



TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA

AUDITO ATASKAITA

TAURAGĖS ŠEIMOS GEROVĖS CENTRO VEIKLA

2022 m. liepos 28 d. Nr. AP-4
Tauragė

Tauragės rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos pagrindinė funkcija - prižiūrėti ar teisėtai, efektyviai, ekonomiškai ir rezultatyviai valdomas ir naudojamas savivaldybės turtas bei patikėjimo teise valdomas valstybės turtas, kaip vykdomas savivaldybės biudžetas ir naudojami kiti piniginiai ištekliai. Tarnybos veikla grindžiama nepriklausomumo, teisėtumo, viešumo, objektyvumo ir profesionalumo principais. Tarnyba, teikdama pastebėjimus ir rekomendacijas, siekia didinti viešojo sektoriaus efektyvumą ir jo kuriamą naudą visuomenei.

Auditą atliko Kostė Čiapienė (grupės vadovė), Eva Bagdonienė.

Audito ataskaita pateikta Tauragės šeimos gerovės centrui, Savivaldybės tarybos Kontrolės komitetui, Savivaldybės administracijai.

TURINYS

PAGRINDINIAI FAKTAI	3
SANTRAUKA	4
IŽANGA	7
AUDITO REZULTATAI	7
1. Centro veiklos planavimas ir organizavimas	7
1.1. Vidaus organizacinė struktūra ir vidaus kontrolės politika tobulintina	7
1.2. Centro veiklos planavimas neatitinka nustatytų reikalavimų	8
2. Ar socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos efektyviai	9
2.1. Pagalbos į namus paslaugos	9
2.2. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga šeimoms patiriančioms socialinę riziką	11
2.3. Maitinimo ir transporto paslaugos	13
2.4. Nakvynės namų veiklai trūksta efektyvumo	14
3. Nepakankama teikiamų bendrųjų paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolė	15
4. Neužtikrinamas nuoseklus įrašų Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje fiksavimas	16
REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS	17
PRIEDAI	
1 priedas. Santrumpos ir sąvokos	20
2 priedas. Centro teikiamų paslaugų struktūra ir dinamika 2020-2021 m.	21
3 priedas. Audito apimtis ir metodai	23

PAGRINDINIAI FAKTAI



SANTRAUKA

Audito svarba

2020 m. Savivaldybė priėmė sprendimą¹ dėl socialinių paslaugų įstaigų reorganizavimo. Reorganizavimo tikslas - optimizuoti socialines paslaugas teikiančių įstaigų tinklą, užtikrinant racionalų socialinėms paslaugoms teikti skirtų materialinių ir finansinių išteklių panaudojimą ir kokybiškų socialinių paslaugų Tauragės rajono savivaldybės gyventojams teikimą. Reorganizuota biudžetinė įstaiga Tauragės socialinių paslaugų centras, prijungiant ją prie Šeimos gerovės centro „Šaltinėlis“. Po reorganizacijos įregistruota įstaiga pakeistu pavadinimu „Tauragės šeimos gerovės centras“. Tauragės šeimos gerovės centras (toliau – Centras) yra pagrindinė įstaiga, teikianti socialines paslaugas visoje savivaldybėje.

Siekdama įvertinti, ar Centro organizacinė struktūra ir pareigybių skaičius yra optimalūs, ar naudojami darbo metodai yra racionalūs ir socialinės paslaugos teikiamos efektyviai, Savivaldybės kontrolės ir audito tarnyba atliko šios srities auditą.

Audito metu nustatėme, kad nepakankamai dėmesio skiriama įstaigos valdymo struktūros optimizavimui ir veiklos planavimui. Tinkamai neužtikrinamas pagalbos į namus paslaugos teikimas darbuotojų kasmetinių atostogų metu, atskirais atvejais darbuotojų darbo krūviai viršija nustatytus normatyvus. Nepakankama teikiamų bendrųjų paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolė.

Audito tikslas ir apimtis

Audito tikslas – įvertinti ar biudžetinėje įstaigoje socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos efektyviai.

Pagrindiniai audito klausimai:

- Ar tinkamas Centro veiklos planavimas ir organizavimas?
- Ar socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos efektyviai?
- Ar vykdoma teikiamų bendrųjų paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolė?

Audito subjektai: Tauragės šeimos gerovės centras, Tauragės rajono savivaldybės administracija, atsakinga už paslaugų planavimą.

Audituojamas laikotarpis: 2020-2021 m. Duomenų analizei ir vertinimui atlikti buvo panaudoti ir kitų laikotarpių duomenys.

Auditas atliktas pagal tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus. Audito apimtis ir metodai aprašyti 3 priede „Audito apimtis ir metodai“ (23 psl.). Atlikdami auditą darėme prielaidą, kad visi auditoriams pateikti dokumentai yra teisingi, išsamūs ir galutiniai, o jų kopijos atitinka originalus.

¹ 2020-02-26 Nr. 1-69 „Dėl Tauragės socialinių paslaugų centro reorganizavimo“.

Išvados

1. Centro organizacinė valdymo struktūra nėra optimali, įsteigtas tik 1 struktūrinis padalinys - nakvynės namai, neaiškūs kitų įstaigos elementų ryšiai ir atsakomybės. Direktorius pavaduotojo pareigybė, kuriai priskirtos tam tikros veiklos sritys, neužimta (1.1 poskyris).
2. Centro veiklos planavimas tobulintinas, nes metiniai veiklos planai nekoreliuoja su Savivaldybės strateginiais veiklos planais, planuose nenurodyti veiklos vertinimo kriterijai ir jų matavimo rodikliai (1.2 poskyris).
3. Centro vidaus kontrolės politika neatitinka keliamų reikalavimų, nes neapima vidaus kontrolės įgyvendinimą viešajame juridiniame asmenyje reglamentuojančių dokumentų (tvarkos aprašų, taisyklių ir kitų dokumentų) (1.1 poskyris).
4. Pagalbos į namus paslaugos teikimo grafikuose neplanuojamos darbuotojų kasmetinės atostogos, nenumatytas jų pavadavimas atostogų metu. Paslaugas gaunančių asmenų prašymai dėl paslaugos teikimo sustabdymo sutampa su darbuotojų atostogų laikotarpiu (2.1 poskyris).
5. Pagal auditui pateiktą informaciją vienam atvejo vadybininkui tenkantis šeimų skaičius viršija Atvejo vadybos tvarkos apraše numatytus maksimalius atvejų, vienu metu tenkančių vienam atvejo vadybininkui, skaičius (2.2 poskyris).
6. Raštiškai nefiksuojamas teiktos pagalbos šeimai efektyvumo vertinimas, kurio metu turi būti įvertinti, kaip įgyvendinami pagalbos šeimai tikslai ir uždaviniai, ar pasiekti pagalbos plano tikslai, ar buvo numatyti tinkami veiksmai ir priemonės, peržiūrint pagalbos planą (2.2 poskyris).
7. Sukurta nakvynės namų materialinė bazė ir žmogiškieji ištekliai nėra efektyviai panaudojami, nes vidutinis metinis gyventojų nakvynės namuose skaičius tik 24 asmenys ir turi tendenciją mažėti. 2021 m. gruodžio 31 d. apgyvendinimo paslaugos buvo teikiamos 10 asmenų, o 2022 m. kovo 30 d. - tik 5 asmenims (2.4 poskyris).
8. Savivaldybė sistemiškai nevykdo teikiamų bendrųjų paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės, neturi patvirtino rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės vertinimo tvarkos aprašo, kuriuo vadovaujantis būtų vykdoma kontrolė ir teikiamos stebėsenos ataskaitos.
9. Audituojamu laikotarpiu Centre bendras teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas nebuvo atliktas. Centras neturi reglamentuotų procedūrų, kaip ir kokiu periodiškumu atlikti teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimą (3 skyrius).
10. Neužtikrinamas nuoseklus paslaugos įrašų dokumentavimas, nes daugeliu atvejų reikalinga informacija dėl paslaugos suteikimo ar nutraukimo SPIS nesuveista arba dalinai pildoma, duomenys neišsamūs. Atskiriems duomenų tvarkytojams trūksta teisių naudojantis SIPS (4 skyrius).

