīgi cilvēkus virs šī līmeņa, kuriem vajadzīga valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība, redz bieži.*

*Minimālā alga noteikti.*

*Iespējams, pat neatkarīgi no ienākumiem valsts varētu katram cilvēkam nodrošināt vienu konsultāciju dzīvē vai vienu konsultāciju gadā vai tamlīdzīgi.*

*Līdzmaksājums vai vēlāka iespēja atmaksāt saņemtā pakalpojuma izmaksas no sociālā dienesta viedokļa ir pieņemami, bet jāskatās praktiskā iespējamība un tas, ka cilvēks rezultātā var nonākt parādos.*

*Sociālais darbinieks pat var ar cilvēku kopā iet pie tiesu izpildītāja un runāt par iespējām, iesniegt iesniegumus, kārtot lietas.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Juristiem un advokātiem, kurus cilvēki paši atraduši un zina, uzticas vairāk.*

*Uzticas arī sociālajam dienestam. Sociālais darbinieks arī sazinās ar pašvaldības juristu, uzdodot jautājumus un saņemot virzienu vai pieturas punktu.*

*Stereotips, ka, ja valsts maksās, tad jurists mazāk iestāsies par cilvēku.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. **Jurists**
  - d. **Zvērināts advokāts**
  - e. **Zvērināts notārs**
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. **Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Piedziņas lietās tas varētu būt arī tiesu izpildītājs, kuram kā amatpersonai ir jābūt objektīvam. Iespējas iet un jautāt, protams, ir jau šobrīd. Tikai vai cilvēks spēj aiziet un uzdot savus jautājumus? Praktiski vairāk uzticās sociālajam dienestam. Sociālajam darbiniekam iesaistoties lietas visbiežāk atrisinās. Pieļauj, ka arī tiesu izpildītājs skatās savādāk un runā savādāk sociālā darbinieka klātbūtnē.*

*Paši sociālā dienesta darbinieki darbojas kā mentors vai supervizors.*

*Bija arī projekts personām ar gadīga rakstura traucējumiem caur "Zeldu" saņemt t.sk. arī juridisko palīdzību.*

*Jo tuvāk dzīvesvietai pieejams pakalpojums, jo labprātāk cilvēks to izmantotu. Cilvēkam ir vieglāk atnākt uz pašvaldības ēku nekā iet kaut kur citur.*

*Pieredzes ar mediāciju nav. Arī ģimenes lietās nekas nenāk prātā. Taču neizslēdz, ka tas varētu būt viens no atbalsta veidiem.*

*Bieži cilvēki dara to, kas viņiem tiek nodrošināts bez maksas, bet par savu naudu nē.*

*Sociālais dienests ir ieteicis arī notāru jautājumu risināšanai, pilnvaru izdošanai, u.tml. Notāru dienās cilvēki plaši izmanto šādu iespēju.*

*Pēdējo kursu studenti tie arī varētu būt.*

*Vienreizēja konsultācija katram. Tad atkarībā no situācijas skatīties tālāk.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Bieži*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Tā kā īsti nav atgriezeniskās saites, tad nevar novērtēt.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Sociālais dienests ienākumus vērtē un varētu tos vērtēt arī šādā situācijā.*

*Valmierā ir pabalsti, kas nav sasaistīti ar trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusu, tad arī tiek vērtēti ne tikai personas ienākumi, bet arī materiālais stāvoklis un resursi kopumā.*

*Ja informācija par ģimeni ir pieejama datu bāzēs, tad pārbaude varētu aizņemt pusstundu.*

*Datu bāzēs sociālais dienests redz gandrīz visu. Neredz darba algas – vajadzīga konta izdruka vai darba devēja izziņa. Izdruku no internetbankas var uztaisīt uz vietas, ja ir internetbanka.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklusot reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saīti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt. Saite jau saņemta no kolēģes, ar kuru runāts iepriekšējā dienā.*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

*Valmieras novada pašvaldības Sociālo lietu pārvaldes  
Ģimenes atbalsta nodaļas vadītāja Sanita Strazdiņa  
20.04.2020. Tālr.29100034, e-pasts [sanita.strazdina@valmiera.lv](mailto:sanita.strazdina@valmiera.lv)*

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Tādas lietas ik pa laikam parādās. 5-10 reizes gadā.  
Problemātiskākā kategorija ir tie, kuriem ir bezgalīgie parādi.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Šķiršanās procesi, kuros vecāki strīdas par saskarsmes tiesībām.  
Mediācijas pakalpojumu diemžēl ne visi vecāki ir gatavi izmantot.  
Ir bijušas situācijas, kad viens no vecākiem ir turīgāks, otrs mazāk turīgs un rodas sajūta, ka mazāk turīgais ir mazāk pasargāts vai nevienlīdzīgā situācijā. Tas ne vienmēr ir bērna interesēs.  
Būtu vērtīgi, ja šādā situācijā būtu pieejama gadījumā, kad cilvēki paši to nevar atļauties kaut kādu iemeslu dēļ.*

*Otra grupa – personas, kuras nonākušas kredītu jūgā un tiek ņemts jauns kredīts lai atmaksātu iepriekšējo. Pat uzturlīdzekļi no UGF tiek atskaitīti tiesu izpildītājam. Iespējams būtu nepieciešama pat fiziskās personas maksātspēja. Bija ziņas, ka tiks pieņemts īpašs regulējums cilvēkiem, kuru parādi nepārsniedz 5000. Ienākumi šiem cilvēkiem ir, bet tie tiek atņemti un reāli nevar nodrošināt pat savas vajadzības.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Ja tās ir ģimenes ar bērniem tad sociālā dienesta darbinieks regulāri zvanīs un kontrolēs, vai ir izdarīts, vai ir iesniegts, vai ir aizņemts.  
Tomēr lielā mērā cilvēki tomēr izdara to, ko no viņiem sagaida.  
Ar pilngadīgām personām auklējās mazāk.*

*Līdzdarbības plānos tiek likts iekšā šis pienākums.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?

