



# MPHASIS

**Savstarpējais progress bezpajumtniecībā, izmantojot informācijas sistēmu attīstīšanu un stiprināšanu**

**EIROPAS KOMISIJAS finansējums  
Nodarbinātības, sociālo lietu un vienlīdzīgu iespēju ģenerāldirektorāts**

**Kā uzlabot informācijas bāzi par bezpajumtniecību  
reģionālajā, nacionālajā un Eiropas līmenī**

**Pamatziņojums nacionālo semināru vadībai**

**2008. maijs**



MPHASIS projekta pētījumus un darbību finansē Eiropas Komisija - Nodarbinātības, sociālo lietu un vienlīdzīgu iespēju ģenerāldirektorāts nodarbinātības un sociālās solidaritātes programmas ietvaros, kas pazīstama ar nosaukumu PROGRESS (VS/2007/0617 SI2.483181).

Galvenais izpildītājs:  
**Town and Regional Planning**  
**University of Dundee**  
**Nethergate**  
**Dundee, DD1 4HN**  
**Scotland, United Kingdom**

*Kontaktinformācija:*

**Bill Edgar:** [w.m.edgar@dundee.ac.uk](mailto:w.m.edgar@dundee.ac.uk)

**Barbara Illsley:** [b.m.illsley@dundee.ac.uk](mailto:b.m.illsley@dundee.ac.uk)

**Volker Busch-Geertsema:** [vbg@giss-ev.de](mailto:vbg@giss-ev.de)

**Matt Harrison:** [matt.harrison@ris.org.uk](mailto:matt.harrison@ris.org.uk)

**Peter Watson:** [peter.watson@ris.org.uk](mailto:peter.watson@ris.org.uk)

Šī ziņojuma saturs neatspoguļo Eiropas Komisijas, Nodarbinātības, sociālo lietu un vienlīdzīgu iespēju ģenerāldirektorāta viedokli vai nostāju.



## Satura rādītājs

<b>Dokumenta mērķis .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Bezpajumtniecība un atstumtība mājokļu ziņā .....</b>	<b>6</b>
1.1. Eiropas un nacionālais konteksts .....	6
1.2. Bezpajumtniecības definīcija .....	7
<b>2. Bezpajumtniecības monitoringa informācijas stratēģijas .....</b>	<b>11</b>
2.1. Pārvaldības jautājumi .....	11
2.2. Uz pierādījumiem balstīta politika – bezpajumtnieku monitoringa informācijas sistēmas izstrāde.....	12
<b>3 Pakalpojumu sniedzēju dati .....</b>	<b>14</b>
3.1. Pakalpojumu sniedzēju datu bāzes .....	14
3.1.1. Esošās pakalpojumu sniedzēju datu bāzes.....	14
3.1.2. Vadlīnijas pakalpojumu sniedzēju datubāzes izstrādei.....	15
3.1.3. Noslēgums .....	18
3.2. Klientu reģistru un uzskaites datu sistēmas.....	18
3.2.1. Ievads.....	18
3.2.2. Pakalpojumu sniedzēji un datu vākšana.....	18
3.2.3. Klientu reģistrācijas sistēmas .....	18
3.2.4. Pārskats par iztīrītajām sistēmām .....	19
3.2.5. Ieviešana.....	21
<b>4. Dati no iedzīvotāju reģistriem, tautskaitēm, aptaujām un citiem pakalpojumiem .....</b>	<b>25</b>
4.1. Iedzīvotāji bez pajumtes .....	25
4.1.1. Veselības iestādes .....	25
4.1.2. Ieslodzījuma vietas.....	25
4.2. Tautskaite un citas aptaujas .....	26
<b>5. Harmonizācijas jautājumi .....</b>	<b>28</b>
5.1. Mainīgie pamatlielumi.....	28
5.2. Harmonizētas definīcijas.....	31

<b>6</b>	<b>Ieviešanas jautājumi .....</b>	<b>32</b>
6.1.	Bezpakumtnieku monitoringa informācijas stratēģijas izstrāde.....	32
6.2.	Datu vākšanas pārvaldība .....	33
6.3.	Šķēršļi .....	34
<b>7.</b>	<b>Atsauces .....</b>	<b>36</b>

## Dokumenta mērķis

Šajā dokumentā sniegts dažu Eiropas Komisijas finansētajā Bezpajumtniecības mērīšanas pētījumā (Edgar et al, 2007.) ietvertu ideju apkopojums. Dokumenta nolūks ir nodrošināt pamatu diskusijām, kas, kā mēs ceram, raisīsies iesaistīto pušu vidū pirms un pēc semināra, kas tiks organizēts ikvienā no 20 partnervalstīm šī projekta norises laikā.

Bezpajumtniecības mērīšanas ziņojumā tika izvirzīta virkne ieteikumu, kā uzlabot nacionālo varas iestāžu kapacitāti informācijas vākšanā par bezpajumtniecību, kas arī noteica nacionālajā un ES līmenī veicamos pasākumus. Ieteikumu kopsavilkums ir sniegts zemāk, un cerams, ka daudzās valstīs nacionālie semināri būs svarīgs solis ceļā uz šo ieteikumu īstenošanu.

### *Ieteikumi nacionālajā līmenī*

1. Nacionālas bezpajumtnieku monitoringa informācijas stratēģijas sagatavošana, kas tiek izstrādāta, konsultējoties ar visām attiecīgajām ministrijām un iesaistītajām pusēm.
2. Noteikt (vai izveidot) koordinācijas mehānismu vai institūciju datu vākšanai par bezpajumtniecību.
3. Pieņemt harmonizētu dzīves apstākļu un bezpajumtniecības definīciju kā pamatietvarus datu vākšanai.
4. Pieņemt standarta mainīgo pamatlielumu kopu un to definīciju kā mainīgo lielumu pamatkopu, kas izmantojama datu vākšanā.
5. Pieņemt nacionālu definīciju pakalpojumiem bezpajumtniekiem.
6. Izveidot un kārtot pakalpojumu direktoriju.
7. Nodrošināt, ka finansējumam bezpajumtniekiem domātu pakalpojumu sniedzējiem tiek sniegti (anonīmi) pamatdati par klientiem, un nepieciešamības gadījumā nodrošināt finansējumu šī uzdevuma izpildes atvieglošanai.
8. Izveidot stratēģiju datu vākšanai no pakalpojumu sniedzēju klientu reģistrācijas sistēmām.
9. Panākt pievienoto vērtību datu vākšanas procesam pakalpojumiem un bezpajumtniekiem

### *Ieteikumi ES līmenim*

10. ES saskaņotās stratēģijas ietvaros sociālajai palīdzībai un sociālai iekļaušanai dalībvalstīm ir jāizstrādā nacionālās stratēģijas cīņai pret bezpajumtniecību
11. Dalībvalstīm ir jānosaka progress, kas panākts nacionālo stratēģiju izstrādē, un vai tajā ir iekļauta arī bezpajumtniecības monitoringa informācijas stratēģija.
12. Veikt monitoringu pār dalībvalstu sasniegto progresu pastāvīgu klientu uzskaites sistēmu izveidē.
13. Rosināt nacionālās statistikas pārvaldes datu vākšanas nolūkiem pieņemt harmonizētu bezpajumtniecības definīciju, vienlaikus atzīstot, ka politikas nolūkiem var tikt izmantotas alternatīvas definīcijas.
14. Rosināt nacionālās statistikas pārvaldes veikt koordinatoru lomu datu vākšanā par bezpajumtniecību
15. Mazināt šķēršļus informācijas monitoringa panākšanai bezpajumtnieku sakarā (piem., izmantojot finansējumu FP7, Strukturālo fondu un Eiropas pētniecības programmas ietvaros).

## 1. Bezpajumtniecība un atstumtība mājokļu ziņā

Pasākumi, kas nepieciešami, lai uzlabotu informācijas bāzi par bezpajumtnieku vajadzībām, ir jāapsver, izprotot Eiropas un nacionālās politikas kontekstu, kurā šī diskusija norisinās. Tam nepieciešama arī zināma vienota izpratne pašu dalībnieku vidū par bezpajumtniecības raksturu un cēloņiem, un jo īpaši par šīs parādības definīciju. Šīs nodaļas nolūks ir sniegt šo kontekstu.

### 1.1. Eiropas un nacionālais konteksts

Bezpajumtniecības datu vākšanas nolūkam ir jābūt informācijas nodrošināšanai, kas nepieciešama pakalpojumu uzlabošanai, lai novērstu un mazinātu bezpajumtniecību. Informācijai, kas savākta par bezpajumtniekiem, ir jābūt pietiekamai, lai stāvokli pārzinātu nacionālās valdības un pašvaldības, kam ES Sociālās iekļaušanas stratēģijas ietvaros ir jāizstrādā stratēģijas, lai :

- ♦ novērstu bezpajumtniecību;
- ♦ pievērstos bezpajumtniecības cēloņiem;
- ♦ pazeminātu bezpajumtniecības līmeni;
- ♦ mazinātu negatīvo ietekmi, ko izjūt bezpajumtnieki un viņu ģimenes;
- ♦ nodrošinātu, ka bijušie bezpajumtnieki spēj saglabāt pastāvīgu neatkarīgu mājokli.

Lai īstenotu politikas mērķus, kas vērsti uz bezpajumtniecības novēršanu, kā arī lai mazinātu tās ietekmi uz neaizsargātām māsaimniecībām, ir nepieciešama informācija, kas atspoguļo realitāti, kas pastāv bezpajumtniecības un mājokļu atstumtības procesā.

Tādējādi politikas veidotājiem un pakalpojumu sniedzējiem ir jāsaprata slēptā bezpajumtniecība. Tas nozīmē, ka ir jābūt izpratnei par bezpajumtniecību, kas ietver to cilvēku stāvokli, kas dzīvo nedrošos mājokļos, kas ir spiesti nepārtraukti pārvākties, atkārtoti nonākot neatbilstošos mājokļu apstākļos, kā arī par tiem cilvēkiem, kas ir spiesti mitināties mājokļos, kas no vispārpieņemto normu viedokļa ir nepiemēroti dzīvošanai.

Ja politikas mērķis ir nodrošināt, ka nevienam cilvēkam nenākas nakšņot uz ielas, tad ir nepieciešama informācija, lai pārraudzītu šo nakšņotāju skaitu, klientu skaitu, kas izmanto pakalpojumus bezpajumtniekiem, kā arī pieejamo izmitināšanas vietu skaitu.

Ja politikas nostādņu mērķis ir nodrošināt, ka arvien mazāk cilvēku kļūst par bezpajumtniekiem, informācija ir nepieciešama, lai precīzi noteiktu bezpajumtnieku māsaimniecību kopējo skaitu, cilvēku skaitu, kas dzīvo pagaidu vai nedrošos/neatbilstošos mājokļos, kā arī to cilvēku skaitu, kas ir potenciāli bezpajumtnieki vai kam draud bezpajumtniecība.

Ja politikas mērķis ir novērst bezpajumtniecību, tad arī ir svarīgi, lai būtu informācija par cilvēku skaitu, kam var draudēt izlikšana no mājokļa, kā arī par to cilvēku skaitu, kas gatavojas atstāt kādu iestādi, un kam nav māju. Lai novērstu bezpajumtniecību, ir arī nepieciešams nodrošināt ilgspejīgu, pastāvīgu mājvietu agrākajiem bezpajumtniekiem. Šai gadījumā ir nepieciešama informācija par to bezpajumtnieku skaitu, kas gūst pieeju atbalstītam mājoklim.

Atbildība par politiku, programmām un stratēģijām bezpajumtniecības jomā dalībvalstīs tiek deleģēta dažādi. Vēl jo vairāk, visā Eiropā saikne starp politiku bezpajumtniecības jomā un mājokļu politiku, no vienas puses, un sociālo labklājības vai atbalsta politiku, no otras puses, arī rod dažādas izpausmes. Tādēļ arī nacionālajai, reģionālajai un vietējai administrācijai ir katrai sava loma, kas spēlējama gan datu vākšanā, gan arī šo datu izmantošanā politikas pasākumu monitoringa veikšanai

vai vadībai. Lai gan politika dažās valstīs tiek noteikta nacionālajā līmenī, atbildība par tās īstenošanu gulstas uz vietējo līmeni.

2006. gada martā Ministru Padome pieņēma jaunus ietvarus sociālās aizsardzības un sociālās iekļaušanas procesam. Šajos pārskatītajos ietvaros tika pieņemti trīs jauni ES kopīgie mērķi attiecībā uz sociālo iekļaušanu, tai skaitā arī mērķis:

"nodrošināt visiem pieeju resursiem, tiesībām un pakalpojumiem, kas nepieciešami līdzdalībai sabiedrībā, novēršot un risinot atstumtības problēmu, kā arī cīnoties pret visiem diskriminācijas veidiem, kas noved pie atstumtības."

ES valstis savos Nacionālajos darbības plānos sociālo iekļaušanu (Joint Report, 2006.) ir uzsvērušas septiņas galvenās politikas prioritātes. 5. prioritāte nosaka:

"Pienācīga mājokļa nodrošināšana: Dažās dalībvalstīs uzmanība tiek veltīta mājokļu standartu uzlabošanai; citās – nepieciešamībai risināt sociālo mājokļu trūkumu neaizsargātajām grupām. Vairākas dalībvalstis izstrādā integrētākas pieejas bezpajumtniecības problēmas risināšanai."