Rekomendacijos

1. Siekiant optimizuoti įstaigos valdymą, užtikrinti tinkamą veiklos planavimą ir gerinti įstaigai priskirtų funkcijų vykdymą, rekomenduojame tobulinti Centro valdymo struktūrą ir kreiptis į steigėją dėl nuostatų patikslinimo (1; 2 išvados).
2. Siekiant, kad Centro vadovo sukurta kontrolės sistema ir patvirtinta vidaus kontrolės politika atitiktų jai keliamus tikslus, būtų veiksminga ir užtikrintų tinkamą vidaus kontrolės veikimą, rekomenduojame patikslinti patvirtintą vidaus kontrolės politiką optimizuojant Centro veiklą reglamentuojančių tvarkų aprašus (3 išvada).
3. Siekiant optimaliai organizuoti pagalbą namams ir kitas paslaugas, užtikrinti paslaugų teikimą darbuotojų atostogų metu bei galimų teikti paslaugų apimtis, rekomenduojame įsivertinti darbuotojų darbo krūvius ir vadovaujantis nustatytais normatyvais bei atsižvelgiant į paslaugų poreikį bei plėtrą priimti sprendimus dėl papildomų pareigybių steigimo. (4-5 išvados).
4. Siekiant įvertinti, kaip įgyvendinami pagalbos šeimai tikslai ir uždaviniai, ar pasiekti pagalbos plano tikslai, ar buvo numatyti tinkami veiksmai ir priemonės, peržiūrint pagalbos planą, rekomenduojame sistemingai vykdyti ir fiksuoti teiktos pagalbos šeimai efektyvumo vertinimą, užtikrinti prevencinę pagalbą šeimai atvejo vadybos proceso užbaigimo metu (6 išvada).
5. Siekiant užtikrinti racionalų socialinėms paslaugoms teikti skirtų materialinių ir finansinių išteklių panaudojimą, rekomenduojame įvertinti apgyvendinimo paslaugos poreikį ir priimti sprendimus dėl nakvynės namų įveiklinimo (7 išvada).
6. Siekiant užtikrinti Savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolę, rekomenduojame pasitvirtinti socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės vertinimo tvarkos aprašą (8 išvada).
7. Siekiant nustatyti tobulintinas įstaigos veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą, rekomenduojame sistemaiškai atlikti vartotojų apklausas, iširti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis socialinėmis paslaugomis (9 išvada).
8. Siekiant efektyvesnio paslaugų teikimo ir užtikrinti duomenų teisingumą apie savivaldybėje teikiamas socialines paslaugas bei gauti patikimą statistinę analitinę informaciją, rekomenduojame sukurti vidaus kontrolės priemonę, kad įrašai teikiant socialines paslaugas būtų nuosekliai fiksuojami Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (10 išvada).

IŽANGA

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įgyvendina valstybės politiką socialinėje srityje, o savivaldybės viena iš funkcijų yra socialinių paslaugų teikimo užtikrinimas planuojant ir organizuojant socialines paslaugas, kontroliuojant bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę, taip pat socialinių paslaugų įstaigų steigimas ir išlaikymas². Socialinių paslaugų teikimo koordinavimą ir kontrolę vykdo savivaldybės administracija³, o socialines paslaugas teikia biudžetinės įstaigos, bendruomeninės ir nevyriausybinės organizacijos.

Tauragės šeimos gerovės centras (toliau – Centras) yra pagrindinė įstaiga, teikianti socialines paslaugas visoje savivaldybėje.

Centro paskirtis – teikti kokybiškas socialines paslaugas Tauragės rajono savivaldybės gyventojams, siekiant užkirsti kelią asmenų, šeimoms, bendruomenės socialinėms problemoms kilti bei visuomenės socialiniam saugumui užtikrinti. Veiklos tikslas – plėtoti ir teikti kompleksiskai socialines paslaugas, siekiant didinti socialiai pažeidžiamų asmenų galimybes savarankiškai integruotis į visuomenę, mažinti skurdą, padėti įveikti socialinę atskirtį, veiklą grindžiant aukštos darbo kokybės principais.

Centrui patvirtintas didžiausias leistinas pareigybių skaičius 2020 m. - 87,6; 2021 m. – 109,1. Centre teikiamos įvairių rūšių socialinės paslaugos, skirtos atskiroms socialinėms žmonių grupėms: senyvo amžiaus žmonėms, šeimoms, turinčioms socialinių problemų bei jų vaikams, smurtą patyrusiems, beglobiams vaikams, neįgaliems žmonėms, asmenims, gyvenantiems skurde, pabėgėliams, taip pat žmonėms, piktnaudžiaujantiems alkoholiu, narkotikais bei kitoms socialinę riziką patyrosioms grupėms. Duomenys apie teikiamų paslaugų rūšis, jų apimtį ir pokytį 2020-2021 m. išsamiau pateikti 2 priede „Centro teikiamų paslaugų struktūra ir dinamika 2020-2021 m.“ (21 psl.)

AUDITO REZULTATAI

1. Centro veiklos planavimas ir organizavimas

1.1. Vidaus organizacinė struktūra ir vidaus kontrolės politika tobulintina

1. Patvirtintuose Centro nuostatuose⁴ nustatyta, kad Centras yra socialinių paslaugų įstaiga, turinti struktūrinius padalinius, kuriuose veikla vykdoma pagal Centro direktoriaus patvirtintus Centro padalinių nuostatus. Patvirtintoje įstaigos valdymo organizacinėje struktūroje⁵ neaiški vidinė struktūra, pavaldumas ir hierarchija. Centro darbo vidaus tvarkos taisyklėse⁶ nurodyta, kad Centras turi struktūrinius padalinius: Bendrąjį skyrių ir Socialinių reikalų skyrių, kurie veikia pagal Centro direktoriaus patvirtintus nuostatus. Pareigybių sąraše detalizuoti struktūriniai padaliniai (socialinių reikalų skyrius, paramos šeimai skyrius, neįgaliųjų dienos centras, globos centras, nakvynės namai, vaiko globos skyrius, bendrasis skyrius), tačiau nepatvirtinti padalinių nuostatai, nenumatyti

² Vietos savivaldos įstatymo 6 ir 7 str. nustatytos funkcijos socialinės apsaugos srityje

³ Soc. paramos sk. nuostatų : teisės aktų nustatyta tvarka vykdyti socialinių paslaugų savivaldybėje priežiūrą ir kontrolę.

⁴ Savivaldybės tarybos 2020-05-27 sprendimas Nr. 1-158 „Dėl šeimos gerovės centro „Šaltinėlis“ pavadinimo pakeitimo ir nuostatų patvirtinimo“, 9 p.

⁵ Patvirtinta direktoriaus 2020-03-30 įsakymu Nr. 19-V.

⁶ Patvirtintos direktoriaus 2020-12-21 įsakymu Nr. 124-V.

padalinių vadovai, išskyrus nakvynės namus. Audituojamu laikotarpiu nebuvo laikomasi patvirtintuose Centro nuostatuose nustatytos struktūros ir Vidaus kontrolės įgyvendinimo viešajame juridiniame asmenyje tvarkos aprašo reikalavimų⁷.

2. Įstaigos valdymo struktūra – tai visų įstaigos elementų, padalinių, darbuotojų atsakomybės bei jų ryšiai vieni su kitais. Neturint tinkamos valdymo struktūros, sunku identifikuoti kaip įstaigoje organizuojami darbai, planuojamos užduotys bei skirstomos atsakomybės.

3. Pokyčiai: 2022 m. patvirtinti nauji Centro nuostatai⁸, kuriuose numatytas tik vienas struktūrinis padalinys – nakvynės namai. Patvirtinta nauja valdymo organizacinė struktūra⁹, tačiau valdymo organizacinėje struktūroje nenurodyti pavaldumo ryšiai. Numatyta papildoma direktoriaus pavaduotojo pareigybė atskirų veiklos sričių kuravimui – neužimta. Mūsų nuomone, nakvynės namus išskirti kaip atskirą struktūrinį padalinį netikslinga, nes teikiamų apgyvendinimo paslaugų apimtys minimalios, lyginant su kitų teikiamų socialinių paslaugų apimtimis. Atsižvelgiant į patvirtą pareigybių skaičių ir vadovaujantis vadybos principais racionaliau būtų struktūroje numatyti kelis padalinius pagal teikiamų paslaugų sritis su padalinių vadovais, pavyzdžiui pagalbos šeimai padalinys, socialinės globos padalinys, bendrųjų reikalų padalinys ar panašiai.

4. **Vidaus kontrolės politika** – viešojo juridinio asmens veiklos sričių vidaus kontrolės tvarkos aprašų, taisyklių ir kitų dokumentų, skirtų vidaus kontrolei viešajame juridiniame asmenyje sukurti ir įgyvendinti, visuma.¹⁰

5. Centro vidaus kontrolės politika¹¹ neatitinka keliamų reikalavimų, nes neapima vidaus kontrolės įgyvendinimą viešajame juridiniame asmenyje reglamentuojančių dokumentų (tvarkos aprašų, taisyklių ir kitų dokumentų). Audito metu įstaiga sudarė ir pateikė įstaigoje naudojamų tvarkų ir taisyklių sąrašą (nurodyti 87 dokumentai, iš jų 8 patvirtinti 2022 m., dalis pripažintų netekusiais galios). Ar darbuotojai raštu supažindinti su šiais dokumentais negalėjome įsitikinti. Manome, kad tokia tvarkų ir taisyklių gausa neužtikrina tinkamo vidaus kontrolės veikimo ir būtina peržiūrėti ir optimizuoti Centro veiklą reglamentuojančių tvarkų aprašus.