- b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Iesaka, jā. Pat palīdz aizpildīt iesniegumu.*

*Cilvēki ir priecīgi un cerīgi, jo ir iespēja saņemt profesionālu palīdzību.*

*Daudzi iepriekš nav zinājuši, ka tāda iespēja ir.*

*Sociālā dienesta klientu lokā ir mazizglītoti cilvēki.*

*Attiecībā uz ģimenēm ar bērniem atgriezeniskā saite ir. Darbinieks seko līdzi, kas tālāk ar šo ģimeni notiek. Rezultāts ir labs.*

*Atteicies nav neviens.*

*Ir bijis gadījums, kad cilvēks nāk uz sociālo dienestu ar valsts apmaksātu juristu.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Ģimenes locekļi, draugi, paziņas.*

*Neoficiāli ienākumi un darba vietas.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
- Mentors/supervizors
  - Mediators
  - Jurists
  - Zvērināts advokāts
  - Zvērināts notārs
  - Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Sociālajam darbiniekam ir svarīgi dažādi resursi, kurus varētu klientam piedāvāt. Mediācija kā profesionāls pakalpojums ir ļoti nepieciešams. Gadījumi, kad vecāki nevar sadalīt bērnus, ir arvien vairāk. Tomēr cilvēki, kuri vispār nespēj sarunāties, arī pie mediatora neiet. Bieži vienkārši ir vajadzīgs laiks.*

*Ir ģimenes asistenti.*

*Jurists, advokāts, students – atkarībā no tā, kāda palīdzība ir nepieciešama. Atkarīgs arī no tā, kāda ir otrā puse, cik tā ir situēta.*

*Valsts pārvaldes iestāžu lēmumus parasti var saprast ar sociālā dienesta darbinieku atbalstu. VDEĀVK reizēm pieņem attālinātus lēmumus, neredzot personu un ir vajadzīga pārsūdzība.*

*Periodiskas konsultāciju stundas varētu būt izmantotas. Protams, būtu jādomā par iepriekšēju pieteikšanos un sabiedrības informēšanu.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Maznodrošinātas personas statuss Valmierā ir no 135 EUR. Valsts pakalpojumu pielīdzināšana šim statusam nav godīga.*

*Maznodrošinātas personas statuss ir pašvaldības izvēles jautājums arī atkarībā no bezdarba u.tml. Valm*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība būtu nepieciešama visiem, kas saņem minimālo algu. Protams, svarīgi ir mājsaimniecības kopējie ienākumi un izdevumi.*

*Varētu biežāk rīkot juristu dienas, sniedzot konsultācijas cilvēkiem, kuriem tas nepieciešams. 2 vai pat 3 reizes gadā.*

*Iespējams, daudz bērnu ģimenēm, kurās vecāki nesaņem vairāk kā.....*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*SOPA sistēma, kurā var savadīt visus datus.*

*Trūcīgā statusa noteikšanai ir veseli MK noteikumi ar to, kas tiek un kas netiek ņemts vērā.*

*Dažādi noteikumi ir arī attiecībā uz īpašumu vai transportu.*

*Katrā pašvaldībā tas ir atšķirīgi arī attiecībā uz lēmuma sagatavošanas procedūru.*

*Vienkāršāk būtu paaugstināt trūcīgās personas ienākumu līmeni.*

*Sociālajiem darbiniekiem šo funkciju uzlikt varētu būt protests, īpaši lielajās pilsētās tie ir ļoti noslogoti. Ja būtu tā iespēja, tad noteikti būtu vairāk par tiem 5-10 cilvēkiem.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.
11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

I



**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Tukuma novada pašvaldības aģentūras "Tukuma novada sociālais dienests"  
vadītāja Ina Balgalve 21.04.2020. Tālr.26480895, e-pasts [ina.balgalve@tukums.lv](mailto:ina.balgalve@tukums.lv)***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Sociālajā dienestā jau no 2005.gada ir savs jurists. Pirms tam bija kopā ar bāriņtiesu, bet no 2005.gada atsevišķi. Jo vajadzība viennozīmīgi ir liela.*

*Jurists darbojas gan ar dienesta lietām, gan arī sniedz atbalstu konkrētiem cilvēkiem.*

*Atsevišķās situācijās tiek izmantots arī JPA atbalsts. Tas ir neitrāls, mazāk lojalitātes konfliktu, un pieejams trūcīgām un maznodrošinātām personām. Taču personām, kuras nevar šo statusu nokārtot, pieslēdzas sociālā dienesta jurists. Tas notiek ar sociālā darbinieka norīkojumu.*

*Kopā ar sociālo darbinieku nedefinē, kas ir tā grūtība un nosūta pie jurista. Nošķiršnas gadījumi. Pagaidu aizsardzības. Cilvēkam, kurš ir trauksmē, ļoti bieži palīdzība ir vajadzīga šeit un tūlīt neatkarīgi ne no kādiem statusiem. Pieteikums jāiesniedz mēneša laikā!*

*Sociālais darbinieks šobrīd vairāk skatās uz vajadzību. Uz turīgumu īpaši neskatās. Uzdod jautājumu, bet īpaši nepārbauda. Ir arī tādi, kas saka, ka "jums visi juristi ir uzpirkti", cilvēki ar negatīvu attieksmi.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Vardarbībā cietuši, apjukuši cilvēki, kuriem vajadzīgs atbalsts un palīdzība.*

*Dažādu administratīvo aktu pārsūdzēšanai. Piemēram, bāriņtiesas lēmuma pārsūdzēšanai. Sociālā dienesta juristam tādu pieteikumu nevajadzētu gatavot, jo sanāk pašvaldības iestāde pret pašvaldības iestādi.*

*Domes prasībā par izlikšanu no dzīvokļa.*

*Te ir konflikts saistībā ar jurista lojalitāti pret iestādi.*

*Tagad daudzi pārsūdz VDEĀVK atzinumus. Šos iesniegumus gan palīdz sastādīt sociālais darbinieks (tur ir veidlapa).*

*Ja palīdzība nav pieejama, cilvēks samierinās. Taču cilvēki kļūst gudrāki un vairāk zina savas tiesības. Tāpēc labi, ja palīdzība ir pieejama.*

*Aizgādības tiesību pārtraukšana mammām ar garīga rakstura traucējumiem. Bet varbūt viņai vienkārši bija vajadzīgs attiecīgs atbalsts!?*

*Jurists sniedz konsultāciju, kā tas ir no vienas puses un kā no otras. Var arī būt, ka cilvēka un jurista viedoklis atšķiras. Nepalīdz tikai tad, ja tas ir galīgi absurds vai pretrunā ar normatīvajiem aktiem*