## 1.2. Bezpajumtniecības definīcija

Grūtības, ko sagādā bezpajumtniecības definēšana, ietekmē valdību spēju adekvāti un atbilstīgi reaģēt uz bezpajumtniecību. Lai gan bezpajumtniecības izpratne dažādās valstīs Eiropā atšķiras, un arī laika gaitā mainās, ir iespējams konsekventi raksturot cilvēku dažādos dzīves apstākļus. Eiropas Statistikas konference (UNECE/EUROSTAT, 2006.) izšķir tradicionālos mājokļus, kolektīvās mājvietas un citas mājokļu vienības vai netradicionālus mājokļus (23. lpp). Šajā gadījumā šī izpratne tiek pielāgota, lai sniegtu kopsavilkumu par dzīvojamajiem apstākļiem, no kuriem vairākus var uzskatīt par bezpajumtniecības, bezpajumtniecības riska vai atstumtības situācijām mājokļa ziņā (skatīt Shēmu 1, 9. lpp.).

Tādējādi, lai gan mēs varam definēt un vienoties par dzīvojamo apstākļu tipoloģiju, un tie var tikt samērā konsekventi piemēroti valstu starpā, ir grūtāk definēt, ko nozīmē bezpajumtniecība. Daļēji tādēļ, ka bezpajumtniecības parādība var tikt izprasta no dažādām politikas perspektīvām. Tātad, tā skar cilvēkus, kas valdības politikas rezultātā mīt institūcijās (piemēram, investīciju trūkuma dēļ sabiedrības garīgās veselības pakalpojumos). To var arī izprast kā saistītu ar cilvēkiem, kam nepieciešams sociālo dienestu atbalsts. Tādējādi to var saprast arī kā mājokļu jautājumu vai sociālās labklājības jautājumu, un tai ir zināma saistība ar veselības politiku un tiesu varas politiku.

Ir vienlīdz grūti noteikt bezpajumtnieku skaitu, jo cilvēki laika gaitā maina savus dzīves apstākļus, lai reaģētu uz izmaiņām personiskajos apstākļos un valdības rīcībā. Tāpat, ja nodoms ir veikt monitoringu pār politikas ietekmi, tad reizēm ir nepieciešams ņemt vērā arī tos cilvēkus, kas konkrētas politikas iniciatīvas īstenošanas rezultātā (piemēram, investīcijas atbalstītos mājokļos) vairs nav bezpajumtnieki.

Tādējādi ir iespējams noformulēt plašu definīciju, kas atspoguļo bezpajumtniecības procesu, cilvēkiem pārvietojoties starp dažādiem dzīves apstākļiem. FEANTSA izstrādātā ETHOS tipoloģija pārstāv šādu bezpajumtniecības un mājokļu atstumtības tipoloģiju. Ir vienlīdz iespējams izmantot arī šaurāku bezpajumtniecības definīciju, kas varētu būt svarīga regulāras un konsekventas datu vākšanas nodrošināšanai. Tas ir īpaši svarīgi, ja mērķis ir gūt salīdzināmu bezpajumtniecības mērījumu. Pētījums par bezpajumtniecības mērīšanu (Edgar et al, 2007) noteica šauru definīciju, kas varētu būt vairāk piemērota datu vākšanas nolūkiem (skatīt Shēmu 2, 10. lpp.).

Pirmais solis, lai uzlabotu datu vākšanu par bezpajumniecību, ir apsvērt un pielāgot šo definīciju nacionālajam (vai reģionālajam) kontekstam. Svarīgi, lai definīcijas plašie jēdzieni tiktu izprasti, un lai tiktu ņemts vērā definīcijas izveides konceptuālais pamats, kas atspoguļo bezpajumniecības procesu un atstumtības procesu mājokļu ziņā. Ir arī nepieciešams nodrošināt, lai operatīvā nomenklatūra un terminoloģija atspoguļotu nacionālās politikas jomas. Visbeidzot, ir svarīgi, lai definīciju pieņemtu visas galvenās iesaistītās puses. Tas aptvers visas galvenās valdības ministrijas (nacionālajā vai reģionālajā līmenī). Laba prakse rāda, ka par mājokļiem, sociālajiem pakalpojumiem, veselību, nodarbinātību, sodu izpildes sistēmu un imigrāciju atbildīgajām ministrijām var katrai būt sava loma spēlējama. Tas ietvers arī galvenos pakalpojumu sniedzējus, it īpaši tos, kuru primārais finansējums saistīts ar valsts izdevumiem vai regulējumu.



Tabula 2. Harmonizēta bezpajumniecības definīcija

Operatīvā kategorija		Dzīves apstākļi		Definīcija
1	Cilvēki, kas dzīvo uz ielas	1	Publiskā telpa / ārējā telpa	Dzīvo uz ielas vai sabiedriskās vietas bez pajumtes, kuru varētu definēt kā mājokli.
2	Cilvēki ārkārtas mājoklī	2	Nakts patversmes	Cilvēki bez pastāvīgas dzīves vietas, kas bieži pārvietojas dažādu mājokļu veidu starpā.
3	Cilvēki, kas dzīvo mājokļos bezpajumtniekiem	3	Bezpajumtnieku kopmītnes	Uzturēšanās ilgums ir mazāk par vienu gadu <sup>1</sup>
		4	Pagaidu mājokļi	
		5	Pārejas posma atbalstītie mājokļi	
		6	Sieviešu patversmes vai patvēruma mājokļi	
4	Cilvēki, kas dzīvo institūcijās	7	Veselības aprūpes institūcijas	Paliek ilgāk, nekā nepieciešams, mājokļa trūkuma dēļ
		8	Sodu izciešanas institūcijas	Pirms atbrīvošanas nav pieejams mājoklis
5	Cilvēki, kas dzīvo netradicionālās mitekļos mājokļu trūkuma dēļ	9	Mobilās mājas	Mitekļi tiek izmantoti mājokļu trūkuma dēļ, un tas nav personas pastāvīgā dzīves vieta
		10	Netradicionāla ēka	
		11	Pagaidu struktūra	
6	Bezpajumtnieki, kas dzīvo pagaidām tradicionālos mājokļos kopā ar ģimeni un draugiem (mājokļu trūkuma dēļ)	12	Tradicionālie mājokļi, taču tie nav personas pastāvīgā dzīves vieta	Mitekļi tiek izmantoti mājokļu trūkuma dēļ, un tas nav personas pastāvīgā dzīves vieta

Avots: Edgar et al, 2007

<sup>1</sup> Viena gada periods izvēlēts, lai nodrošinātu atbilstību UNECE/EUROSTAT Tautskaites rekomendācijām

## 2. Bezpajumtniecības monitoringa informācijas stratēģijas

Informācija ir pamats bezpajumtniecības politikas izstrādei, īstenošanai un monitoringam. Tādēļ droša informācija par bezpajumtniecību ir nepieciešama visos lēmumu pieņemšanas līmeņos – stratēģiskās darbības izstrādei, organizatoriskai vadībai un projektu novērtējumam. Tādējādi atbildība par uz darbību datu vākšanu par bezpajumtniecību ir jāiztirzā bezpajumtniecības stratēģiju izstrādes un īstenošanas kontekstā nacionālajā līmenī. Datu vākšana par bezpajumtniecību ir visefektīvākā, ja tā tiek izstrādāta kā integrētas stratēģijas komponente bezpajumtniecības risināšanai vai novēršanai. Šādā veidā bezpajumtniecības stratēģija veido pamatu datu vākšanas procesam, kā arī nodrošina, ka politikas nostādnes ir balstītas uz pierādījumiem.

### 2.1. Pārvaldības jautājumi

Pašreizējais pamats Eiropas debatēm par bezpajumtniecības stratēģijām uzsver nepieciešamību:

- ◆ Izstrādāt nacionālo stratēģisko politiku bezpajumtniecības jomā, kas ietver visas attiecīgās iesaistītās puses, tai skaitā visas attiecīgās ministrijas;
- ◆ Noteikt mehānismus politikas izpildei vietējā līmenī;
- ◆ Skaidri noteikt atbildību par koordināciju un ieviešanu;
- ◆ Noteikt skaidrus mērķus un mehānismus iznākumu novērtēšanai salīdzinājumā ar drošas informācijas bāzlīniju;
- ◆ Izstrādāt uz pierādījumiem balstītas politikas nostādnes.

Tādējādi galvenais princips valsts iesaistei datu vākšanā ir tās iekļaušana (nacionālās vai reģionālās) bezpajumtniecības stratēģijas ietvaros. Līdz ar to bezpajumtniecības stratēģijai ir jāietver bezpajumtniecības monitoringa informācijas stratēģija. Ja atbildība par bezpajumtniecības stratēģijām ir nodota reģionālajām vai vietējām varas iestādēm, tad centrālai valdībai ir sava loma spēlējama šo varas iestāžu kapacitātes un kompetences uzlabošanā, lai sekmīgi vadītu informācijas vākšanu par bezpajumtniecību. Piemēram, nesēnā Līdzinieku pārbaude par Norvēģijas nacionālo stratēģiju bezpajumtniecības novēršanai ir norādīts, ka koordinācijas institūcijai (the Housing Bank – Mājokļu banka) ir uzticēta atbildība par stratēģijas koordināciju, īstenošanu un veicināšanu (Edgar, 2006). Viens šīs lomas aspekts ietver kompetences grantu piešķiršanu pašvaldībām un reģionālo un vietējo tīklu un forumu organizāciju, lai uzlabotu pašvaldības institūciju kapacitāti stratēģijas izpildē.

Nacionālajā (vai reģionālajā) līmenī dažādām valdības ministrijām ir sava loma spēlējama gan bezpajumtniecības stratēģiju izstrādē un īstenošanā, kā arī datu vākšanā, kas nepieciešama progresa monitoringam. Dažās valstīs nacionālās vai reģionālās statistikas pārvaldes ir bijušas iesaistītas datu vākšanā par bezpajumtniecību (piemēram, Francijā, Itālijā, Spānijā un Vācijā). Lai gan nav nepieciešamības šādu datu sagatavošanu organizēt un veikt tieši ar nacionālo statistikas pārvalžu starpniecību, ar tām ir jākonsultējas, lai nodrošinātu nacionālo datu kvalitāti un uzticamību.

Ikvienu bezpajumtniecības monitoringa informācijas stratēģijas īstenošanas stadiju ir saistīta ar noteiktām izmaksām, kas ir jānosaka un jāparedz budžetā. Nacionālajai varas iestādei ir jānovērtē izmaksas katrai ieviešanas stadijai gan attiecībā uz valdību, gan uz pakalpojuma sniedzējiem. Šīs izmaksas, kā arī tekošās ikgadējo ieņēmumu izmaksas ir jāparedz budžetā visa stratēģijas īstenošanas grafika garumā. Lai arī informācijas stratēģijas sekmīgai īstenošanai ir nepieciešams atbilstīgs finansējums, izmaksas ir jāsamēro ar tiešajiem un netiešajiem guvumiem, kurus dod monitorings pār informāciju par bezpajumtniecību.

## 2.2. Uz pierādījumiem balstīta politika –Bezpajumtnieku monitoringa informācijas sistēmas izstrāde

Ir izteikti apgalvojumi (Edgar et al, 2007), ka bezpajumtniecības stratēģija nosaka nepieciešamību izstrādāt bezpajumtniecības monitoringa informācijas stratēģiju. Ievērojot pieejamo informācijas avotu daudzveidību, var būt nepieciešamība veikt pētījumus nacionālajā līmenī, lai noteiktu informācijas raksturu un pielietojumu, kā iespējas dažādus avotus apvienot vai izmantot savietojamā veidā. Tas būtu veicams bezpajumtniecības stratēģijas izstrādes ietvaros.

Pirmajam solim bezpajumtniecības informācijas stratēģijas izstrādē ir jābūt informācijas avotu pārbaudei, kas pieejami par dažādajām bez pajumtes palikuso iedzīvotāju kategorijām, kā arī par apdraudētajām iedzīvotāju grupām (piemēram, institūciju iemītnieki un iedzīvotāji, kas mitinās nedrošos vai neatbilstošos mājokļos), ievērojot stratēģijā izmantoto bezpajumtniecības definīciju. Jāpārbauda arī administratīvos avotus, kā arī apsekojumu/aptauju avotus, un jāizvērtē šīs informācijas raksturs, pieejamība un uzticamība. Šai pārbaudē ir jāiekļauj arī pakalpojumu sniedzēju izmantotās informācijas sistēmas.

Bezpajumtniecības monitoringa stratēģijā jāietver lēmumus, kas attiecas uz pieeju, kas tiks ievērota darbā ar informāciju dažādu komponentu jomās.

Būtisks lēmums, kura pieņemšanā jāpiedalās visām galvenajām iesaistītajām pusēm, attiecas uz bezpajumtniecības definīciju, kas ir skaidri formulējama. Tā var ietvert plašāku definīciju, kur politikas uzmanības centrā ir profilakse, jo šajā kontekstā tiks iekļauti arī iedzīvotāji, kam draud bezpajumtniecība. Attiecībā uz datu vākšanu pamatvienību ir jāveido harmonizētajai dzīves apstākļu definīcijai, kuru ieteikusi Eiropas Statistikas konference (skatīt augstāk Shēmu 2, 10. lpp.).

Lēmums ir nepieciešams arī par pakalpojumiem, kas jāiekļauj datu vākšanā no pakalpojumu sniedzējiem. Tāpat informācijas stratēģijai jānosaka pieeja un atbildība par pakalpojumu sniedzēju datu bāzes izveidi un uzturēšanu.

Ir jāpieņem lēmums arī par to, kāda informācija ir būtiska monitoringa nolūkiem. Mainīgie pamatlēmumi, kas uzskaitīti zemāk (Tabula 5, 28. lpp.), iespējams, arī būs šī nepieciešamā būtiskā informācija. Svarīgi apstiprināt šo mainīgo lielumu definīciju, lai nodrošinātu konsekveni datu vākšanā ģeogrāfisko teritoriju starpā un laika gaitā. Šajā kontekstā nepieciešams konsultēties ar Nacionālo statistikas pārvaldi par Eirostata protokoliem, kas ir izstrādāti jēdzienu, definīciju un klasifikāciju harmonizācijai.

