

PATVIRTINTA

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro direktoriaus 2022 m. kovo 2 d. įsakymu Nr. V- 134

MAŽEKIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA

1. Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarką.

2. Paslaugų gavėjų teisės įgyvendinamos vadovaujantis šiais dokumentais: Tarptautine 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 Jungtinių Tautų Visuotine žmogaus teisių deklaracija, Jungtinių Tautų Vaiko teisių konvencija, Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Vaiko teisių pagrindų statymas ir kt.

3. Centro darbuotojai, skatindami ir užtikrindami gyventojų teises:

- 3.1. žino, pripažįsta, gerbia paslaugų gavėjo teises;
- 3.2. supažindina paslaugų gavėją su jo teisėmis, paslaugų teikimo procese jas jam primena;
- 3.3. suteikia teisingą ir išsamią informaciją apie Centre teikiamas paslaugas, apie paslaugų teikimo tvarką paslaugų gavėjui suprantama kalba, forma, jam paprašius patikslina/paaiškina informaciją, domisi, ar paslaugų gavėjui viskas aišku ir/ar nekyla daugiau klausimų dėl suteiktos informacijos;
- 3.4. suteikia informaciją apie save (vardas, pavardė, pareigos);
- 3.5. pagal teisės aktus nustato/pervertina socialinių paslaugų poreikį asmeniui (šeimai);
- 3.6. renka, tvarko, saugo asmens duomenis, užtikrina informacijos konfidencialumą teisės aktų nustatyta tvarka, apie asmens duomenų apsaugos ir informacijos konfidencialumą išsamią informaciją suteikia paslaugų gavėjui;
- 3.7. siekia atpažinti individualius paslaugų gavėjo poreikius;
- 3.8. paslaugų gavėją įtraukia į paslaugų planavimo ir teikimo procesą, kartu su juo sudaro individualų paslaugų teikimo planą;
- 3.9. teikia kokybiškas, pagal individualų poreikį nustatytas ir suplanuotas socialines paslaugas;
- 3.10. skatina paslaugų gavėją dalyvauti socialinių paslaugų kokybės vertinimo procese;

3.11. savo elgesiu, žodžiais užtikrina paslaugų gavėjo garbę, orumą, savarankiškumą, įskaitant laisvę rinktis, nepriklausomumą, lygias galimybes;

3.12. užtikrina mandagius, be išankstinio nusistatymo, pasitikėjimu ir pagarba pagrįstus santykius;

3.13. yra empatiški (įsijaučiantys), atsižvelgiant į kiekvieno individualumą;

3.14. išklauso paslaugų gavėją, suteikia jam grįžtamąjį ryšį;

3.15. siekia užtikrinti saugią fizinę ir emocinę aplinką, kuo privatesnę erdvę;

3.16. tarpusavio santykius grindžia nediskriminavimo dėl lyties, rasės, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, pilietybės, socialinės padėties, amžiaus, kalbos, kilmės, narystės politinės partijose ar asociacijose, tikėjimo, įsitikinimų ir kitais pagrindais;

3.17. siekia užtikrinti laisvą paslaugų gavėjo komunikaciją, kuria saugią, geranorišką aplinką paslaugų gavėjui išsakyti savo nuomonę, pastabas, pasiūlymus, prašymus, skundus apie Centro darbo organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų paslaugų teikimą ir elgesį bei kitais klausimais, užtikrina pagalbą, juos sprendžiant bei teikia informaciją apie prašymo/skundo nagrinėjimo rezultatus;

3.18. suderinus su paslaugų gavėju, atstovauja jo interesus;

3.19. vadovaudamiesi paslaugų kokybės vertinimo rodikliais kartą per metus vertina teikiamų paslaugų kokybę;

3.20. suteikia išsamią informaciją apie kitus paslaugų teikėjus.

4. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo įsivertinimas atliekamas kartą per metus, vadovaujantis Tvarkos aprašo priede nurodytomis vertinimo priemonėmis, rodikliais, pasiektų rodiklių rezultatų vertinimo metodinėmis rekomendacijomis (1 priedas).

TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO VERTINIMO PRIEMONĖS, RODIKLIAI IR PASIEKTŲ RODIKLIŲ REZULTATŲ VERTINIMO METODINĖS REKOMENDACIJOS

Eil. Nr.	Vertinimo priemonė	Vertinimo rodikliai	Pasiektų rodiklių rezultatų vertinimo rekomendacijos
1.	Anketinė apklausa paslaugų gavėjams, esant galimybei ir jų artimiesiems.	1.1. Asmenų, supažindintų su savo teisėmis procentas ne mažesnis negu 90 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičiaus
		1.2. Asmenų, žinančių savo teises, procentais ne mažesnis 90 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo paslaugų gavėjų dalyvavusių apklausoje skaičiaus
		1.3. Asmenų, žinančių kur kreiptis dėl pažeistų teisių, procentais ne mažesnis negu 90 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo paslaugų gavėjų dalyvavusių apklausoje skaičiaus
2.	Anketinė apklausa darbuotojams	2.1. Darbuotojų, susipažinusių su gyventojų teisėmis, procentas ne mažesnis negu 100 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje skaičiaus
		2.2. Darbuotojų, užtikrinančių paslaugų gavėjų teises paslaugų teikimo metu, procentas ne mažesnis negu 100 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje skaičiaus
		2.3. Darbuotojų, skatinančių gyventojų teises, procentas ne mažesnis negu 100 proc.	Rodiklis skaičiuojamas nuo darbuotojų dalyvavusių apklausoje skaičiaus