*Sociālais dienests ir cilvēka rokas, kājas un galva un palīdz noformulēt cilvēka viedokli un situāciju.*

*Kredīti. Apķīlāti konti. Nevar iet oficiāli strādāt. Sociālo palīdzību ieskaita apķīlātā kontā, netiek tai klāt. Šādu gadījumu ir daudz. Jāraksta bankai pieteikums, jāzvana.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Daudziem datorlietas ir kā mums ķīniešu ābece. Cilvēki satraucas un saka, ka viņiem tas nav vajadzīgs, jo tas viņiem rada reālu trauksmi.*

*Jānošķir arī tie gadījumi, kad cilvēks negrib no tiem, kad viņš nevar, baidās vai tamlīdzīgi.*

*Attieksme "ko tad es"...*

*Ikdienas darba lielāko daļu aizņem zvanīšana bankai un tiesu izpildītājam par to, ka ir atvilкта nauda no sociālā pabalsta.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Ja ir trūcīgs vai maznodrošināts, iesaka vērsties JPA.*

*Tas var būt arī gadījuma vadīšanas uzdevuma ietvaros. Tādā gadījumā tas ir pienākums.*

*Sociālajam darbiniekam vajadzētu būt atgriezeniskajai saitei.*

*Nav novērots, ka būtu neuzticīga attieksme. No dzīves pieredzes skatoties, varētu būt arī tādi gadījumi, bet tas ir saistīts ar personību.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Cilvēks meklēs palīdzību tur, kur viņš ir pieradis to meklēt.*

*Kurš nav pieradis meklēt palīdzību, tas arī nemeklēs, bet gaidīs, kad "ūdens jau smeļas mutē" – viņu izliek no dzīvokļa u.tml.*

*Sociālā dienesta redzes lokā bieži cilvēks nonāk tad, kad jau ir sekas.*

*Tomēr atkal atzīst, ka cilvēki kļūst izglītotāki, arī policisti jau informē par rīcību vardarbības situācijā un tamlīdzīgi. Arī apsaimniekotāja jurists bieži jau informē par iespējamajiem rīcības un palīdzības virzieniem.*

*Jāatzīst, ka sociālais dienests bieži ir šīs ķēdes pēdējais posms.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
- Mentors/supervizors**
  - Mediators**
  - Jurists**
  - Zvērināts advokāts**
  - Zvērināts notārs**
  - Pretimnākošs iestādes darbinieks**
  - Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Mentora/supervizora lomu reāli jau šobrīd uzņemas sociālais darbinieks. Bet būtu labi, ja kāds viņu atslogotu un paņemtu to cilvēku jau iepriekš, kamēr cilvēks vēl nav izkritis no laivas.*

*Bieži vajag trešo personu, kas izskaidro.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Bieži*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Noteikti ir nepieciešama plašāka pieejamība.*

*Pozitīvi, ka ir attīstība – ir maznodrošinātās personas statuss, kas sākotnēji nebija, ir iespējams sazināties tiešsaistē.*

*Trūkst bukletīnu, tie ātri izbeidzas. Vajadzīga sistēma, kā krājumus atjaunot. Atzīst, ka arī pašiem bieži aizmirstas painteresēties, pajautāt.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Ienākumu vērtēšana ir diezgan neforšs un pazemojošs process. Tiek vērtēti visi ienākumi, īpašumi un resursi, kas cilvēkam ir pieejami.*

*Tas noteikti ir papildus slogs sociālajam dienestam.*

*Tas ir preventīvais sociālais darbs.*

*Arī tiesnesis vērtē, lemjot par atbrīvošanu no valsts nodevas.*

*Likumā dotais laiks sociālajam dienestam izvērtēšanai ir viens mēnesis. Cilvēkam tiek nodrošināta sākotnējā konsultācija – aptuveni 40 minūtes. Tad pāriet diezgan ilgs laiks kamēr cilvēks sagādā visus nepieciešamos dokumentus. Var izrādīties arī, ka cilvēkam ir 4 vai 5 konti, par kuriem visiem jāsavāc informācija. Bieži nav internetbankas un ir jāiet fiziski pakaļ konta izdrukai. Pat ja ir kodu kalkulators, cilvēks neprot ar to apieties.*

*Tad seko mājas vizīte pie katra izvērtējamā, kas prasa aptuveni stundu, plus laiks ceļā.  
Noformēšana un izziņas sagatavošana vēl dažas stundas.  
Kopā varētu būt 8 stundas noteikti.*

*Arī JPA to varētu darīt. Domā, ka tas būtu loģiskāk.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.
11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

***Tukuma novada pašvaldības aģentūras "Tukuma novada sociālais dienests"  
juriste Ieva Liepiņa 22.04.2020. Tālr.29996619, e-pasts [ieva.liepina@tukums.lv](mailto:ieva.liepina@tukums.lv)***

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži sociālā dienesta klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Sākotnēji, kad sociālajā dienestā sāka strādāt jurists, 2012.gadā, bija ap 60 konsultācijām. Taču no brīža kad uzturlīdzekļi tiek piedzīti caur UGF, ir ļoti samazinājusies nepieciešamība pēc konsultācijām.*

*Līdzīgi arī laulības šķiršanas pie notāra – cilvēki uzreiz sazinās ar notāru bez prasības pieteikuma sastādīšanas un jurista starpniecības.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Laulības šķiršanas ja par kaut ko nevar vienoties.  
Aktuāla paternitātes gan apstrīdēšana, gan noteikšana*

*Dzīvojamās telpas lietošanas tiesību izbeigšana. Šo procesu vajadzētu pārdomāt, kā vienkāršot, bez tiesas starpniecības, ja reāli nedzīvo.*

*Pagaidu aizsardzība pret vardarbību. Forma ir, bet terminoloģijai vajadzētu būt vienkāršākai. Cilvēki nesaprot.*

*Kredītu jautājumi*

*Tiesu izpildītāju liegumi uz kontiem. Jo tiek atņemtas gan pensijas, gan invaliditātes pensijas un pabalsti. Cilvēks paliek bez iztikas līdzekļiem un arī vēlāk šī nauda netiek atgriezta.*

*Sociālais dienests nodarbojas ar šo lietu kārtošanu. Gadās, ka pēc kāda laika tas atkārtojas atkal. Naudu, kas noņemta, cilvēks tā arī neatgūst.*