Skaidrība nepieciešama arī attiecībā uz datu veidu, kas vajadzīgi monitoringam. Plānojot datu vākšanas procedūras, ir skaidri jāizprot atšķirības starp krājumdatiem, plūsmas datiem un prevalences datiem. Piemēram, ja ir nepieciešama krājuma un plūsmas informācija, ir nepieciešams ievadīt datus klientu reģistros pakalpojuma pabeigšanas, kā arī uzsākšanas brīdī.

Lai arī ir jācenšas iegūt nacionālā līmeņa datus, tas ne vienmēr būs iespējams vai izmaksu ziņā izdevīgi. Var būt pakāpeniskas ģeogrāfiskas ieviešanas nepieciešamība. Tādēļ svarīgs plānošanas procesa lēmums, īstenojot datu vākšanu no pakalpojumu sniedzējiem, ir ģeogrāfiskā aptvēruma prioritāšu noteikšana. Šādos gadījumos ieteicams tomēr sagatavot pakalpojumu sniedzēju reģistru, lai tiktu aptverta visa valsts. Tas dos iespēju veikt aplēses, izmantojot piegādāju puses analīzi. Tas atvieglos pakāpenisku ieviešanu un varētu palīdzēt veikt bezpajumtniecības aplēses pa reģioniem, kas pēc tam tiek apkopotas nacionālajā līmenī.

2011. gada tautskaites plānošanas stadijās ir jāapver iespēja izmantot iedzīvotāju reģistra datus, kā arī jāizvēlas pieeju uzskaitē bezpajumtnieku saskaitīšanai (vai vismaz tās bezpajumtnieku daļas saskaitīšanai, kas dzīvo kolektīvos mitekļos un netradicionālos mitekļos). Tautskaites plānošanā arī jāņem vērā, vai var iegūt bāzlīnijas datus par dažām bezpajumtnieku kategorijām

(piemēram, cilvēki, kas dzīvo kopā ar ģimeni un draugiem vai piespiedu kārtā dzīvo kopīgā mitekļī). Līdzīgā kārtā nacionālo sociālo aptauju plānošanā ir jāņem vērā, vai var iekļaut retrospektīvus moduljus par bezpajumtniecību (skatīt moduli, kas iekļauts EU-SILC un Pilsētu audita aptaujā).

Informācijas stratēģijai ir jāapsver administratīvo datu vērtība un iespējamais pielietojums. Piemēram, iepriekš noteiktās bezpajumtniecības definīcijas aspektiem ir svarīga gan tiesu uzskaitē par pavēlēm par izlikšanu no dzīvokļa, gan ieslodzījuma vietu uzskaitē par atbrīvošanas termiņiem vai slimnīcu uzskaitē par izrakstīšanu.

Ir acīmredzams, ka bezpajumtniecība ir aspekts, kas ļauj novērtēt mājokļu tirgus darbības efektivitāti. Virknē ES valstu mājokļu nepieciešamības novērtējumi ir svarīga plānošanas komponente. Līdzīgā kārtā, sniedzot atbalstu neaizsargātiem cilvēkiem sociālās iekļaušanas programmu ietvaros, lai tie spētu dzīvot sabiedrībā patstāvīgu dzīvi, arī tiek izmantota informācija par klientiem, lai varētu pakalpojumus pārraudzīt un plānot. Bezpajumtniecības monitoringa informācijas stratēģijai ir jānodrošina savietojamība un koordinācija ar šiem plānošanas mehānismiem.

Tādēļ bezpajumtniecības monitoringa informācijas stratēģijai savos pamatos ir jānosaka stadijas un procedūras, kas ieviešamas datu bāžu pārvaldībai par pakalpojumu sniedzējiem un klientu reģistra datiem. Turpmākajās nodaļās ir sniegts kopsavilkums par šim nolūkam ieteiktajām procedūrām.

### 3. Pakalpojumu sniedzēju dati

#### 3.1. Pakalpojumu sniedzēju datu bāzes

Datu vākšana par pakalpojumiem bezpajumtniekiem un pakalpojumu sniedzēju datu bāžu izveide ir bijis svarīgs elements pētījumā, kas veikts bezpajumtniecības novērtēšanai. Tā kā šie pakalpojumu sniedzēji atrodas saskarē vai patiešām dod pajumti daudziem bezpajumtniekiem, tie var sniegt būtisku statistiku par šo cilvēku skaitu un viņu raksturīgajām iezīmēm, kā arī nodrošināt pētniekiem pieeju klientiem, lai tos varētu iekļaut aptaujās. Lai savāktu datus par pakalpojumiem bezpajumtniecības mērījuma nolūkam, nepieciešams klasificēt, kādus pakalpojumu veidus ir jāņem vērā. Šai gadījumā ir jāizveido datu bāze, kurā tiktu ietverta būtisku informāciju par šiem pakalpojumiem, lai pēc tam datu standarta mainīgos lielumos varētu savākt no viņu klientu reģistriem vai ar aptauju starpniecību.

Pārskatot esošo bezpajumtniekiem domāto pakalpojumu datu bāžu un direktoriju piemērus, kas dažādās ES dalībvalstīs ir izveidoti pētniecības un citiem nolūkiem, ir iespējams ieteikt piemērotas metodoloģijas nacionālajām varas iestādēm šādu organizāciju datu bāzes izveidei un uzturēšanai, ietverot tajā nepieciešamo datu kategoriju iztīrījumu un vadību, IT un resursu jautājumus.

Labas pakalpojumu sniedzēju datu bāzes, līdztekus datu sniegšanai mērījumiem, var arī palīdzēt uzlabot politikas veidošanu, lēmumu pieņemšanu finansēšanas jautājumos un pakalpojumu plānošanā, lai sniegtu palīdzību bezpajumtniekiem. Tās var arī palīdzēt noteikt iztrūkumus pakalpojumu sniegšanā, izvairīties no pakalpojumu dublēšanās, kā arī veicināt labu praksi un tīklu veidošanos pakalpojumu sniedzēju vidū. Tādējādi šādām datu bāzēm var būt daudzas funkcijas, un tās var būt izmaksu ziņā efektīvas, gan arī var dot tālejošu guvumu dažādām auditorijām un, gala rezultātā, arī pašiem bezpajumtniekiem.

##### 3.1.1. Esošās pakalpojumu sniedzēju datu bāzes

Dažādās ES valstīs ir neskaitāmi bezpajumtniekiem domāto pakalpojumu sniedzēju datu bāžu piemēri. Vairums no tām ir publicētas pēdējo piecu gadu laikā, un tās parāda šādu resursu izveides iespējamību. Daudzās valstīs šīs datu kopas jau pietuvojas detalizētas informācijas sniegšanai par daudzām organizācijām, kas var kļūt par datu sniedzējām.

Datu bāzes/direktoriji atšķiras mēroga un kvalitātes ziņā, tai skaitā arī attiecībā uz šādām galvenajām iezīmēm:

- ♦ Nolūks un auditorija (piemēram, bezpajumtniecības aptaujas, finansējuma reģistri, un/vai nosūtījuma mehānismi)
- ♦ Izdevēji (nacionālā vai reģionālā valdība, pašvaldības vai NVOs)
- ♦ Ģeogrāfiskais mērogs (t.i. vietējs – ietverot galvaspilsētas, reģionāls, nacionāls)
- ♦ Dažādu pakalpojumu veidu aptvērums (piemēram, speciālistu un nespeciālistu; ar izmitināšanu saistīti un ar izmitināšanu nesaistīti pakalpojumi; valsts vadīti pakalpojumi, pašvaldības/vietējās varas iestādes dienesti, NVOs vai privātas sabiedrības utt.)
- ♦ Informācijas detalizācijas pakāpe par pakalpojumiem un izpētītiem datu laukiem
- ♦ Datu kvalitāte un pielietojamība
- ♦ Pētījuma metode un informācijas atjaunināšanas biežums
- ♦ Pieejamība un tas, vai dati ir pieejami sabiedrībai

### 3.1.2. Vadlīnijas pakalpojumu sniedzēju datu bāzes izveidei

Paraugoties uz pašreizējiem pakalpojumu sniedzēju datu bāžu piemēriem, ir iespējams izveidot elastīgu procedūru ar 7 stadijām nacionālajām varas iestādēm datu bāzes izveidei par pakalpojumiem bezpajumtniekiem, no kuriem pirmās četras stadijas var tsumā raksturot šādi:

#### 1. Esošo datu bāžu/direktoriju novērtējums, balstoties uz iepriekšminētajām iezīmēm

Tā kā datu bāzes izveide var izrādīties apjomīgs uzdevums, vislabāk ir vispirms noteikt, cik lielā mērā šāda veida resursi vispār pastāv, un ja tie pastāv, vai tajos var iekļaut/vēlreiz izmantot jebkādus jau esošos datus par pakalpojumiem. Ir noderīgi vērsties pie nacionālās un reģionālās valdības un finansēšanas institūcijām, jebkurām nacionālajām NVOs, kam ir dalības un/vai koordinācijas funkcijas, pētniecības organizācijām, reģionālajām un vietējām pašvaldībām, vietējām NVOs, kā arī lieliem pakalpojumu sniedzējiem galvenajās pilsētās, lielpilsētās ar pavadonpilsētām/teritorijās, kur bezpajumtniecība, visticamāk, ir plašāk izplatīta. Īpaši noderīgi būtu izpētīt, kādi resursi pastāv citās līdzīgās vai kaimiņvalstīs, ja patlaban konkrētā valstī vai teritorijā šādu resursu ir maz.

#### 2. Prasības un specifika

Var sastādīt projekta prasību sarakstu, ietverot tajā iepriekšminētos jautājumus (t.i., mērogu, aptvērumu, savācamos datus utt.), kā arī personāla komplektācijas vajadzības (tai skaitā, projekta vadību, IT, pētniecības un administratīvās prasmes). Projekta prasībās ir ietveramas arī: metodoloģija datu vākšanai, IT jautājumi, datu atjaunināšana un pieeja datiem.

Vēlams, lai būtu minimums ieteicamo pamatdatu par pakalpojumiem (1. līmeņa dati), lai palīdzētu izmērīt bezpajumtniecību. Šādu detalizētu datu vākšana pētniecības un izlases nolūkiem ļauj uzturēt efektīvu kontaktu ar iestādēm, kā arī novērtēt attiecīgās mērķgrupas, kas saņēmušas pakalpojumus, sniegtos pakalpojumus un to mērogu, lai sniegtu datus par klientiem, kas palīdzētu izmērīt bezpajumtniecību. Turpmāk izvēles dati (2. un 3. līmenis) var tikt apkopoti atkarībā no datu bāzes vajadzības, nolūka, kā arī auditorijas. 2. līmeņa dati sniedz detalizētāku informāciju, kas ir īpaši svarīga nosūtījumu gadījumā (piemēram, maksājumi par pakalpojumiem, pieejamības nodrošināšana invalīdiem, transports, personāla komplektēšanas līmeņi utt.), bet 3. līmeņa dati sniedz informāciju turpmākai analīzei par pakalpojumu sniegšanu bezpajumtniekiem (piemēram, finansējums, kvalitāte un iznākumi).

Tabula 3.

1. līmeņa dati	
<b>Organizatoriskā informācija</b>	
Organizācijas/pakalpojuma nosaukums	Organizācijām, kam ir daudz pakalpojumu, var būt nepieciešams tos diferencēt un ierakstīt atsevišķi.
Kontaktadrese un sīkāka informācija (telefons, fakss, e-pasts, mājas lapa)	Var norādīt drīzāk administratīvo vai galveno biroju, nekā pašu pakalpojumu. Dažas adreses ir konfidenciālas, un daži pakalpojumi tiek sniegti vienīgi pa telefonu.
Nosūtītāja adrese un sīkāka informācija (telefons, fakss, e-pasts)	Ja atšķiras no iepriekšminētā. NB. Šie dati ir nepieciešamai, ja sīkāka informācija ir jāpublicē nosūtījuma nolūkiem.
Pakalpojuma ģeogrāfiskā atrašanās vieta	Mazpilsēta, pilsēta, pašvaldība, reģions vai cita attiecīga ģeogrāfiska teritorija.
Organizācijas veids	Speciālistu vai nespeciālistu pakalpojums, kā arī vai tā ir pašvaldības, NVO, privāta utt.
<b>Informācija par klientu</b>	
Mērķgrupa un klientu grupa	Tai skaitā vecums, dzimums utt., kā arī jebkuri ierobežojumi.
Apkalpojamā teritorija	Daži pakalpojumi, it īpaši kopmītnes un dienas centri, var neaprobežoties ar pakalpojumu sniegšanu kādā konkrētā vietā. Dažādas organizācijas var apkalpot arī virkni atšķirīgu teritorijas, kas savstarpēji pārklājas (piemēram, teritorijas, kas balstītas uz ģeogrāfiju, pašvaldību robežām vai finansēšanas institūciju darbības jomu).
<b>Informācija par pakalpojumu</b>	
Pakalpojuma mērķis/nolūks	Piemēram, ārkārtas, starpposma, pārejas posma vai specializēts mitekļis, dienas centrs, ārpkalpojums utt., balstoties uz izmantoto pakalpojumu klasifikāciju.
Pieejamības kritēriji	Piemēram, tieši personiski vai ar institūcijas nosūtījumu, pieteiktu vizīti vai nejaušu iegriešanos utt.
Uzturēšanās laiks	Iecerētais maksimālais uzturēšanās ilgums izmitināšanas pakalpojumiem.
Sniegtais atbalsts	Tas var būt apraksts brīvā stilā un/vai var būt saistīts ar kodu sistēmu dažādo sniegto atbalsta veidu apzīmēšanai.
Pieņemšanas laika sākums/personāla nodrošinājums	Pieņemšanas laiks ar izmitināšanu nesaistītiem pakalpojumiem, personāla nodrošinājums mitekļiem.
Mitekļa veids	Piemēram, kopmītnu skaits, istabas divām vai vienai personai, vai dzīvokļi.
Gultasvietu skaits	Kopējais skaits
Iemītnieku pieeja miteklim	Piem., leštādes slēgšanas laiks, vai iemītniekiem dienas laikā mitekļis ir jāatstāj.
Noslodzes līmeņi vai izmantojums	Vidējie noslodzes līmeņi izmitināšanas pakalpojumiem, pakalpojumu skaits, kas tiek sniegti nedēļas laikā un/vai klientu skaits un klientu grupu veidi, kas pakalpojumus izmanto.

