



**VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS
KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA**

**AUDITO ATASKAITA
AR EFEKTYVIAI ORGANIZUOJAMAS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS
VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖJE**

2018 m. gruodžio 6 d. Nr. R-05-11

Su audito ataskaita ir išvada galima susipažinti
Vilniaus miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos
interneto puslapyje adresu www.vilniuskontrole.lt

TURINYS

PAGRINDINIAI FAKTAI	3
SANTRAUKA	4
IŽANGA	9
AUDITO REZULTATAI	12
1. Ne visais atvejais suplanuoti rodikliai leidžia įvertinti socialinių paslaugų patenkinimo lygį	12
2. Ilgalaiškės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia neužtikrina jų pakankamo prieinamumo	13
2.1 Nekaupiami informacija apie savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis ir nevertinama, ar jiems reikalinga pagalba	14
2.2 Ne visais atvejais sudarytos sąlygos socialines paslaugas teikti kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos	15
2.3 Nepatenkinamas ilgalaikės socialinės globos paslaugų ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų poreikis	15
3. Trūko efektyvių priemonių, užtikrinančių vaiko gerovę	17
3.1 Nepakanka prevencinių priemonių šeimoms auginančioms vaikus	17
3.2 Nenuosekliai teikiamos paslaugos vaikams, turintiems elgesio, emocijų sutrikimų	18
3.3 Neskatinama kurti šeimynas (juridinius asmenis)	19
4. Sukurta vidaus kontrolė ne visada užtikrina teikiamų socialinių paslaugų kokybę	21
4.1 Nenustatoma rizika, galinti sutrukdyti pasiekti planuojamus rezultatus	21
4.2 Tobulintina teikiamų socialinių paslaugų kokybės priežiūra	22
REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS	23
PRIEDAI	26
1 priedas. Santrumpos ir sąvokos	26
2 priedas. Audito apimtis ir metodai	28
3 priedas. Darbuotojų, dalyvaujančių paslaugų teikime, patvirtintas pareigybių skaičius ir užimtų pareigybių vidutinio darbo užmokesčio pokyčiai 2016-2017 metais	33

**PAGRINDINIAI FAKTAI
2017 METAI**

22,3 mln. Eur.	skirta socialinėms paslaugoms finansuoti	60 asmenų	eilėje 2017-12-31 laukė ilgalaikių paslaugų socialinės globos įstaigose
		38 asmenys	eilėje 2017-12-31 laukė dienos socialinės globos paslaugų asmens namuose
81	organizacija teikia socialinės globos, apgyvendinimo, laikino apnakvyndinimo paslaugas	96	padidėjo socialinės rizikos šeimų ir socialinių įgūdžių stokojančių šeimų skaičius
		12,4 proc.	padidėjo socialinių paslaugų finansavimas
60	organizacijų, teikia socialinės priežiūros ir bendrąsias paslaugas	12 proc.	padidėjo pareigybių, susijusių su socialinių paslaugų teikimu, skaičius
		13 proc.	padidėjo darbuotojų, dalyvaujančių teikiant socialines paslaugas, vidutinis darbo užmokestis

SANTRAUKA

Audito svarba

Norint įgyvendinti žmonių teisę gyventi bendruomenėje, būtina užtikrinti žmonėms prieinamas ir jiems galimybę dalyvauti kasdieniame gyvenime suteikiančias bendruomenines paslaugas¹. Didėjant žmonių socialiniams poreikiams, reikalinga ieškoti veiksmingų socialinių paslaugų teikimo būdų, užtikrinančių žmonėms saugumą, garantuojančių jų socialines teises bei būtinos socialinės pagalbos gavimą. Vykdoma Lietuvos Respublikos socialinė politika lemia, kad savivaldybių vaidmuo teikiant socialines paslaugas yra vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų teikime. Socialinių paslaugų planavimas ir teikimas, socialinių paslaugų įstaigų steigimas ir išlaikymas yra savarankiška savivaldybių funkcija, o socialinės globos teikimo asmenims su sunkia negalia užtikrinimas yra valstybinė (valstybės perduota savivaldybėms) funkcija². Pagrindinis savivaldybės vaidmuo teikiant socialines paslaugas – socialinių paslaugų organizavimas: klientų poreikių nustatymas, svarbiausių prioritetų įvertinimas, efektyvus paslaugų teikimas, esamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės vykdymas. Socialinės paslaugos turėtų būti organizuojamos ir teikiamos nenutrūkstamai, atsižvelgiant į asmens (šeimos) poreikius, užtikrinant lygias galimybes, orientuotos į naudą jam ir jo artimiausiai aplinkai, sukuriant pakankamą paslaugų tinklą, paslaugas organizuojant kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos arba jo namuose.

Socialinės paslaugos savivaldybėje finansuojamos iš savivaldybės, valstybės biudžetų lėšų, Europos Sąjungos struktūrinių fondų, užsienio fondų, paramos (aukų), socialinių paslaugų įstaigų lėšų, asmens (šeimos) mokėjimo už socialines paslaugas ir kt. Savivaldybei socialinėms paslaugoms skiriamas finansavimas 2016-2018 m. didėjo: 2016 m. skirta 19,9 mln. Eur, 2017 m. – 22,3 mln. Eur, 2018 m. – 28,2 mln. Eur.

Siekdama įvertinti, ar savivaldybėje socialinės paslaugos organizuojamos taip, kad būtų užtikrintas jų prieinamumas, kompleksiskumas ir kokybė, Vilniaus miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnyba veiklos auditą įtraukė į 2018 m. veiklos planą.

Audito tikslas ir apimtis

Audito tikslas – įvertinti, ar Vilniaus miesto savivaldybėje efektyviai organizuojamas socialinių paslaugų teikimas.

¹ Europos ekspertų grupė perėjimo nuo institucinės prie bendruomenėje teikiamos globos klausimais, Bendrosios Europos perėjimo nuo institucinės prie bendruomenėje teikiamos globos gairės, Briuselis, 2012 m. lapkritis.

² Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 1994-07-07 Nr. I-533 6 str. 12 p. ir 7 str. 32 p.

Pagrindiniai audito klausimai:

- ar suplanuoti uždaviniai ir jų įgyvendinimo rodikliai orientuoti į socialinių paslaugų plėtrą;
- ar savivaldybėje organizuojamos ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia užtikrina jų prieinamumą;
- ar veiksmingos priemonės vaiko gerovei užtikrinti;
- ar sukurta vidaus kontrolės sistema užtikrina savivaldybės teritorijoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Audituojami subjektai:

Vilniaus miesto savivaldybės administracija, kuri organizuoja socialinių paslaugų teikimą, planuoja ir skiria lėšas biudžetinėms įstaigoms ir kitiems subjektams, teikiantiems socialines paslaugas.

Duomenis ir informaciją rinkome iš savivaldybei pavaldžių biudžetinių įstaigų: Vilniaus miesto socialinės paramos centro, Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namų, vaikų socialinės globos namų „Gilė“, Antakalnio vaikų socialinės globos namų, Vilniaus miesto vaikų ir jaunimo pensiono, Valakampių socialinių paslaugų namų, Fabijoniškių socialinių paslaugų namų, Vilniaus miesto nakvynės namų, Vilniaus miesto krizių centro, dienos centro „Šviesa“, VŠĮ dienos centro „Mes esame“, tiekiančių savivaldybės gyventojams socialines paslaugas.

Audituojamas laikotarpis – 2017 metai, o 2016 m. ir 2018 metų pirmo pusmečio duomenis nagrinėjome tiek, kiek jie susiję su vykusiais pokyčiais.

Atlikdami auditą atskirai nevertinome bendrųjų socialinių paslaugų (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniausiaisiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimo, sociokultūrinių paslaugų, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų), nes daugeliu atvejų jos teikiamos kompleksiskai kartu su specialiosiomis paslaugomis.

Auditas atliktas pagal Valstybinio audito reikalavimus, tarptautinius audito standartus ir tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus. Audito apimtis ir taikyti metodai išsamiau aprašyti 2 priede „Audito apimtis ir metodai“ (28 psl.).

Pagrindiniai audito rezultatai

Savivaldybė, vykdydama socialinių paslaugų teikimą jos teritorijos gyventojams, numato ir vykdo priemones socialinių paslaugų prieinamumui ir kokybei gerinti, bet dar nesudarytos prielaidos, kad būtų užtikrintas pakankamas jų prieinamumas ir veiksmingumas. Tai lemia šie trūkumai:

1. Ne visais atvejais suplanuoti rodikliai leidžia įvertinti socialinių paslaugų patenkinimo lygį.

Ne visais atvejais įvykdžius savivaldybės strateginiuose dokumentuose nustatytus uždavinius bus pasiektas pagrindinis tikslas – užtikrintas reikiamas socialinių paslaugų prieinamumas Vilniaus miesto gyventojams, nes optimizavus tik vaikų globos namų infrastruktūrą, nebus užtikrintas kitų miesto gyventojų grupių socialinių paslaugų prieinamumas. Nustatytas uždavinio įgyvendinimo kriterijus – paslaugas gaunančių asmenų skaičius neparodo paslaugų patenkinimo lygio, todėl pagal tokį planuojamą rodiklį nėra galimybės įvertinti, ar dėl įvykusių pokyčių pagerėjo situacija: asmenims trumpėja paslaugų laukimo laikotarpis, paslaugas gauna visi asmenys, kuriems reikalinga pagalba. Savivaldybės duomenimis kasmet ilgalaikės socialinės globos paslaugų negauna vis didesnis asmenų skaičius: 2016 m. gruodžio 31 d. paslaugų negavo 18 asmenų, 2017 m. gruodžio 31 d. – 60 asmenų, o 2018 m. rugsėjo 24 d. – 192 asmenys. Neplanuojamas vyresnio amžiaus asmenų paslaugų skaičiaus augimas, todėl nėra aišku, ar kasmet bus užtikrintas slaugos ir globos paslaugų prieinamumas Vilniaus mieste. Savivaldybėje neatliekama planuojamų rezultatų palyginamoji analizė, nesudaroma socialinių paslaugų plano priemonių įgyvendinimo ataskaita, todėl nėra galimybės įvertinti, metinio socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tikslų pasiekimo lygį (1 skyrius, 12 psl.).

2. Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia neužtikrina jų pakankamo prieinamumo

Nustatomi ne visi senyvo amžiaus asmenys, kuriems galimai reikalingos socialinės paslaugos, nes nekaupiami informacija apie savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis ir nevertinama, ar jiems reikalinga pagalba (2.1 poskyris, 14 psl.).

Neužtikrinamas paslaugų prieinamumas asmenims ar šeimoms kuo arčiau jų gyvenamosios vietos. Nuo miesto centro nutolusių seniūnijų (Panerių, Grigiškių, Verkių, Naujosios Vilnios, Pilaitės) gyventojams – asmenims su ryškiais judėjimo funkcijų sutrikimais, paslaugų prieinamumas dėl didesnių atstumų, susisiekimo visuomeniniu transportu galimybių ir kt. yra ribotas; ne visose seniūnijose įkurtos Vilniaus miesto Socialinės paramos centro socialinių darbuotojų darbo vietos siekiant, kad paslaugos būtų teikiamos kuo arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos (2.2 poskyris, 15 psl.).

Senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia ilgalaikių socialinių paslaugų globos namuose tenka laukti nuo 3 iki 7 mėnesių, o dienos socialinės globos paslaugų asmens namuose daugiau negu metus, nes trūksta vietų socialinės globos namuose, nepakanka darbuotojų teikti paslaugas asmens namuose (2.3 poskyris, 15 psl.).