*Bankai taču ir redzams, no kurienes nauda ir ienākusi. Nav saprotams, kā var būt tāda rīcība.*

*Administratīvo lēmumu apstrīdēšana. Arī sociālo dienestu atzinumu, ārstu un ergoterapeitu atzinumu apstrīdēšana. Administratīvajās lietās būtu vajadzīgs lielāks atbalsts. Sociālā dienesta jurists tur nevar palīdzēt, jo veidojas interešu konflikts.*

*Uzskata par savu uzdevumu aizstāvēt mazaizsargātās grupas. Ja redz, ka ir pamats, tad apstrīd vai pārsūdz.*

3. Vai sociālā dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Ceņas saglabāt cilvēka spēju pašam rīkoties.  
Taču palīdz saprast, izlasīt, izskaidro.  
Cilvēki nesaprot terminus un atsaucies uz likumu pantiem.  
Sociālais darbinieks tāpēc ir mācījies, lai spētu cilvēkam paskaidrot viņa spējām atbilstošā valodā.*

*Savu sniegto palīdzību neierobežo ar trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusu.  
Var būt, ka ir 3 metāllūžņos nodotas mašīnas, kuru dēļ statusu nevar dabūt.*

*Jurists pieslēdzas ar sociālā darbinieka norīkojumu.*

*Pilnīgi privātos jautājumos – piemēram, pārdot māju – juristu nenorīko.*

4. Vai sociālais dienests iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai sociālajam dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Parasti tiek paši galā.*

*Sociālie darbinieki dažreiz iesaka. Domā, ka raksta arī plānos.*

*Tomēr ja vajag ātri, tad nav laika to kārtot.*

*JPA lēmuma pieņemšana un nosūtīšana objektīvi prasa laiku. To vajadzētu samazināt.  
Paļauties vairāk uz jurista vai advokāta atbildību, lai cilvēks var iet uzreiz pie viņa un saņemt to, ko viņam vajag.*

5. Pēc sociālā dienesta novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Cilvēks beži pat neapzinās, ka viņam vajag juristu. To atpazīst sociālais darbinieks.*

*Ir dažādas vietas, cilvēki un situācijas.*

*Izdeklarēt pilngadīgo radnieku iet uz pašvaldību. Pašvaldībā tad attiecīgi sūta pie jurista.*

*Citreiz atnāk ar problēmu, ka nav naudas, un sociālais dienests atrod problēmas sakni, kas ir juridiska.*

*Bieži nāk novēloti, kad problēma jau ir samilzusi.*

*Par pašvaldības dzīvokļiem sociālais dienests lūdz, lai laikus informē, ja veidojas parāds.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators**
  - c. Jurists**
  - d. Zvērināts advokāts**
  - e. Zvērināts notārs**
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks**
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās**

*Mentora pienākumu pilda sociālais darbinieks.*

*Mediācija ir ieteikta pāris gadījumos.*

*Bāriņtiesā ir mediators, ko var izmantot un apmaksāt no pašvaldības līdzekļiem.*

*Pieredze rāda, ka sociālā dienesta jurists tiek ļoti plaši izmantots. Šobrīd ir aptuveni 43 lietas gadā. Uz tiesu gan sociālā dienesta jurists iet tikai kā sociālā dienesta pārstāvis. Uzraksta pieteikumu. Tiesā var "paturēt rociņu".*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Diezgan bieži.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Vairāk palīdzības administratīvajās lietās. Skaidrāki kritēriji un definējums lai būtu saprotams – ir vērts vērsties vai nav.*

*Iespēja pa tiešo iet pie pakalpojuma sniedzēja.*

*Iespēja saņemt palīdzību ar sociālā dienesta izziņu/norīkojumu, kurā konstatē vajadzību un to, ka nevar atļauties jurista pakalpojumu.*

*Maznodrošinātā statuss 75% no minimālās algas (300EUR), citos blakus novados knapi 200. Nav taisnīgi.*

9. Vai sociālais dienests būtu gatavs vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašam apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Tam viennozīmīgi jābūt sociālajam dienestam. Bez vajadzības cilvēks uz sociālo dienestu nenāk – visticamāk viņam ir lieta, viņš ir apsekots.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērstas vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

*Piekrīt*

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Resursu centra cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem ZELDA**  
**Direktore Ieva Leimane – Veldmeijere, tālr. 67442828, e-pasts [ieva@zelda.org.lv](mailto:ieva@zelda.org.lv)**  
**Juriste Sandra Pūce, tālr. 22062460, e-pasts [sandra@zelda.org.lv](mailto:sandra@zelda.org.lv)**  
**27.04.2020.**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži Jūsu klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Zelda jau no pirmsākumiem sniedz juridisko palīdzību gan cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem, gan viņu tuviniekiem. Lielākoties tie ir paši cilvēki, kas priecē, jo tas nozīmē, ka cilvēki paši kļūst izglītotāki un motivētāki.*

*Diemžēl, tuvinieku vēlmes mēdz atšķirties no pašu cilvēku vēlmēm.*

*Vidēji gadā tie ir aptuveni 150 cilvēki.*

*Agrāk bija divi pilnas slodzes juristi (2015.gadā bija ap 1400 konsultācijām, 2019.gadā 506 konsultācijas, jo šobrīd strādā tikai viens pilnas slodzes jurists). Paralēli no 2018.gada ir atbalsta personas pakalpojums, kurā arī ir juridiskā sadaļa.*

*Izņēmuma situācijās ZELDA nodrošina arī advokātu, ja ir redzams, ka caur to būtu iespējams kaut kādā veidā mainīt sistēmu vai normatīvos aktus, vai ir potenciāla Satversmes tiesas vai ECT lieta (stratēģiskās tiesvedības).*

*Ziedojumi ir bijuši, bet maz. Pamatā dzīvo no projektiem. Atvērtās sabiedrības fondi, dažādi projekti Latvijā. Juridiskajai palīdzībai 2 reizes projekts finansēts no NVO fonda. Otro gadu saņem finansējumu no Rīgas domes attiecībā uz Rīgas iedzīvotājiem caur izglītības, kultūras un sporta departamentu.*

