

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) fizinio, psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – Aprašas) tikslas – saugios aplinkos kūrimas ir rizikos veiksnių valdymas, užtikrinant paslaugų gavėjui orias gyvenimo sąlygas, užkirsti kelią, bet kokio tipo smurtui bei finansiniam piktnaudžiavimui paslaugų gavėjų atžvilgiu, operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencinių priemonių ir teikti pagalbą.
2. Tvarkos aprašo paskirtis:
 - 2.1. sukurti aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaučiasi gerbiami ir saugūs;
 - 2.2. operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencijos priemonių, taikant apsaugos priemones ir suteikti tinkamą pagalbą.
3. Vartojamos sąvokos:
 - 3.1. Fizinis ir psichologinis smurtas – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ir neturtinę žalą.
 - 3.2. Finansinis piktnaudžiavimas – disponavimas turtu be įgaliojimo, pinigų ar daiktų pasisavinimas, kyšio reikalavimas, neteisėtas paslaugų gavėjų asmeninių lėšų panaudojimas ir kt.
 - 3.3. Smurto prevencija – planingas, sistemingas priemonių naudojimas ir veiklų visuma, skirta fizinio ir psichologinio smurto rizikai mažinti.
 - 3.4. Smurto intervencija – priemonės, kad užkirsti kelią smurtui ir finansiniam piktnaudžiavimui ir darbuotojų veiksmai, nukreipti į fizinio ir psichologinio smurto stabdymą.

II. SMURTAŲ IR FINANSINĮ PIKTNAUDŽIAVIMĄ SUKELIANTYS IR NELEIDŽIANTYS SMURTUI ATsirASTI VEIKSNIAI

4. **Smurta sukeltantys (išprovokuojantys) veiksniai:**
 - 4.1. dažnai kylantys ir nesprenžiami arba neįvardijami konfliktai tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų;
 - 4.2. konfliktai tarp darbuotojų;
 - 4.3. didelis darbuotojų darbo krūvis;
 - 4.4. grubus elgesys ir bendravimas;
 - 4.5. saugumo stoka darbo su paslaugų gavėjais metu;
 - 4.6. teisingumo ir saugumo darbo vietoje trūkumas;
 - 4.7. paslaugų gavėjo ligos paūmėjimas;
 - 4.8. profesinis perdegimas;
 - 4.9. matomi ir nematomi artimųjų paslaugų gavėjų pervargimo simptomai;
 - 4.10. priemonių, skirtų paslaugų gavėjams, naudojimo kontrolės stoka.
5. **Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:**

- 5.1. kultūros ugdytas, kurioje smurtas netoleruojamas;
- 5.2. mediacijos metodo taikymas;
- 5.3. savalaikis konfliktų sprendimas, nedelsiant reaguojant į bet kokios formos konfliktines situacijas;
- 5.4. Centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas bei aptarimas apie įvykusį smurto atvejį;
- 5.5. dalykinės ir darbinės atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas ir kūrimas;
- 5.6. darbuotojų darnių tarpusavio santykių ir vertybių puoselėjimas – bendruomeniškumas, mandagumas, tarpusavio pasitikėjimas, paslaugumas, lygiateisiškumas pagarba ir kitos vertybės.

II. SMURTO PREVENCIJOS PRIEMONĖS

6. Centro prevencijos priemonės:

- 6.1. Darbuotojams parengtos atmintinės:
 - 6.1.1. Fizinės prievartos atpažinimas ir veiksmai. Priedas Nr.1;
 - 6.1.2. Psichologinės prievartos atpažinimas ir veiksmai. Priedas Nr.2;
 - 6.1.3. Seksualinės prievartos atpažinimas ir veiksmai. Priedas Nr.3;
 - 6.1.4. Finansinio piktnaudžiavimo atpažinimas ir veiksmai. Priedas Nr.4

