

## **BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau - Centro) paslaugų gavėjų teisių chartija yra orientuota į paslaugų gavėjus, jų lūkesčius ir poreikių tenkinimą, teikiamų paslaugų kokybės gerinimą.
2. Centro paslaugų gavėjų teisių chartijos tikslas – sudaryti paslaugų gavėjams galimybę ir patiems įsitraukti į savo gyvenimo kokybės gerinimą, didinant ar išlaikant savarankiškumą, kad gyventi orų ir pilnavertį gyvenimą.
3. Paslaugų gavėjų teisių chartija apibrėžia Centro bendrųjų ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų teises ir paslaugų teikėjų pareigas jas užtikrinant.
4. Centre laikomasi šių piliečių chartijų praktikoje nusistatytų pagrindinių paslaugų teikimo principų:
  - 4.1. Nustatytų paslaugos standartų;
  - 4.2. Būti atviriems ir teikti kuo išsamesnę informaciją;
  - 4.3. Konsultuoti ir įtraukti;
  - 4.4. Skatinti prieinamumą ir pasirinkimo galimybę;
  - 4.5. Su visais elgtis teisingai;
  - 4.6. Koreguoti reikalus, kuomet kas nors vyksta ne taip, kaip turėtų;
  - 4.7. Efektyviai naudoti išteklius;
  - 4.8. Skatinti inovacijas ir tobulinti paslaugas;
  - 4.9. Veikti išvien su kitais teikėjais.
5. Įgyvendinant paslaugų gavėjų teises vadovaujamosi šiais dokumentais: Jungtinių Tautų Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, Tarptautinė žmogaus teisių chartija, Neįgaliųjų teisių konvencija, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių komiteto rekomendacijomis ir kitais teisės aktais. Lietuvoje žmogaus teisės saugomos remiantis Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija.

### **II. PAGRINDINĖS NUOSTATOS**

6. Kiekvienas Centro bendrųjų ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjas turi teisę:
  - 6.1. gauti kokybiškas Centro teikiamas socialines paslaugas;
  - 6.2. į lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, pažiūrų, įsitikinimų, seksualinės orientacijos, neįgalumo ar kitokiais pagrindais nediskriminavimo užtikrinimą, gaunant socialines paslaugas;
  - 6.3. gauti informaciją apie Centre teikiamas socialines paslaugas, jų teikimo tvarką, pasikeitimus bei galimybes jomis pasinaudoti;
  - 6.4. į nešališką ir pagarbų Centro darbuotojų, teikiančių paslaugas, elgesį;

- 6.5. į informacijos ir dokumentų apie paslaugų gavėją ir jo šeimą konfidencialumą (BDAR);
- 6.6. susipažinti su surinktais jo asmens duomenimis laikantis teisėto konfidencialumo;
- 6.7. gauti informaciją apie socialines paslaugas teikiančią specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;
- 6.8. dalyvauti jo socialinių paslaugų planavimo teikimo ir vertinimo procese: sudarant individualius planus, komandiniuose specialistų pasitarimuose, nustatant ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus, aktyviai reikšti savo nuomonę visais jam teikiamų paslaugų klausimais ir Centro paslaugų planavimo klausimais;
- 6.9. pasikeitus situacijai ir dėl kitų svarių priežasčių, iš anksto informavus atsakingą vadovą, susistabdyti, atsisakyti teikiamų socialinių paslaugų Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo ir jo lydinčių teisės aktų nustatyta tvarka;
- 6.10. pareikšti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas Centro darbuotojams žodžiu, raštu, telefonu ar anoniminėje paslaugų gavėjų apklausos metu anketoje;
- 6.12. gauti informaciją apie socialinės pagalbos teikimo eigą, metodus;
- 6.13. į laisvę reikšti nuomonę, galimybę gauti informaciją;
- 6.14. teisę skųstis: paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paslaugų gavėjo, teisės ar paslauga buvo suteikta nekokybiškai, turi teisę pateikti skundą, pasiūlymą Centro direktoriui, ar vyr. socialiniam darbuotojui.

#### **7. Paslaugų gavėjų pareigos:**

- 7.1. gerbti Centro darbuotojus, jų teises ir pareigas;
- 7.2. su socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais bendrauti ir bendradarbiauti mandagiai, geranoriškai ir pakančiai;
- 7.3. gerbti kitus asmenis nediskriminuojant dėl religijos, kalbos, lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos;
- 7.4. priimti ir įsitraukti į šeimai teikiamų socialinių paslaugų procesą;
- 7.5. teikti pasiūlymus ir aktyviai dalyvauti planuojant paslaugas;
- 7.6. vengti konfliktinių situacijų, nenustatyti priešiška, išklaudyti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo;
- 7.7. vengti asmeninio išankstinio nusistatymo priimant sprendimus;
- 7.8. laikytis konfidencialumo principų;
- 7.9. laikytis Lietuvos Respublikos įstatymų bei teisės aktų reikalavimų

### **III. BAIGIAMOS NUOSTATOS**

8. Paslaugų gavėjų teisių chartija skelbiama viešai – Centro interneto svetainėje.
  9. Paslaugų gavėjai su teisių chartija supažindinami, parengus lengvai suprantamą atmintinę, kuri pridedama prie Sutarties dėl Bendrųjų ir Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų teikimo.
  10. Kiekvienas Centro darbuotojas supažindinamas su Paslaugų gavėjų teisių chartija pasirašytinai.
-