1.1. Centro veiklos planavimas neatitinka nustatytų reikalavimų

6. Veiklos planavimas įstaigoje yra svarbus procesas, kurio metu nustatomos veiklos kryptys ir būdai, kaip vykdyti įstaigos misiją, pasiekti numatytus tikslus ir rezultatus, veiksmingai panaudojant finansinius, materialinius ir žmogiškuosius išteklius. Biudžetinių įstaigų metinių veiklos planų rengimo, keitimo ir jų įgyvendinimo priežiūros procesai reglamentuoti Apraše¹².

⁷ Finansų ministro 2020-06-29 įsakymas Nr. 1K-195 „Dėl vidaus kontrolės įgyvendinimo viešajame juridiniame asmenyje“ 14.4 p. „viešajame juridiniame asmenyje patvirtinama organizacinė struktūra, kurioje nustatomas pavaldumas ir atskaitingumas, pareigos vykdant viešojo juridinio asmens veiklą ir įgyvendinant vidaus kontrolę. Organizacinė struktūra detalizuojama pareigybių sąraše, padalinių nuostatuose ir darbuotojų pareigybių aprašymuose.“

⁸ Savivaldybės tarybos 2022-02-23 sprendimas Nr. 1-37

⁹ Centro direktoriaus 2022-03-31 įsakymas Nr. V-71

¹⁰ Vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymas, 2 str. 2 d.

¹¹ Patvirtinta Centro direktoriaus 2021-03-31 įsakymu Nr. 58-V.

¹² Patvirtintas 2015-07-07 Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. 5-670 „Dėl Tauragės rajono savivaldybės administracijos, seniūnijų, savivaldybės biudžetinių įstaigų metinių veiklos planų rengimo ir įgyvendinimo priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“.

7. Vertindami ar tinkamas įstaigos veiklos planavimas nustatėme, kad metiniai veiklos planai neatitinka keliamų reikalavimų¹³, nes Centro metiniuose veiklos planuose nurodytos programų įgyvendinimo priemonės neatitinka Savivaldybės strateginiuose veiklos planuose numatytų priemonių, nenurodyti veiklų vertinimo kriterijai ir jų matavimo rodikliai. Planuose pateikiama vykdomų funkcijų detalizacija ir aprašoma veikla, pasigendama pamatuojamų ir galimų palyginti veiklos rodiklių. Trūksta suderinamumo su Savivaldybės socialinių paslaugų planais ir juose numatytomis priemonėmis bei siekiamais rezultatais.

2. Ar socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos efektyviai

Atlikdami auditą laikėmės nuostatos, kad socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos efektyviai tada, kai:

- paslaugų teikimas organizuojamas laikantis konkrečią paslaugą reglamentuojančių teisės aktų;
- paslaugas teikiantiems darbuotojams tinkamai nustatytos funkcijos, pareigos ir atsakomybė;
- laikomasi paslaugos teikimui nustatytų/rekomenduojamų normatyvų;
- Paslaugų kokybės kontrolė atliekama, nustatyti rodikliai vertinami ir informacija teikiama nustatytais terminais;
- Centro socialiniai darbuotojai nustatytu dažnumu tikrina lankomosios priežiūros darbuotojų suteiktų paslaugų kokybę;
- Vykdoma paslaugų gavėjų apklausa.

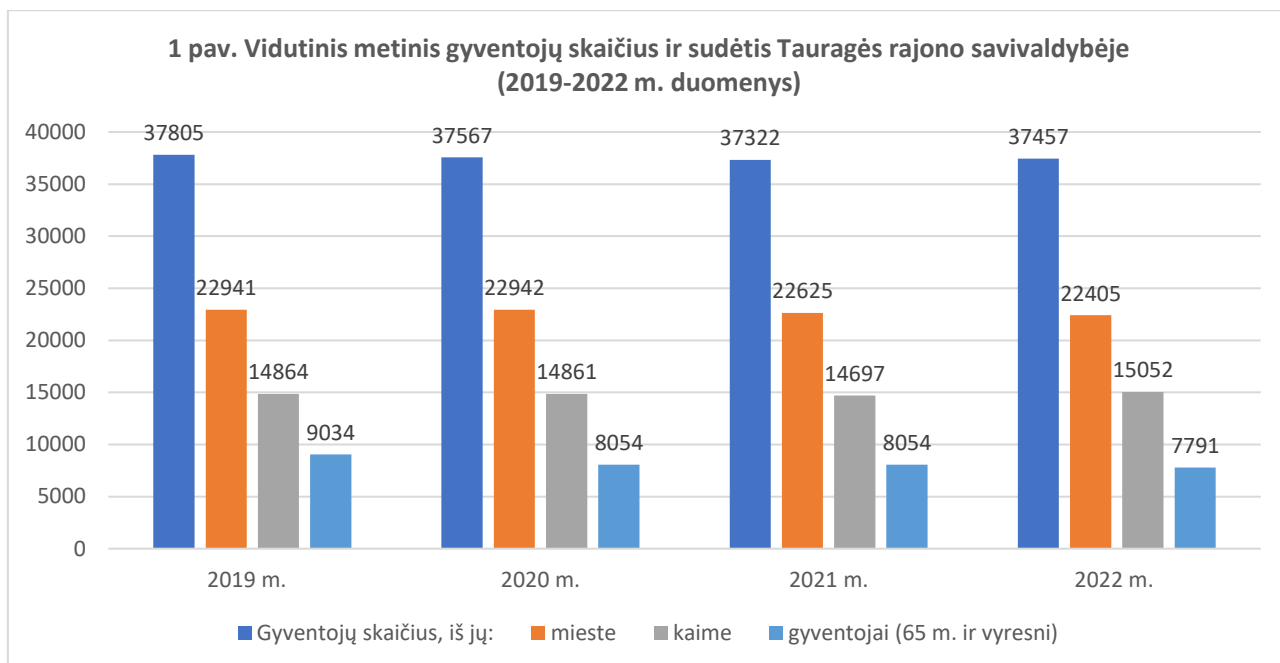
Vertinome 6 teikiamas paslaugas, kurių suteikta daugiausia kartų 2020-2021 m.¹⁴.

2.1. Pagalbos į namus paslaugos

8. Ilgėjant vidutinei gyvenimo trukmei, vis daugiau asmenų sulaukia amžiaus, kai dėl silpnos fizinės ir (arba) psichinės sveikatos jie tampa priklausomi nuo kitų pagalbos. Siekiant sudaryti sąlygas senyvo amžiaus asmenims kuo ilgiau gyventi savo namuose, savarankiškai tvarkyti buitį, palaikyti socialinius ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene ir mažinti socialinę atskirtį, yra teikiamos socialinės paslaugos jų namuose. Statistikos departamento duomenimis 2021 m. pradžioje šalyje gyveno 557 tūkst. (20 proc.) 65 metų ir vyresnių žmonių, Tauragės rajone - 8,1 tūkst. (21,6 proc.), 2022 m. pradžioje Tauragės rajone sumažėjo iki 20,8 proc. Duomenys apie vidutinį gyventojų skaičių ir sudėtį Tauragės rajono savivaldybėje pateikiami 1 paveiksle:

¹³ Tas pats

¹⁴ Auditui atrinktos paslaugos: maitinimo organizavimas, transporto paslauga, pagalbos į namus paslaugos, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos, apgyvendinimo nakvynės namuose paslauga, neįgaliųjų dienos centro paslaugos.



Šaltinis. Statistikos departamento duomenys. Tauragės rajono savivaldybės socialinių paslaugų 2020-2022 m. planų duomenys.

9. Pagalbos į namus paslaugos teikiamos Tauragės rajono gyventojams, deklaruojantiems gyvenamąją vietą ir faktiškai gyvenantiems Tauragės rajono savivaldybėje, kuriems teisės aktų tvarka nustatytas pagalbos į namus paslaugų poreikis. Pagalbos į namus paslaugų gavėjai: suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinę riziką patiriančios šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, kiti asmenys ir jų šeimos, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių netekę savarankiškumo.¹⁵

10. Savivaldybėje teikiamų pagalbos į namus paslaugų apimtys 2019-2021 m. turėjo tendenciją mažėti, bet tam įtakos turėjo paskelbtas karantinas ir įvesti ribojimai dėl Covid-19 pandemijos. Duomenys apie paslaugų apimtį pateikiami 1 lentelėje:

1. lentelė Specialiosios socialinės paslaugos pagalbos į namus teikimas Tauragės r. savivaldybėje

Metai	Paslaugas gaunančių asmenų skaičius		Asmenų (šeimų) skaičius, kuriems socialinių paslaugų poreikis*		1000 gyventojų tenka vietų	iš jų finansuoja savivaldybė
	Tauragės mieste	Seniūnijose	įvertintas	nepatenkintas		
2019	119	61	180	-	4,7	180
2020	112	68	180	-	4,8	180
2021	107	61	168	-	4,5	168

Šaltinis. Tauragės rajono savivaldybės 2020 - 2021 m. socialinių paslaugų ir Centro 2021-2022 m. veiklos planuose teikiama informacija.