7. Darbuotojų prevencijos priemonės:

- 7.1. darbe vadovaujasi Centro darbo tvarkos taisyklėmis, pareigybių aprašais, Etikos kodeksu ir Teisų chartija;
- 7.2. dalyvauja mokymuose, skirtuose smurto rizikai mažinti;
- 7.3. dalyvauja emocinės sveikatos stiprinimo mokymuose, supervizijose;
- 7.4. nuolat stebi paslaugų gavėjų nuotaiką, santykius paslaugų gavėjų su darbuotojais;
- 7.5. stebi paslaugų gavėjų sveikatos būklę, paūmėjimus ir apie tai informuoja Centro administraciją;
- 7.6. savo elgesiu, kalbos tonu užtikrina saugią psichosocialinę aplinką;
- 7.7. nebesusitvarkant su darbo krūviu apie tai informuoja skyriaus vadovą;
- 7.8. nenaudoja savo reikmėms paslaugų gavėjams skirtų priemonių, maisto ar pan.
- 7.9. už savo darbą nesiekia naudoti iš paslaugų gavėjų ir juos atstovaujančių asmenų;

8. Centro paslaugų gavėjų prevencijos priemonės:

- 8.1. paslaugų gavėjai, jiems suprantamu būdu, supažindinami su Centro vidaus tvarkos taisyklėmis, Etikos kodeksu ir Teisų chartija;
- 8.2. saugo savo asmeninį turtą, neprovokuoja darbuotojo (rodo brangius ar vertingus daiktus);
- 8.3. pastebėję smurto/piktnaudžiavimo atvejį informuoja Centro administraciją.

9. Paslaugų gavėjų atstovaujančių asmenų prevencijos priemonės:

- 9.1. informuoja darbuotoją apie paslaugų gavėjo išsakytus nusiskundimus ar pasikeitusį elgesį;
- 9.2. informuoja darbuotojus apie ant paslaugų gavėjų kūno pastebėtas mėlynas, sužalojimus;
- 9.3. dalyvauja paslaugų gavėjų ir darbuotojo / padalinio vadovo darbinuose pasitarimuose.

III. SMURTO INTERVENCIJA

10. Stebėjimas ir fiksavimas paslaugų gavėjų smurto ar finansinio piktnaudžiavimo požymių pasireiškimus.
11. Neigiamo pobūdžio elgsenos ir piktnaudžiavimo prevencija.

12. Centro veiksmai įtarus netinkamą elgesį ar piktnaudžiavimą:
 - 12.1. skatinti paslaugų gavėjus apie galimą smurtą ar finansinį piktnaudžiavimą, nedelsiant pranešti Centro administracijai ar savo socialiniam darbuotojui/vyr. socialiniam darbuotojui.
13. **Darbuotojų veiksmai:**
 - 13.1. nedelsiant stabdo smurtą/piktnaudžiavimą;
 - 13.2. pasirūpina nukentėjusiu;
 - 13.3. apie įvykį praneša vyr. socialiniam darbuotojui; skyriaus vadovas informuoja paslaugų gavėją atstovaujantį asmenį ir Centro direktorių,
14. Centro direktorius nedelsiant sudaro komisiją įvykiui iširti.
15. Komisijai išsiaiškinus įvykio priežastis, sudaromas veiksmų planas situacijai keisti.
16. Jei Centro vadovui ar jo sudarytai komisijai nepavyksta išspręsti situacijos dėl būtino teisinio įsikišimo, vadovas kreipiasi į teisėsaugos pareigūnus.
17. Jei nustatomas finansinis piktnaudžiavimas iš darbuotojo pusės, centro direktorius paveda atlikti tyrimą Centro antikorupcijos komisijai.
18. Jei nustatomas kitos formos smurtas iš darbuotojo pusės, taikomos drausminės priemonės, numatytos Centro vidaus tvarkos taisyklėse ir nedelsiant imasi prevencinių priemonių, kad smurto/piktnaudžiavimo atvejis negalėtų pasikartoti.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Su Aprašu supažindinami Centro darbuotojai ir paslaugų gavėjai.
 20. Paslaugų gavėjams yra parengiama suprantama ir lengvai skaitoma atmintinė apie finansinio piktnaudžiavimo ir fizinės bei psichologinės neliečiamybės užtikrinimą.
 21. Centro darbuotojai supažindinami elektroninėmis priemonėmis. Naujai priimami darbuotojai pasirašytinai supažindinami iškart po darbo sutarties pasirašymo.
 22. Aprašas kartą metuose peržiūrimas ir, esant poreikiui, tikslinamas. Už peržiūros organizavimą, vykdymą ir tikslinimą atsakinga Centro administracija.
 23. Supažindinimo su dokumentu naudojamos formos: susirinkimai, apskriti stalai, individualus pristatymas, viešinimas viešojoje erdvėje.
 24. Tvarkos aprašas skelbiamas viešai Centro internetinėje svetainėje: <http://klaipedaspc.lt/>
-