### 3. Resursi un finansējums

Izmaksu izvērtējums, kas saistīts ar dažāda lieluma datu bāžu izveidi par pakalpojumiem bezpajumtniekiem, parāda šī pasākuma nosacīto pieejamību finansiālā ziņā un izmaksu efektivitāti, it īpaši pēc sākotnējām izveides izmaksām.

Lai izveidotu nelielu datubāzi un detalizētu izpētes informāciju par 50 pakalpojumiem, pēc aplēsēm būtu nepieciešamas 4-5 nedēļas (24 dienas), un vajadzētu līdz pat 2 nedēļām personāla laika (7 dienas) ik gadus, lai atjauninātu datus un uzturētu datu bāzi.

Vidēja lieluma datubāzei par 500 pakalpojumiem, izveides izmaksas personāla laika ziņā varētu būt apmēram 4 mēneši darba uz pilnu slodzi (79 dienas) un apmēram 5 nedēļas personāla laika ik gadus (27 dienas), lai atjauninātu datus un uzturētu datu bāzi.

Lielai datubāzei par 2 500 pakalpojumiem, izveides izmaksas būtu, pēc aplēsēm, 56 nedēļas personāla laika (282 dienas) vai, piemēram, 3 personāla darbinieku darbs, kas strādātu uz pilnu slodzi 4 mēnešus. Apmēram 5 mēneši personāla laika (94 dienas) būtu nepieciešami ik gadus, lai atjauninātu datus un uzturētu datu bāzi.

Pakalpojumu sniedzēju datu bāzes publicēšana tiešsaistes režīmā un/vai iespiestā formātā prasību vēl dažas papildizmaksas, kas arī ir aplēstas.

#### *4. Projekta uzdevumi un izpildes grafiks*

Datu bāzes un tā satura izveidē ir šādas galvenās stadijas, no kurām dažas var noritēt vienlaicīgi:

- ◆ Noteikt datu struktūru, kodus un laukus ilguma ziņā, kā arī vai tiek vai netiek izmantots teksts brīvā formā
- ◆ Uzpētīt un izveidot datu bāzi par kontaktiem pakalpojumu izpētei un pakalpojumu informācijas ievadei
- ◆ Izstrādāt pētījuma līdzekļus (piemēram, anketas, telefona interviju grafikus)
- ◆ Veikt pētījumu (piemēram, anketu nosūtīšana) un rosināt neatbildētājus atbildēt
- ◆ Uzrakstīt un rediģēt ievadāmo informāciju par pakalpojumiem

Ja datu bāzi ir iecerēts darīt pieejamu arī iespiesta direktorija vai tiešsaistes formātā, tad papilduzdevumu vidū ir mājas lapas izveide un testēšana, grāmatas izlaides datu bāzes izveide vai datorsalikuma izmantošana iespiesta direktorija sagatavošanai, kā arī direktorija un/vai mājas lapas izdošana, marketinga un izplatīšana.

Atkarībā no projekta mēroga, formāta un pieejamajiem personāla resursiem vajadzētu vismaz 3 mēnešus kā minimālo termiņu, lai izstrādātu datu bāzi un apkopotu un ievadītu datus par pakalpojumiem. Ja datus ir jādara pieejamus iespiestā formātā, tad apmēram 2 mēneši (kopumā 5 mēneši) būtu nepieciešami grāmatas ražošanas sistēmu izstrādei, pašai grāmatas sagatavošanai un iespiešanai. Ja dati tiks darīti pieejami tiešsaistē, kopumā būtu nepieciešami apmēram 6-8 mēneši, lai projektētu, uzveidotu un testētu tiešsaistes pakalpojumu pamatdatu bāzi, kas apgādāta ar meklēšanas mehānismu.

Pēdējās trīs stadijas ir:

#### *5. Datubāzes izmantošana/izplatīšana*

#### *6. Datu atjaunināšana*

#### *7. Datubāzes novērtējums*

### 3.1.3. Noslēgums

Šo vadlīniju ievērošana var palīdzēt sekmīgi izveidot datu bāzi par pakalpojumiem bezpajumtniekiem, kas pēc tam liktu pamatus datu standarta mainīgo lielumu vākšanai, izmantojot aptaujas un pakalpojumu sniedzēju klientu reģistrus. Pakalpojumu sniedzēju datu bāzes izveidošana izmaksu ziņā var būt vēl efektīvāka, ja tā ir pieejama klientu nosūtījumu vajadzībām un citiem nolūkiem, kas dotu labumu gan pakalpojuma sniedzējiem, gan pašiem bezpajumtniekiem.

Ir ļoti noderīgi, kur vien iespējams, izmantot jebkurus esošos datu avotus, kā arī ievērot pakāpenisku pieeju (t.i., noteikt prioritātes datu bāžu izveidē galvaspilsētai un citām galvenajām pilsētām, un lielpilsētām ar pavadonpilsētām) nacionālu datu kopumu izstrādā, kam būs nepieciešami apjomīgāki resursi.

Ja arī nacionālajām varas iestādēm nāksies vismaz atbalstīt, ja ne nodrošināt apjomīgu finansējumu nacionāla resursa izstrādei, tās varbūt nevēlas pašas veikt šo uzdevumu. Tai vietā tās var izlemt nolīgt kādu aģentūru (vai tas būtu pētniecības institūts/ konsultantu firma, NVO vai cita līdzīga organizācija), kam ir nepieciešamās zināšanas par bezpajumtniecību, kā arī vajadzīgās IT un pētniecības prasmes.

## 3.2. Klientu reģistru un uzskaites datu sistēmas

### 3.2.1. Ievads

Daudziem pakalpojumu sniedzējiem informācija par viņu klientiem vai pakalpojumu lietotājiem ir sakārtota datorizētās klientu uzskaites sistēmās vai datu bāzēs. Šīs sistēmas ir izstrādātas laika gaitā dažādiem nolūkiem, kā arī ar dažādu datortehnoloģiju. Daži klientu reģistri ir veidoti, izmantojot esošās, uz papīra balstītās sistēmas, kamēr citi reģistri jau no paša sākuma tika veidoti kā datu bāzes, kas balstītas uz datoru. Mūsu pētījuma gaitā atklājās daudzi piemēri, kādas klientu uzskaites sistēmas tiek izmantotas, un to pielietojums arvien paplašinās. Mēs uzskatām, ka šī tendence turpināsies, un daudzos gadījumos tā nodrošinās vissekmīgāko veidu datu vākšanā no pakalpojumu sniedzējiem nākotnē.

### 3.2.2. Pakalpojuma sniedzēji un datu vākšana

NVOs, kas sniedz pakalpojumus bezpajumtniekiem, ir organizētas dažādos veidos gan reģionālajā, gan nacionālajā līmenī, un vismaz dažās valstīs tas būtiski ietekmē harmonizēto klientu reģistru sistēmu pieejamību. Nacionālajām organizācijām ar vietējām filiālēm varētu būt daudz vieglāk standartizēt informāciju un klientu reģistrācijas metodes, nekā organizācijām reģionālajā un nacionālajā līmenī, kas balstās uz nosacīti vai pilnīgi neatkarīgu vietējo struktūru dalību, vai arī kas darbojas kā jumta organizācija.

Klientu dati tiek vākti dažādiem nolūkiem, tādiem kā atbalsta un pakalpojumu sniegšanas procesa dokumentēšana, informācijas sniegšana finansēšanas institūcijām, valsts un (reizēm) zinātniskā izpēte. Dažas sistēmas, taču ne visas, ir veidotas tā, lai vienlaicīgi noderētu visiem nolūkiem. Dažos gadījumos finansēšanas institūciju izvirzītās prasības ir kalpojušas par dzinuli standartizētu klientu reģistrācijas sistēmu ieviešanai.

### 3.2.3. Klientu reģistrācijas sistēmas

Izpētīto un analizēto klientu uzskaites sistēmu piemēru vidū ir šādas:

- ◆ Regas un Clever klientu uzskaites sistēmas (Nīderlande)
- ◆ Dublin Link klientu uzskaites sistēma (Īrija)

- ◆ Link (AK)
- ◆ CHAIN (AK - Londona)
- ◆ Kopīgā monitoringa sistēma (AK -Skotija)
- ◆ Supporting People klientu uzskaites sistēma (AK – Anglija)
- ◆ AG STADO datu pamatkopa (Vācija)
- ◆ SAW Tellus sistēma (Beļģija)
- ◆ NewPeopleVison (Čehija)
- ◆ Naděje EK sistēma (Čehija)

#### **3.2.4. Pārskats par iztīrītajām sistēmām**

Pētot klientu uzskaites sistēmas, kas darbojas dažādās valstīs, atklājās virkne jautājumu, kas nacionālajām varas iestādēm jāņem vērā darbā pie metodoloģijām statistikas apkopošanai par bezpajumtniecību, izmantojot klientu reģistrus. Šajā sadaļā ir īsumā atspoguļotas mācības, kas gūtas no šīm sistēmām, kas var nacionālajām varas iestādēm raksturot ieteikto metodoloģiju.

##### **Atbildība par sistēmas izveidi**

Loma, kuru sistēmu izstrādē spēlē atbildīgā nacionālā varas iestāde, ir dažāda; daudzējādā ziņā šo lomu nosaka tas, cik lielā mērā līdzdalība sistēmā tiek padarīta par obligātu.

Ja līdzdalība ir obligāta, sistēmu izstrādi parasti finansē attiecīgā centrālās valdības ministrija. Tas nozīmē, ka galvenie datu definīcijas un datu aizsardzības jautājumi var tikt noteikti nacionālajā līmenī. Taču šādu pieeju ir jāapsver kopā ar līdzdalības iestāžu vajadzībām, ar kurām ir jākonsultējas sistēmas izveides laikā. Tā ir arī mazāk elastīga, lai pašu iestāžu vajadzībās pēc vadības un plānošanas informācijas iekļautu datu tveršanas sistēmas.

Ja līdzdalība ir brīvprātīga, tad parasti pieeja, kuru izvēlējusies attiecīgā ministrija, ir subsidēt izstrādi vai arī vienīgi koncentrēties uz datu apkopšanu, kas gūti no sistēmām, ka izstrādātas ārpus valdības kontroles, un finansēt šo apkopoto datu analīzi.

##### **Sistēmu aptvertie pakalpojumi**

Klientu uzskaites sistēmas bieži vien aptver dažādus pakalpojumu veidus. Īpaša problēma ir augstā klientu mainība īstermiņa un zema sliekšņa līmeņa pakalpojumiem. Nereti nepietiek laika un personāla, lai savāktu datus no cilvēkiem, kas varbūt paliks tikai vienu vai divas naktis, dažiem no šiem pakalpojumiem tiks piemērots arī anonimitātes princips, lai sniegtu pakalpojumus cilvēkiem, kam nav dokumentu, vai kurus mulsina citu pakalpojumu administratīvās procedūras. Tas var būt saistīts arī ar finansēšanas jautājumiem, kā arī ar datu tveršanas un datu dublēšanās problēmām, kuras nepieciešams atrisināt, lai savāktu precīzu raksturojošu informāciju par šo pakalpojuma lietotāju kategoriju. Tomēr fakts, ka dažas sistēmas savāc šos datus, parāda, ka šos jautājumus ir iespējams atrisināt. Tikai dažas sistēmas ir izmantotas, lai savāktu informāciju no patversmēm sievietēm, kas cietušas no vardarbības ģimenē. Bieži vien tas atkal drīzāk ir finansēšanas un politikas, nevis datu tveršanas loģistikas jautājums. Lai gan attiecībā uz datu privātumu un pieejamību (skatīt zemāk) ir jāievēro papildus faktori, nav skaidri izteiktu tehnisku jautājumu, kas kavētu piemērot klientu uzskaites sistēmas šai pakalpojuma lietotāju kategorijai.

##### **Programmatūras sistēmas izstrāde**

Programmatūras sistēmas izstrādē šādiem klientu informācijas reģistriem atrodamas divas skaidri izteiktas pieejas.

Pirmkārt, dati tiek ņemti no komerciālām sistēmām, kas ir izveidotas un tiek pārdotas sociālo pakalpojumu lietu pārvaldības vai mājojumu pārvaldības nolūkiem. Tā tas ir Vācijā izmantotās pieejas gadījumā, un tas ir arī veidojis pamatu sākotnējās holandiešu Regas sistēmas izstrādē. Šīs sistēmas dod iespēju iegūt klientu informāciju analīzei, vai nu izmantojot ieguves programmu, vai arī izmantojot pieeju īpašam modulim programmas ietvaros.

Otrkārt, ir sistēmas, kas ir izstrādātas īpaši klientu informācijas datu tveršanas nolūkam vai klientu monitoringa nolūkiem. To vidū ir sistēmas, ko savām vajadzībām izstrādājušas NVOs (skatīt SAW un Nadeje), sistēmas, kuras ir pasūtījuši un apmaksājuši valdība (piemēram, Supporting People), kā arī sistēmas, kuras NVOs ir pasūtījuši programmatūru firmās – kā piemēru var minēt holandiešu Clever sistēmu un AK un Dublinas Link sistēmas. To raksturīga iezīme ir, ka tās ir klientam individuāli izstrādātas sistēmas, kas ļauj pievienot jaunus moduļus, lai apmierinātu klientu prasības.