¹⁵ Savivaldybės tarybos 2019-11-27 sprendimu Nr. 1-367 patvirtintas Pagalbos į namus paslaugos teikimo tvarkos aprašas.

11. Pagalbos į namus paslaugų organizavimo ir teikimo rekomendacijose¹⁶ nustatyta, kad 1 socialinis darbuotojas vienu metu organizuotų pagalbą į namus paslaugas ne daugiau kaip 40-50 asmenų, o lankomosios priežiūros darbuotojui būtų paskirta pagalbą į namus paslaugas vienu metu teikti ne daugiau kaip 6-7 asmenims. Centro veiklos ataskaitoje nurodyta, kad 2020 m. pagalbą į namus paslaugas 112 asmenų teikė 14 darbuotojų (13,5 etato), 2021m. – 107 asmenims 13 darbuotojų (12,5 etato), paslaugas teikimą organizavo 1 socialinis darbuotojas. Vidutiniškai vienam lankomosios priežiūros darbuotojui tenka 8,2-8,5 paslaugų gavėjai.

12. Analizuojant darbuotojų darbo grafikus nustatėme, kad faktiškai 1 darbuotojui priskirta 6-7 asmenys, atskirais mėnesiais 8 asmenys, kas atitinka nustatytus normatyvus. Tačiau paslaugų teikimo grafikuose nesuplanuotos darbuotojų atostogos, nenumatytas darbuotojų pavadavimas jų atostogų metu. Paslaugas gaunančių asmenų prašymai dėl paslaugos teikimo sustabdymo¹⁷ sutampa su darbuotojų atostogų laikotarpiu.

13. Vadovaujantis Socialinių paslaugų kataloge¹⁸ nustatytais pagalbą į namus paslaugos teikimo trukmės kriterijais, paslaugos pagalba į namus vienam asmeniui teikimo trukmė yra iki 10 val. per savaitę. Centras vidutiniškai šią paslaugą teikė valandomis vienam asmeniui, per savaitę: 2020 m. – 3 val., 2021 m. - 2,2 val. Lankomosios priežiūros darbuotojo darbo krūvis priklauso nuo individualiai kiekvienam gavėjui teikiamų paslaugų skaičiaus, jų teikimo trukmės ir teikimo dažnumo per savaitę. Siekiant patenkinti socialinių paslaugų poreikį, užtikrinti jų kokybę ir plėsti pagalbą į namus paslaugos teikimo trukmę, Centrai būtina įsivertinti žmogiškuosius išteklius.

14. Pažymėtina, kad 2021-2023 m. prioritetinga socialinių paslaugų plėtros kryptis išlieka nestacionarių socialinių paslaugų plėtra (dienos socialinės globos, pagalbą į namus paslaugų, dienos užimtumo neįgaliesiems, vaikų socialinė priežiūra dienos centruose)¹⁹. Savivaldybėje numatyta pagalbą į namus paslaugų plėtra: paslaugas gaus 180 senyvo amžiaus ir neįgalių suaugusių asmenų, pagerės jų socialinė integracija į visuomenę, sustiprės bendravimo įgūdžiai, padidės savarankiškumas ir užimtumas, pagerės gyvenimo kokybė.

2.2 Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga, šeimoms patiriančioms socialinę riziką

15. Darbas su socialiai jautriomis šeimomis - tai pagalba šeimai ir vaikui identifikuoti ir tinkamai išnaudoti turimus išteklius, nustatyti ne tik socialinės rizikos veiksnius, su kuriais susiduria šeima ir vaikas, bet ir jų stiprybes, kurios gali padėti spręsti šeimos ir (ar) vaiko problemas, gerinti šeimos situaciją. Parenkamos paslaugos, pagalbos formos ir būdai atitinkantys individualius šeimos ir vaiko poreikius, konkrečias jų problemas, kurias siekiama išspręsti.

¹⁶ Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2017-08-24 įsakymas Nr. A1-448 „Dėl Pagalbą į namus paslaugų organizavimo ir teikimo rekomendacijų patvirtinimo“.

¹⁷ TS 2019-11-27 Nr. 1-367 patvirtinto Pagalbą į namus paslaugų teikimo tvarkos aprašo 50 p. nustatyta, kad pagalbą į namus paslaugos gali būti laikinai sustabdomos šiais atvejais: paslaugų gavėjui gydantis stacionarinėje asmens sveikatos priežiūros įstaigoje ar slaugos ligoninėje; paslaugų gavėjo namuose laikinai svečiuojantis, apsigyvenus kitiems asmenims, kurie suteikia reikalingas paslaugas.

¹⁸ Patvirtintas SADM 2006-04-05 įsakymu Nr. A1-93, su vėlesniais pakeitimais.

¹⁹ TS 2021-03-17 Nr. 1-70 patvirtintas Savivaldybės 2021 m. socialinių paslaugų planas.

Atvejo vadybos paslauga

16. Centras nuo 2018 m. liepos 1 d. vykdo atvejo vadybos koordinavimo savivaldybėje funkcijas ir teikia atvejo vadybos paslaugas, vadovaujantis Atvejo vadybos tvarkos aprašu²⁰. Centre dirba 6 atvejo vadybininkai, kurie 2020 m. paslaugas suteikė 294 šeimoms, 2021 m. - 285 šeimoms.

17. Atvejo vadybos tvarkos apraše numatytas maksimalus atvejų, vienu metu tenkančių vienam atvejo vadybininkui, skaičius yra 25 – 30. Analizuodami kaip laikomasi numatytų normatyvų negalėjome įsitikinti ar vienam vadybininkui tenkantis atvejų skaičius neviršija normų, nes nėra vykdomas sistemingas fiksavimas apie maksimalų darbo krūvio paskirstymą atvejo vadybininkui už praėjusį laikotarpį (šeimų skaičius nuolat kinta). Pagal vyresniojo atvejo vadybininko auditui pateiktus duomenis vadybininkui tenkantis šeimų skaičius viršija 30.

Darbas su socialiai jautriomis šeimomis, paslaugą teikia Socialinis darbuotojas

18. Centre 2020 m. buvo patvirtintos 6 pareigybės socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos veiksnius patiriančiomis šeimomis. Priėmus sprendimą perkelti socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas šeimoms, pareigybes iš seniūnijų į Centrą, kuris organizuoja atvejo vadybos procesus, nuo 2021 m. spalio 1 dienos patvirtinta 20,5 pareigybės šios srities darbuotojų. Atlikę analizę nustatėme, kad su socialinės rizikos veiksnius patiriančiomis šeimomis dirbantiems darbuotojams vidutiniškai tenka 10-15 šeimų, nes nėra užimtos visos patvirtintos pareigybės arba darbuotojai dirba padidintu krūviu. Pagal atvejo vadybos tvarkos aprašą²¹ maksimalus tokių šeimų skaičius vienam socialiniam darbuotojui ne daugiau kaip 15 šeimų, kai su prašymu vertinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį kreipiasi VVTAIT – nedaugiau kaip 10 šeimų.

Nustatyti tobulintini dalykai

Viršijamas maksimalus atvejų, vienu metu tenkančių vienam atvejo vadybininkui ir maksimalus vienam socialiniam darbuotojui darbui su šeima vienu metu tenkančių šeimų, kuriose VVTAIT arba jos įgaliotas teritorinis skyrius yra nustatęs būtinybę vertinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį arba vaiko apsaugos poreikį, skaičius. Nėra saugoma informacija apie darbo krūvio paskirstymą už praeitą laikotarpį (Atvejo vadybos tvarkos aprašo, 79-80 d.).

Neužtikrinamas nuoseklus paslaugos Socialinių igūdžių ugdytas ir palaikymas įrašų dokumentavimas (paslaugų suteikimo žurnalas) SPIS;

Sistemiškai nėra fiksuojama ir vertinama ar socialinio darbuotojo teikiamos paslaugos atitinka pagalbos šeimai plano tikslus, ar socialinis darbuotojas tinkamai fiksuoja situaciją šeimoje, pastebėtus pokyčius, įsipareigojimų vykdymą, tolesnius darbo su šeima veiksmus, kaip numatyta teisės aktuose²² (išanalizuotos 22 šeimų dokumentų bylos).