3. Trūko efektyvių priemonių, užtikrinančių vaiko gerovę

Savivaldybėje 2017 metais nebuvo teikiamos socialinių darbuotojų lankymosi, kontrolės ir stebėsenos paslaugos šeimoms, neįrašytoms į socialinės rizikos šeimų auginančių vaikus, apskaitą, ar socialinių įgūdžių stokojančių šeimų, auginančių vaikus, sąrašą. Trūko prevencinių priemonių, kad vaikai augtų savo šeimoje. Savivaldybėje 2017 m. šeimų, įrašytų į socialinės rizikos šeimų apskaitą ar socialinių įgūdžių stokojančių šeimų sąrašą skaičius padidėjo 96. Dirbant su dideliu šeimų skaičiumi, 2017 metais nepakankamai buvo vykdomas prevencinis darbas. Keičiantis socialiniams darbuotojams, trūko kokybiško socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis. Dėl šeimai nesuteiktų paslaugų ir per vėlai pastebėtų problemų nebuvo užkertamas kelias vaiko teisių pažeidimams. Pažymėtina, kad nuo 2018 m. liepos 1 d. įsigaliojo nauja darbo su šeimomis tvarka (Atvejo vadybos tvarkos aprašas) (3.1 poskyris, 17 psl.).

Nutraukus su VšĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“ pasirašytą Socialinės globos paslaugų teikimo elgesio, emocijų sutrikimų turintiems likusiems be tėvų vaikams sutartį, nebuvo teikiamos planuotos paslaugos 6-12 metų turintiems šešiams vaikų globos namuose gyvenantiems elgesio, emocijų sutrikimų turintiems vaikams. Tame pačiame pastate (Svajonių g. 56) nuo 2019 metų planuojama steigti Psychosocialinės reabilitacijos centrą, kuriame paslaugos bus teikiamos 8 – 13 metų turintiems 8 vaikams, atrinktiems iš savivaldybės vaikų socialinės globos įstaigų, turintiems elgesio, emocijų sutrikimų, tačiau kompleksinių elgesio korekcijos paslaugų poreikis yra žymiai didesnis (3.2 poskyris, 18 psl.).

Savivaldybės bendruomeniniuose vaikų socialinės globos namuose vieno vaiko išlaikymo išlaidos dvigubai didesnės, negu globėjų šeimose ir įregistruotose šeimynose vieno vaiko išlaikymo išlaidos. Šeimyna (juridinis asmuo) savo gyvenimo turiniu ir veikla yra artimiausia šeimai erdvė, tačiau neskatinamas jų steigimas (3.3 poskyris, 19 psl.).

4. Sukurta vidaus kontrolė ne visada užtikrina teikiamų socialinių paslaugų kokybę

Savivaldybėje neįvertinti rizikos veiksniai, nesukurtos vidaus kontrolės procedūros, kurios užtikrintų sutartinių įsipareigojimų vykdymą ir socialinių paslaugų teikimą nustatytu laikotarpiu, todėl ne visas atvejais paslaugos teikiamos nenutrūkstamai (4.1 poskyris, 21 psl.).

Savivaldybėje sukurta bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarka neapima struktūros ir rezultatų kokybės kontrolės, ji orientuota į proceso kokybę. Savivaldybė, kontroliuodama jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę, nevykdo kontrolės visais lygmenimis, todėl vien tik Socialinių reikalų ir sveikatos departamento reguliavimo sričiai priskirtų socialinių paslaugų įstaigų periodinė patikra, gali neužtikrinti savivaldybės gyventojams teikiamų socialinių paslaugų kokybės. 2018 m. patikrų planas patvirtintas nesilaikant nustatytų terminų, o 2017 m. duomenys

ir dokumentai dėl 2017 metais socialinių paslaugų kokybės kontrolės, neišsaugoti (4.2 poskyris, 22 psl.).

Rekomendacijos

Vilniaus miesto savivaldybės administracijai rekomenduojame:

1. Siekiant priimti efektyvius sprendimus, kaip pagerinti paslaugų planavimą ir prieinamumą:

1.1 patikslinti planuojamus rodiklius taip, kad jie leistų įvertinti socialinių paslaugų poreikio patenkinimo lygį ir pokyčius (1-asis pagrindinis audito rezultatas);

1.2 įvertinti ataskaitinių metų rodiklių pasiekimo lygį (1-asis pagrindinis audito rezultatas).

2. Siekiant padidinti socialinių paslaugų prieinamumą ir efektyvesnę socialinių paslaugų organizavimą senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia:

2.1 kaupti, analizuoti ir įvertinti informaciją apie Vilniaus miesto savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis (2-asis pagrindinis audito rezultatas);

2.2 plėsti socialinių paslaugų infrastruktūrą, siekiant, kad paslaugos būtų teikiamos kuo arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos (2-asis pagrindinis audito rezultatas);

2.3 numatyti ilgalaikes priemones, kurios užtikrintų, kad senyvo amžiaus asmuo kuo ilgiau galėtų likti savo namuose ir bendruomenėje (2-asis pagrindinis audito rezultatas).

3. Siekiant veiksmingų priemonių vaiko gerovei užtikrinti, plėsti socialinių paslaugų infrastruktūrą, elgesio, emocijų sutrikimų turintiems vaikams ir paaugliams (3-asis pagrindinis audito rezultatas).

4. Siekiant sukurti efektyvią vidaus kontrolės sistemą socialinių paslaugų srityje:

4.1 įvertinus rizikos veiksnius, sukurti rizikos valdymo procedūras (4-asis pagrindinis audito rezultatas);

4.2 užtikrinti socialinių paslaugų kokybės kontrolę visais lygmenimis (4-asis pagrindinis audito rezultatas).

Rekomendacijų įgyvendinimo priemonės ir terminai pateikti ataskaitos dalyje „Rekomendacijų įgyvendinimo planas“ (23 psl.).

IŽANGA

Socialinės paslaugos tai tokios paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime³. Socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį⁴. Savivaldybių vaidmuo teikiant socialines paslaugas yra vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų teikime.

Savivaldybė yra atsakinga ne tik už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą, bet ir už prevencinę veiklą, t. y. veiklą, kuri vykdoma tam, kad išvengtų galimų socialinių problemų kilimo. Savivaldybė planuoja ir organizuoja socialines paslaugas, kontroliuoja bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė planuodama socialines paslaugas vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis, vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį. Socialinių paslaugų teikimo mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą.

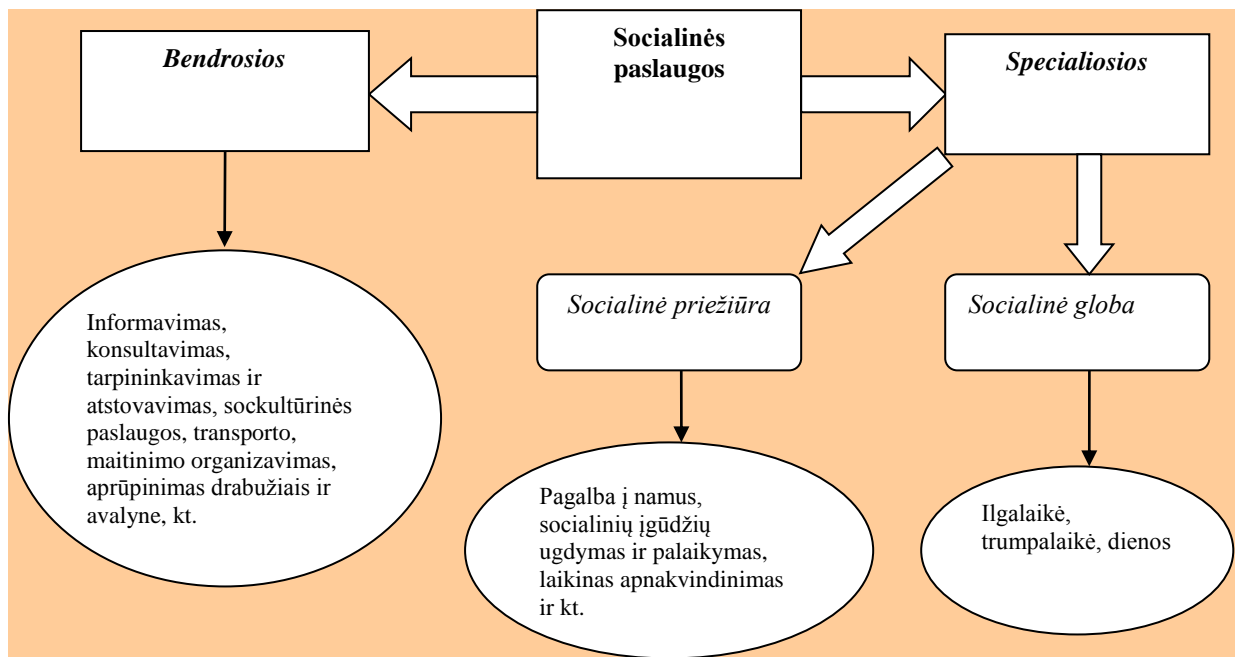
Savivaldybė organizuoja asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymą, pagal nustatytą asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikį skiria socialines paslaugas asmeniui (šeimai), vertina asmens (šėimos) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas ir nustato asmens (šėimos) mokėjimo už socialines paslaugas dydį, perduoda savivaldybei priklausančias patalpas socialinių paslaugų įstaigoms panaudos pagrindais laikinai neatlygintinai valdyti ir naudotis, steigia, reorganizuoja ir likviduoja socialinių paslaugų įstaigas bei užtikrina jų funkcionavimą, parenka vaikus galinčias globoti šėimas ir jas prižiūri, rengia ir įgyvendina savivaldybės socialinių paslaugų priemones, numatytas savivaldybės strateginiame plėtros plane ir strateginiame veiklos plane, kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę.

Savivaldybėje teikiamos įvairių rūšių socialinės paslaugos, skirtos atskiroms socialinėms žmonių grupėms: senyvo amžiaus žmonėms, šėimoms, turinčioms socialinių problemų bei jų vaikams, smurtą patyrusiems, beglobiams vaikams, neįgaliems žmonėms, asmenims, gyvenantiems skurde, pabėgėliams, taip pat žmonėms, piktnaudžiaujantiems alkoholiu, narkotikais bei kitoms socialinės rizikos grupėms.

³ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493, 3 str. 1 d.

⁴ Ten pat, 3 str. 2 d.