*ZELDA strādā uz visu Latviju, bet Rīgas cilvēkiem ir finansējums.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Jautājumi var būt visdažādākie. Nav vienas tādas tipiskas kategorijas.*

*Lielākā daļa – parādsaistības. Parādu piedzinēji, zvērināti tiesu izpildītāji.*

*Dažādas preces uz nomaksu (piemēram, telekomunikāciju firmas), kur cilvēks paņem visu, ko viņam dod vai piedāvā.*

*Sadarbība ar valsts un pašvaldību iestādēm.*

*Aizgādņības jautājumi.*

*Iesniegums Uzturlīdzekļu garantiju fondam.*

*Visi jautājumi, kas saistīti ar rīcībspēju.*

*Ārstniecības likuma 68.panta kārtībā sniegtā palīdzība cilvēku ieskatā ir ļoti formāla. Advokāts ir bijis klāt procesa dēļ, bet nav pēc būtības iesaistījies un bijis ieinteresēts. Nav atbalsta arī*



*pārsūdzēšanai. Advokāts izvairās komunicēt. Šos cilvēkus sūta tomēr uz Tiesībsarga biroju. Šie cilvēki jau nevar atnākt, viņi zvana. Turklāt uzrodas pēc 2-3 gadiem, kad jau ir par vēlu kaut ko risināt.*

*Turklāt bieži ārsti uzņemšanas procesā pārlicina cilvēku pat piedraudot viņam, un pierunājot parakstīt piekrišanu. Citādi "vedīsim uz tiesu". Cilvēkiem arī šķiet, ka ja viņi piekritīs, tad viņi tiks ātrāk ārā no iestādes.*

*Cilvēki bieži baidās no iestādēm jo ir iepriekšēja slikta pieredze.*

*Cilvēki bieži ir cietīši no noziedzīga nodarījuma. Vardarbība, krāpniecības shēmas u.tml. Jurists palīdz komunikācijā. Policija arī ir priecīga, ka kāds nāk līdz, palīdz un iesaistās. Ap 80 policistu ir apmācīti par saskarsmi ar cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem. Var, protams, būt arī liecinieki vai noziedzīgus nodarījumus izdarījušās personas.*

*Sadarbībā ar JPA tiek plānotas arī apmācības advokātiem, kurām līdz šim diemžēl nav sanācis laika.*

*Atbalsta peronas arī tiesā un bāriņtiesā, ja bāriņtiesa un tiesa piekrīt tam, ka iesaistās un ir klāt ZELDAs speciālists.*

*Administratīvā procesa iespējas, pārsūdzot iestāžu lēmumus. Cilvēks bieži domā, ka ar atteikumu arī viss beidzas.*

*Viena lieta par transporta kompensācijām bērnam ar autismu, kurš nevarēja braukt sabiedriskajā transportā. Administratīvā tiesa vērsās Satversmes tiesā un šobrīd regulējums ir mainīts.*

*Ir vēl viena lieta, kurā Augstākā tiesa (Administratīvo lietu departaments) ir vērsies Satversmes tiesā saistībā ar pensijas pārrēķināšanu jo krīzes laikā nebija veiktas sociālās iemaksas.*

3. Vai ZELDAs dienesta klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Nē.*

*Atbalsta personas pakalpojums ir ļoti nepieciešams.*

*Bieži zvana arī no sociālās aprūpes institūcijām.*

4. Vai ZELDA iesaka saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai ZELDAi dienestam ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Tas ir misijas darbs, ko dara jau ilgāku laiku – kopš Cilvēktiesību centra laikiem un ZELDAS izveidošanas.*

*JPA ir ļoti daudz dažādu ierobežojumu. Cilvēks bieži pats pat nespēj saprast vai noformulēt savu problēmu.*

*Bieži arī virza uz JPA. Ir pozitīvi piemēri un laba sadarbība. Bet ir arī mazāk pozitīvi piemēri, kad izņem bērnu no ģimenes pēc tam, kad beigusies sadarbība ar ZELDU. Nepalīdzēja īsti ne VBTAI, ne LM, ne Tiesībsargs. JPA sākotnēji atteica, bet pēc tam uzņēmās šo lietu, izdarot izņēmumu attiecībā uz administratīvo procesu, kas skar bērnu. Sieviete bija uz to brīdi lielāki ienākumi, jo ZELDA bija palīdzējusi atrast darbu.*

*Lielākajai daļai cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem būs otrā invaliditātes grupa, tas nozīmē, ka viņš saņem 128 EUR bez papildus ienākumiem.*

*Projekta ietvaros ZELDA ir apmācīta strādāt tieši ar šiem cilvēkiem. Tas ir būtiski darbā ar cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem.*

*Projekta ietvaros ir bijusi arī sadarbība ar JPA algotiem advokātiem, taču ZELDAS jurists tur gāja līdzī.*

5. Pēc ZELDAS novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Ies pie tā, kuram ikdienā uzticas. Un tas turklāt nav atkarīgs no objektīviem apsvērumiem, jo slimības dēļ vistuvākajiem var arī neuzticēties. Slimnīcās vai pansionātos iesaka viens otram vērsties ZELDā. Vēršas gan pie paziņām, gan sociālajā dienestā. Arī citas biedrības un sociālie dienesti novirza uz ZELDU. Arī bāriņtiesas, psihiatri. Jārēķinās, ka būs cilvēki, kas neuzticēsies sociālajiem dienestiem.*

*Arī ārkārtas situācijas laikā klātienē konsultācijas ir aptrētas, bet zvani turpinās. Sākumā zvanu ierobežojumu dēļ bija būtiski vairāk, šobrīd atkal samazinās.*

*Ir ietekme arī no mēness fāzēm.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā ZELDAS klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Cilvēkiem ir svarīga sarunas iespēja. Cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem ir svarīga arī klātienē. Arī pa telefonu ne vienmēr var tik ātri saprast tēmu, par kuru ir runa.*

*Bieži ir vajadzīga pagara saruna lai vispār saprastu, kas cilvēkam ir vajadzīgs.*

*Atbalsta personas pakalpojuma turpināšana. Atbalsts cilvēkam sev nepieciešamajās jomās.*

*Izvērtējuma ziņojums vēl ir procesā. Pakalpojumā bija 332 cilvēki un 22 atbalsta personas.*