### **Funkcionalitāte**

Programmām ir jānodrošina, ka datu ievades vieglums neapdraud datu kvalitāti. Šeit aplūkotās sistēmas ir uz Windows vai uz tīmekli balstītas saskarnes, tajās izmanto nolaižamās izvēlnes un radio pogas, lai varētu ievadīt jau iepriekš kodētus datus. Otrkārt, programmas var uzlabot datu kvalitāti, paredzot datu validāciju un kļūdu norādes jau datu ievades stadijā. Daudzas no izpētītajām programmām nodrošina arī otru validācijas līmeni datu eksporta vai apziņošanas brīdī, kad personāls centrālajā datu apstrādes centrā var risināt ar datiem saistītus jautājumus kopā ar ievadošās institūcijas personālu. Visbeidzot, programmas nodrošina iespējas eksportēt datus saskaņotos formātos.

### **Datu aizsardzība**

Lai gan visas sistēmas atbilda nacionālajām datu aizsardzības prasībām, tika izmantota dažāda pieeja, it īpaši attiecībā uz datu apkopošanu nacionālajā līmenī. Vācu sistēma ir visstingrākā, atļaujot analīzei nacionālajā līmenī nodot vienīgi apkopotus datus. Tas ievērojami apgrūtināta datu analīzi un izmantošanu. Visas pārējās sistēmas paredz individuāla līmeņa uzskaites analīzi, izmantojot anonīmas datu procedūras. Unikālus identifikatorus var radīt pati sistēma, vai arī var tikt izveidots unikāls numurs (kas balstīts uz uzvārda, iniciāļu, dzimuma un dzimšanas datu kombināciju). Neviena no šeit izskatītajām sistēmām neizmantoja nacionālo apdrošināšanas numura identifikācijas numuru kā unikālu identifikatoru, lai gan šī pieeja tiek izmantota dažās citās sistēmās.

Atkārtotas pieskaitīšanas problēma pastāv, it īpaši ja netiek lietoti unikāli klientu identifikatori. Lai izmērītu prevalenci un plūsmu, bez unikāliem klientu identifikatoriem ir gandrīz neiespējami izslēgt to pašu personu atkārtotu pieskaitīšanu. Tiek pielietota virkne paņēmieni, lai indivīda identitāti padarītu anonīmu, un lai to aizsargātu, tādējādi datu ieguvē tiek ievēroti datu aizsardzības noteikumi, kā arī pakalpojumu izmantotāju likumiskās intereses, lai viņu personas dati netiktu ļaunprātīgi izmantoti.

Lai gan visā Eiropā pastāv stingri datu aizsardzības ietvari, kas nerada nepārvaramus šķēršļus informācijas kopīgai izmantošanai, dažos nacionālajos kontekstos tas būs svarīgs jautājums, kas vēl jāatrisina.

### **Datu kvalitātes nodrošināšana**

Šādā veidā savāktus datus nereti kritizē, jo pastāv aizdomas, ka liela cilvēku skaita iesaistīšana datu ievadē novedīs pie neprecīzas un neuzticamas informācijas. Jānodrošina datu kvalitātes un integritātes vajadzības.

Pirmkārt, pati datorprogramma var nodrošināt precizitātes un konsekvences līmeni datu uzskatē. Tas var notikt dažādās stadijās. Datu ievades stadijā kļūdu uzvednes datu ievadīšanas laikā, validācijas algoritmi un automātiskā kļūdu norāde vēl pirms datu nosūtīšanas vai eksporta var novērst iztrūkstošus datu vai nepareizi ievadītus datu neievērošanu. Programmā var arī noteikt, ka pirms datu eksporta ir jāpabeidz noteikti galveni lauki. Šai stadijā galvenais jautājums ir rast līdzsvaru starp vieglumu datu ievadē un galveno lauku padziļinātu pārbaudi. Programmas nodrošina arī kontekstatkarīgas palīdzības sistēmas.

Otrkārt, kad dati tiek nosūtīti uz centrālo apstrādes struktūrvienību, var izmantot stingrākus validācijas algoritmus. Tam nepieciešams nosacīti augsts personāla resursu līmenis, lai pārbaudītu kļūdas un atrisinātu kļūdu jautājumu ar piegādājinstytuciju.

Treškārt, datu monitorings un tendenču analīze arī var palīdzēt dot atsauksmes lietotājiem, kas ievada datus. Tādējādi darbības uzlabošanai var izmantot regulāri regulāras atsauksmes par laukiem, kas ir nepilnīgi vai neprecīzi ievadīti, kā arī statistisko analīzi un salīdzinošo analīzi.

Ceturtkārt, svarīgs ir tiešais kontakts ar institūcijas personālu. Iepriekš aprakstītā monitoringa pieeja parasti tiek apvienota ar personāla apmācību, vadības rokasgrāmatām, biļeteniem un lietotāju grupām. Vairums sistēmu arī nodrošina palīdzības dienestus konkrētu jautājumu risināšanai. Uz tīmekli balstītas sistēmas papildina šīs pieejas ar tiešsaistes palīdzības sistēmām.

### **Datu eksports**

Iztirzātās sistēmas parāda veselu virkni pieeju datu eksportam uz centrālo datu apstrādes struktūrvienību. Informācijas noformējums izdrukas veidā (ar centrālo datu apstrādi) ir iekļauts Čehijas un Apvienotās Karalistes sistēmās, lai gan tas tiek izmantots arvien retāk, un tā ir laika ziņā ietilpīga un dārga prakse. Elektroniskajai datu pārsūtīšanai jāklūst par standartpieeju jaunām vai atjauninātām sistēmām, jo datoru resursu un tehnoloģijas plašā pieejamība padara to par izmaksu ziņā visefektīvāko risinājumu. Elektronisko datu pārsūtīšanu var nodrošināt, izmantojot vairākas izvēles iespējas, taču pētījums parāda, ka patlaban jaunās vai atjauninātās sistēmās parasti izmanto uz tīmekli balstītas sistēmas, pielietojot standarta XML protokolus. Šīs pieejas priekšrocība ir, ka datu sniedzēju sistēmās nav jāinstalē programmatūru, jo datu vākšanas pamatā ir datu ievadīšana tiešsaistē. Taču pētījums arī norāda uz prasību pieņemt darbā kompetentu personālu elektronisku datu saņemšanai un pārbaudei pirms to apstrādes un analīzes.

### **Datu analīze**

Individuālās uzskaites, nevis vēl neapkopotu datu izmantošana ļauj piemērot elastīgāku pieeju datu analīzei nacionālajā līmenī, jo vienīgi individuālās uzskaites pieejamība ļauj veikt šķērstabulāciju, izmantojot jebkuru no savāktajiem mainīgajiem lielumiem. Tas ir jāapvieno ar analīzei atbilstošu ģeogrāfiju (sasaistīts ar tautskaiti un/vai administratīvo ģeogrāfisko dalījumu).

#### **3.2.5. Ieviešana**

Dažādās valstīs izmantoto pieeju iztirzājums atklāj vairākas stadijas vai fāzes klientu uzskaites sistēmu ieviešanā. Šis sadalījums fāzēs uzskatāms par būtisku šādu sistēmu sekmīgai izstrādei.

- ◆ 1. fāze. Plānošana

Šī fāze ietver konsultācijas ar pakalpojumu sniedzējiem. Tajā var iekļaut konkrētās pielietojamās klientu uzskaites un vadības datorsistēmas apsekojumu. Tā arī ietvers konsultācijas ar galvenajām institūcijām par datu pozīcijām un datu definīcijām, kas tiks izmantotas. Šajā fāzē būs nepieciešams pieņemt lēmumu par pārvaldības struktūrām, kas

izveidojamas sistēmu uzturēšanai, kā arī par nacionālas koordinācijas grupas iecelšanu, kas veiks izstādi un ieviešanu.

- ◆ 2. fāze. Izstrāde

Tā ietver datorsistēmas izstrādi un/vai standarta datu apmaiņas formātu specifiku. Tajā būs iekļauti arī sistēmu pilotprojekti un testēšana. Šajā stadijā tiek sagatavota detalizēta dokumentācija, vadības rokasgrāmatas un apmācības materiāli.

- ◆ 3. fāze. Ieviešana

Tā ietver arī apmācību pirms sistēmas darbības uzsākšanas un publicitāti. Bieži vien šie pasākumi būs jāorganizē reģionālā līmenī, un, iespējams, atsevišķi dažādiem pakalpojumu sniedzējinstiūciju veidiem (piemēram, bezpajumtnieku aģentūras un patversmes tiem, kas cietuši no vardarbības ģimenē).

- ◆ 4. fāze. Pārvaldība un modernizācija

Tāpat kā pastāvīgas sistēmas hostingam, datu dublējumam un sistēmas atbalstam, lai nodrošinātu sistēmas pienācīgu un efektīvu administrēšanu un atbilstību darba uzdevumam, par kuru panākta vienošanās, arī ir nepieciešamas pārvaldības, monitoringa un veiktspējas pārbaudes struktūras.

## **Finanses, resursi un budžeta sastādīšana**

Attiecībā uz izmaksām, kas saistītas ar datu vākšanu ieviešanu, izmantojot klientu reģistru sistēmas, ir jāņem vērā divi konkrēti jautājumi – vispārīgā pieejas ieviešana un programmatūras vai datu vākšanas un apkopošanas sistēmas radīšana.

Katrai no iepriekš aprakstītajām četrām fāzēs ir savas izmaksas. Nav iespējams noteikt konkrētas izmaksas katrai fāzei, jo tas būs daļēji atkarīgs no pakalpojumu sniedzēju skaita katrā valstī un koordinācijas pakāpes, kas nepieciešama starp centrālo valdību un reģionālajām vai vietējām pašvaldībām. Tas ir atkarīgs no tā, vai nacionālā valdība iecerējusi pati īstenot uzdevumus vai arī to izpildē izmantos ārpalpojumus. Būtu ieteicams izvēlēties pēdējo pieeju.

Pieeja, kas izvēlēta katrā valstī arī nosaka programmatūras izstrādi, kas ļautu veidot nacionālu datubāzi vai datu analīzi. Galvenās izvēles iespējas var apkopot šādi:

### **1. Izvēles iespēja. Jau esošo datorsistēmu un datu ieguves protokolu izmantošana**

Vācijā datu apkopošanas mehānisms bija jāizveido, lai iegūtu apkopotus datus no virknes dažādu datorsistēmu, kas jau tika izmantotas NVOs vidū, kas sniedza pakalpojumus bezpajumtniekiem. Šī mehānisma izstrāde tika pasūtīta kādam institūtam, un tas izmaksāja apmēram 50 000 eiro. Programmatūras ikgadējās korekcijas ir jāfinansē atsevišķi. Katru gadu pakalpojumu sniedzējiem, kas piedalās nacionālajā datu vākšanā, tiek nosūtīta datu apkopošanas programmatūras mehānisma jaunākā versija. 2004. gadā apmēram 120 pakalpojumu saņēma datu ieguves programmatūru, un bija jāapstrādā un jāiekļauj nacionālā datu bāzē 56 apkopotu datu kopas. Šis ikgadējais process izmaksā apmēram 5 000 līdz 7 000 eiro atkarībā no pakalpojumu sniedzēju skaita, kas piedalās. Tā kā mērķis ir palielināt līdzdalību, nākotnē ikgadējās izmaksas ievērojami pieaugs.

Šīs izmaksas neietver personāla izmaksas BAG W, kas uzņemas veikt datu vākšanas vadību, diskusiju un lēmumu koordināciju par nepieciešamajām izmaiņās mainīgo lielumu pamatkopā un citos datu vākšanas aspektos, kā arī datu analīzi. Datu vākšanas pārvaldībai

nacionālajā līmenī ir pastāvīgi nepieciešama viena personāla vieta vismaz uz pusslodzi, ja ne uz pilnu slodzi.

## 2. izvēles iespēja. KRS tveršanas programmatūras izstrāde

AK / Anglija

Supporting People klientu uzskaites sistēma pēc konsultācijām ar pašvaldībām un pakalpojumu sniedzējiem tika balstīta uz ODPM (tagad Kopienu un pašvaldību departamenta) noteikto klientu uzskaites veidlapu.

Mājokļu izpētes centrs Skotijā ir nolīgts izstrādāt, aprobēt un ieviest programmatūru, un pēc tam uzturēt datu bāzi, analizēt datus un regulāri sagatavot tabulas, kā arī uzturēt mājas lapu šai sistēmai.

Sistēma tika izstrādāta sešu mēnešu laikā, un tiek uzturēta kopš 2003. gada. Datu bāze ietver pakalpojumu sniedzēju reģistru, no kuriem tiek vākti dati (patlaban apmēram 30 000 pakalpojumu). Dati tiek tieši piegādāti apmēram 140 pašvaldību abonentiem. Ik gadus ar sistēmas starpniecību tiek reģistrēti aptuveni 200 000 jaunu klientu, no kuriem 54% ir bezpajumtnieki (izmantojot harmonizēto definīciju). Personāla izmaksas sistēmai ir apkopotas Tabulā 4. Radās vēl arī papildus IT iekārtu un biroja izmaksas.