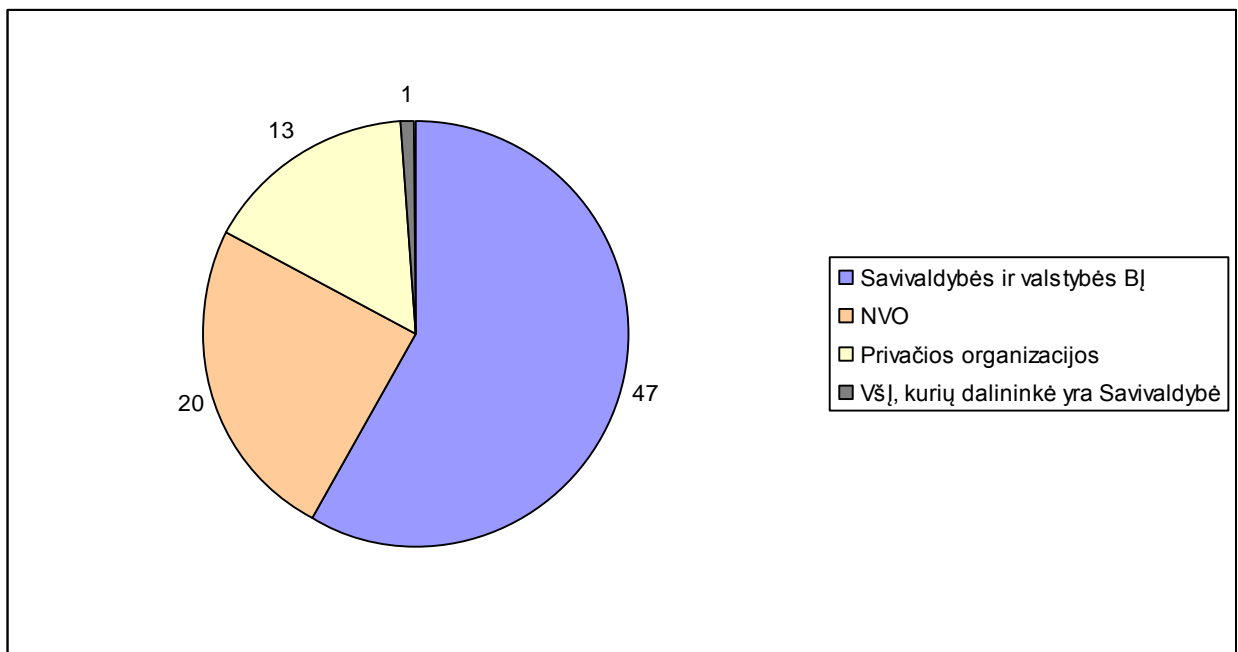
1 pav. Savivaldybės teikiamos socialinės paslaugos



Šaltinis – Kontrolės ir audito tarnyba

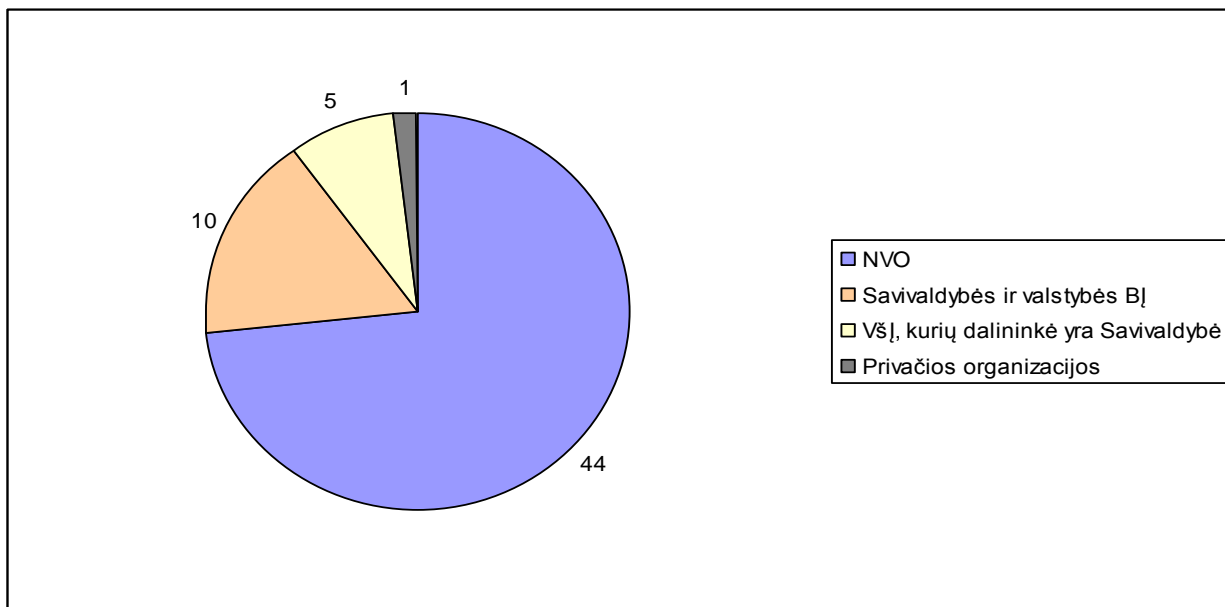
Socialines paslaugas Vilniaus mieste teikia valstybės ir savivaldybės biudžetinės įstaigos, NVO, viešosios įstaigos, kurių dalininkė yra savivaldybė, privačios organizacijos.

2 pav. Organizacijos, teikiančios socialinės globos, apgyvendinimo ir laikino apnakvindinimo paslaugas



Šaltinis – Kontrolės ir audito tarnyba

3 pav. Organizacijos, teikiančios socialinės priežiūros ir bendrąsias socialines paslaugas

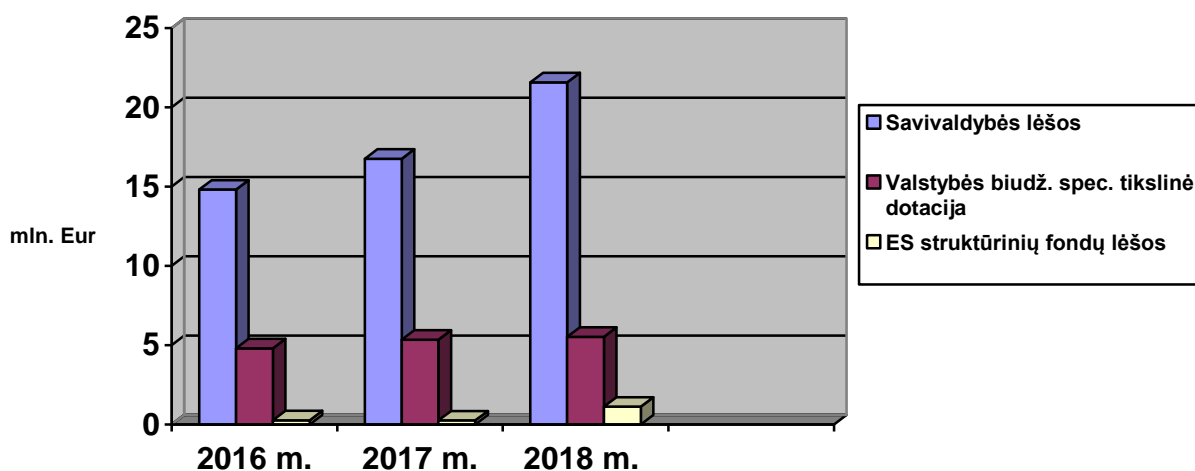


Šaltinis – Kontrolės ir audito tarnyba

Socialinių paslaugų finansavimo šaltiniai: savivaldybės ir valstybės biudžetų lėšos, socialinių paslaugų įstaigų, ES struktūrinių fondų, paramos lėšos, asmens (šeimos) mokėjimo už socialines paslaugas lėšos.

Socialinių paslaugų finansavimui pagal savivaldybės pateiktus duomenis 2017 m. panaudota 22,3 mln. Eur, iš jų 16,7 mln. Eur savivaldybės biudžeto lėšų, 5,4 mln. Eur valstybės biudžeto specialiosios tikslinės dotacijos lėšų, 0,2 mln. Eur ES struktūrinių fondų lėšų. 2018 m. socialinėms paslaugoms finansuoti planuojama skirti 28,2 mln. Eur, iš jų 21,6 mln. Eur savivaldybės lėšų, 5,5 mln. Eur valstybės biudžeto specialiosios tikslinės dotacijos lėšų, 1,1 mln. Eur ES struktūrinių fondų lėšų. Socialinių paslaugų finansavimui skiriamos lėšos kasmet didėja.

4 pav. Socialinių paslaugų finansavimo pokyčiai.



Šaltinis – Kontrolės ir audito tarnyba

AUDITO REZULTATAI

1. Ne visais atvejais suplanuoti rodikliai leidžia įvertinti socialinių paslaugų patenkinimo lygį

Laikėmės nuostatos, kad suplanuoti uždaviniai ir jų įgyvendinimo rodikliai orientuoti į socialinių paslaugų plėtrą, kai:

- savivaldybės strategijose nustatyti uždaviniai užtikrina tikslų pasiekimą;
- socialinių paslaugų plane nustatyti uždaviniai dera su savivaldybės strategijose nustatytais uždaviniais;
- atliekamas suplanuotų rodiklių pasiekimo vertinimas ir priimami sprendimai dėl paslaugų organizavimo tobulinimo.

Savivaldybės 2017-2019 metų strateginiame veiklos plane⁵ nurodytas programos „Socialinės apsaugos plėtojimas, skurdo ir socialinės atskirties mažinimas“ tikslas – organizuoti bei teikti socialines paslaugas įvairioms miesto gyventojų socialinėms grupėms. Šiam tikslui pasiekti savivaldybė 2017 metams planavo socialinių paslaugų poreikį patenkinti 94 proc., o savivaldybės vaikų socialinės globos namų pertvarką įgyvendinti 43 proc. Įvykdžius vaikų globos namų pertvarką, tikslas gali būti nepasiektas, nes optimizavus tik vaikų globos namų infrastruktūrą, nebus užtikrintas kitų miesto gyventojų grupių socialinių paslaugų prieinamumas.

Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros strategijoje⁶ numatyta kasmet planuoti 10 proc. paslaugų gavėjų skaičiaus augimą socialinės globos namuose, juose aptarnauti 10 proc. daugiau asmenų, slaugant namuose aptarnauti 20 proc. daugiau asmenų, pritraukti naujus paslaugų tiekėjus. Šis paslaugų skaičiaus augimas nebuvo planuojamas nei Socialinių paslaugų planuose, nei kituose savivaldybės planavimo dokumentuose, todėl nėra aišku, ar kasmet bus pasiektas pagrindinis Vyresnio amžiaus asmenų strategijos tikslas – užtikrinti slaugos ir globos paslaugų prieinamumą Vilniaus mieste.

Savivaldybės strateginiuose dokumentuose (savivaldybės 2017-2019 metų strateginiame veiklos plane⁷, Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategijoje⁸) nustatyti uždavinių vertinimo kriterijai – paslaugas gaunančių asmenų skaičius. Šis kriterijus neparodo paslaugų patenkinimo lygio, todėl pagal tokį planuojamą rodiklį nėra galimybės įvertinti, ar dėl įvykusių pokyčių pagerėjo situacija: asmenims trumpėja paslaugų laukimo laikotarpis, paslaugas gauna visi asmenys, kuriems reikalinga pagalba. Savivaldybės duomenimis kasmet ilgalaikės socialinės globos paslaugų negauna vis didesnis asmenų skaičius: 2016 m. gruodžio 31 d.

⁵ Savivaldybės 2017-2019 metų strateginis veiklos planas, patvirtintas tarybos 2017-07-26 sprendimu Nr. 1-1059.

⁶ Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategija, patvirtinta tarybos 2012-07-18 sprendimu Nr. 1-707.

⁷ Savivaldybės 2017-2019 metų strateginis veiklos planas, patvirtintas tarybos 2017-07-26 sprendimu Nr. 1-1059.

⁸ Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategija, patvirtinta tarybos 2012-07-18 sprendimu Nr. 1-707.

paslaugų negavo 18 asmenų, 2017 m. gruodžio 31 d. – 60 asmenų, o 2018 m. rugsėjo 24 d. – 192 asmenys. Be to, palyginę 2017 m. ir 2018 m. strateginiame veiklos plane nurodytą planuojamą asmenų, kuriems bus teikiamos socialinės globos ir socialinės priežiūros paslaugos Vilniaus miesto vaikų ir jaunimo pensione, dienos cente „Šviesa“ ir Fabijoniškių socialinių paslaugų namuose, skaičių, nustatėme, kad 2018 m. planuojama teikti paslaugas mažesniai asmenų skaičiui negu 2017 metais, nors tokių paslaugų poreikis nesumažėjo.