*Rezultāti ir tiešām labi, dažādas dzīves situācijas ir atrisinātas, ir uzlaboti dzīves apstākļi.*

*Pakalpojums šobrīd tiek turpināts 10 pašvaldībās caur individuālā budžeta projektu. Šobrīd pakalpojumu turpina saņemt 75 cilvēki. Daugavpils novads, Balvu novads, Tukums un Ogres novads, Gulbenes un Cēsu novads, Talsu novads un Liepājas pilsēta. Jelgaba un Bauskas novads. Ir laba sadarbība ar sociālajiem dienestiem.*

*Valsts deleģēta funkcija ZELDAi vai kādam citam, kuram ir prasme vai spēja to darīt.*

*Atbalsta personas ir ar dažādām profesijām un pieredzēm. Bija sociālie darbinieki, pedagogi, ekonomisti, NVA speciālisti, juristi. Tika sastādīti arī divi pieteikumi tiesai. Atbalsta persona nejauši atklāja, ka nav pārskatīta pilnīgā rīcībaspējas atņemšana. Ja atbalsta persona redz, ka vajadzīga juridiska palīdzība, pieslēdz to. Tas ir komandas darbs.*

*Atbalsta persona ir tā, kura identificē vajadzību un tad kopā ar atbalsta personu var doties pie jurista. Projekta ietvaros tas arī notika un sadarbība kopā ar atbalsta personu bija veiksmīgāka kā bez atbalsta personas.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Tādu situāciju ir diezgan daudz. Var gadīties, ka ienākumu sliekšni pārsniedz par dažiem EUR. Projektā 13 cilvēkiem palīdzēja nokārtot apgādnieka zaudējuma pensiju, jo cilvēki nemaz nezināja, ka viņiem tāda iespēja ir. Piemēram, deinstitucionalizēti cilvēki, kuriem neviens nebija pateicis par tādu iespēju.*

*Cilvēkiem ar GRT ļoti gribas strādāt un būt noderīgiem sabiedrībai.*

*Pārdevis vienu īpašumu, iegādājies citu, summas ir apgrozījušās un reāli pastāv apkrāpšanas risks.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Ienākumu līmeņa paaugstināšana.*

*Palīdzība arī administratīvajās lietās.*

*Ir viens gadījums, kurā uzskata, ka advokāta kvalitāte bija slikta un komunikācija briesmīga. Sūdzības rezultātā piešķīra citu advokātu.*

9. Vai ZELDA būtu gatava vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*JĀ – caur deleģējumu, iespējams, līgumu slēgšanu ar JPA.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērstas vai paplašināts, uzklausat reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Latvijas Universitātes Juridiskās fakultātes  
Juridiskās prakses un palīdzības centra vadītāja  
Zīle Gereiša. Tālr.67034591, epasts zile.gereisa@lu.lv**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži Jūsu klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Tiekas vismaz 1 reizi semestrī ar katru studentu.*

*Studentu un klientu intervijas tiek filmētas un pēc tam analizētas.*

*Akcenti ir uz studentiem, studijām un mācībām.*

*Klients ir instruments. Svarīgi, lai klients būtu.*

*Centrs var paņemt tikai tik daudz lietu, cik studenti var atrisināt.*

*Sadarbojas ar advokātiem, kuri pārbauda lietas.*

*Vidējais lietas risināšanas laiks studentam ir gandrīz mēnesis. To vēlētos samazināt.*

*Šajā mācību gadā ir bijušas aptuveni 50 lietas. Pirmajā semestrī 19 studenti, otrajā 18.*

*Sadarbojas ar "manabalss", tiek juridiski analizētas iniciatīvas.*

*Maznodrošinātā izziņu vairs neprasa sen, konsultē pēc iespējām.*

*Gatavo visus nepieciešamos dokumentus. Ja nepieciešams, arī pārstāv tiesā.*

*Informācija par JPPC ir dažādiem krīzes centriem, pašvaldību sociālajiem dienestiem un bāriņtiesām, arī Juridiskās palīdzības administrācijai, Tiesībsarga birojam un citām institūcijām.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Ģimenes lietas – uzturlīdzekļi, laulības šķiršana, paternitāte.*

*Apsaimniekošanas jautājumi.*

*Kādreiz kāda darba lieta vai mantošanas lieta.*

*Komunālie maksājumi, izlikšana no dzīvokļa.*

*Reti parādu piedziņa. Ja redz, ka neko īsti nevar darīt, tad arī atsaka.*

*Ir noteiktas lietu kategorijas – darba, dzīvokļa, ģimenes.*

3. Vai Jūsu klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Sadarbība ar klientiem ir adekvāta. Tomēr pietiekami bieži gadās, ka neatsūta dokumentus, samelo studentam, neizstāsta kādus faktus. Pa to laiku studentam jau ir iedota cita lieta. Sevišķi ar klientiem neauklējas.*

*Var būt situācija, ka noraida klientu arī personīgo īpašību dēļ, jo nevar tādu klientu piedāvāt studentam. Acīmredzami neadekvātus klientus neņem.*

*Šobrīd labi redzams, ka daudziem klientiem nav iemaņu nosūtīt dokumentus pa epastu, nofotografēt vai tml.*

4. Vai Jūs iesakāt saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai Jums ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Uz JPA nesūta, jo cilvēki neatbilst statusam. Var nosūtīt pie kāda lētāka jurista.*

*Ar JPA sadarbība ir laba, notiek informācijas apmaiņa. Vienīgi viņa nav nodrošināta rakstveidā. Sūta viens otram lietas.*

*Centra uzdevums nav palīdzēt valstij. Uzskata, ka studentiem nav jāpalīdz valstij. Tāda pieeja ir visās pasaules klīnikās.*

*JPA sūta arī klientus, ja redz, ka klientam būtu nepieciešama labāka palīdzība nekā var nodrošināt JPA juristi. Gadās, ka JPPC praības pieteikumu pārbauda trīs labākie advokāti. Ar JPA juristi sadarbojas vai nu cēlu mērķu vadīti vai tādi, kuri citur nevar atrast darbu un ienākumus.*

5. Pēc Jūsu novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?
6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā Jūsu klientiem vai Jūsu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators
  - c. Jurists
  - d. Zvērināts advokāts
  - e. Zvērināts notārs
  - f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Klients nav centrā – students un viņa mācību process ir centrā.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Bieži*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