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FIZINIO
IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠO PRIEDAS NR. 1**

PASLAUGŲ GAVĖJŲ FIZINĖS PRIEVARTOS ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

1. Fizinė prievarta – tai yra neatsitiktiniai, sąmoningi žmogaus veiksmai paslaugų gavėjo atžvilgiu, kurie sukelia skausmą ir sveikatos sutrikimus. Fizinis smurtas gali būti vienkartiniai arba pasikartojantys veiksmai – mušimas, stumdymas, spardymas, deginimas, kandžiojimas, smauginimas, žnaibymas, badymas, ar kitoks skausmo kėlimas.
2. Fizinės prievartos požymiai:
 - 2.1. Daugybines, skirtingų spalvų mėlynės ant kūno (kas rodo kelių skirtingų dienų sumušimus).
 - 2.2. Mėlynių forma ar vieta nebūdinga atsitiktiniam susižeidimui;
 - 2.3. Daugybė neaiškios kilmės žaizdų ant kūno;
 - 2.4. Paslaugų gavėjas negeba paaiškinti, kaip atsirado sužalojimas;
 - 2.5. Paaiškinimas mažai tikėtinas, neatitinka sužalojimo pobūdžio;
 - 2.6. Paslaugų gavėjo artimieji nuvertina traumos reikšmę ir pasekmes;
 - 2.7. Išsigąsta netikėtų, staigių kito žmogaus judesių ar netikėtų garsų;
 - 2.8. Apsirengęs netinkamomis oro sąlygoms drabužiais (pvz. drabužiai ilgomis rankovėmis karštą vasaros dieną gali slėpti mėlynės);
 - 2.9. Elgiasi kitaip nei įprastai (dažnesni smurto, susierzinimo protrūkiai; neadekvati reakcija į garsų balso toną ir pan.).
3. Darbuotojo veiksmai įtarus fizinę prievartą:
 - 3.1. Darbuotojui reikia susirūpinti, jei pasikeičia įprastas paslaugų gavėjo elgesys;
 - 3.2. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą dėl pastebėtų kūno sužalojimų;
 - 3.3. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas atitinka sužalojimų turinį;
 - 3.4. Gauti paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą dėl atsiradusių sužalojimų;
 - 3.5. Įtarus fizinę prievartą nedelsiant informuoti Centro vadovą;
 - 3.6. Centro vadovas per 2 d. d. sudaro darbo grupę įvykiui ištirti.
 - 3.7. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaro veiksmų planą situacijai pakeisti.

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FIZINIO
IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠO PRIEDAS NR. 1**

PASLAUGŲ GAVĖJŲ FIZINĖS PRIEVARTOS ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

1. Fizinė prievarta – tai yra neatsitiktiniai, sąmoningi žmogaus veiksmai paslaugų gavėjo atžvilgiu, kurie sukelia skausmą ir sveikatos sutrikimus. Fizinis smurtas gali būti vienkartiniai arba pasikartojantys veiksmai – mušimas, stumdymas, spardymas, deginimas, kandžiojimas, smaigimas, žnaibymas, badymas, ar kitoks skausmo kėlimas.
2. Fizinės prievartos požymiai:
 - 2.1. Daugybinės, skirtingų spalvų mėlynės ant kūno (kas rodo kelių skirtingų dienų sumušimus).
 - 2.2. Mėlynių forma ar vieta nebūdinga atsitiktiniam susižeidimui;
 - 2.3. Daugybė neaiškios kilmės žaizdų ant kūno;
 - 2.4. Paslaugų gavėjas negeba paaiškinti, kaip atsirado sužalojimas;
 - 2.5. Paaiškinimas mažai tikėtinas, neatitinka sužalojimo pobūdžio;
 - 2.6. Paslaugų gavėjo artimieji nuvertina traumos reikšmę ir pasekmes;
 - 2.7. Išsigąsta netikėtų, staigių kito žmogaus judesių ar netikėtų garsų;
 - 2.8. Apsirengęs netinkamomis oro sąlygoms drabužiais (pvz. drabužiai ilgomis rankovėmis karštą vasaros dieną gali slėpti mėlynes);
 - 2.9. Elgiasi kitaip nei įprastai (dažnesni smurto, susierzinimo protrūkiai; neadekvati reakcija į garsų balso toną ir pan.).
3. Darbuotojo veiksmai įtarus fizinę prievartą:
 - 3.1. Darbuotojui reikia susirūpinti, jei pasikeičia įprastas paslaugų gavėjo elgesys;
 - 3.2. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą dėl pastebėtų kūno sužalojimų;
 - 3.3. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas atitinka sužalojimų turinį;
 - 3.4. Gauti paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą dėl atsiradusių sužalojimų;
 - 3.5. Įtarus fizinę prievartą nedelsiant informuoti Centro vadovą;
 - 3.6. Centro vadovas per 2 d. d. sudaro darbo grupę įvykiui ištirti.
 - 3.7. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaro veiksmų planą situacijai pakeisti.