Ne visais atvejais užbaigiant atvejo vadybą, kai šeima pajėgi savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus, tinkamai savarankiškai tenkinti vaiko poreikius, šeimai pasiūloma prevencinė pagalba ar bendruomenėje teikiamos paslaugos (iš 13 atvejų 3).

²⁰ Patvirtintas SADM 2018-03-29 įsakymu Nr. A1-141

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/11e612d5345711e884a38848fe3ec9e2/asr>

²¹ tas pats, 80 p.

²² Savivaldybės administracijos direktoriaus 2020-12-30 įsakymu Nr. 5-1001 patvirtinto Socialinio darbo su šeimomis, taikant atvejo vadybą, Tauragės rajono savivaldybėje tvarkos aprašo 57 p.

Teikiant atvejo vadybos ir socialines paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms turi būti atliekamas efektyvumo vertinimas. Nustatėme, kad šeimų pagalbos planuose įrašai apie efektyvumo vertinimą nėra fiksuojami (analizuoti 22 šeimų planai), specialistai teigė, kad vertinimas atliekamas žodžiu. Užbaigus atvejo vadybos procesą (šeima išsikėlė iš savivaldybės, kurioje pradėtas atvejo vadybos procesas) arba keičiantis specialistams, žodinis pagalbos plano vertinimas nėra pati efektyviausia priemonė pagalbos šeimai procese.

19. Siekiant įvertinti, kaip įgyvendinami pagalbos šeimai tikslai ir uždaviniai, ar pasiekti pagalbos plano tikslai, ar buvo numatyti tinkami veiksmai ir priemonės, peržiūrint pagalbos planą, tikslinga sistemingai vykdyti ir fiksuoti teiktos pagalbos šeimai efektyvumo vertinimą, užtikrinti prevencinę pagalbą šeimai atvejo vadybos proceso užbaigimo metu. Galėtų būti šeimai teikiama socialinio darbuotojo paslauga (teikiant emocinę bei socialinę pagalbą ir didinant šeimos motyvaciją) be atvejo vadybos proceso.

2.3. Maitinimo ir transporto paslaugos

20. **Maitinimo paslaugos** (maisto produktų) gavėjai yra socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinę riziką patiriančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos.

21. Centras bendradarbiauja su labdaros ir paramos fondu „Maisto bankas“²³. Pagal sudarytas sutartis, maisto produktai paimami iš prekybos centrų UAB Palink IKI prekybos tinklo ir UAB LIDL Lietuva. Centro veiklos ataskaitų duomenimis per 2020 metus surinkta maisto produktų 35245,74 kg, parama maisto produktais išdalinta 6166 asmenims, paramos vertė įvertinta 58,9 tūkst. Eur. 2021 m. surinkta maisto produktų 45504,42 kg, parama maisto produktais išdalinta 5729 asmenims, paramos vertė įvertinta 67,8 tūkst. Eur.

22. Audituojamu laikotarpiu paramos maisto produktais organizavimas nebuvo reglamentuotas Centro vidiniu teisės aktu. Vadovautasi bendradarbiavimo su Maisto banku sutarties priedu „Gautos paramos priėmimo, skirstymo ir panaudojimo tvarkos aprašu“, kuris nebuvo atnaujinamas nustatytais terminais dėl paramą gaunančių asmenų skaičiaus ir jų sudėties pasikeitimo. Dokumentai pagrindžiantys paramos gavėjų atranką auditui nebuvo pateikti. Pagal maisto produktų dalinimo grafikus išskirtos tik 3 gavėjų grupės: socialinę riziką patiriančios šeimos, nakvynės namų gyventojai ir vaikų globos skyriui perduodamas maistas. Nebuvo sudaromi senyvo amžiaus asmenų sąrašai paramai maisto produktais gauti.

23. Pokyčiai. 2022 m. Centras pasitvirtino „Paramos maisto produktais teikimo iš „Maisto banko“ labiausiai skurstantiems Tauragės rajono savivaldybės gyventojams tvarkos aprašą“, kuriame numatyta kreipimosi, teikimo, skyrimo organizavimo ir apskaitymo tvarka. Apraše nurodyti paramos gavėjai, paramos teikimo trukmė ir dažnumas, reglamentuota, kad paramos gavėjų prašymai ir kita informacija dokumentuojami SPIS.

24. **Specialiojo transporto paslauga** organizuojama Tauragės rajono gyventojams, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir/ar dėl nepakankamų pajamų negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu. Transporto paslauga teikiama vadovaujantis Bendrųjų socialinių paslaugų

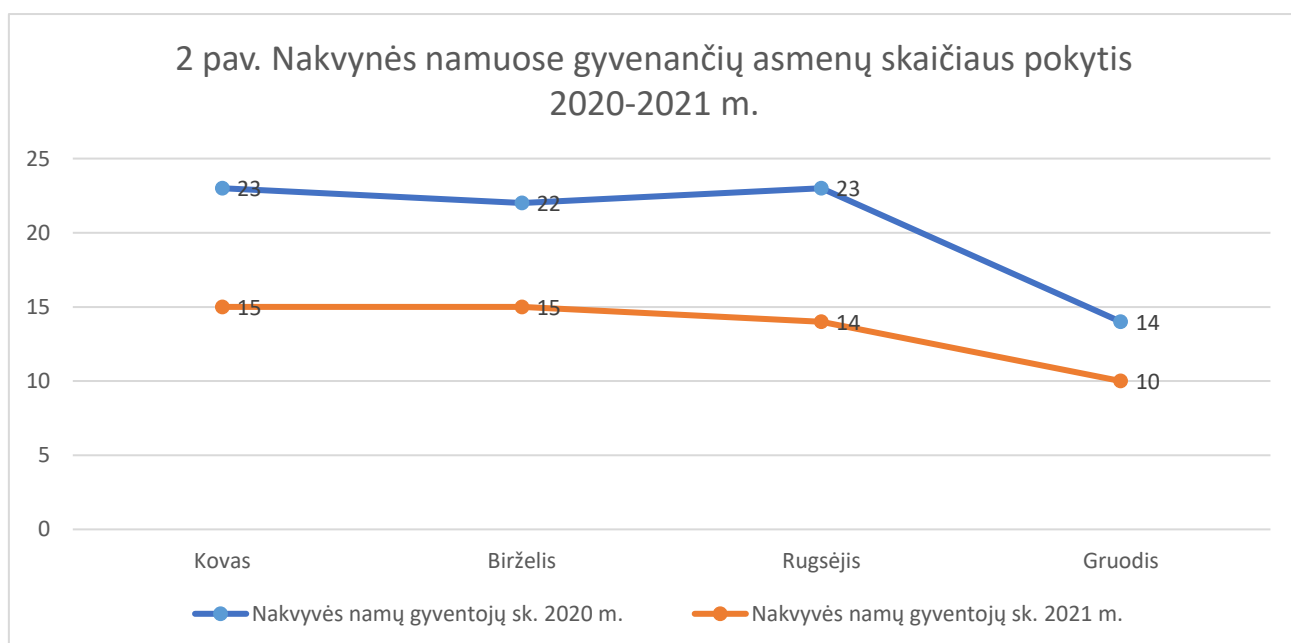
²³ 2018-05-23 sutartis Nr. SUT Klp-89

– transporto paslaugų organizavimo tvarkos aprašu²⁴. 2020 m. centras suteikė paslaugas 73 asmenims, 2021 m. 118 asmenų. Poreikis patenkintas, neatitikimų nenustatėme.

2.4. Nakvynės namų veiklai trūksta efektyvumo

25. Centro struktūrinis padalinys – nakvynės namai, kurių tikslas yra nuosekli ir kompleksiška socialinę riziką patiriančių asmenų, atsidūrusių socialinėje atskirtyje, socialinė adaptacija, reabilitacija ir integracija į visuomenę. Nakvynės namuose apgyvendinimo vietų skaičius 44 asmenims.