9. Vai Jūs saredzat iespēju Jūsu organizācijai vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Nē. JPPC ir svarīgi, lai būtu klients. Bažģjas, ka JPPC klienti ir aizbraukuši uz Angliju vai Īriju.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklusot reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4\\_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAz1s56m8nVWDoo9Jw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAz1s56m8nVWDoo9Jw/viewform)

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Biznesa augstskolas Turība Juridiskās fakultātes studentu konsultācijas  
Valija Ulmane, 25.05.2020. Tālr.29420980, epasts: valija.ulmane@turiba.lv**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži Jūsu klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Klientu pieplūdums ir atkarīgs arī no mēness fāzēm.*

*Agrāk bija ļoti daudz studentu, bija atvēlēta arī tiesas zāle un apspriežu istaba, kurās varēja apkalpot pat četrus apmeklētējus vienlaicīgi. Pieteicās pat 11 studentu. Tika atlasīti 5 studenti, kuriem nebija neviena parāda. Ja kāds atkrīt, ņem nākamo no saraksta. Studenti nāk katru nedēļu un tas viņiem tiek ieskaitīts kā prakse.*

*Konsultācijas notiek reizi nedēļā. Pēc iepriekšēja pieraksta. Parasti konsultācijas tiek sniegtas ļoti operatīvi. Aptuveni divu nedēļu laikā. Pēc pieteikšanās nākamajā nedēļā notiek tikšanās un aiznākamajā – būs sagatavota atbilde/dokuments u.tml.*

*Konsultācijas tiek sniegtas tikai studiju gada laikā – no septembra līdz maijam.*

*Studenti nepārstāv klientus tiesā.*

*Šāda prakse ir ļoti vērtīga, studenti iemācās runāt ar klientu, vadīt sarunu, sadzirdēt to, kas vajadzīgs, nevis to, ko cilvēks tikai grib pastāstīt.*

*Nekāda statistika par apkalpotajiem klientiem netiek vākta vai skaitīta.*

*Ja cilvēkam nav līdzīgu visu nepieciešamo dokumentu, tad princips konsultācija – atbilde nedēļas laikā nedarbojas.*

*Konsultācijas laiks ir pusstunda. Bet ja nepieciešams tad tā ir ilgāka.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Daļa klientu nāk un saka, ka netic advokātiem – advokāti strādā uz vienu roku ar klientiem, nopludinās informāciju u.tml.*

*Uzticas jauniem cilvēkiem, studentiem.*

*Arī operatīvitate.*

*Krievvalodīgie cilvēki. Nepieciešams sastādīt dokumentu latviešu valodā. Raksta tikai latviešu valodā. Cenšas arī runāt latviešu valodā, bet katru gadu ir kāds klients, kurš jāapkalpo angļu vai krievu valodā.*

*Lietas nešķiro. Katru gadu ir pat kāda Satversmes tiesas lieta.*

*Šogad ir atteikta viena lieta, kurā bija ļoti gara sarakste.*

*Visvairāk ir civillietas.*

*Ģimenes tiesību jautājumi*



*Bērnu uzturlīdzekļu jautājumi.*

*Mantojums.*

*Arī krimināllietas.*

*Darba strīdi. Darba algas piedziņa.*

*Sociālais dienests paskaidro, bet neko neraksta – sūta uz Turību. ☺*

*Centru atrod caur draugiem, radiem, paziņām.*

*Klienti brauc arī no rajoniem. Pat no Alūksnes.*

3. Vai Jūsu klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Cilvēki ir ļoti dažādi.*

*Gadās, ka nobrauc otru cilvēku un pat nenožēlo.*

*Ir bijušas kādas 2 reizes, kad cilvēks ir neapmierināts ar atbildi.*

*Neraksta, ja cilvēks prasa kaut ko nepamatotu vai nelikumīgu.*

*Cilvēki nāk ļoti uztraukušies, priecājas par šādu iespēju.*

*Patīkami, ja atnes atpakaļ spriedumu – ir atgriezeniskā saite.*

*Notāru dienu ietvaros ir gadījies, ka sūta pie notāra.*

*Advokātu dienās jāpaplašina apkalpojamā teritorija. Tās pamatā ir pieejamas Rīgā.*

4. Vai Jūs iesakāt saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai Jums ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Juridiskās palīdzības administrācija sūta klientus uz Turību...*

*Nav konkrētu ziņu, bet pieļauj, ka tie ir cilvēki, kuriem nepienākas trūcīgas vai maznodrošinātas personas statuss.*

*Ir gadījumi, kad iesaka vērsties JPA*

*Uzskata, ka valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības loks ir jāpaplašina vismaz līdz minimālās algas līmenim. Kredīti, procenti – netiek ar tiem galā.*

5. Pēc Jūsu novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?
6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā Jūsu klientiem vai Jūsu redzes lokā esošām personām?
  - a. Mentors/supervizors
  - b. Mediators

- c. Jurists
- d. Zvērināts advokāts
- e. Zvērināts notārs
- f. Pretimnākošs iestādes darbinieks
- g. Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*Bieži.*

*Cilvēki nāk pēc tam, kad jau ir problēma, nevis pirms līgumu slēgšanas.*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Noteikti jāpalielina pakalpojuma saņēmēju skaits.*

9. Vai Jūs saredzat iespēju Jūsu organizācijai vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašām apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Varētu vairāk iesaistīties, bet ir dažādi praktiski nosacījumi. Nepieciešamas lielākas telpas konsultācijām. Lifts personām ar kustību traucējumiem.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklaustot reālus piemērus.

11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4\\_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAzIs56m8nVWDoo9Jw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvk15v2G4_8SL1QoGs3mlhjpUCdMx5oAzIs56m8nVWDoo9Jw/viewform)

**Strukturētās intervijas jautājumi  
pašvaldību sociālo dienestu vadītājiem (darbiniekiem),  
citiem profesionāļiem pēc iespējām.**

**Centra "Marta" Liepājas filiāles vadītājs Juris Dilba  
25.05.2020. Tālr.27038147, epasts: [juris@marta.lv](mailto:juris@marta.lv)**

1. Balstoties uz Jūsu pieredzi, cik bieži Jūsu klienti saskaras ar nepieciešamību risināt juridiskus jautājumus?

*Visi Martas klienti saskaras ar šādu vajadzību.*

2. Kāda rakstura jautājumi tie visbiežāk ir?

*Pirmkārt tā ir pagaidu aizsardzība pret vardarbību  
Laulības šķiršana  
Bērnu aizgādība  
Uzturlīdzekļi  
Saskarsmes tiesības ar bērniem*

*Martai ir noslēgti uzņēmumu līgumi ar vairākiem juristiem*

3. Vai Jūsu klienti pārsvarā spēj adekvāti risināt šos jautājumus?
  - a. ja jā – kā viņi tos risina?
  - b. Ja nē – kāda palīdzība viņiem būtu nepieciešama?