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FIZINIO
IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠO PRIEDAS NR. 2**

PASLAUGŲ GAVĖJŲ PSICHOLOGINĖS PRIEVARTOS ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

1. Psichologinė prievarta - tai paslaugų gavėjų kompetencijos ir savęs vertinimo tyčinis griovimas ar žymus trikdymas dėl žeminimo, bausmių, atmetimo, gąsdinimo ir normalių socialinių sąveikų slopinimo. Psichologinė prievarta gali pasireikšti atskirai ir taip pat yra sudedamoji fizinės ir (ar) seksualinės prievartos dalis.
2. Psichologinės prievartos požymiai:
 - 2.1. Kitų asmenų neprognozuojami pykčio protrūkiai paslaugų gavėjo atžvilgiu;
 - 2.2. Kitų asmenų emocinis šaltumas paslaugų gavėjo atžvilgiu;
 - 2.3. Paslaugų gavėjo emocinių poreikių ignoravimas;
 - 2.4. Atviras tyčiojimasis iš asmens dėl jo negalios, amžiaus;
 - 2.5. Paslaugų gavėjo gąsdinimas, menkinimas.
 - 2.6. Atstūmimas – darbuotojas ar šeimos narys nepripažįsta paslaugų gavėjo vertingumo ir jo poreikių teisėtumo. Parodo, kad paslaugų gavėjas yra nemylimas ir nepageidaujamas.
 - 2.7. Izoliavimas – darbuotojas ar šeimos narys atriboja paslaugų gavėją nuo įvairių socialinių patyrimų, nuo santykių sukūrimo, verčia paslaugų gavėją tikėti, kad jis yra vienas ir vienišas pasaulyje.
 - 2.8. Terorizavimas – žodinė agresija, priekaištų srautai, baimės atmosferos sukūrimas. Darbuotojas ar šeimos narys pravardžiuoja, žemina, gąsdina paslaugų gavėją, tyčiojasi, verčia jaustis kaltu, verčia tikėti, kad pasaulis yra grėsmingas.
 - 2.9. Ignoravimas – darbuotojas ar šeimos narys nestimuliuoja paslaugų gavėjo emocinio vystymosi ir nereaguoja į jo siunčiamus signalus.
 - 2.10. Psichologinė prievarta yra sunkiausiai nustatoma prievartos rūšis.
 - 2.11. Būdingas elgesys emociškai žalojamam paslaugų gavėjui yra:
 - 2.11.1. Kalbos sutrikimas – asmuo pradeda mikčioti, sunkiai šneka, tampa perdėtai tylus;
 - 2.11.2. Psichosomatiniai skundai - padažnėja galvos, pilvo skausmai, pykinimas, alpimas;
 - 2.11.3. Atsiranda nevalingas šlapinimasis ir tuštinimasis;
 - 2.11.4. Asmuo nebepasitiki savimi, nori būti vienas ir atsiskyres;
 - 2.11.5. Pastebimas pasyvumas, iniciatyvos stoka;
 - 2.11.6. Paslaugų gavėjas tampa perdėtai nuolankus ir lipšnus darbuotojui ar šeimos nariui;
 - 2.11.7. Pradeda meluoti.
3. Darbuotojo veiksmai įtarus psichologinę prievartą:
 - 3.2. Darbuotojui reikia susirūpinti, jei pasikeičia įprastas paslaugų gavėją elgesys;
 - 3.3. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą dėl pasikeitusio elgesio;
 - 3.4. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas adekvatus;
 - 3.5. Gauti paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą dėl pasikeitusio gavėjų elgesio;
 - 3.6. Įtarus psichologinę prievartą nedelsiant informuoti Centro vadovą;
 - 3.7. Centro vadovas per 2 d. d. sudaro darbo grupę įvykiui ištirti;
 - 3.8. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaro veiksmų planą situacijai pakeisti.