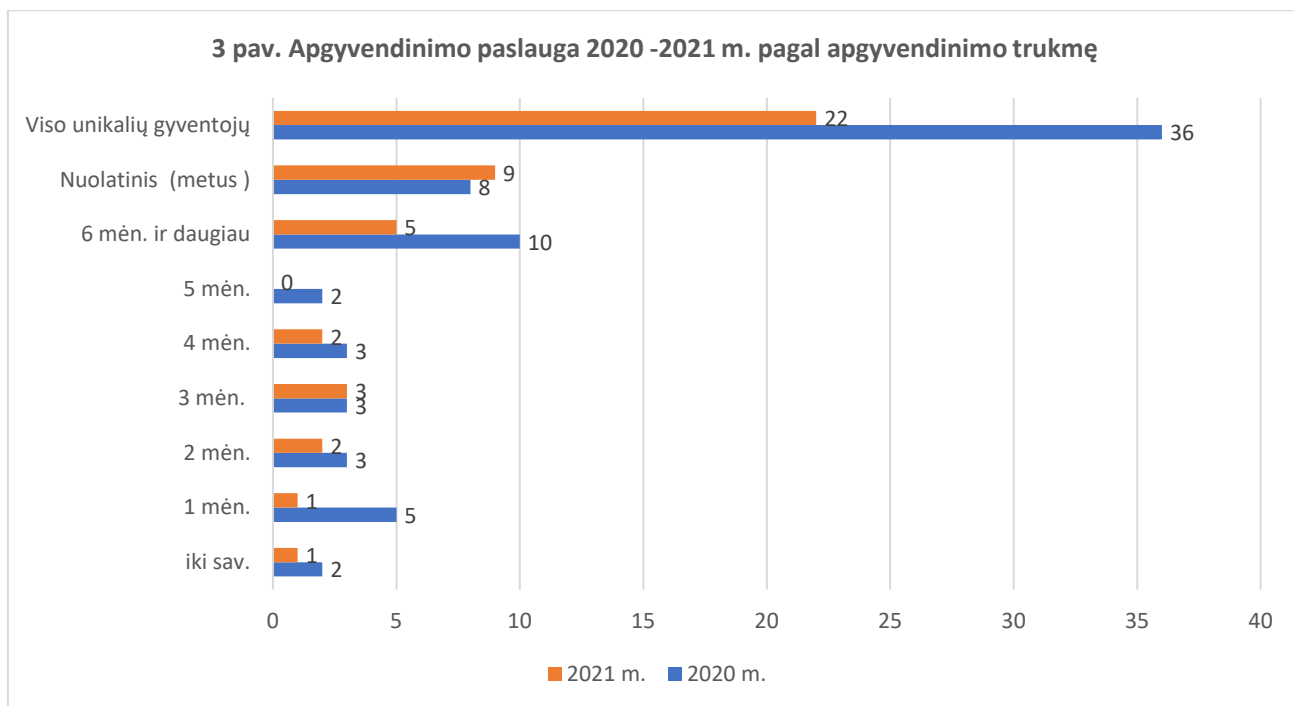
26. Manome, kad sukurta nakvynės namų materialinė bazė ir žmogiškieji ištekliai nėra efektyviai panaudojami, nes vidutinis metinis gyventojų nakvynės namuose skaičius tik 24 asmenys ir turi tendenciją mažėti. 2021 m. gruodžio 31 d. apgyvendinimo paslaugos buvo teikiamos 10 asmenų, o 2022 m. kovo 30 d. - tik 5 asmenims. Nakvynės namuose gyvenančių asmenų skaičiaus pokytis 2020-2021 m. pateikiamas 2 paveiksle:



Šaltinis. SPIS ataskaitų duomenys

27. Pažymėtina, kad 2020 m. 50 proc. asmenų nakvynės namuose gyveno trumpiau nei 6 mėn., 2021 m. - 41 proc. Teikiamos ir laikino apnakvavimo iki 7 parų paslaugos: 2020 m. suteikta 6 asmenims, 2021 m. – 7 asmenims. Duomenys apie asmenų apgyvendinimo trukmę pateikti 3 paveiksle:

²⁴ Patvirtintas TS 2020-12-16 sprendimu Nr. 1-327



Šaltinis. SPIS duomenys

28. Audituojamu laikotarpiu nakvynės namams patvirtintos 8 pareigybės, faktiškai užimtos 6-7 pareigybės. Socialinio darbuotojo pareigybė nakvynės namuose neužimta, paslaugas epizodiškai teikia Centre dirbantis kitas socialinis darbuotojas.

3. Nepakankama teikiamų bendrųjų paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolė.

29. Socialinių paslaugų įstatyme²⁵ nustatyta, kad Savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę ir kad savivaldybės administracijoje turi veikti padalinys, planuojantis socialines paslaugas, administruojantis socialinių paslaugų organizavimą ir bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybės kontrolę.

30. Savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus nuostatuose²⁶ nustatyta, kad skyrius atlieka socialinių paslaugų administravimo funkcijas. Viena iš funkcijų yra kontroliuoti savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė neturi patvirtino rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės vertinimo tvarkos aprašo, kuriuo vadovaujantis būtų vykdoma kontrolė ir teikiamos stebėsenos ataskaitos. Skyriaus specialistai teigė, kad, sistemingas socialinių paslaugų teikimo kokybės kontrolės vertinimas nėra atliekamas, reaguojama į gyventojų žodinius pranešimus, esant poreikiui vykstama į paslaugos teikimo vietą. Pranešimai (nusiskundimai), paslaugų gavėjų lūkesčiai, apie socialinių paslaugų teikimą nefiksuojami.

31. Centro paskirtis – teikti kokybiškas socialines paslaugas Savivaldybės gyventojams. 2020-2021 m. veiklos ataskaitose numatytas vienas iš siekiamų tikslų - atlikti įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimą. Tačiau Centre bendras teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas

²⁵ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 1, 6 ir 8 d.

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr> ;

²⁶ Patvirtinti Savivaldybės administracijos direktoriaus 2021-06-01 įsakymu Nr. 5-389. 8.16.3

nebuvo atliktas. Įstaigos specialistai teigė, kad vykdė paslaugos gavėjų anketinę apklausą (pagalbos į namus paslaugos gavėjų), tačiau dėl šalyje paskelbto karantino, apklausa nebuvo įgyvendinta iki galo. Centras neturi reglamentuotų procedūrų, kaip ir koku periodiškumu atlikti teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimą.

32. 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.

33. Neužtikrinus Savivaldybės teritorijoje teikiamų socialinių paslaugų kokybės priežiūros, Savivaldybė gali nepatenkinti paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario lūkesčių.

4. Neužtikrinamas nuoseklus įrašų Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje fiksavimas

34. Vadovaujantis Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos (toliau – SPIS) nuostatais²⁷ Savivaldybėse ir savivaldybių įstaigose SPIS duomenų bazėse turi būti registruojama ir kaupiama informacija apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą.

35. SPIS paskirtis – vienodai registruoti ir kaupti informaciją apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą (socialines išmokas ir kompensacijas, socialinę paramą mokiniams, socialines paslaugas, veiklą, vykdomą vaiko teisių apsaugos srityje, ir kt.), analizuoti šią informaciją pagal savivaldybes, paramos rūšis bei paramos gavėjus, taip pat užkirsti kelią paramos gavimui keliose savivaldybėse vienu metu.

36. SPIS tikslas – rinkti duomenis apie teikiamą socialinę paramą, veiklą, vykdomą vaiko teisių apsaugos srityje, specializuotą kompleksinę pagalbą šeimai (asmeniui), įgalinančius gauti patikimą statistinę analitinę informaciją sprendimams dėl socialinės paramos politikos tobulinimo priimti, siekiant efektyvaus socialinės paramos šeimai (asmeniui) teikimo bei socialiai pažeidžiamų gyventojų grupių socialinės integracijos, keistis informacija su kitų Europos Sąjungos valstybių narių kompetentingomis įstaigomis.

37. Organizuojant, teikiant ir administruojant socialines paslaugas Savivaldybės administracijos ir Centro specialistai duomenis (prašymai, informacija apie paslaugų skyrimą /sustabdymą/ nutraukimą) registruoja ir kaupia SPIS. Tačiau neužtikrinamas nuoseklus paslaugos įrašų dokumentavimas, nes daugeliu atvejų reikalinga informacija dėl paslaugos suteikimo ar nutraukimo SPIS nesuveista arba dalinai pildoma, duomenys neišsamūs. Atskiriems duomenų tvarkytojams trūksta teisių naudojantis SIPS.

38. Vertindami socialinių paslaugų teikimą analizavome įvairių šaltinių duomenis²⁸. Susidūrėme su analizei reikalingų duomenų trūkumu, nes skirtinguose šaltiniuose tie patys duomenys skiriasi.

²⁷SADM 2008 m. gegužės 29 d. įsakymas Nr. A1-172 „Dėl Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos nuostatų ir Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“.

²⁸ SPIS duomenys, Centro veiklos ataskaitų duomenys.

Neatitikimų pavyzdžiai:

Paslaugos pavadinimas	Gavėjų/asmenų, skaičius veiklos ataskaitose ²⁹		Gavėjų/ asmenų, skaičius SPIS		Komentarai
	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	
Pagalba į namus	112	107	119	112	Faktiškai pagalbos į namus paslaugos gavėjų skaičius mažesnis, nei gavėjų/asmenų skaičius SPIS (dubliuojasi paslaugų gavėjai)
Transporto paslauga	73	118	40	118	Neužtikrinamas nuoseklus transporto paslaugos įrašų dokumentavimas SPIS
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo(ir/ar atkūrimo) paslauga	294	285	294	294	SPIS paslaugų suteikimo žurnale nepilnai užpildomi duomenys apie šeimai suteiktų paslaugų kieki
Apgyvendinimo nakvynės namuose paslauga	38	24	46	22	SPIS prašymų paslaugai gauti skaičius 2020 m. 20 vnt., 2021 m. – 0. Unikalių paslaugos gavėjų skaičius 2020 m. 36, 2021 m. – 27.