Tabula 4. KRS datu vākšanas sistēmas izstrādes izmaksas

Izstrādes fāze (1)		FTE personāls
Direktors	Projekta uzraudzība	30 dienas
Projekta vadītājs	Projekta īstenošana	40 dienas
Projekta darbinieks	Īstenošana un izpēte	100 dienas
IT programmēšana	Programmatūras izstrāde, pilotizmēģinājums un testēšana	100 dienas
Pētījuma asistents	Palīdzība lietotājiem un ar to saistītie uzdevumi	60 dienas
IT asistents	Programmēšana, vadības rokasgrāmatas utt.	40 dienas
Ikgadējās uzturēšanas izmaksas		
Vadība	Projekta vadītājs un projekta vadītāja vietnieks	1
Izpēte, datu analīze un publikācijas	Pētījuma asistents	1
IT uzturēšana un mājas lapa	IT programmētājs	1
Datu kvalitātes nodrošināšana	Datu kvalitātes novērtētāji	4
Datu apstrāde	Datu procesori, tai skaitā elektroniskās un tiešsaistes datu sistēmas	4

Piezīme (1) Tā tas bija īstermiņa līgums, viss personāls tika nodarbināts uz pusslodzi vai arī pilnas slodzes personāls tika nodrošināts uz noteiktiem laika posmiem. Tādēļ laiks ir izteikts kā *dienas, kas pavadītas darbā pie šī līguma*.

## 3. izvēles iespēja. Esošas sistēmas pielāgošana (Link)

Īrija

Pēc aplēsēm, sākotnējās izmaksas Link klientu uzskaites sistēmas izstrādei, uz kuru tika balstīta Dublinas Link sistēma, bija apmēram divi cilvēkgadi izstrādes laika. Darbs ietvēra prasību izstrādi un konsultācijas ar perspektīvajiem lietotājiem, specifikācijas, sistēmas projektēšanu, testēšanu, kā arī pirmās sistēmas lietotāju apmācību. Taču izmaksas, kas saistītas ar turpmāku Link

sistēmas ieviešanu ir ievērojami zemākas. Līn sistēmas ieviešanas izmaksas var sadalīt trīs galvenajos elementos:

1. Sākotnējais sistēmas izstrādes dizains un programmēšana

Līn pamatsistēmas pielāgošanai un izstrādei ir nepieciešams veikt vienreizēju licences maksājumu 4 000 līdz 12 000 eiro apmērā atkarībā no sistēmas (ietverto sniedzēju skaita) apjoma.

2. Sākotnējās sistēmas izveides izmaksas

Tās ietver vienreizējas izstrādes izmaksas sistēmas izveidei un ieviešanai (apmēram 3-6 mēnešus ilga laika posma garumā). Tas arī ietver darbu ar lietotājiem, lai iepazīstinātu ar sistēmu, kā arī apmācītu un atbalstītu personālu. Izveides izmaksas svārstās no 8 000 līdz 20 000 eiro, atkarībā no sistēmas apjoma.

3. Tekošās ikgadējās darbības un atbalsta izmaksas.

Kad reiz sistēma ir izveidota, ikgadējās izmaksas sistēmas vadīšanai un atbalstam svārstās no 5 000 līdz 15 000 eiro atkarībā no sistēmas apjoma. Varbūt IT izstrādes papildizmaksas atkarībā no sistēmai nepieciešamajām jaunām izstrādēm.

#### 4. Dati no iedzīvotāju reģistriem, tautskaites, aptaujām un citiem pakalpojumiem

Šajā nodaļā iztirzāti jautājumi, kas saistīti ar informācijas izmantošanu no virknes oficiālo valdības avotu, lai sagatavotu precīzāku vai detalizētu aprakstu par cilvēkiem, kas ir bez pajumtes vai kam draud bezpajumtniecība. Administratīvos datus apkopo dažādas ministrijas un valdības institūcijas, lai pārvaldītu pakalpojumus, kurus finansē valdība, vai kas tiek sniegti saskaņā ar likumu. Šie dati bieži sniedz svarīgu informāciju par cilvēkiem, kas ir bezpajumtnieki, vai kam draud bezpajumtniecība. Valdība vāc informāciju arī par visiem iedzīvotājiem vai par iedzīvotāju izlasi, izmantojot aptaujas vai citas ar to saistītas metodes.

Šos datu avotus var klasificēt konkrētos veidos:

- ♦ Administratīvie dati (piemēram, uzskaitē par cietumos ieslodzītajām personām)
- ♦ Iedzīvotāju apakšgrupu aptaujas (piemēram, mājsaimniecību aptauja)
- ♦ Dati par visiem iedzīvotājiem (piemēram, desmitgades tautskaite vai iedzīvotāju reģistrs).

##### 4.1. Iedzīvotāji - bezpajumtnieki

Šajā nodaļā, izmantojot iepriekš sniegto bezpajumtniecības definīciju (skatīt 'Tabulu 2, 10. lpp.), tiek iztirzāts veselības iestāžu un ieslodzījuma vietu sniegto administratīvo datu iespējamais pielietojums. Edgar et al ziņojumā (2007.) ir aprakstīta dāņu modeļa unikālā situācija, kad informācija par iedzīvotājiem, kuru saskaņā ar likumu (piemēram, Sociālās labklājības likuma §91, §96 un §101 ar 2007. gadā pieņemtās likumdošanas grozījumiem) sniedz visas institūcijas, tiek pastāvīgi iekļauta nacionālā datubāzē no identificētu klientu uzskaites. Šajā sadaļā tiek apskatīts ar šaurāks mērķis izmantot administratīvos datus par konkrētām iedzīvotāju grupām, lai iegūtu nacionālos vai reģionālos rādītājus par bezpajumtniecības mērogu un raksturu. Šis jautājums ir svarīgs divu iemeslu dēļ. Pirmkārt, daudzās ES valstīs cilvēki, kas tiek atbrīvoti no ieslodzījuma, un personas, kas cieš no garīgas slimības, veido ievērojamu īpatsvaru bezpajumtnieku vidū. Otrkārt, politikas nostādnes, kas vērstas uz bezpajumtniecības novēršanu, izmanto administratīvos datus, lai veiktu politikas monitoringu un mērķtiecīgi ieviestu efektīvas profilakses iniciatīvas.

##### 4.1.1. Veselības iestādes

Šis ir vissarežģītākais iztirzājams aspekts, un tas ir atkarīgs no konkrētām politikas un pārvaldības struktūrām, kas ietekmē veselības aprūpi atsevišķās valstīs. Principā ir sastopamas divas situācijas:

- ♦ Veselības iestādes, kurās cilvēki uzturas ilgi: piemēram, garīgās veselības un narkotiku vai alkohola atkarības centri. Šajos gadījumos cilvēki var palikt institūcijā sakarā ar pienācīga mājokļa un/vai ar to saistīta sabiedrības atbalsta trūkumu. Problēmu rada monitoringi, kas jāveic pār šai kategorijai piederīgo klientu skaitu un tipu.
- ♦ Vispārēja profila slimnīcas: no kurienes cilvēkus nevar izrakstīt sakarā ar atbilstoša mājokļa (vai medicīniska atbalsta) trūkumu sabiedrībā. Piemēram, cilvēki ar smadzeņu bojājumiem, kas iegūti nelaimes gadījuma vai insulta rezultātā. (\*Nav paredzēts iekļaut tās personas, kam ir nepieciešama ilgtermiņa institucionāla aprūpe, kā arī vecāka gadu gājuma cilvēki vai personas, kas cieš no Alzheimeras slimības vai līdzīgiem ar novecošanu saistītiem stāvokļiem).

##### 4.1.2. Ieslodzījuma vietas

Bezpajumtnieku apsekojumi skaidri parāda, ka daudzās valstīs ievērojams īpatsvars bezpajumtnieku nesenā pagātnē bijuši ieslodzīti cietumā. Politikas nostādnes, kas vērstas uz

profilaksi, norāda uz protokoliem par atbrīvošanu no cietuma kā uz galveno politikas aspektu, un pētījumi ir apliecinājuši, ka šai sakarā preventīva darbība ir sekmīga (un arī izmaksu ziņā efektīva).

#### 4.2. Tautskaite un citas aptaujas

Nacionālās tautskaites un mājsaimniecību aptaujas var tikt izmantotas kā informācijas avots par dažām bezpajumtniecības kategorijām. Šie avoti var sniegt informāciju par to iedzīvotāju daļu, kas dzīvo institūcijās, par personām, kas pagaidām dzīvo kopā ar ģimeni vai draugiem, vai arī mitekļos, kas tiek nodrošināti bezpajumtniekiem, par cilvēkiem, kas dzīvo pārapdzīvotības apstākļos vai nepiemērotos vai netradicionālos mitekļos.

Ir jāizšķir valstis, kas izmanto uz reģistru balstītu tautskaiti, un tās valstis, kas izmanto uz aptauju balstītu (desmitgades) tautskaiti. Vairākās valstīs (piemēram, Dānijā, Somijā, Nīderlandē) tradicionālās, uz anketām balstītas tautskaites aptaujas ir nomainītas ar reģistriem kā iedzīvotāju un mājojumu skaitīšanas avotiem. Centrālais iedzīvotāju reģistrs (CIR) ar unikālu identifikācijas numuru un mājojumu reģistrs ar unikālu identifikācijas atslēgu tiek izmantots, lai noteiktu saikni starp mājojumiem un cilvēkiem tajās valstīs, kas izmanto reģistrus. Vācija un Zviedrija plāno pilnībā pāriet uz reģistriem balstītām tautskaitēm, kamēr dažās valstīs pastāv vai tās plāno ieviest tradicionālo tautskaiti un reģistru kombināciju (tai skaitā Austrija, Beļģija, Latvija, Slovēnija). Francija ir pieņēmusi nepārtrauktu ('rolling') tautskaiti (INED, 2006). Pārējās valstis saglabā tradicionālās, uz anketām balstītās aptaujas.

Teorētiski būtu iespējams saskaitīt cilvēku skaitu, kas dzīvo dažāda veida institūcijās, kā arī cilvēkus bez pastāvīgas dzīves vietas, izmantojot centrālos iedzīvotāju reģistrus. Somijā iedzīvotāju reģistrs ir pilnīgā integrētā pasta sistēmā (un citos nacionālajos reģistros). Tas nozīmē, ka izmaiņas pasta adresē tiek automātiski pierēģistrētas. Bez tam ikvienai personai ir jāreģistrējas, lai varētu saņemt pabalstus un valsts veselības pakalpojumus. Šī pētījuma secinājumu pārbaudei Somijas reģistrs tika intervēts 2006. gada novembrī, un tas uzrādīja kopumā 26 519 cilvēkus bez pastāvīgas dzīves vietas. Šajā skaitā ietilpst cilvēku grupa, kuru atrašanās vieta nav zināma (903. grupa, 8 424 cilvēki). Tā ietver cilvēkus, kas ir aizbraukuši uz ārzemēm, vai kas ir "izkūpējuši gaisā". Vēl paliek kopumā 16 674 personas, kam nav pastāvīga mājojuma (901. grupa). Taču šis skaitlis ir gandrīz divreiz lielāks par to cilvēku skaitu, kas ikgadējā Mājokļu fonda aptaujā tika saskaitīti kā bezpajumtnieki. Lai gan var likties, ka Mājokļu fonds pienācīgi nenovērtē to cilvēku skaitu, kas dzīvo kopā ar ģimeni un draugiem, turpmāki pētījumi var izrādīties nepieciešami, lai saskaņotu abas skaitļu kopas. Šķiet, ka citām valstīm, kas izmanto uz reģistriem balstītas sistēmas, ir grūtāk noteikt cilvēku skaitu, kas nedzīvo tradicionālos mājojumos. Tas nepārprotami ir jautājums, kas iziet ārpus šī pētījuma ietvariem, taču tas pelna turpmāku izpēti.

Valstis, kas izmanto tradicionālās, uz anketām balstītās aptaujas, var sniegt informāciju par neatbilstošiem un netradicionāliem mājojumiem. Taču šīs valstis varētu ieviest numerācijas procesu, lai iekļautu arī bezpajumtniekus; Austrālijas Tautskaite informāciju sniedz šādā veidā. Francija un Lietuva ir valstu piemērs Eiropā, kur tautskaites aptaujas tiek izmantotas, lai saskaitītu cilvēkus, kas guļ uz ielas.

Patlaban iedzīvotāju skaitīšana Francijā tiek veikta katru gadu (kopš 2004. gada janvāra). Tautskaitē uzskaita bezpajumtniekus, kas mitinās kopmītnēs tādā pašā veidā, kā tas tiek veikts visu pārējo "kopienu" gadījumā. Nakts patversmes veido atsevišķu kategoriju, un tādējādi vajadzētu saskaitīt arī šo iedzīvotāju daļu bez jumta virs galvas. Taču ilgstošas uzturēšanās mitekļi bezpajumtniekiem tiek salikti kopā ar citiem ilgstošas uzturēšanās sabiedrisko mājojumu veidiem, tādiem kā veco ļaužu mītnes. Attiecībā uz bezpajumtniekiem, kas nakšņo uz ielas, sadarbība ar brīvprātīgajām grupām (tai skaitā FNARS) un vietējo padomju iesaiste, kā arī aptauju numerācija ir palīdzējusi samazināt risku, ka cilvēkus var saskaitīt vairākkārt un arī nesaskaitīt vispār. Bez tam

iedzīvotāji bez jumta virs galvas (kas nakšņo uz ielas) pašvaldībās, kur ir mazāk par 10 000 iedzīvotāju, tiek apsekoti tajā pašā gadā, kad pārējie pilsētas iedzīvotāji (t.i., reizi piecos gados). Pašvaldībās, kur iedzīvotāju skaits ir 10 000 un vairāk, apmēram 8% no municipālajām mājām tiek apsekotas ik gadus, bet bezpajumtnieki tiek apsekoti reizi piecos gados visā pašvaldības teritorijā. Bezpajumtnieki tiek uzskaitīti, ievērojot principu: bezpajumtnieki ir Francijas pilsoņi, tāpat kā jebkurš cits cilvēks, un arī viņi ir jāskaita (visi tie, kurus var intervēt personiski, aizpilda to pašu tautskaites veidlapu, kā pārējie iedzīvotāji).