Savivaldybės strateginiuose dokumentuose Savivaldybės socialinių paslaugų planuose⁹ numatomos socialinių paslaugų plėtros kryptys, metiniai priemonių planai, pateikiami laukiami rezultatai, tačiau planuojamų rezultatų palyginamoji analizė neatliekama, nesudaromos ir socialinių paslaugų plano įgyvendinimo ataskaitos, todėl nėra aišku, koks yra metinis socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tikslų pasiekimo lygis. Už Socialinių paslaugų planų įgyvendinimą atsakingas vykdytojas yra Savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyrius.

Savivaldybėje kasmet atliekama strateginio veiklos plano įgyvendinimo rezultatų stebėseną, kurios tikslas – nuolat stebėti veiklos plano įgyvendinimo rezultatus ir laiku priimti sprendimus bei pagerinti veiklą. Pažymėtina, kad ir strateginio plano įgyvendinimo 2017 metų ataskaitoje¹⁰ nėra duomenų apie socialinių paslaugų poreikio patenkinimo lygį, todėl nėra aišku, ar buvo pasiekti planuoti rezultatai.

Nesuplanavus tinkamų rodiklių, kurie leistų įvertinti socialinių paslaugų poreikio patenkinimo lygį ir neįvertinus pokyčių gali būti nepriimti efektyvūs sprendimai, kaip pasiekti reikiamą rezultatą, pagerinti paslaugų prieinamumą.

2. Ilgalaiškės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia neužtikrina jų pakankamo prieinamumo

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu¹¹, vienas iš socialinių paslaugų organizavimo principų yra prieinamumas, t. y. paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas taip, kad būtų užtikrintas jų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau gyvenamosios vietos. Vilniaus miesto savivaldybės gyventojams socialinių paslaugų teikimas ir socialinio darbo veikla, siekiant užtikrinti jų prieinamumą bei operatyvumą, organizuojama decentralizuotai, gyventojai aptarnaujami teritoriniu principu beveik visose savivaldybės seniūnijose.

Laikėmės nuostatos, kad socialinių paslaugų prieinamumas senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia užtikrinamas, kai:

⁹ Savivaldybės 2017 metų socialinių paslaugų planas, patvirtintas tarybos 2017-08-16 sprendimu Nr. 1-1070; savivaldybės 2018 metų socialinių paslaugų planas, patvirtintas tarybos 2018-06-19 sprendimu Nr. 1-1589.

¹⁰ Savivaldybės 2017-2018 metų strateginio veiklos plano vykdymo ataskaita už 2017 metus, patvirtinta VMS tarybos 2018-08-29 sprendimu Nr. 1-1696.

¹¹ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493, 4 str. 4 d.

- kaupiama informacija apie savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis ir atliekamas vertinimas dėl reikalingos pagalbos;
- sudarytos sąlygos socialines paslaugas teikti kuo arčiau gyvenamosios vietos;
- asmenys, kuriems reikalingos ilgalaikės globos paslaugos, jas gauna;
- patenkinamas dienos socialinės globos asmens namuose poreikis.

2.1 Nekaupiami informacija apie savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis ir nevertinama, ar jiems reikalinga pagalba

Gyventojų senėjimas ir emigracija lemia didėjantį socialinių paslaugų poreikį senyvo amžiaus asmenims. Savivaldybės duomenimis, informacija apie savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis, nekaupiami, nesudarytas tokių asmenų registras. Apie vienišus senyvo amžiaus asmenis, kuriems reikalinga pagalba, informaciją savivaldybė gauna iš seniūnijų darbuotojų, bendruomenės narių ir kt.

Savivaldybė, planuodama socialinių paslaugų poreikį, turi vertinti ir analizuoti gyventojų socialinių paslaugų poreikius¹². Socialinių paslaugų poreikis savivaldybėje nustatomas kai senyvo amžiaus asmuo pats ar kiti asmenys (giminaičiai, kaimynai ir kt.) kreipiasi dėl reikalingų paslaugų, tačiau prevencinis darbas siekiant įsitikinti, ar asmeniui reikalinga pagalba, neatliekamas, nes tai nenumatyta teisės aktuose. Socialiniai darbuotojai, kai gauna informaciją iš kitų šaltinių, apilanko vienišus asmenis, kuriems galimai reikalingos socialinės paslaugos, tačiau senyvo amžiaus asmenys ne visada patys gali gebėti rasti informaciją apie savivaldybėje teikiamas socialines paslaugas. Nesant šeimos narių ar kitų asmenų, kurie galėtų kreiptis dėl reikalingų paslaugų, socialiniai darbuotojai turėtų informuoti asmenį apie galimybę pasinaudoti paslaugomis ir įvertinti jų poreikį. Pagal užsienio šalių praktiką, pvz. Danijoje¹³ savivaldybė turi pasiūlyti vyresniam nei 75 m. asmeniui mažiausiai du socialinio darbuotojo prevencinius vizitus per metus. Taip siekiama padėti senyvo amžiaus žmonėms išlaikyti fizinius ir socialinius įgūdžius, apsaugoti juos nuo vienišumo ir nesaugumo, suteikti informacijos.

Nesant informacijos apie savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis ir neįvertinus jų gebėjimo savarankiškai rūpintis asmeniniu gyvenimu, nustatomi ne visi senyvo amžiaus asmenys, kuriems galimai reikalinga paslaugų. Pažymėtina, kad savivaldybė yra atsakinga ne tik už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą, bet ir už prevencinę veiklą.

¹² Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493, 13 str. 2 d. 1 p.

¹³ VšĮ „Europos socialiniai, teisiniai ir ekonominiai projektai“ 2013 m. atlikto tyrimo, „Paslaugų infrastruktūros tobulinimo galimybės siekiant šeimos gerovės“ ataskaita.

2.2 Ne visas atvejais sudarytos sąlygos socialines paslaugas teikti kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos

Socialinės paslaugos turi būti teikiamos taip, kad būtų užtikrintas paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau jo gyvenamosios vietos¹⁴, tačiau savivaldybės socialinių paslaugų infrastruktūros išdėstymas ne visais atvejais sudaro tokias galimybes. Nuo Vilniaus miesto centro nutolusių seniūnijų – Panerių, Grigiškių, Verkių, Naujosios Vilnios, Pilaitės – gyventojams, ypač asmenims su ryškiais judėjimo funkcijų sutrikimais, paslaugų prieinamumas yra ribotas (dėl didesnių atstumų, ribotų susisiekimo visuomeniniu transportu galimybių ir kt.). Ši problema kiekvienais metais (2016-2018 m.) pateikiama Socialinių paslaugų planuose, tačiau sprendimai dėl socialinių paslaugų prieinamumo gerinimo nepriimti.

Ne visose seniūnijose įkurtos Vilniaus miesto Socialinės paramos centro socialinių darbuotojų darbo vietos siekiant, kad paslaugos būtų teikiamos kuo arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos. Vilniaus miesto socialinės paramos centras paslaugų organizavimui ir teikimui neturi patalpų Vilkpėdės, Naujininkų, Rasų seniūnijose. Socialinių darbuotojų darbo vietų įkūrimas kuo arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos ne tik padidina socialinių paslaugų prieinamumą, bet daro efektyvesnę paslaugų teikimo organizavimą.

2.3 Nepatenkinamas ilgalaikės socialinės globos paslaugų ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų poreikis

Socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims turi būti teikiamos sudarant sąlygas asmeniui kuo ilgiau gyventi savo namuose, šeimoje, savarankiškai tvarkyti savo buitį, organizuojant pagalbą, padedančią palaikyti socialinius ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene, o socialinės paslaugos asmeniui su sunkia negalia turi būti teikiamos užtikrinant saugią ir sveiką aplinką, žmogaus orumą atitinkančią pagalbą, suderintą su asmens sveikatos priežiūra, nuolatine slauga ir nuolatine priežiūra (pagalba)¹⁵. Tik tada, kai dienos socialinės priežiūros paslaugų asmeniui nepakanka, turi būti skiriama socialinė globa stacionarioje socialinės globos įstaigoje.

Tam, kad būtų užtikrinta vyresnio amžiaus, neįgalių asmenų priežiūra ir jiems teikiamų paslaugų kokybė, savivaldybėje patvirtinta Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategija¹⁶ (toliau – strategija). Įgyvendinant strategiją siekiama, kad senyvo amžiaus ir neįgalūs žmonės kaip galima ilgiau oriai gyventų jiems artimoje aplinkoje, savo namuose, plėtojant nestacionarias socialines paslaugas. Strategijai įgyvendinti sudarytas veiksmų planas¹⁷, pagal kurį numatyta mažinti eiles į socialinės globos namus, plėsti dienos socialinės globos paslaugų

¹⁴ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493, 4 str. 4 d.

¹⁵ Ten pat, 18 str. 5 ir 6 d.

¹⁶ Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategija, patvirtinta 2012-07-18 tarybos sprendimu Nr. 1-707.

¹⁷ Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategijos veiksmų planas, patvirtintas 2013-03-06 tarybos sprendimu Nr. 1-1094.

įvairovę, prieinamumą bei kokybę Vilniaus mieste, plėtoti slaugos paslaugas į namus bei jų apimtis, plėsti paslaugų teikėjų namuose ratą ir mastą.

Dėl socialinių paslaugų asmuo ar jo globėjas raštišku prašymu kreipiasi į Vilniaus miesto socialinės paramos centrą. Veikdami asmens socialinio saugumo interesais, prašymą gali pateikti bendruomenės nariai ar kiti asmenys, nurodę priežastį, dėl kurios asmuo pats negalėjo to padaryti. Klausimas svarstomas be asmens prašymo, kai gaunama informacija apie socialinių paslaugų asmeniui reikalingumą iš sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų įstaigų ir kitų institucijų.

Sprendimas dėl socialinių paslaugų asmeniui skyrimo priimamas įvertinus asmens nesavarankiškumą (fizinį ir socialinį) ir finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas. Socialinis darbuotojas nustato asmens socialinių paslaugų poreikį, o sprendimą dėl socialinių paslaugų skyrimo priima Komisija¹⁸.

Kiekvienais metais dėl ilgalaikės socialinės globos paslaugų institucijoje skyrimo į savivaldybę kreipiasi vis daugiau senyvo amžiaus ir suaugusių asmenų su negalia: 2016 m. kreipėsi 454 asmenys, 2017 m. – 465 asmenys, 2018 m. pirmą pusmetį – 479 asmenys. Šios paslaugos 2016 m. buvo teiktos 1014 asmenų, 2017 m. – 1129 asmenims¹⁹. Paslaugos teikiamos 38 globos įstaigose, su kuriomis savivaldybė yra sudariusi sutartis. Dėl nepakankamo vietų skaičiaus socialinės globos įstaigose ir didėjančio socialinės globos paslaugų institucijoje poreikio, kasmet šių paslaugų negauna vis didesnis asmenų skaičius: 2016 m. gruodžio 31 d. paslaugų negavo 18 asmenų, 2017 m. gruodžio 31 d. – 60 asmenų, o 2018 m. rugsėjo 24 d. – 192 asmenys. Trūksta ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų: 2016 m. kreipėsi 84 asmenys, 2016 m. gruodžio 31 d. paslaugų negavo 35 asmenys, 2017 m. kreipėsi 73 asmenys, 2017 m. gruodžio 31 d. paslaugų negavo 38 asmenys. Senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia ilgalaikių socialinių paslaugų globos namuose tenka laukti nuo 3 iki 7 mėnesių, o dienos socialinės globos paslaugų asmens namuose daugiau negu metus.