*Klienti ir dažādi.*

*Fonā ir arī daudz sociālo problēmu, daudz psiholoģisko jautājumu.  
Sadarbība juridiskos jautājumos varētu būt arī mazāk raīta.*

*Sniedz kompleksu palīdzību: jurists, psihologs pieaugušajam un bērnam, sociālais darbinieks.*

*Problēmas, par kurām runā klienti, ir jurista vai advokāta neieinteresētība. Gadās, ka ir redzams, ka dokuments nav sastādīts profesionāli.*

4. Vai Jūs iesakāt saviem klientiem vērsties pēc palīdzības Juridiskās palīdzības administrācijā?
  - a. Vai Jums ir atgriezeniskā saite par to, vai klienti šīs iespējas izmanto?
  - b. Ja klienti atsakās/nevēlas vērsties Juridiskās palīdzības administrācijā savu jautājumu risināšanai, kāds ir pamatojums?

*Iesaka.*

*Biedrība arī ir reģistrējusies kā juridiskās palīdzības sniedzējs JPA.*

*Ja klients atbilst statusam vai ir neatliekams gadījums, juridiskā palīdzība tiek nodrošināta caur JPA.*

*Palīdz sagatavot pieteikumu JPA un klients jau laikus zina, ar kuru no Martas juristiem viņš strādās un zina, kas viņu sagaida.*

*Sadarbību kavē galvenokārt daudzie fona apstākļi – pauzes lietu kārtošana. Dokumenti tiek sagatavoti, bet kliente kavējas ar parakstīšanu un iesniegšanu, taču tas ir saistīts vairāk ar problēmas un klienta raksturu, nevis ar juridiskās palīdzības sniegšanu.*

5. Pēc Jūsu novērojumiem – kam klienti visvairāk uzticas, risinot dažādus jautājumus (sociālajam dienestam, citām valsts iestādēm, draugiem, sev, cits variants)?

*Gadījumi ir daudz un dažādi.*

*Marta sniedz arī palīdzību vardarbībā cietušām personām, kuru administrē sociālais dienests.*

*Ir gadījumi, kad cilvēki nevēlas, lai informācija nonāktu sociālajā dienestā.*

*Martas juristiem cilvēki uzticas. Arī paši seko, lai palīdzību sniegtu neitrāls jurists.*

6. Kāda veida juridiskā palīdzība būtu vispiemērotākā sociālo dienestu klientiem vai sociālo dienestu redzes lokā esošām personām?
- Mentors/supervizors
  - Mediators
  - Jurists
  - Zvērināts advokāts
  - Zvērināts notārs
  - Pretimnākošs iestādes darbinieks
  - Periodiskas konsultāciju stundas, piemēram, pašvaldības telpās

*Vissvarīgākais ir pieteikums par pagaidu aizsardzību pret vardarbību un pamatprasības iesniegšana noteiktajā termiņā.*

*Svarīgi, lai juridiskā palīdzība būtu pieejama visas tiesvedības gaitā.*

*Valsts programmas un JPA sniegtā atbalsta ietvaros ne vienmēr tiek nosegts viss process, mēdz iestāties pārtraukumi vai pārrāvumi.*

7. Cik bieži savā darbā Jūs sastopaties ar cilvēkiem, kuri nekvalificējas sociālās palīdzības saņemšanai, tomēr ir redzams, ka viņiem būtu nepieciešama juridiskā palīdzība? Kādu sociālo grupu cilvēki tie ir? Kādu kategoriju lietās viņiem nepieciešama palīdzība?

*JPA ir izveidojusies prakse, kad vardarbības ģimenē gadījumi tiek uzskatīti par "īpašajiem gadījumiem". Tādēļ tad, kad ir rakstīts pieteikums JPA, tas vienmēr ir arī apstiprināts un palīdzība ir piešķirta.*

*Visaktuālākais ir jautājums par apjomu. Parasti tiek piešķirtas 2 konsultācijas un viena procesuālā dokumenta sagatavošana, taču ar to bieži ir par maz.*

*Vecuma diapazons no 18 līdz vairāk kā 70 gadiem vecākajai klientei. Visbiežāk vecumā no 25 līdz 35 gadiem.*

*Pagaidu aizsardzība pret vardarbību, laulības šķiršana un ar to saistītie prasījumi*

8. Kādas izmaiņas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšanā Jūs uzskatāt par nepieciešamām?

*Šajās lietās būtu jābūt iespējai juridisko palīdzību saņemt uzreiz. Šie jautājumi ir steidzami risināmi un pat trijām dienām var būt cilvēka dzīvības cena. Iespējams, var valsts nodrošinātajā juridiskajā palīdzībā ieskaitīt arī pirms lēmuma pieņemšanas saņemtās konsultācijas.*

9. Vai Jūs būtu gatavi vairāk iesaistīties šo jautājumu risināšanā, piemēram, izvērtējot personu mantisko stāvokli un iespējas pašam apmaksāt juridisko palīdzību? Izvērtējot personas reālās spējas sadarboties ar juridiskās personas sniedzēju? Cits variants?

*Pašreizējā sadarbība ar JPA ir diezgan laba. Pēc Martas ierosinājuma juridiskās palīdzības sniedzēju lokā tika ierakstītas arī biedrības un nodibinājumi. Sadarbojas un ir gatavi sadarbību turpināt.*

10. Atkarībā no sarunas gaitas, jebkurš jautājums var tikt izvērsts vai paplašināts, uzklausot reālus piemērus.
11. Aicinājums izplatīt sagatavoto aptaujas anketu (saiti) vai ar klientu piekrišanu nodot viņu kontaktinformāciju aptaujas veikšanai telefoniski.