Lietuvā 2001. gada iedzīvotāju tautskaites un mājokļu skaitīšana ir vienīgais datu avots par iedzīvotāju skaitu, kas dzīvo publiskā telpā. Informācija par cilvēkiem, kas nakšņo uz ielas, ietvēra dzimumu, tautību, vecumu, izglītību. Pēc 2001. gada vairs nekāda informācija par bezpajumtniekiem netika sagatavota.

## 5. Harmonizācijas jautājumi

### 5.1. Mainīgie pamatlielumi

Informācijas stratēģija par bezpajumtniecību ne tikai centīsies pārraudzīt bezpajumtnieku skaitu, bet arī izvirzīs mērķi savākt un sniegt turpmāku informāciju par to raksturu. Lai veiktu jēgpilnus salīdzinājumus dažādu klientu datu kopu starpā vietējā, reģionālā, nacionālajā un starptautiskajā līmenī, ir būtiski vienoties par noteiktu mainīgo lielumu minimumu, kas tiek vākti vienā un tai pašā veidā. Pat neaptverot visus bezpajumtniekus, harmonizēto mainīgo pamatlielumu kopa uzlabotu izpratni par bezpajumtniecību un par šīs iedzīvotāju grupas mainīgo raksturu. Pētījums par Bezpajumtniecības mērīšanu (Edgar et al, 2007.) ierosināja izmantot pamatdatu kopu ar ierobežotu mainīgo lielumu skaitu, kuri tiktu vākti visā Eiropā, izmantojot tās pašas definīcijas, un kas varētu nodrošināt pamatu informācijai par bezpajumtnieku raksturu Eiropā.

Šo pamatdatu kopai būtu jāsniedz šādas ziņas:

- ♦ demogrāfiskās pamatiezīmes (vecums un dzimums),
- ♦ tautība un migrācijas vēsture (valsts, kur cilvēks dzimis),
- ♦ bezpajumtnieku mājsaimniecību sastāvs,
- ♦ viņu mājokļa situācija (pirms pakalpojuma posma un datu vākšanas laikā),
- ♦ (pašreizējās) bezpajumtniecības ilgums un
- ♦ (pēdējās) bezpajumtniecības iemesli.

Šī sintēzes ziņojuma Tabulā 5 (28. lpp.) ir atspoguļots šo mainīgo lielumu un datu pozīciju uzskaitījums, kas tiek ieteikti kā mainīgie pamatlielumi. Iemesls šo mainīgo lielumu izvēlei par mainīgajiem pamatlielumiem ir to nozīmība informācijas sniegšanā par bezpajumtnieku grupas raksturīgajām iezīmēm, kā arī to pieejamība (vairumā) esošajās reģistrācijas sistēmās (kas parasti savāc daudz vairāk datu). Būtisks kritērijs to izvēlei ir, ka harmonizēt šo pozīciju definīciju Eiropas datu vākšanas nolūkiem ir nosacīti viegli. Taču visas esošās sistēmas neregistrē visas šīs pozīcijas, un virknē gadījumu tomēr būs nepieciešamas mainīt definīcijas nacionālajā līmenī.

Šāds ierobežots mainīgo pamatlielumu uzskaitījums palielina datu harmonizācijas iespējamību. Lai gan mainīgie lielumi tiek veidoti, galvenokārt, uz mājokļiem balstītiem pakalpojumiem, tie var kalpot arī par datu pamatkopu klientu reģistrācijā ar izmitināšanu nesaistītiem pakalpojumiem bezpajumtniekiem, kā arī var vadīt aptaujās izmantoto mainīgo lielumu noteikšanu. Dažiem no mainīgajiem lielumiem var būt mazāk datu, nekā pārējiem, lai gan sistēmas datu kvalitātes uzlabošanai un nodrošināšanai var būtiski ietekmēt nesniegto atbilžu un iztrūkstošo datu skaitu.

Attēls 5. Ierosinātie mainīgie pamatlīelumi

Mainīgais lielums	PAMATS
<b>Demogrāfiskās iezīmes: vecums un dzimums</b>	
<b>Vecums</b>	Dzimšanas datums
<b>Dzimums</b>	Vīrietis/Sieviete
<b>Pilsonība / Migrācijas vēsture</b>	
<b>Pilsonība</b>	Pilsonības valsts
<b>Valsts, kur dzimis</b>	Valsts, kur dzimis
<b>Mājsaimniecības /ģimenes iezīmes</b>	
<b>Mājsaimniecības struktūra/ dzīves apstākļi</b>	Dzīvo viens bez bērna (bērniem), Dzīvo viens kopā ar bērnu (bērniem), Pāris dzīvo bez bērna (bērniem), Pāris dzīvo kopā ar bērnu (bērniem), Cits mājsaimniecības veids
<b>Mājokļa iezīmes</b>	
<b>Agrākais mājoklis, nakts pirms pakalpojuma saņemšanas un pašreizējā mājokļa situācija (skaitīšanas datumā)</b>	Dzīvo uz ielas (publiskā telpā / ārējā telpā) Ārkārtas mitekļi (nakts patversmes) Mitekļos bezpajumtniekiem (bepajumtnieku kopmītnes, pagaidu mitekļi, pārejas atbalsstītais mitekļis) Dzīvo krīzes patversmē no vardarbības ģimenē cietušajiem Dzīvo institūcijās (veselības aprūpe, cietums) Dzīvo netradicionālos mitekļos mājokļu trūkuma dēļ (mobilās mājas, nestandarta ēka, pagaidu struktūra) Kopā ar draugiem vai radniekiem (bepajumtniecības dēļ) Bepajumtnieks un dzīvo cita veida mitekļi Nav bepajumtnieks
<b>(Pašreizējās) bepajumtniecības ilgums</b>	Mazāk par 2 mēnešiem; 2 līdz 6 mēneši; 6 mēneši līdz 1 gadam ; 1 līdz 3 gadi; 3 līdz 5 gadi; 5 gadi un ilgāk
<b>Bepajumtniecības iemesli</b>	
<b>Pēdējā bepajumtniecības posma iemesls (-i), kā to formulē pats bepajumtnieks</b>  (iespējamās vairākas atbildes)	Mājokļa īpašnieka rīcība (izlikšana no mājokļa) / Hipotēkas atņemšana Līguma izbeigšanās / nepiemērots mājoklis / mājokļa trūkums Attiecību sabrukums / konflikts ģimenē / nāve Darba zaudēšana / bezdarbs Vardarbība Personisks (atbalsta vajadzības / atkarība / veselība) Finansiāls (parāds) Atbrīvošana no iestādes / bruņotajiem spēkiem Imigrācija Nepārvarami apstākļi (ugunsgrēks, plūdi utt.). Citi iemesli

Avots: Edgar et al, 2007

Tika ieteikta arī vēl otra mainīgo lielumu kopa, kas nav pamatlīelumi. Šādas informācijas vākšana (piemēram, par atbalsta nepieciešamību), izmantojot vienotas definīcijas visā Eiropā, arī varētu būt svarīga, lai palielinātu jau esošo datu kopu vērtību un dotu iespēju veikt plašāku salīdzinošo analīzi. Taču attiecībā uz dažiem mainīgajiem lielumiem būs nepieciešams laiks, lai harmonizētu definīcijas un panāktu vienprātību visā Eiropā. Vēl jo vairāk, informācija par dažām

pozīcijām esošajās klientu reģistrācijas sistēmās ir mazāk izplatīta, vai arī pastāv domu dažādība, vai šāda informācija patiešām ir vajadzīga. Tādēļ datu vākšana, kas nav iekļauti pamatkopā, ir izvēles jautājums nacionālajām varas iestādēm.

Ieteiktie mainīgie lielumi, kas nav iekļauti pamatkopā, ietver datus par

- ♦ galveno darbības veidu,
- ♦ ienākumu avotu,
- ♦ augstākajiem sasniegumiem izglītībā un
- ♦ galvenās jomas, kurās nepieciešams atbalsts.

Pēdējais mainīgais lielums sniegtu arī papildinformāciju par faktoriem, kas veicina bezpajumtniecības cēloņu rašanos, kas atzīta par pamattēmu.

Tabulā 6 sniegti mainīgie lielumi, kurus Edgar et al (2007.) ieteica izmantot kā harmonizētus pamatkopā neiekļautus mainīgos lielumus datu reģistru sistēmās un aptaujās nacionālajā līmenī.

Tabula 6. Ierosinātie pamatkopā neiekļautie mainīgie lielumi

Mainīgais lielums	NAV PAMATKOPĀ
<b>Ekonomiskās iezīmes</b>	
<b>Galvenais darbības veids</b>	Algots darbs (nesubsidēts), Subsidēta nodarbinātība Brīvprātīgais darbs, Skola vai apmācība Bezdarbnieks (taču darbaspējīgs) Pensijā Ilgstoši slims/invalids
<b>Ienākumu avots / veids (iespējamās vairākas atbildes)</b>	Ienākumi no algota darba Vecuma pensija vai invaliditātes pensija Ienākumi no iztikas minimuma shēmas Citi sociālo pabalstu veidi Izglītības stipendijas Ienākumi no ubagošanas, prostitūcijas Citi ienākumu veidi Vispār nav nekādu ienākumu Galvenā ienākumu avota norādīšana
<b>Izglītības iezīmes</b>	
<b>Augstākais sasniegums izglītības jomā</b>	Augstākais sasniegums izglītības jomā (kodēts līdz ISCED līmenim)
<b>Atbalsta vajadzības/Problēmas</b>	
<b>Fiziskā veselība</b>	Invaliditāte (jā/nē) Citas fiziskās veselības problēmas (jā/nē)
<b>Garīgā veselība</b>	Garīga rakstura problēmas (nav, ir aizdomas, ir diagnosticētas)
<b>Atkarība</b>	Alkohols (nav, ir aizdomas, ir diagnosticētas) Narkotikas (nav, ir aizdomas, ir diagnosticētas) Citas vietas / azartspēles utt. (nav, ir aizdomas, ir diagnosticētas)
<b>Finansiāls</b>	Parādi (jā/nē)
<b>Nodarbošanās</b>	Nav nodarbošanās/apmācības (jā/nē)
<b>Drošība / vardarbība</b>	Pieredzējis vardarbību ģimenē (jā/nē)

Abos uzskaitījumos nav ietverta informācija par iznākumiem un pakalpojumu izmantošanu, lai gan šāda informācija ir ļoti vērtīga un arvien vairāk nepieciešama, lai izvērtētu pakalpojumu efektivitāti bezpajumtniecības mazināšanā. Taču pagaidām ir diezgan grūti definēt harmonizētas procedūras šādas informācijas vākšanai tieši tās daudzveidības dēļ, kas pastāv atbalsta sistēmu vidū un attiecībā uz pieejām klienta reģistrācijai. Vispārīgs ieteikums sistēmām, kas reģistrē informāciju pakalpojuma uzsākšanas un pakalpojuma pabeigšanas laikā, vispārējs ieteikums būtu – rast iespējas salīdzināt situāciju pirms un pēc pakalpojuma virknei mainīgo lielumu. Vidējā termiņā būtu nepieciešams un arī iespējams iekļaut mainīgos lielumus par iznākumiem arī mainīgo pamatlielumu sarakstā. Šis iznākumu pārvaldības aspekts ir joma, kas pelnījusi īpašu izpēti.

## 5.2. Harmonizētas definīcijas

MPHISIS projekta ietvaros būtu tālāk jāpārbauda iespēja izmantot ierosinātos mainīgos lielumus, kā arī to, vai ir nepieciešams izstrādāt ieteikumus, kā harmonizēt atšķirīgās definīcijas dažiem no mainīgajiem lielumiem. Nacionālo sanāksmju koordinators lūgs atbildēt uz anketu, vai informācija par ieteiktajiem mainīgajiem lielumiem jau tiek vākta par bezpajumtniekiem viņu valstī, un kā varētu pārvarēt esošos šķēršļus ieteikto mainīgo lielumu izmantošanai.

Dažos gadījumos informācija par vietējo līmeni varētu būt daudz detalizētāka, un tomēr būtu iespējams no esošajiem datiem iegūt informāciju mainīgajiem pamatlielumiem. Ja informācija par mainīgajiem pamatlielumiem vēl netiek vākta (vai arī atšķiras definīcija), jārod iespēju bez liekām pūlēm attiecīgi pielāgot datu vākšana sistēmas, kā arī jārisina iespējamās ieviešanas problēmas un šķēršļi.

Arī nacionālajā līmenī būtu jāapspriež iznākumu indikatoru pielietojums. Vai pastāv jebkādi centieni izvērtēt bezpajumtniekiem domāto pakalpojumu iznākumus no lietotāju puses, un vai šim nolūkam varētu izmantot klientu reģistra datus? Vai ir labas prakses piemēri iznākumu mērīšanai, kas varētu dot pamatu harmonizētu mainīgo lielumu ieteikšanai?

## 6. Ieviešanas jautājumi

Šajā nodaļā tiek apskatīti daži no ieviešanas jautājumi, kurus jāņem vērā, ja nacionālās varas iestādes gatavojas uzlabot informācijas bāzi par bezpajumtniecību. Dažās valstīs tas var būt saistīts ar kapacitātes palielināšanu datu vākšanai kopumā, kamēr citās valstīs tas var būt saistīts ar informācijas analīzes administratīvās ģeogrāfijas uzlabošanu, un vēl citās valstīs tas varētu ietvert datu apjoma palielināšanu, lai iekļautu līdz šim neizmantotos avotus.

### 6.1. Bezpajumtnieku monitoringa informācijas stratēģijas izstrāde

2. sadaļā augstāk tika iztirzāti datu vākšanas pārvaldības jautājumi. Šie jautājumi var tikt apkopoti attiecībā uz šādām jomām:

#### 1. Izstrāde / Plānošana

Lēmumu pieņemšanā, kas ir atbildīgs par datu vākšanu par bezpajumtniecību un citiem sociālās atstumtības un mājokļu aspektiem, būs iesaistīta virkne valdības departamentu. Šajā procesā ir jāiesaista visas galvenās ministrijas.