Savivaldybėje vertinant socialinės globos poreikį senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia retais atvejais siūloma alternatyva, kad asmuo galėtų kuo ilgiau gyventi savo namuose, nes ilgėja teikiamų paslaugų laikas, trūksta specialistų (slaugytojo padėjėjų, lankomosios priežiūros darbuotojų), teikiančių dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose, ir kvalifikacinių įgūdžių. Ne visi Vilniaus miesto socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai dalyvavo privalomuose (ne mažiau kaip 16 val. per metus)

¹⁸ Socialinės globos skyrimo komisija, patvirtinta administracijos direktoriaus 2012-10-11 įsakymu Nr. 40-336 (2017-07-31 įsakymo Nr. 40-389 redakcija).

¹⁹ Savivaldybės 2018 m. socialinio paslaugų plano, patvirtinto tarybos 2018-06-19 sprendimu Nr. 1-1589, duomenys.

kvalifikacijos kėlimo mokymuose. Mažiausiai profesinę kompetenciją tobulino individualios priežiūros personalas (lankomosios priežiūros darbuotojai, socialinio darbuotojo padėjėjai).

Siekiant, kad senyvo amžiaus asmenys ir asmenys su negalia kuo ilgiau gyventų savo namuose būtina didinti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų prieinamumą, pasitelkiant sveikatos įstaigų specialistus.

3. Trūko efektyvių priemonių, užtikrinančių vaiko gerovę

Siekiant sukurti vaiko gerovę užtikrinančių paslaugų ir priemonių sistemą, kuri sudarytų palankias sąlygas vaikui augti saugioje aplinkoje ir gauti reikiamą pagalbą Vilniaus mieste, savivaldybėje patvirtinta Vaiko gerovės plėtros 2013-2020 metų strategija²⁰, kurios vienas iš uždavinių – organizuoti ir teikti vaikui ir šeimai kompleksines paslaugas, kurios sudarytų galimybes vaikui augti šeimoje ir saugioje aplinkoje.

Laikėmės nuostatos, kad yra veiksmingos vaiko gerovę užtikrinančios paslaugos ir priemonės, kai:

- sukurtos ir plėtojamos prevencinės priemonės, kad vaikai augtų savo šeimoje;
- nuosekliai teikiamos paslaugos vaikams turintiems elgesio, emocijų sutrikimų;
- teikiamos paslaugos atitinka geriausius vaiko interesus.

3.1 Nepakanka prevencinių priemonių šeimoms auginančioms vaikus

Vienas pagrindinių darbų, kad vaikai augtų šeimose – tai socialinių darbuotojų darbas su šeimomis, tėvais ir jų artimiausia aplinka.

BĮ Vilniaus miesto socialinės paramos centro (toliau – Socialinės paramos centras) duomenimis 2017 m. socialinės rizikos šeimų apskaitoje ir socialinių įgūdžių stokojančių šeimų sąrašuose iš viso buvo 761 šeima ir 1235 jose augantys vaikai. 2017 m. į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą arba socialinių įgūdžių stokojančių šeimų, auginančių vaikus, sąrašą buvo įrašyta 150 naujų šeimų, o išbraukta –148 šeimos. 2017 m. šeimų, įrašytų į socialinės rizikos šeimų apskaitą ar socialinių įgūdžių stokojančių šeimų sąrašą, skaičius padidėjo 32 šeimomis, o išbrauktų iš minėtos apskaitos ar sąrašo šeimų skaičius padidėjo 30 šeimų. NVO ir visuomeninės organizacijos (visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“, VšĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“, VšĮ Pal. J. Matulaičio šeimos pagalbos centras) 2017 metais teikė socialinės priežiūros paslaugas 422 šeimoms, esančioms socialinės rizikos šeimų apskaitoje ar socialinių įgūdžių stokojančių šeimų sąraše.

Socialinės paramos centre 2017 metais su socialinės rizikos ir socialinių įgūdžių stokojančiomis šeimomis dirbo 49 socialiniai darbuotojai. Vienas darbuotojas vidutiniškai dirbo su 12,8 šeimų. Pažymėtina, kad nuo 2016 m. vienai socialinio darbuotojo, teikiančio socialinę priežiūrą socialinės rizikos šeimoms, kurio darbo užmokestis ir socialinio draudimo įmokos

²⁰ Vaiko gerovės plėtros 2013-2020 metų strategija, patvirtinta 2013-05-15 sprendimu Nr. 1-1225.

finansuojami iš valstybės biudžeto lėšų, pareigybei turi tekti ne daugiau nei 10 socialinės rizikos šeimų²¹. Dirbant su dideliu šeimų skaičiumi, 2017 metais nepakankamai buvo vykdomas prevencinis darbas. Darbas su šeima iki 2018 m. liepos 1 d.²² neprasidėdavo tol, kol ji nebuvo įrašyta į apskaitą, t. y. nebuvo teikiamos socialinių darbuotojų lankymosi, kontrolės ir stebėsenos paslaugos šeimoms, neįrašytoms į socialinės rizikos šeimų auginančių vaikus, apskaitą, ar socialinių įgūdžių stokojančių šeimų, auginančių vaikus, sąrašą. Pasikeitus tvarkai, nuo 2018 m. liepos 1 d. atvejo vadybą inicijuoja Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritoriniai skyriai nustatę vieną iš grėsmės vaikui lygį. Atvejo vadyba gali būti taikoma nenustačius grėsmės vaikui lygio, bet esant poreikiui vaikui ir šeimai gauti kompleksinę pagalbą. Atvejo vadybininką paskiria savivaldybės socialinių paslaugų įstaiga ar kita įstaiga, kuriai savivaldybė suteikia įgaliojimus koordinuoti atvejo vadybos procesą ir teikti socialines paslaugas²³.

Be to, nuo 2017 metų pradėtos teikti kompleksinės paslaugos šeimai, nes nuo 2017 m. rugpjūčio mėn. savivaldybėje pradėtas vykdyti Europos socialinio fondo lėšomis finansuojamas projektas „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“. Projekto tikslas – užtikrinti pozityvią šeimos raidą ir prisidėti prie gyvenimo kokybės gerinimo, suteikti projekte dalyvaujančioms šeimoms įgūdžių savarankiškai įveikti iškilusius sunkumus ir krizes, pasirūpinti savo šeimos gerove. Projektą vykdo savivaldybės administracija kartu su partneriais – BĮ Vilniaus miesto socialinės paramos centras, VšĮ "Vilniaus SOS vaikų kaimas", Vilniaus arkivyskupijos Caritas, VšĮ SOTAS (Socialinės tarnystės savanoriai), VšĮ Paramos vaikams centras, VšĮ Pal. J. Matulaičio šeimos pagalbos centras. Projekto įgyvendinimui planuojama skirti 3,2 mln. Eur. Kompleksines paslaugas iki 2021 m. birželio 30 d. planuojama suteikti 5952 asmenims.

Siekiant išsaugoti šeimą, turėtų būti stengiamasi šeimas padaryti tvirtesnes, joms išugdant nusistatymą, įgūdžius, gebėjimus ir priemones, kurių dėka jos galėtų tinkamai pasirūpinti savo vaikų apsauga ir vystymusi, tačiau dažnai keičiantis socialiniams darbuotojams²⁴, trūksta kokybiško socialinio darbo su šeimomis. Dėl šeimai nesuteiktų paslaugų ir per vėlai pastebėtų problemų neužkertamas kelias vaiko teisių pažeidimams.

3.2 Nenuosekliai teikiamos paslaugos vaikams, turintiems elgesio, emocijų sutrikimų

Vaikams, kurie turi elgesio, emocijų sutrikimų, tinkamos kompleksinės pagalbos nėra, todėl jiems išėjusiems iš vaikų globos namų sudėtinga gyventi visuomenėje.

²¹ Valstybinėms (perduotoms savivaldybėms) funkcijoms atlikti skirtų lėšų apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-07-13 įsakymu Nr. A1-193 (2016-02-25 įsakymo Nr. 1-108 redakcija), 24 p.

²² Atvejo vadybos tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018-03-29 įsakymu Nr. A1-141.

²³ Ten pat, 3 ir 4 p.

²⁴ Vilniaus miesto socialinio paramos centro duomenimis 2017 m. naujai priimti 28 socialiniai darbuotojai, atleista 13 socialinių darbuotojų.

Savivaldybėje patvirtinus Vaikų socialinės globos sistemos pertvarkos 2015–2020 metų veiksmų planą²⁵, buvo pritarta įsteigti 2 intensyvios korekcijos specializuotus centrus elgesio, emocijų sutrikimų turintiems vaikams – vieną 6–12 metų vaikams, kitą 12–16 metų paaugliams.

Pagal 2017 m. birželio 2 d. savivaldybės ir VšĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“ pasirašytą Socialinės globos paslaugų teikimo elgesio, emocijų sutrikimų turintiems likusiems be tėvų vaikams sutartį, paslaugos 24 mėn. turėjo būti teikiamos šešiams 6–12 metų vaikų globos namuose gyvenantiems elgesio, emocijų sutrikimų turintiems vaikams, tačiau nutraukus sutartį, Intensyvios terapijos (korekcijos) centras Vilniaus mieste veikė mažiau negu 2 metus, o paslaugos buvo teikiamos ne visam planuotam vaikų skaičiui. 2018 m. sausio 31 d. centre gyveno ir paslaugas gavo 4 vaikai, 2018 m. kovo 31 d. – 6 vaikai, 2018 m. gegužės 31 d. – 4 vaikai, o 2018 m. liepos 31 d. – 3 vaikai. Nutraukus Intensyvios terapijos (korekcijos) centro veiklą, vaikai buvo grąžinti į buvusias globos įstaigas. Nuo 2019 metų tose pačiose patalpose (Svajonių g. 56) planuojama steigti psichosocialinės reabilitacijos centrą elgesio korekcijos paslaugų veiklai vykdyti. Paslaugų gavėjai (8 vaikai nuo 8 iki 13 metų) bus atrenkami iš savivaldybės pavaldumo vaikų socialinės globos įstaigose gyvenančių vaikų: BĮ Vilniaus vaikų socialinės globos namai „Gilė“, BĮ Vilniaus Žolyno socialinės globos namų ir BĮ Vilniaus Antakalnio vaikų socialinės globos namų. Pažymėtina, kad kompleksinių elgesio korekcijos paslaugų poreikis yra didelis – vien tik savivaldybės pavaldumo vaikų socialinės globos įstaigose gyvenančių vaikų (8-14 metų), turinčių elgesio, emocijų sutrikimų yra 22, o paslaugas planuojama teikti tik 8 vaikams. Be to, reikalingos naujos socialinės paslaugos paaugliams, turintiems elgesio, emocijų sutrikimų, kuriems minimalios priežiūros priemonės neveiksmingos²⁶. Laiku nesuteikus paslaugų, vaikai patenka į globos namus, nes tėvai negali užtikrinti tinkamos jų priežiūros ir saugumo. Savivaldybė intensyvios korekcijos specializuotas centro elgesio, emocijų sutrikimų turintiems 12–16 metų paaugliams šiuo metu steigti neplanuoja.

Įsteigus psichosocialinės reabilitacijos centrą tik 8 elgesio, emocijų sutrikimų turintiems vaikams, nebus užtikrintas šių paslaugų prieinamumas ir nuoseklumas kitiems Vilniaus miesto teritorijoje gyvenantiems vaikams, kuriems reikalinga pagalba.