39. Pažymėtina, kad SADM, įgyvendindama Valstybės kontrolės rekomendaciją sukurti savivaldybių socialinės paramos rezultatyvumo matavimo sistemą³⁰, patvirtino Socialinės paramos veiksmingumo stebėsenos Lietuvos Respublikos savivaldybėse metodiką³¹. Labai svarbu, kad stebėsenos vykdymui duomenys SPIS būtų išsamūs bei patikimi ir teisingai atspindėtų socialinės paramos veiksmingumą mūsų savivaldybėje.

REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS

Eil. Nr.	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Veiksmas / Priemonės / Komentarai	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
1	2	3	4	5
1.	Siekiant užtikrinti Savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolę, rekomenduojame pasitvirtinti socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės vertinimo tvarkos aprašą (8 išvada).	Savivaldybės administracija	1. Bus parengtas ir patvirtintas socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolės aprašas. 2. Paskirti atsakingi asmenys už kokybės kontrolės vykdymą.	2022-12-31
Atstovai ryšiams, atsakingi už Savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos informavimą apie rekomendacijų įgyvendinimą plane nustatytais terminais: Savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus vedėja Ligita Rimkuvienė, tel. +370 65068506, el. p. ligita.rimkuviene@taurage.lt .				

²⁹ Savivaldybės tarybos sprendimais patvirtintos Centro veiklos ataskaitos: 2021-01-27 Nr. 1-27; 2022-01-26 Nr. 1-11.

³⁰ VK audito ataskaita 2019-07-29 Nr. VA-5

³¹ 2021-09-14 įsakymas Nr. A1-656

Eil. Nr.	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Veiksmas / Priemonės / Komentarai	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
1	2	3	4	5
1.	Siekiant optimizuoti įstaigos valdymą, užtikrinti tinkamą veiklos planavimą ir gerinti įstaigai priskirtų funkcijų vykdymą, rekomenduojame tobulinti Centro valdymo struktūrą ir kreiptis į steigėją dėl nuostatų patikslinimo (1; 2 išvados).	Tauragės šeimos gerovės centras	Užbaigus įstaigos pertvarką, globojamiems vaikams įsikėlus į naujai statomus bendruomeninius vaikų globos namus bus peržiūrimi nuostatai ir kreipiamasi į steigėją dėl nuostatų patikslinimo.	Iki 2023 m. gruodžio 31 d.
2.	Siekiant, kad Centro vadovo sukurta kontrolės sistema ir patvirtinta vidaus kontrolės politika atitiktų jai keliamus tikslus, būtų veiksminga ir užtikrintų tinkamą vidaus kontrolės veikimą, rekomenduojame patikslinti patvirtintą vidaus kontrolės politiką optimizuojant Centro veiklą reglamentuojančių tvarkų aprašus (3 išvada).	Tauragės šeimos gerovės centras	Bus peržiūrimi Centro veiklą reglamentuojantys tvarkų aprašai ir sudarytas naujas šių aprašų sąrašas, papildant patvirtintą Vidaus kontrolės politiką.	Iki 2022 m. gruodžio 31 d.
3.	Siekiant optimaliai organizuoti pagalbos į namus ir kitas paslaugas, užtikrinti paslaugų teikimą darbuotojų atostogų metu bei galimų teikti paslaugų apimtis, rekomenduojame įsivertinti darbuotojų darbo krūvius ir vadovaujantis nustatytais normatyvais bei atsižvelgiant į paslaugų poreikį bei plėtrą priimti sprendimus dėl papildomų pareigybių steigimo. (4-5 išvados).	Tauragės šeimos gerovės centras	Nuo 2023 m. sausio 1 d. planuojama didinti įstaigos pareigybių skaičių, perkelti lankomosios priežiūros darbuotojus iš seniūnijų ir įstaiga pagalbos į namus paslaugą teiks visame rajone. Bus peržiūrimi visų darbuotojų darbo krūviai ir esant reikalui steigiamos papildomos pareigybės.	Iki 2023 m. kovo 30 d.
4.	Siekiant įvertinti, kaip įgyvendinami pagalbos šeimai tikslai ir uždaviniai, ar pasiekti pagalbos plano tikslai, ar buvo numatyti tinkami veiksmai ir priemonės, peržiūrint pagalbos planą, rekomenduojame sistemingai vykdyti ir fiksuoti teiktos pagalbos šeimai efektyvumo vertinimą, užtikrinti prevencinę pagalbą šeimai atvejo vadybos proceso užbaigimo metu (6 išvada).	Tauragės šeimos gerovės centras	Pagal Atvejo vadybos tvarkos aprašo 52 ir 53 p. pagalbos šeimai plano efektyvumo vertinimas atliekamas peržiūrint pagalbos planą ir jį atlieka visi asmenys, dalyvavę sudarant ir įgyvendinant planą. Planas yra peržiūrinamas atvejo nagrinėjimo posėdžio metu. Atvejo nagrinėjimo posėdžiai bus protokoluojami, darant garso įrašus, kuriame bus užfiksuojama kiekvieno dalyvaujančio pagalbos šeimai plano efektyvumo vertinimas. Taip pat numatoma teikti pagal poreikį bendrąsias paslaugas, netaikant atvejo vadybos.	Nuo 2022 m. rugpjūčio mėn.
5.	Siekiant užtikrinti racionalų socialinėms paslaugoms teikti skirtų materialinių ir finansinių išteklių panaudojimą rekomenduojame įvertinti apgyvendinimo paslaugos	Tauragės šeimos gerovės centras	Planuojama, gavus finansavimą, pritaikyti pastatą naujai paslaugai: apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose. Būtų apgyvendinami dalinai	2022-2025 metai

Eil. Nr.	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Veiksmas / Priemonės / Komentarai	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
1	2	3	4	5
	poreikį ir priimti sprendimus dėl nakvynės namų įveiklinimo (7 išvada).		savarankiški vieniši pagyvenę asmenys bei asmenys su negalia.	
6.	Siekiant nustatyti tobulintinas įstaigos veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą, rekomenduojame sistemaiškai atlikti vartotojų apklausas, iširti vartotojų patenkinimą teikiamomis socialinėmis paslaugomis (9 išvada).	Tauragės šeimos gerovės centras	Bus patvirtintas Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis tvarkos aprašas, kuriame bus numatyta vertinimo dažnis, apklausos rezultatų apibendrinimo eiga ir analizė, patvirtintos apklausos anketos.	Iki 2022 m. gruodžio 31 d.
7.	Siekiant efektyvesnio paslaugų teikimo ir užtikrinti duomenų teisingumą apie savivaldybėje teikiamas socialines paslaugas bei gauti patikimą statistinę analitinę informaciją, rekomenduojame sukurti vidaus kontrolės priemones, kad įrašai teikiant socialines paslaugas būtų nuosekliai fiksuojami Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (10 išvada).	Tauragės šeimos gerovės centras	Siekiant sukurti įstaigoje kontrolės priemones bus patvirtintas SPIS duomenų tvarkymo aprašas (reglamentuota įgaliojimų suteikimas, duomenų teikėjai, duomenų teikimo periodiškumas ir pan.).	Iki 2022 gruodžio 31 d.
<p>Atstovai ryšiams, atsakingi už Kontrolės ir audito tarnybos informavimą apie rekomendacijų įgyvendinimą plane nustatytais terminais:</p> <p>Tauragės šeimos gerovės centro direktorė Danguolė Račkauskienė, tel. (8446) 52039, el. p. direktorius@tauragessgc.lt.</p>				

Savivaldybės kontrolierė

Kostė Čiapienė

Santrumpos ir sąvokos

Audito ataskaitoje naudojamos santrumpos ir sąvokos:

Centras - Tauragės šeimos gerovės centras

Savivaldybės administracija - Tauragės rajono savivaldybės administracija;

Savivaldybė – Tauragės rajono savivaldybė;

SVP – Strateginis veiklos planas;

SPIS – Socialinės paramos šeimai informacinė sistema;

SPK – Socialinių paslaugų katalogas;

SPI - Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas;

SADM – Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija

VVTAIT – Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba.

Centro teikiamų paslaugų struktūra ir dinamika 2020-2021 m.