#### 2. Īstenošana

Atkarībā no definīcijas, kas pieņemta attiecībā uz bezpajumtniecību un atstumtību mājokļu ziņā, bezpajumtnieku informācijas stratēģiju var īstenot, izmantojot dažādus modeļus. Tam būtu tomēr jāietver informācijas apkopojums no pakalpojumu sniedzējiem, ko vislabāk var panākt ar ziņojumā aprakstītajām metodēm (Edgar et al, 2007.).

#### 3. Finansējums

Ir nepieciešami atbilstīgi budžeti, un ieviešanai jā sastāda reālistisks budžets un plāns.

Ziņojumā ir iztirzāta virkne jautājumu, kas saistīti ar datu vākšanas uzlabošanu par bezpajumtniecību stratēģiskas pieejas izstrādes kontekstā bezpajumtnieku informācijas monitoringam. Šeit šo jautājumu apkopojums ir sniegts attiecībā uz galvenajām iesaistītajām stadijām.

Tabula 7.

Stadija	Darbība	Apraksts
1	Konsultācijas	Ietver visas attiecīgās iesaistītās puses likumā noteiktajos un brīvprātīgajos sektoros
2	Definīcijas	Vienojas par bezpajumtniecības definīciju. Izstrādā mainīgo lielumu harmonizētas operatīvās definīcijas
3	Informācijas vajadzība	Izmanto Stratēģiju par bezpajumtniecību, lai noteiktu, kāda informācija ir nepieciešama, un kādas ir prioritātes datu vākšanas uzlabošanā
4	Informācijas pārbaude Avoti	Nosaka, kāda informācija ir pieejama, un pārbauda tās noderīgumu politikas izstrādei un novērtējumam
5	Datu aizsardzība	Raugās, lai pastāvētu atbilstīgi protokoli datu aizsardzībai un informācijas anonimitātes nodrošināšanai
6	Ieviešanas grafiks	Plāno ieviešanu (it īpaši, ja ir nepieciešama ieviešana pa fāzēm), lai nodrošinātu iesaistīto pušu vajadzību apmierināšanu
7	Pakalpojumu sniedzēju datubāze	Sagatavo un uztur datubāzi par pakalpojumu sniegšanu
8	Klientu dati	Īsteno stratēģiju no pakalpojumu sniedzējiem saņemto klientu reģistru datu apkopošanai
9	Administratīvie dati	Nodrošināt, ka administratīvie dati, reģistri un aptaujas var tikt iegūti, lai sniegtu informāciju politikas analīzei
10	Informācijas apvienošana	Nosaka kopīgus protokolus, lai novērstu dubultsaskaitīšanu un harmonizētu operatīvās definīcijas Standartizē unikālu identifikatoru sistēmas un datu anonimitātes nodrošināšanas metodes Nosaka analīzei atbilstīgu ģeogrāfisku sadalījumu

## 6.2. Datu vākšanas pārvaldība

Var aprakstīt galvenos principus bezpajumtniecības datu vākšanas pārvaldībā, kam jākalpo par pamatu bezpajumtnieku informācijas stratēģijas izstrādes procesā.

1. Sekmīgai datu vākšanas sistēmu ieviešanai un uzturēšanai ir nepieciešami konsultāciju un pārbaudes mehānismi, kas apvieno visas iesaistītās puses. Ikvienā dalībvalstī ir jānosaka attiecīgās iesaistītās puses, un iespējams, ka tās ietvers gan pakalpojumu sniedzējus un visas galvenās valdības ministrijas, kā arī reģionālo un vietējo pašvaldību pārstāvjus.
2. Lai nacionālajā līmenī apkopotu klientu uzskaites datus, kas saņemti no daudziem piegādātājiem, kā arī lai sniegtu regulārus ziņojumus sniegšanai attiecīgajās ģeogrāfiskajās vietās, nepieciešama virkne prasmju un komandas pieeja. Šo prasmju vidū ir projekta vadība, lietotāju apmācība un konsultēšana, datubāzes pārvaldība, datu kvalitātes nodrošināšana, programmēšana un datu analīze. Lai gan dažādās valstīs ir vērojama pieeju daudzveidība, nepieciešams, lai šim projektam būtu aizrautīga komanda, lai tā tiek nodrošināta pašas institūcijas ietvaros vai tiek izmantoti ārpusvaldības pakalpojumi. Komandai ir jāatbild par visiem procesa aspektiem, ne tikai vienkārši par datu apstrādi vai analīzi.

3. Visās valstīs pastāv nacionālie standarti datu aizsardzībai. Eiropas un starptautiskie standarti pastāv arī datubāzu pārvaldības sistēmām, piemēram, attiecībā uz ārējo datu pārvaldību un strukturētas vaicājumvalodas lietojumu (SQL)<sup>2</sup>. Šie standarti ir vienlīdz piemērojami informācijai, kas tiek saņemta no pakalpojumu sniedzējiem, un tie ir jāprecizē vēl pirms datu vākšanas, lai nodrošinātu atbilstību nacionālajām prasībām.
4. Ir izstrādāti Apvienoto Nāciju Organizācijas un Eurostata protokoli, lai harmonizētu jēdzienus, definīcijas un klasifikācijas, kas tiek izmantotas sociālajās aptaujās. ANO Protokola projekts par Statistikas integrāciju kā daļu no Nacionālo statistikas prakses kodeksu izvirza standartus klasifikāciju (ģeogrāfisko, sociālo un ekonomisko), statistisko vienību (ģimene, mājsaimniecība, mājoklis), definīciju (standartjēdzieni un mainīgie lielumi) harmonizācijai. Šie harmonizētie jēdzieni un mainīgo lielumu definīcijas ir jāievēro, izstrādājot datu vākšanas procedūras un protokolus datiem par bezpajumtniekiem; šai jautājumā ir jākonsultējas arī ar nacionālo statistikas pārvaldi. Bez tam Eurostats izstrādā harmonizētus galvenos sociālos indikatorus, un, kur vien tas iespējams, datu vākšanas procedūrām ir jābalstās uz šiem indikatoriem.
5. Intuitīvi (un to apstiprina pierādījumi) datu vākšana tiek paveikta vislabāk, ja persona, kas ievada datus, var izprast savu tiešo guvumu, klienta vai organizācijas guvumu. Tādēļ dati, kas ir iegūti no sistēmām, kas ir sasaistītas ar individuālo lietu pārvaldību un/vai organizatorisko vadību, drīzāk nodrošinās labas kvalitātes informāciju. Datorsistēmās ir jāietver funkcijas, kas atvieglo organizatoriskās pārvaldības informācijas, kā arī datu vākšanu.
6. Datu bāzu pārvaldības sistēmas ir jāizstrādā skaidras politikas kontekstā par klienta konfidencialitāti, kas ir viegli izprotama, izskaidrojama un pielietojama. Šāda politika ir regulāri pārskatāma.

### 6.3. Šķēršļi

Bezpajumtnieku saskaitīšanas problēma bieži vien tiek parādīta kā tehniska problēma. Taču pētījums ir parādījis, ka vairumu tehnisko problēmu var atrisināt, un ka galvenā problēma pārāk bieži izrādās politiskas gribas trūkums, nepietiekams finansējums, neskaidra atbildības struktūra un vājas pārvaldības struktūras.

Ziņojumā tiek skats tehnisko jautājumu klāsts, un mēs iztīrām, kā šie jautājumi ir risināti esošajās sistēmās. Iespējams, visizšķirošākais sistēmas panākumu aspekts klientu uzskaites datu vākšanā ir pieeja, kas ir izvēlēta datu kvalitātes garantēšanai. Ir novērojamas dažādas pieejas datu kvalitātes nodrošināšanai, un šai ziņā ir arī iedibinājusies laba prakse. Datu kvalitātei izšķiroša ir programmatūra. Datu ievades melnus lietošanas vieglums, protams, ir svarīgs, taču tas ir jāapvieno ar atbilstīgām validācijas procedūrām un kļūdu pārbaudēm. Institūcijai, kas ir atbildīga par datu ievadi, tīrīšanu un analīzi, ir jāizstrādā datu kvalitātes nodrošināšanas procedūras un struktūras, iesaistot šajā procesā visu personālu. Tas ietvers regulāras pārvaldības monitoringa procedūras un ziņojumu sniegšanu. Visbeidzot, svarīga ir arī personāla apmācība pakalpojumu sniedzēj institūcijās, un tas ir panākams izmantojot gan tradicionālo apmācību, gan arī e-apmācības paņēmienus.

Dažas valstis ziņo par tehniskām problēmām, kas ir saistītas ar dažādu vai nesavietojamu operētājsistēmu izmantošanu, taču šīs problēmas ir nosacīti nelielas, un tās ir pārvarētas. Pieaugošais tiešsaistes sistēmu pielietojums mazinās šī jautājuma nozīmību. Ja problēmas izraisa

<sup>2</sup> ISO/IEC 9075-9:2003: Information technology – Database languages – SQL – Management of External Data (SQL/MED)

nepietiekams finansējums, finansēšanas institūcijām ir jānodrošina nepieciešamie resursi. Nacionālajām valdībām, kā arī institūcijām ES līmenī var nākties sniegt atbalstu, ja strukturālas un tehniskas problēmas vēl joprojām pastāv.

Atkārtotas saskaitīšanas problēma pastāv, it īpaši ja netiek izmantoti unikāli klientu identifikatori. Mūsu ziņojumā ir skaidrots, kā šis jautājums tiek risināts aptaujās. Kas attiecas uz prevalences datiem un plūsmas datiem, ir gandrīz neiespējami izvairīties no to pašu personu divkārtas saskaitīšanas bez unikāliem klientu identifikatoriem. Šādi identifikatori ir ieteicami, un tiek parādīta virkne paņēmieni, kā šos identifikatorus var padarīt anonīmus un aizsargāt, lai datu iegūšana atbilstu datu aizsardzības noteikumiem un pakalpojumu lietotāju likumiskajām interesēm, lai viņu personas dati netiktu ļaunprātīgi izmantoti.

Ja pakalpojumi netiek sniegti tikai bezpajumtniekiem (bet plašākam klientu lokam), ir nepieciešamas izolēt datus par klientiem – bezpajumtniekiem no pārējo klientu datiem. Šim nolūkam ir nepieciešama skaidra informācija, lai varētu nošķirt tos klientus, kas ir bez pajumtes, no tiem klientiem, kas nav bezpajumtnieki.

Visbeidzot mēs norādām virkni pārvaldības jautājumu, kas ir saistīti ar datu izstrādi, ieviešanu un ieguvu no klientu uzskaites sistēmām. Lai gan dažās datorsistēmās ir pieņemami klientu datu reģistrēšanai izmantot dažādus mainīgos lielumus, ir svarīgi, lai mainīgie pamatlīmeņi tiktu konsekventi definēti. Ja pakalpojumi bezpajumtniekiem izmanto dažādas klientu reģistrācijas sistēmas, vajadzīgs laiks un resursi, lai harmonizētu mainīgos lielumus un padarītu sistēmas savietojamas vismaz tik lielā mērā, lai būtu iespējams iegūt datus no datu mainīgo lielumu pamatkopas. Vācija un Nīderlande ir minamas kā piemēri, kā tas izdarāms.

Īpaša problēma, kas ir jāatrisina, ir pakāpe, cik lielā mērā dati var tikt tverti izmitināšanas pakalpojumos, tādos kā ārkārtas vai zema sliekšņa kopmītnes. Šos pakalpojumus parasti raksturo tieša pieeja, nevis nosūtījumu process, kā arī augsta klientu mainība. Vēl viena raksturīga iezīme ir, ka tiek apkalpota klientu grupa ar smagākām problēmām (piemēram, narkotiku vai alkohola atkarīga, vai nelegālie imigranti ar valodas problēmām). Bieži nepietiek ne laika, ne personāla, lai savāktu datus no cilvēkiem, kas, iespējams, uzturēsies tur tikai vienu vai divas naktis. Dažos no šiem pakalpojumiem arī ievēro anonimitātes principu, lai varētu sniegt pakalpojumus cilvēkiem, kam nav likumīgu dokumentu, vai kuri baidās no citu pakalpojumu administratīvajām procedūrām. Šo pakalpojumu veidu gadījumā datu prasības būtu jāpazemina, lai iegūtu vismaz informācijas minimumu par klientu apgrozību un apdzīvotības līmeņiem. Pielietoto sistēmu piemēri praksē parāda, ka ir patiešām iespējams iegūt ticamus datus no zema sliekšņa pakalpojumiem, kā arī no ārpkalpojumiem.

Personāla pēctecības un apmācības trūkums ir vēl viens vadības jautājums, kas ir jāatrisina, lai iegūtu ticamus datus. Kā esam jau pieredzējuši, labām klientu reģistrācijas sistēmām nav nepieciešams daudz specializētu zināšanu, taču ir nepieciešamība nodrošināt atbilstošu apmācību un (tiešsaistes) atbalstu tiem, kas strādā ar datu reģistrācijas sistēmām. Šāda atbalsta izmaksas ir jāņem vērā, un tās jāsedz institūcijām, kas finansē pakalpojumus.

## 7. Atsauces

Edgar, W (2006) *Norwegian Homelessness Strategy: Pathways to a permanent home*, Social Inclusion Peer Review, OSB, Vienna

Edgar W, Harrison M, Watson P and Busch-Geertsema, V (2007) *Measurement of Homelessness at European Union Level*, Brussels (European Commission), download under [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/2007/study\\_bezpajumtniectba\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_bezpajumtniectba_en.pdf)

United Nations Economic Commission for Europe and the Statistical Office of the European Communities (2006) *Conference of European Statisticians Recommendations for the 2010 Censuses of Population and Housing*, Geneva