3.3 Neskatinama kurti šeimynas (juridinius asmenis)

Savivaldybėje vykdant Vaikų socialinės globos sistemos pertvarkos 2015–2020 metų veiksmų planą²⁷, išskelti šie pagrindiniai uždaviniai: tiksliai ir visapusiškai įvertinti vaiko bei šeimos socialinių paslaugų poreikį ir užtikrinti socialinių paslaugų prieinamumą; kurti

²⁵ Vaikų socialinės globos sistemos pertvarkos 2015-2020 metų veiksmų planas, patvirtintas tarybos 2015-08-26 sprendimu Nr. 1-153.

²⁶ Savivaldybės 2018 metų socialinių paslaugų planas, patvirtintas tarybos 2018-06-19 sprendimu Nr. 1-158.

²⁷ Vaikų socialinės globos sistemos pertvarkos 2015-2020 metų veiksmų planas, patvirtintas 2015-08-26 tarybos sprendimu Nr. 1-153.

bendruomenines paslaugas; skatinti vaikų globą šeimoje ir įvaikinimą bei teikti pagalbą globėjų šeimoms.

Savivaldybėje ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugos 2017 metais teiktos 406 tėvų globos netekusiems vaikams, iš jų 142 gyveno vaikų socialinės globos namuose, 209 bendruomeniniuose globos namuose ir 55 budinčių globotojų šeimose. 2016 metais paslaugos teiktos 426 vaikams, iš jų 169 gyveno vaikų socialinės globos namuose. Lyginant su 2016 metais, globojamų vaikų skaičius išlieka panašus, tačiau vaikų socialinės globos namuose globojamų vaikų skaičius sumažėjo 16 proc.

Siekiant, kad kuo mažiau vaikų gyventų globos namuose, kuriamos bendruomeninės paslaugos – vaikai apgyvendinami bendruomenės būstuose, kur gyvenimo sąlygos ir aplinka artima šeimai. Vykdant Vaikų socialinės globos sistemos pertvarkos 2015–2020 metų veiksmų planą, Vilniaus Minties vaikų socialinės globos namai reorganizuoti, prijungiant juos prie Savivaldybės Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namų. Žolyno socialinės globos namuose 41 globotiniai gyvena 6 šeimynose (po 7-9 vaikus), kuriose sukurta artima šeimai aplinka. Vienoje šeimynoje pamainomis dirba 2 socialiniai darbuotojai ir 4 socialinio darbuotojo padėjėjai. Žolyno bendruomeniniai vaikų globos namai, kaip ir iki jų reorganizavimo, yra išlaikomi iš savivaldybės biudžeto, o paslaugas teikia buvusių institucinių vaikų globos namų socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai. Žolyno bendruomeninių vaikų socialinės globos namų išlaidos kasmet didėja, nors reorganizavus Minties ir Žolyno vaikų socialinės globos namus buvo atleista dalis darbuotojų, sumažėjo vaikų skaičius. Žolyno bendruomeniniai vaikų socialinės globos namai 2017 m. patyrė 883,3 tūkst. Eur išlaidų, 2018 m. planuojama 1096,8 tūkst. išlaidų. Dėl atlyginimų padidėjimo 2018 m. planuojamos 24 proc. didesnės darbo užmokesčio ir socialinio draudimo išlaidos nei 2017 m. Vieno vaiko išlaikymo išlaidos bendruomeniniuose Žolyno vaikų socialinės globos namuose 2017 metais sudarė 1673 Eur, 2018 m. – 2077 Eur. Pažymėtina, kad globėjų šeimose ir įregistruotose šeimynose (juridiniai asmenys) vieno vaiko išlaikymo išlaidos sudaro apie 800 Eur.

Šeimyna – teisės aktų nustatyta tvarka įsteigtas pelno nesiekiantis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo. Šeimyna globoja keturis ir daugiau vaikų (bendras vaikų skaičius šeimynoje su savais vaikais - ne daugiau kaip aštuoni vaikai) šeimos aplinkoje. Vilniaus mieste 2017 metais buvo įregistruotos 2 šeimynos (juridiniai asmenys): Almos Adamianecienės ir Sikorskių, kuriose augo 9 vilniečiai vaikai (viso 13 vaikų). Šios šeimynos registruotos daugiau kaip prieš 5 metus. Per paskutinius penkerius metus Vilniaus mieste nebuvo įsteigta nei viena šeimyna. Šeimyna savo gyvenimo turiniu ir veikla yra artimiausia šeimai erdvė, tačiau neskatinamas jų steigimas.

Vilniaus mieste 2017 metais 705 vaikus globojo 595 globėjai. Pagrindinis dėmesys yra skiriamas globėjų parengimui: 2016 metais parengta 131 globėjų, tėvų šeima, o 2017 metais – 158. Vilniaus miesto savivaldybė yra pasirašiusi sutartis su 4 globėjų tarnybomis: VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“, LPF „SOS vaikų kaimų Lietuvoje draugija“, LPF „Žiburys“, VšĮ „SOTAS“ (socialinės tarnystės savanoriai). Šios tarnybos teikia socialines, psichologines paslaugas vaikų globėjams, tėviams, taip pat ruošia būsimus globėjus ir tėvius, tačiau globėjų šeimoms, esančioms krizinėje situacijoje, trūksta konsultacijų, jos teikiamos epizodiškai. Dėl šios priežasties globėjai nesugeba pozityviai paveikti vaikų elgesio ir atsisako juos globoti.

Reikalinga skatinti vaikų globą šeimoje, nes tai atitinka geriausias vaiko interesus bei leidžia efektyviau panaudoti lėšas.

4. Sukurta vidaus kontrolė ne visada užtikrina teikiamų socialinių paslaugų kokybę

Laikėmės nuostatos, kad sukurta vidaus kontrolės užtikrina savivaldybės teritorijoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę, kai:

- nustatoma rizika galinti sutrukdyti pasiekti planuojamus rezultatus;
- kontrolės procesas apima struktūros, proceso ir rezultatų kokybę.

4.1 Nenustatoma rizika, galinti sutrukdyti pasiekti planuojamus rezultatus

Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir audito įstatyme²⁸ vidaus kontrolė apibrėžiama kaip viešojo juridinio asmens vadovo sukurta visų kontrolės rūšių sistema, kuria siekiama užtikrinti viešojo juridinio asmens veiklos teisėtumą, ekonomiškumą, efektyvumą, rezultatyvumą ir skaidrumą, strateginių ir kitų veiklos planų įgyvendinimą, turto apsaugą, informacijos ir ataskaitų patikimumą ir išsamumą, sutartinių ir kitų įsipareigojimų tretiesiems asmenims laikymąsi bei su visu tuo susijusių rizikos veiksnių valdymą.

Siekiant sukurti efektyvią vidaus kontrolės sistemą, turi būti įdiegtas rizikos valdymo procesas, kuris padėtų vadovui sumažinti veiklos pablogėjimo tikimybę, pagerinti veiklą, priimti sprendimus dėl ateityje galimų pokyčių veikloje. Rizikos valdymo metu yra ne tik identifikuojamos ir įvertinamos sąlygos ir (ar) įvykiai, galintys turėti neigiamos įtakos veiklai, priimami ir įgyvendinami sprendimai dėl neigiamos įtakos sumažinimo iki priimtino lygio, vykdoma rizikos veiksnių priežiūra, bet ir sukuriama kontrolės procedūra tai rizikai valdyti.

Savivaldybėje nėra įdiegtas rizikos valdymo procesas, todėl ne visas atvejais paslaugos teikiamos nenutrūkstamai. Savivaldybė 2017 m. birželio 2 d. su VšĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“ pasirašė Socialinės globos paslaugų teikimo elgesio ir emocijų sutrikimų turintiems likusiems be tėvų vaikams sutartį, pagal kurią 24 mėnesius šešioms 6–12 metų vaikų globos namuose gyvenantiems elgesio ir emocijų sutrikimų turintiems vaikams turėjo būti teikiamos elgesio ir emocijų sutrikimų korekcijos paslaugos. Nesutarus dėl socialinių paslaugų

²⁸ Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymas, 2002-12-10 Nr. IX-1253, 2 str. 7 d.

kainos ir nuo 2018 m. rugpjūčio 31 d. nutraukus sutartį su VĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“, planuotos paslaugos vaikams nebuvo teikiamos.

Neįvertinus rizikos veiksnių, savivaldybėje nesukurtos vidaus kontrolės procedūros, kurios užtikrintų sutartinių įsipareigojimų vykdymą ir socialinių paslaugų teikimą nustatytu laikotarpiu.

4.2 Tobulintina teikiamų socialinių paslaugų kokybės priežiūra

Savivaldybėje teikiamų paslaugų kokybei užtikrinti patvirtintas Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašas²⁹, kuris reglamentuoja Vilniaus mieste teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės būdus, organizavimą bei nustatytų pažeidimų šalinimą. Kokybės kontrolės tikslas – užtikrinti ir gerinti bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybę. Kokybės kontrolės uždaviniai: kontroliuoti tinkamą dokumentacijos tvarkymą, prižiūrėti ir vertinti socialinių paslaugų teikimą, vertinti savivaldybės biudžeto lėšų panaudojimą nevyriausybinėse organizacijose, kurių socialinius projektus finansuoja savivaldybė, vykdyti socialinių paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją, šalinti nustatytus pažeidimus. Tvarkos apraše nurodyta, kad kokybės kontrolė vykdoma bendrąsias ir socialinės priežiūros paslaugas teikiančiose įstaigose.

Savivaldybėje sukurtas bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės mechanizmas, tačiau jis orientuotas į proceso kokybę, neapima struktūros ir rezultatų kokybės. 2018 m. suplanuotų vaikų dienos centrų patikrų bei 2018 m. NVO, teikiančių socialines paslaugas, patikrų planuose nurodytas kokybės kontrolės būdas – „Patikrinimas socialinių paslaugų įstaigoje“. Socialinės paramos skyrius NVO teikiančių socialines paslaugas patikrai netaiko socialinių paslaugų gavėjų apklausos būdo, kuris galėtų atskleisti NVO teikiamų paslaugų trūkumus, paslaugų gavėjų lūkesčius.

Savivaldybė kontroliuodama jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę, nevykdo kontrolės visais lygmenimis, todėl vien tik Socialinių reikalų ir sveikatos departamento reguliavimo sričiai priskirtų socialinių paslaugų įstaigų periodinė patikra, gali neužtikrinti savivaldybės gyventojams teikiamų socialinių paslaugų kokybės. Nors savivaldybei pavaldžiose socialinės srities įstaigose atliekamas teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas, tačiau ne visos savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos savo veiklos ataskaitose pateikia kokybės kontrolės rezultatus: BĮ Valakampių socialinių paslaugų namai ir BĮ Vilniaus vaikų socialinės globos namai „Gilė“ nepateikė duomenų apie teikiamų paslaugų kokybės kontrolę, BĮ Vilniaus miesto vaikų ir jaunimo pensiono veiklos ataskaitose nėra išvadų, nenurodyta, ar planuojama ir kaip planuojama tobulinti įstaigos paslaugų kokybę.

²⁹ Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašas, patvirtintas Socialinių reikalų ir sveikatos departamento direktoriaus 2015-07-20 įsakymu Nr. A15-1375/15.