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FIZINIO
IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠO PRIEDAS NR. 3**

PASLAUGŲ GAVĖJŲ SEKSUALINĖS PRIEVARTOS ATPAŽINIMAS IR VEIKSMAI

1. Seksualinė prievarta – tai suaugusio žmogaus veiksmai paslaugų gavėjo atžvilgiu, siekiant patirti seksualinį pasitenkinimą. Paslaugų gavėjo seksualinis išnaudojimas tai išprievartavimas, mėginimas išprievartauti, seksualinis tvirkinimas, lytinių organų demonstravimas, atviras kalbėjimas apie seksą, norint šokiruoti paslaugų gavėją.
 2. Seksualinės prievartos požymiai:
 - 2.1. Paslaugų gavėjas pradeda ypatingai saugoti savo kūną ir vengti bet kokio kontakto;
 - 2.2. Pakinta paslaugų gavėjo kasdieninio bendravimo temos. Kalboje atsiranda prieš tai nevertoti seksualūs posakiai, žodžiai;
 - 2.3. Paslaugų gavėjas tampa sunkiau sukalbamas; padažnėja “neigiamas” elgesys, sunkiau susitarti;
 - 2.4. Tampa agresyvesnis;
 - 2.5. Padažnėja “tikai” – kokie nors specifiniai judesiai ar išsireiškimai;
 - 2.6. Atsiranda žmonių baimė;
 - 2.7. Padažnėja “raminantys” judesiai;
 - 2.8. Viskas, kas buvo įprasta - paūmėja.
 3. Darbuotojo veiksmai įtarus seksualinę prievartą:
 - 3.1. Darbuotojui reikia susirūpinti, jei pasikeičia įprastas sutrikusio intelekto asmens elgesys
 - 3.2. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą dėl pasikeitusio elgesio;
 - 3.3. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas adekvatus;
 - 3.4. Gauti paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą dėl pasikeitusio paslaugų gavėjo elgesio;
 - 3.5. Įtarus seksualinę prievartą nedelsiant (žodžiu arba raštu) informuoti Centro vadovą;
 - 3.6. Centro vadovas per 2 d. d. sudaro darbo grupę įvykiui iširti;
 - 3.7. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaro veiksmų planą situacijai pakeisti.
-

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FIZINIO
IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO
PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠO PRIEDAS NR. 4**

**FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS ATPAŽINIMAS IR
VEIKSMAI**

1. Finansinis piktnaudžiavimas - tai neteisėtas kito asmens pinigų pasisavinimas ar naudojimas savo reikmėms.
 2. Finansinio piktnaudžiavimo požymiai:
 - 2.1. Prašymas paskolinti pinigų ir skolos negrąžinimas;
 - 2.2. Dovanų reikalavimas;
 - 2.3. Piniginių rinkliavų organizavimas ir neatsiskaitymas už panaudotas lėšas;
 3. Darbuotojo veiksmai pastebėjus finansinio piktnaudžiavimo požymius:
 - 3.1. Jei asmuo kalba, gauti paslaugų gavėjo paaiškinimą apie tai kas nutiko;
 - 3.2. Įvertinti, ar pateiktas paslaugų gavėjo paaiškinimas adekvatus;
 - 3.3. Gauti susijusių darbuotojų, paslaugų gavėjo artimųjų ar kitų asmenų paaiškinimą apie konkretų atvejį;
 - 3.4. Įtarus galimą finansinį piktnaudžiavimą nedelsiant informuoti Centro vadovą;
 - 3.5. Centro vadovas nedelsiant sudaro darbo grupę įvykiui ištirti.
 - 3.6. Darbo grupė, išsiaiškinus priežastis, sudaromas veiksmų planas situacijai pakeisti.
 - 3.7. Jei piktnaudžiauja Centro administracija darbuotojai nedelsiant kreipiasi į Centro darbo tarybą.
-