Eil. Nr.	Teikiamos paslaugos pavadinimas	Suteikta paslaugų				Pokytis (lyginant 2021 m. su 2020 m.), %	
		2020		2021		gavėjų sk.	suteikta kartų
		gavėjų sk.	suteikta kartų	gavėjų sk.	suteikta kartų		
1.	Bendrosios socialinės paslaugos:						
1.1	Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas (<i>duomenys nekaupiami</i>)						
1.2	Psichologinis konsultavimas:						
1.2.1	<i>Individualios psichologo konsultacijos, vykimas į šeimas</i>	306	306	309	309	1	1
1.2.2	<i>Grupinės konsultacijos</i>	8	8	29	29	263	263
1.2.3	<i>Konsultacijos telefonu</i>	115	115	10	10	-91	-91
1.2.4	<i>Grupiniai edukaciniai užsiėmimai</i>	110	20	281	53	155	165
1.3	Asmeninės higienos ir priežiūros organizavimo paslauga	nd	2007	92	1380	nd	-31
1.4	Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais, avalyne, baldais (<i>duomenys nekaupiami</i>)						
1.5	Maitinimo organizavimas	6166	nd	5729	nd	-7	nd
1.6	Transporto paslauga	73	1647	118	1259	62	-24
1.7	Aprūpinimas techninės pagalbos neįgaliesiems priemonėmis	81	82	58	88	-28	7
1.8	Asmeninio asistento paslauga (valandomis)	5	3090	21	7323	320	137
1.9	Virtualios rūpybos namuose paslaugos	0	0	10	nd		
1.10	Sociokultūrinės paslaugos	43	968	54	1733	26	79
1.11	Psichosocialinės paslaugos:						
1.11.1	<i>Motyvuojančio interviu metodas</i>	5	nd	10	55	100	
1.11.2	<i>Pozityvios tėvystės įgūdžių mokymai (grupiniai)</i>	0	nd	30	6	0	
1.11.3	<i>Teikiamos mediacijos paslaugos</i>	8	nd	18	33	125	
1.12	Kitos bendrosios socialinės paslaugos	54	nd	15	nd	-72	
2.	Specialiosios socialinės paslaugos:						
2.1	Pagalbos į namus paslaugos	112	8720	107	8974	-4	3
2.2	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga:						
2.2.1	<i>Atvejo vadybos šeimoms paslauga</i>	294	nd	285	608	-3	
2.2.2	<i>Darbas su soc. jautriomis šeimomis, paslaugą teikia Socialinis darbuotojas</i>	168	1253	150	5000	-11	299

2.3	Laikinas apnakvindinimas nakvynės namuose	6	11	7	19	17	73
2.4	Apgyvendinimas nakvynės namuose (vidurkis/ paromis)***	38	5825	24	4562	-37	-22
2.5	Intensyvi krizių įveikimo pagalba	nd	nd	6	nd		
2.6	Pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti:	61	1228	60	711	-2	-42
2.6.1	<i>Mokymai pagal pagrindinę globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programą</i>	8	8	13	13	63	63
2.6.2	<i>Mokymai pagal specializuotą asmenų, siekiančių teikti socialinės priežiūros paslaugas ir bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo, programą (Specializuoti mokymai) 30 val.</i>	3	3	0	0	-100	-100
2.6.3	<i>Mokymai pagal artimųjų giminaičių rengimo vaiko globai programą</i>	0	0	2	2		
2.6.4	<i>Mokymai pagal tęstinę globėjų, budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programą</i>	9	9	7	7	-22	-22
2.6.5	<i>Budinčių globotojų paruošimas</i>	0	0	0	0	0	0
2.6.6	<i>Išvados dėl pasirengimo vaiko globai (rūpybai), įvaikinimui, budinčio globotojo , šeimynos steigėjo ir / ar dalyvio veiklai parengimas</i>	9	9	8	8	-11	-11
2.7	Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa institucijoje** (vidutiniškai)	18	nd	19	nd	6	nd
2.7.1	<i>Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa bendruomeniniuose vaikų globos namuose*</i>	0,0	0,0	0	0	0	0
2.8	Palydimoji globa*	0	0	0	0	0	0
2.9	Neįgaliųjų dienos centras	43	968	54	1733	26	79
3.	Kitos paslaugos:						
3.1	Socialinių paslaugų poreikių vertinimas	67	69	117	120	75	74
3.2	Asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienius sprendimus nustatymo vertinimas	157	157	148	148	-6	-6
	Iš viso:	7967		7791			

Audito apimtis ir metodai**Audito apimtis**

Audito tikslas – įvertinti ar biudžetinėje įstaigoje socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos efektyviai.

Pagrindiniai audito klausimai:

- Ar tinkamas Centro veiklos planavimas ir organizavimas?
- Ar socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos efektyviai?
- Ar vykdoma teikiamų paslaugų kontrolė ir kokybė?

Audito subjektai: Tauragės šeimos gerovės centras, Tauragės rajono savivaldybės administracija, atsakinga už paslaugų planavimą.

Audituojamas laikotarpis: 2020-2021 m. Duomenų analizei ir vertinimui atlikti buvo panaudoti ir kitų laikotarpių duomenys.

Auditas atliktas pagal tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus³².

Audito duomenų rinkimo ir vertinimo metodai

Audito ataskaitos skyrius	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
1. Centro veiklos planavimas ir organizavimas	<p>Dokumentų peržiūra:</p> <p>Nagrinėjome: Centro nuostatus, valdymo struktūrą, vidaus darbo tvarkos taisykles, pareigybių sąrašus, Centro vidaus kontrolės politiką, patvirtintus tvarkų aprašus; Savivaldybės strateginius veiklos planus, Savivaldybės socialinių paslaugų planus, Centro metinius veiklos planus.</p> <p>Pokalbiai</p> <p>Bendravome su Centro direktoriumi, savivaldybės administracijos atsakingais specialistais</p>	<p>Įvertinti, ar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro valdymo organizacinė struktūra optimali, aiškiai nustatyti pavaldumo ir atsakomybės ryšiai ▪ Centro vidaus kontrolės politika atitinka keliamus reikalavimus; ▪ Centro planavimo dokumentai koreliuoja su savivaldybės strateginiais veiklos planais, ar juose yra numatytos priemonės, tikslai, siekiami rezultatai ir jų vertinimo kriterijai;
2. Ar socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos efektyviai	<p>Dokumentų peržiūra:</p> <p>Nagrinėjome: Lietuvos Respublikos įstatymus, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymus, Savivaldybės tarybos sprendimus, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymus, susijusius su Savivaldybėje teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Centro direktoriaus įsakymus, metines veiklos ataskaitas, pareigybių sąrašus.</p>	<p>Įvertinti, ar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ socialinių paslaugų teikimas organizuojamas laikantis konkrečią paslaugą reglamentuojančių teisės aktų; ▪ paslaugas teikiantiems darbuotojams tinkamai nustatytos funkcijos, pareigos ir atsakomybė; ▪ laikomasi paslaugos teikimui nustatytų/ rekomenduojamų normatyvų;

³² 3000-asis TAAIS „Veiklos audito standartas“, prieiga per internetą: <http://www.vkontrole.lt/page.aspx?id=350>.

	<p>Duomenų analizė: Analizavome, kaip sudaromos asmens/ šeimos bylos, kaip organizuojamas paslaugos teikimas (darbo grafikus, darbo laiko apskaitos žiniaraščius, ataskaitas), SPIS paslaugų gavėjų sąrašus, paslaugų suteikimo žurnalus, pagalbos šeimai planus, Centro specialistų teiktą informaciją.</p> <p>Pokalbiai Bendravome (žodžiu ir el. paštu) su Centro direktoriumi, Centro specialistais, savivaldybės administracijos atsakingais specialistais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ atliekamos teikiamų socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo procedūros.
<p>3. Nepakankama teikiamų bendrųjų paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolė</p>	<p>Dokumentų peržiūra: Nagrinėjome: Lietuvos Respublikos įstatymus, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakymus, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymus susijusius su Savivaldybėje teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Centro metines veiklos ataskaitas, vidaus kontrolės politiką.</p> <p>Pokalbiai Bendravome (žodžiu) su Centro direktoriumi, Centro specialistais, savivaldybės administracijos atsakingais specialistais.</p>	<p>Nustatyti, ar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ užtikrinama teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybės kontrolė; ▪ vykdoma paslaugų gavėjų apklausa.
<p>4. Neužtikrinamas nuoseklus įrašų Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje fiksavimas</p>	<p>Duomenų analizė: Analizavome, SPIS: Prašymų paslaugoms gauti sąrašus, paslaugų gavėjų sąrašus, šeimų, kurioms taikoma atvejo vadyba sąrašus, paslaugų suteikimo žurnalus.</p> <p>Pokalbiai Bendravome (žodžiu ir el. paštu) su Centro direktoriumi, Centro specialistais, savivaldybės administracijos atsakingais specialistais.</p>	<p>Įvertinti, ar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vienodai registruojama ir kaupiama informacija apie Centre teikiamas socialines paslaugas; gaunama patikima statistinė analitinė informacija.