Pažymėtina, kad Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyrius einamųjų metų suplanuotų patikrų planą patvirtino tik 2018 metų rugpjūčio pabaigoje, nors pagal patvirtintą tvarką³⁰ patikrų planas turėjo būti patvirtintas iki einamųjų metų sausio 31 d. Be to, Socialinės paramos skyriuje neužtikrinamas duomenų ir dokumentų išsaugojimas dėl 2017 metais socialinių paslaugų kokybės kontrolės, todėl atsiranda rizika dėl vidaus kontrolės efektyvumo, nes vidaus kontrolė nefunkcionuoja nuosekliai.

Neužtikrinus savivaldybės teritorijoje teikiamų socialinių paslaugų kokybės priežiūros, savivaldybė gali nepatenkinti paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario lūkesčių.

REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS

Rekomendacijos eilės numeris ataskaitoje	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Veiksmas/ Priemonės/ Komentarai	Rekomendacijos įgyvendinimo ir informavimo apie įgyvendinimą data
1	2	3	4	5
1.1	Patikslinti planuojamus rodiklius taip, kad jie leistų įvertinti socialinių paslaugų poreikio patenkinimo lygį ir pokyčius.	Savivaldybės administracijai	Finansų ir strateginio planavimo departamentui pateikti patikslintus planuojamus rodiklius.	2019-04-30
1.2	Įvertinti ataskaitinių metų rodiklių pasiekimo lygį.	Savivaldybės administracijai	Kasmet socialinių paslaugų plane įvertinti ankstesnių metų poreikio ir einamųjų metų pasiektų rodiklių lygį.	2019-05-01
2.1	Kaupti, analizuoti ir įvertinti informaciją apie Vilniaus miesto savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis.	Savivaldybės administracijai	Parengti rekomendacijas, kad būtų pagal vienodus principus renkami ir sisteminami duomenys. Organizuoti darbuotojams mokymus.	2019-11-01
2.2	Plėsti socialinių paslaugų	Savivaldybės	Kreiptis į	2019-04-01

³⁰ Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašas, patvirtintas Socialinių reikalų ir sveikatos departamento direktoriaus 2015-07-20 įsakymu Nr. A15-1375/15. 6 p.

	infrastruktūrą, siekiant, kad paslaugos būtų teikiamos kuo arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos.	administracijai	<p>Nekilnojamojo turto skyrių dėl patalpų suteikimo Vilniaus miesto Socialinės paramos centrui, siekiant užtikrinti bendrųjų socialinių paslaugų prieinamumą arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos.</p> <p>Sukurti interaktyvų Vilniaus miesto socialinių paslaugų įstaigų žemėlapi tinklapyje https://maps.vilnius.lt/</p> <p>Teikti vaikų dienos centrų tinklo plėtros projekto paraišką pagal 2014–2020 metų ES fondų investicijų veiksmų programos 8 prioriteto „Socialinės įtraukties didinimas ir kova su skurdu“ įgyvendinimo priemonę Nr. 08.1.1-CPVA-V-427 „Institucinės globos pertvarka: investicijos į infrastruktūrą finansuojamą veiklą „Bendruomeninių vaikų globos namų ir vaikų dienos centrų tinklo plėtra“.</p>	
2.3	Numatyti ilgalaikes priemones, kurios užtikrintų, kad senyvo amžiaus asmuo kuo ilgiau	Savivaldybės administracijai	Parengti naują Vilniaus miesto savivaldybės vyresnio amžiaus	2019-12-31

	galėtų likti savo namuose ir bendruomenėje.		asmenų priežiūros strategija.	
3.	Siekiant veiksmingų priemonių vaiko gerovei užtikrinti, plėsti socialinių paslaugų infrastruktūrą, elgesio, emocijų sutrikimų turintiems vaikams ir paaugliams.	Savivaldybės administracijai	Bendradarbiaujant su Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo skyriumi, Švietimo, kultūros ir sporto departamentu, parengti tarpinstitucinį bendradarbiavimo ir plėtros planą, kuriame numatyti kompleksines priemones vaikams, turintiems emocijų ir elgesio sutrikimų.	2019-06-01
4.1	Įvertinus rizikos veiksnius, sukurti rizikos valdymo procedūras.	Savivaldybės administracijai	Parengti Vilniaus miesto savivaldybės socialinių paslaugų organizavimo vidaus kontrolės tvarkos aprašo projektą.	2019-10-01
4.2	Užtikrinti socialinių paslaugų kokybės kontrolę visais lygmenimis.	Savivaldybės administracijai	Sukurti Vilniaus miesto savivaldybės internetinėje svetainėje banerį, kuriame paslaugų gavėjas galėtų įvertinti socialinių paslaugų kokybę ir teikti pasiūlymus.	2019-04-01

Vilniaus miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos

Vyriausioji patarėja

Birutė Žilėnienė

Tarnautoja

Daiva Kirkilienė

Tarnautoja

Miglė Brigita Narbutienė

Susipažinau

Vilniaus miesto savivaldybės administracijos

Povilas Poderskis

direktorius

PRIEDAI

Audito ataskaitos „Ar efektyviai
organizuojamas socialinių
paslaugų teikimas Vilniaus
miesto savivaldybėje“
1 priedas

Santrumpos ir sąvokos

Specialiosios socialinės paslaugos – tai asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka, teikiamos socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugos.

Socialinė priežiūra – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė pagalba, kuriai nereikia nuolatinės specialistų priežiūros.

Socialinė globa – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė pagalba, kuriai reikia nuolatinės specialistų priežiūros.

Bendrosios socialinės paslaugos – be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamos paslaugos: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, sėkultūrinės, transporto organizavimo, maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniausiais drabužiais ir avalyne bei kitos paslaugos.

Likęs be tėvų globos vaikas – vaikas iki 18 metų, kuriam įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji ar nuolatinė globa (rūpyba).

Senyvo amžiaus asmuo – sukakęs senatvės pensijos amžių asmuo, kuris dėl amžiaus iš dalies ar visiškai yra netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmeniui – paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui dėl amžiaus iš dalies arba visiškai praradusiam gebėjimus savarankiškai rūpintis asmeniniu gyvenimu.

Socialinė rizika – veiksniai ir aplinkybės, dėl kurių asmenys (šeimoms) patiria ar yra pavojus jiems patirti socialinę atskirtį: suaugusių šeimos narių socialinių įgūdžių tinkamai prižiūrėti ir ugdyti nepilnamečius vaikus (įvaikius) stoka ar nebuvimas; nepilnamečių vaikų (įvaikių) visapusiško fizinio, protinio, dvasinio, dorovinio vystymosi ir saugumo sąlygų šeimoje neužtikrinimas; psichologinė, fizinė ar seksualinė prievarta; smurtas; išnaudojimas prekybai žmonėmis; įsitraukimas ar polinkis įsitraukti į nusikalstamą veiklą; piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis; priklausomybė nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų, azartinių lošimų; elgetavimas, valkatavimas, benamystė; motyvacijos dalyvauti darbo rinkoje stoka ar nebuvimas.

Savivaldybė – Vilniaus miesto savivaldybė.

NVO – nevyriausybinės organizacijos.

Audito apimtis ir metodai

Audito tikslas – įvertinti, ar Vilniaus miesto savivaldybėje efektyviai organizuojamas socialinių paslaugų teikimas.

Pagrindiniai audito klausimai:

- ar suplanuoti uždaviniai ir jų įgyvendinimo rodikliai orientuoti į socialinių paslaugų plėtrą ir kokybę;
- ar savivaldybėje organizuojamos ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia užtikrina jų prieinamumą;
- ar veiksmingos priemonės vaiko gerovei užtikrinti;
- ar sukurta vidaus kontrolės sistema užtikrina savivaldybės teritorijoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Audituojami subjektai:

Vilniaus miesto savivaldybės administracija, kuri organizuoja socialinių paslaugų teikimą, planuoja ir skiria lėšas biudžetinėms įstaigoms ir kitiems subjektams, teikiantiems socialines paslaugas.

Duomenis ir informaciją rinkome iš savivaldybei pavaldžių biudžetinių įstaigų: Vilniaus miesto socialinės paramos centro, Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namų, vaikų socialinės globos namų „Gilė“, Antakalnio vaikų socialinės globos namų, Vilniaus miesto vaikų ir jaunimo pensiono, Valakampių socialinių paslaugų namų, Fabijoniškių socialinių paslaugų namų, Vilniaus miesto nakvynės namų, Vilniaus miesto krizių centro, dienos centro „Šviesa“, VšĮ dienos centro „Mes esame“, tiekiančių savivaldybės gyventojams socialines paslaugas.

Audituojamas laikotarpis – 2017 metai, o 2016 m. ir 2018 metų pirmo pusmečio duomenis nagrinėjome tiek, kiek jie susiję su vykusiais pokyčiais.

Atlikdami auditą atskirai nevertinome bendrųjų socialinių paslaugų (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, maitinimo organizavimo, aprūpinimo būtiniausiaisiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimo, sociokultūrinių paslaugų, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų), nes daugeliu atvejų jos teikiamos kompleksiskai kartus su specialiosiomis paslaugomis.

Auditas atliktas pagal Valstybinio audito reikalavimus³¹, tarptautinius audito standartus, tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus.

Audito duomenų rinkimo ir vertinimo metodai

Audito ataskaitos skyrius/poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
1. Ne visais atvejais suplanuoti rodikliai leidžia įvertinti socialinių paslaugų patenkinimo lygį.	<p>Dokumentų peržiūra – nagrinėjome: Savivaldybės 2010-2020 metų strateginį plėtros planą, savivaldybės 2017-2019 metų strateginį veiklos planą, Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategiją, Savivaldybės vaiko gerovės plėtros 2013-2020 metų strategiją, 2017 m. ir 2018 m. savivaldybės socialinių paslaugų planus, Savivaldybės 2010-2020 metų strateginio plėtros plano vykdymo ataskaitą už 2017 metus, Savivaldybės 2017-2020 metų strateginio veiklos plano ataskaitą už 2017 metus.</p> <p>Duomenų analizė – analizavome savivaldybės strateginiuose dokumentuose planuojamus tikslų ir uždavinių įgyvendinimo rodiklius ir veiklos ataskaitose pateiktus duomenis apie jų įgyvendinimą.</p> <p>Pokalbis su savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriaus atstovais.</p>	Įvertinti, ar suplanuoti uždaviniai ir jų įgyvendinimo rodikliai orientuoti į socialinių paslaugų plėtrą.
2.1 Nekaupiami informacija apie savivaldybės teritorijoje gyvenančius senyvo amžiaus asmenis ir nevertinama, ar jiems reikalinga pagalba.	<p>Duomenų analizė – analizavome užsienio šalių (Danijos) praktiką dėl teikiamos pagalbos senyvo amžiaus asmenims.</p> <p>Apklausa – išsiuntėme klausimynus savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriui ir Vilniaus miesto socialinės paramos centrui, nagrinėjome gautus atsakymus.</p> <p>Pokalbis su savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriaus atstovais.</p>	Įvertinti, ar savivaldybėje organizuojamos ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia užtikrina jų prieinamumą.
2.2 Ne visais atvejais sudarytos sąlygos socialines paslaugas teikti kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos.	<p>Pokalbis su Vilniaus miesto socialinės paramos centro atstovais.</p> <p>Apklausa – išsiuntėme klausimynus Vilniaus miesto socialinės paramos centrui, nagrinėjome gautus atsakymus.</p>	
2.3 Nepatenkinamas ilgalaikės globos ir dienos socialinės globos asmens	Dokumentų peržiūra – nagrinėjome: teisės aktus, reglamentuojančius socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą,	

³¹ Valstybės kontrolieriaus 2002-02-21 įsakymas Nr. V-26 „Dėl valstybinio audito reikalavimų patvirtinimo“.

<p>namuose paslaugų poreikis.</p>	<p>savivaldybės patvirtintą Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategiją, Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros 2012-2020 metų strategijos veiksmų planą.</p> <p>Duomenų analizė – analizavome: Savivaldybės 2017 m. ir 2018 m. socialinių paslaugų planuose pateiktus duomenis apie suteiktas socialines paslaugas, statistinius duomenis, paskelbtus oficialios statistikos portale, adresu https://asp.stat.gov.lt apie asmenis gaunančius socialines paslaugas, socialinės globos skyrimo komisijos sprendimus, socialinių darbuotojų pateiktas išvadas dėl asmeniui siūlomų socialinių paslaugų, socialinių paslaugų teikime dalyvaujančių darbuotojų etatų ir darbo užmokesčio pokyčius (Vilniaus miesto socialinės paramos centro, Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namų, vaikų socialinės globos namų „Gilė“, Antakalnio vaikų socialinės globos namų, Vilniaus miesto vaikų ir jaunimo pensiono, Valakampių socialinių paslaugų namų, Fabijoniškių socialinių paslaugų namų, Vilniaus miesto nakvynės namų, Vilniaus miesto krizių centro, dienos centro „Šviesa“, VšĮ dienos centro „Mes esame“). Analizavome aukščiau minėtų įstaigų internetinius puslapiuose pateiktą informaciją apie asmenims teikiamas socialines paslaugas.</p> <p>Apklausa – išsiuntėme klausimynus savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriui ir Vilniaus miesto socialinės paramos centrui, nagrinėjome gautus atsakymus.</p> <p>Pokalbis su Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriaus ir Vilniaus miesto socialinės paramos centro atstovais.</p>	
<p>3.1 Nepakanka prevencinių priemonių šeimoms auginančioms vaikus.</p>	<p>Dokumentų peržiūra – nagrinėjome: Savivaldybės Vaiko gerovės plėtros 2013-2020 metų strategiją, 2017 m. ir 2018 m. savivaldybės socialinių paslaugų planus, ES socialinio fondo lėšomis finansuojamą projektą „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“.</p> <p>Duomenų analizė – analizavome statistinius duomenis, paskelbtus</p>	<p>Įvertinsime, ar veiksmingos priemonės vaiko gerovei užtikrinti.</p>

	<p>oficialios statistikos portale, adresu https://asp.stat.gov.lt apie socialinės rizikos šeimas, Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriaus, Vilniaus miesto socialinės paramos centro pateiktus duomenis apie socialinės rizikos šeimų ir socialinių įgūdžių stokojančių šeimų skaičių bei pokyčius, NVO ir visuomeninių organizacijų teikiamas paslaugas minėtoms šeimoms, socialinių darbuotojų pareigybių pokyčius, jų darbo krūvį.</p> <p>Apklausa – išsiuntėme klausimynus savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriui ir Vilniaus miesto socialinės paramos centrui, nagrinėjome gautus atsakymus.</p> <p>Pokalbis su Vilniaus miesto socialinės paramos centro atstovais.</p>	
<p>3.2 Nenuosekliai teikiamos paslaugos vaikams, turintiems elgesio, emocijų sutrikimų.</p>	<p>Dokumentų peržiūra – nagrinėjome: Savivaldybės Vaikų socialinės globos sistemos pertvarkos 2015-2020 metų veiksmų planą, 2017 m. ir 2018 m. socialinių paslaugų planus, savivaldybės ir VŠĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“ pasirašytą Socialinės globos paslaugų teikimo elgesio, emocijų sutrikimų turintiems likusiems be tėvų vaikams, sutartį.</p> <p>Duomenų analizė – analizavome Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namų, vaikų socialinės globos namų „Gilė“, Antakalnio vaikų socialinės globos namų pateiktus duomenis apie vaikų, turinčių elgesio, emocijų sutrikimų, skaičių.</p> <p>Pokalbis su Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriaus atstovais, Vaikų socialinės globos namų „Gilė“ atstovais.</p>	
<p>3.3 Neskatinama kurti šeimynas (juridinius asmenis).</p>	<p>Dokumentų peržiūra – nagrinėjome: teisės aktus, reglamentuojančius šeimynų steigimą, savivaldybės Vaikų socialinės globos sistemos pertvarkos 2015-2020 metų veiksmų planą, 2017 m. ir 2018 m. socialinių paslaugų planus.</p> <p>Duomenų analizė – analizavome 2017m. ir 2018 m. socialinių paslaugų planuose pateiktus duomenis apie vaikų globos namų pertvarkos rezultatus, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo</p>	

	<p>tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos internetiniame puslapyje http://www.pertvarka.lt paskelbtą informaciją, Minties ir Žolyno socialinių vaikų globos namų 2016-2018 m. išlaidų sąmatas.</p> <p>Pokalbis su Socialinių reiklų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriaus atstovais, Vaikų socialinės globos namų „Gilė“, Žolyno socialinių vaikų globos namų, Antakalnio vaikų socialinės globos namų atstovais.</p>	
<p>4.1 Nenustatoma rizika, galinti pasiekti planuojamus rezultatus.</p>	<p>Dokumentų peržiūra – nagrinėjome: teisės aktus, reglamentuojančius vidaus kontrolės organizavimą, savivaldybės administracijos vidaus tvarkas, reglamentuojančias teikiamų socialinių paslaugų vidaus kontrolės procedūras.</p> <p>Pokalbis su Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriaus atstovais.</p>	<p>Įvertinti, ar sukurta vidaus kontrolės sistema užtikrina savivaldybės teritorijoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę.</p>
<p>4.2 Tobulintina teikiamų socialinių paslaugų kokybės priežiūra.</p>	<p>Dokumentų peržiūra – nagrinėjome: Savivaldybės Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašą, 2018 m. patikrų planą, savivaldybei pavaldžių socialinės srities biudžetinių įstaigų veiklos ataskaitas.</p> <p>Pokalbis su Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriaus atstovais.</p>	

Audito ataskaitos „Ar efektyviai
organizuojamas socialinių
paslaugų teikimas Vilniaus
miesto savivaldybėje“
3 priedas

**Darbuotojų, dalyvaujančių paslaugų teikime, patvirtintas pareigybių skaičius ir užimtų
pareigybių vidutinio darbo užmokesčio pokyčiai 2016-2017 metais**

	Įstaigos pavadinimas	Darbuotojo pareigybės pavadinimas	Pareigybių skaičius 2016-12-31	Pareigybių skaičius 2017-12-31	Vidutinis darbo užmokestis 2016-12-31	Vidutinis darbo užmokestis 2017-12-31
1	2	3	4	5	6	7
1.	VšĮ Dienos centras „Mes esame“	Socialinis darbuotojas	11	11	676,97	773,13
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	6,75	7,75	477,79	532,54
		Psichologas	0,75	0,75	425,22	495,2
		Kineziterapeutas	1	1	436,00	462,50
		Bendrosios praktikos slaugytojas	1	1	441,79	640,00
2.	Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai	Socialinis darbuotojas	6	18	569,00	951,00
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	12	33	452,00	763,00
		Vyr. socialinis darbuotojas	0	1	0	1345,00
		Psichologas	0,5	1	330,00	700,00
3.	Dienos centras „Šviesa“	Socialinis darbuotojas	6,75	6,75	832,11	831,01
		Socialinis darbuotojas	20,25	20,25	643,00	595,00
		Gydytojas-psichiatras	0,5	0,5	796,16	878,66
		Socialinio darbo organizatorius	1	1	874,17	890,38
		Bendrosios praktikos slaugytojas	1	1	556,44	544,73
4.	Vilniaus miesto socialinės paramos centras	Vyriausiasis socialinis darbuotojas	7	9	1021,00	1032,00
		Vyresnysis socialinis darbuotojas	15	15	823,00	871,00
		Socialinis darbuotojas	61	89	777,00	822,00

		Vyresnysis socialinio darbo organizatorius	44	45	904,00	956,00
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	4	4	647,00	690,00
		Lankomosios priežiūros darbuotojas	149	158	593,00	641,00
		Vyresnysis psichologas	3	3	742,00	804,00
		Asmeninis asistentas	11	16	521,00	548,00
		Psichologas	0,5	0,5	202,00	315,00
		Kineziterapeutas	3	3	828,00	862,00
		Slaugytojas	6,5	6,5	685,00	772,00
		Slaugytojo padėjėjas	29	29	539,00	628,00
5.	Vilniaus miesto nakvynės namai	Socialinio darbuotojo padėjėjas	34	34	588,00	590,00
		Jaunesnysis socialinis darbuotojas	0	2,5	0	573,00
		Socialinis darbuotojas	11	11	652,00	620,00
		Socialinio darbo organizatorius	5	5	838,00	840,00
		Bendrosios praktikos slaugytojas	7	7	557,00	570,00
6.	Vilniaus miesto krizių centras	Vyriausiasis socialinis darbuotojas	2	2	1000,00	1218,00
		Vyresnysis socialinis darbuotojas	6	6	872,00	888,00
		Socialinis darbuotojas	12	12	868,00	847,00
		Psichologas	1,5	1,5	598,00	600,00
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	8	9	684,00	688,00
7.	Fabijoniškių socialinių paslaugų namai	Vyresnysis socialinis darbuotojas	1	1	984,74	0
		Socialinis darbuotojas	3	2	971,65	1052,55
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	15	15	695,38	717,59

		Psichiatras	1	1	427,31	433,01
		Vyriausiasis slaugytojas	1	1	762,66	777,27
		Slaugytojas	5	5	417,47	452,04
8.	Vilniaus miesto vaikų ir jaunimo pensionas	Vyriausiasis socialinis darbuotojas	1	1	781,00	951,00
		Socialinis darbuotojas	11	11	758,00	923,00
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	28,3	27,8	645,00	727,00
		Gydytojas-pediatras	0,5	0,5	509,00	735,00
		Kineziterapeutas	1	1	665,00	823,00
		Ergoterapeutas	0,5	0,5	0	646,00
		Vyriausiasis slaugytojas	1	1	843,00	895,00
		Masažuotojas	0,5	0,5	560,00	560,00
		Slaugytojas	3,4	3,4	579,00	686,00
		Slaugytojo padėjėjas	9,3	9,8	551,00	645,00
		Psichologas	0,5	0,5	625,00	764,00
		Logopedas	1	0,6	592,00	593,00
9.	Valakampių socialinių paslaugų namai	Vyriausiasis socialinis darbuotojas	1	1	617,22	958,87
		Socialinis darbuotojas	6	7	781,57	787,76
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	30,5	31	618,30	619,85
		Slaugytojo padėjėjas	9	9	707,05	707,07
		Vyriausiasis bendrosios praktikos slaugytojas	1	1	860,51	1001,84
		Bendrosios praktikos slaugytojas	2	3	670,60	734,16
		Masažuotojas	0,5	0,5	278,39	308,82
10.	Vilniaus Antakalnio vaikų socialinės globos namai	Socialinis darbuotojas	12	12	710,00	795,00
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	18	18	550,00	586,00
		Slaugytojas	1,5	1,5	699,00	699,00

		Psichologas	1	1	516,00	616,00
11.	Vilniaus vaikų socialinės globos namai „Gilė“	Psichologas	1	2	662,22	745,12
		Socialinis darbuotojas	12	12	591,59	688,27
		Socialinio darbuotojo padėjėjas	18	18	579,54	602,04
		Vyriausiasis socialinis darbuotojas	1	0	568	0
		Slaugytojas	1	1	408,21	522,29
	Viso		687,5	772,6	624,79	707,57
	Pokytis proc.			12		13