

**MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO
PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA
I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Molėtų socialinės paramos centro (toliau-Centro) paslaugų gavėjų teisių chartija pagrįsta įsitikinimu, kad kiekvienas paslaugų gavėjas yra individas ir Centro bendruomenė turi gerbti jo, kaip piliečio, teises. Centras pritaria asmens, kuriam teikiamos paslaugos, apsisprendimo laisvei.

2. Paslaugų gavėjų teisių chartija apibrėžia Centro paslaugų gavėjų teises ir paslaugų teikėjų pareigas jas užtikrinant. Centras užtikrina, jog asmenų, kuriems teikiamos paslaugos bei jų atstovų, teisės apibrėžtos Teisių chartijoje, kuri sudaryta remiantis Europos Sąjungos Pagrindinių Teisių Chartija, Europos Tarybos Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija ir kitomis tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis.

II. PAGRINDINĖS NUOSTATOS

3. Kiekvienas Centro paslaugų gavėjas turi teisę:

- 3.1. į kokybiškas socialines paslaugas;
- 3.2. naudotis kokybiškomis Centro teikiamomis paslaugomis;
- 3.3. į lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, neįgalumo ar kitokiais pagrindais nediskriminavimo užtikrinimą, gaunant socialines paslaugas.
- 3.4. gauti informaciją apie Centre teikiamas socialines paslaugas, jų teikimo tvarką, pasikeitimus bei galimybes jomis pasinaudoti;
- 3.5. į nešališką ir pagarbų Centro darbuotojų, teikiančių paslaugas, elgesį;
- 3.6. į privataus gyvenimo neliečiamumą, išskyrus atvejus, kuriuos numato įstatymai.
- 3.7. į informacijos ir dokumentų apie paslaugų gavėją ir jo šeimą konfidencialumą.
- 3.8. susipažinti su surinktais jo asmens duomenimis laikantis teisėto konfidencialumo;
- 3.9. į saugias, jo sveikatą ir orumą atitinkančias, socialines paslaugas;
- 3.10. gauti informaciją apie socialines paslaugas teikiančią specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;

3.11. gauti informaciją apie socialinės pagalbos teikimo eigą, metodus;

3.12. dalyvauti jo socialinių problemų teikimo procese;

3.13. dalyvauti sudarant jo individualius planus, komandiniuose specialistų pasitarimuose, nustatant ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus, aktyviai reikšti nuomonę visais jam teikiamų socialinių paslaugų klausimais ir Centro veiklos, planų kūrimo bei įgyvendinimo klausimais;

3.14. pareikšti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas Centro darbuotojams žodžiu bei anoniminėje paslaugų gavėjų apklausos anketoje.

3.15. teisę skųstis:

3.15.1. paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paslaugų gavėjo, teisės ar paslauga buvo suteikta nekokybiškai, turi teisę pateikti skundą Centro direktoriui pagal „Molėtų socialinės paramos centro skundų valdymo sistemos tvarkos aprašą“.

4. Centro darbuotojai privalo:

4.1. gerbti Centro paslaugų gavėją, jo teises ir laisves;

4.2. gerbti kultūrinių, religinių ir kalbų įvairovę;

4.3. laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų, įskaitant Centro vidaus tvarkos taisyklių;

4.4. tinkamai, rūpestingai, kvalifikuotai, atsakingai atlikti savo pareigas;

4.5. su paslaugų gavėjais bendrauti geranoriškai ir pakančiai, nepaisant jų asmens savybių, turtinės ar visuomeninės padėties, mandagiai elgtis su paslaugų gavėjais, jų atstovais ir kitų juridinių asmenų atstovais;

4.6. kalba, veiksmais ar siūlomais sprendimais nediskriminuoti jokio asmens ar visuomenės grupės ir imtis teisėtų priemonių užkirsti kelią pastebėtai diskriminacijai;

4.7. nedemonstruoti savo simpatijų ar antipatijų ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms;

4.8. pagarbiai išklaudyti asmenis ir imtis visų teisėtų priemonių jiems padėti, dėmesingai reaguoti į paslaugų gavėjų, jų atstovų, kolegų, kitų asmenų prašymus ir siūlymus. Šio reikalavimo privalu laikytis net sudėtingomis aplinkybėmis ar esant stresinėms situacijoms;

4.9. laikytis teisingumo ir nešališkumo principų:

4.9.1. priimti teisingus ir pagrįstus sprendimus ir veikti vadovaujantis tik viešaisiais interesais;

4.9.2. einant pareigas nepažeisti įstatymų, kitų teisės aktų, veikti tik pagal suteiktus įgaliojimus;

4.9.3. neturėti asmeninio išankstinio nusistatymo priimant sprendimus;

4.9.4. vienodai elgtis su visais paslaugų gavėjais, nepaisant jų tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų;

4.9.5. konfliktinėse situacijose elgtis nešališkai, išklaudyti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo;

4.9.6. būti objektyviu, vadovautis visų asmenų lygybės įstatymui principu, susidūrus su skirtingais asmenų reikalavimais, nedaryti nepagrįstų išimčių, interesų konfliktus spręsti atsižvelgus į viešuosius interesus, vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais;

4.10. gerbti paslaugų gavėjų teisę gyventi oriai ir nepriklausomai bei dalyvauti visuomeniniame ir kultūriniame gyvenime;

4.11. gerbti neįgaliųjų asmenų teisę naudotis priemonėmis, užtikrinančiomis jų nepriklausomumą, socialinį bei profesinį integravimą ir dalyvavimą bendruomenės gyvenime;

III. BAIGIAMOS NUOSTATOS

5. Kiekvienas Centro darbuotojas supažindinamas su paslaugų gavėjų teisių chartija pasirašytinai.

6. Paslaugų gavėjai supažindinami su paslaugų gavėjų teisių chartija pasirašytinai. Paslaugų gavėjų teisių chartija skelbiama viešai – Centro interneto svetainėje www.moletuspc.lt

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Graužinių g. 2, Molėtai. Tel.nr. 8383 51487

Gerb. Respondente,

Ši anketa skirta išsiaiškinti ir įvertinti Jūsų požiūrį į Molėtų socialinės paramos centro (toliau –Centro) teikiamas socialines paslaugas Jums. Anketa yra anoniminė, vardo, pavardės rašyti nereikia. Maloniai prašome atsakyti į šios anketos klausimus. Tinkantį Jums atsakymą apibraukite arba įrašykite savo atsakymą. Pagal anketos duomenis bus vertinama Centro teikiamų paslaugų kokybė. Iš anksto dėkojame už nuoširdžius Jūsų atsakymus.

1. Kokias paslaugas Jums teikia Centras? (galite pasirinkti kelis atsakymų variantus)

- Informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ar atstovavimo paslaugos;
- Transporto organizavimo paslauga;
- Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas;
- Integralios pagalbos organizavimas;
- Specialiosios socialinės paslaugos: pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas;
- Techninės pagalbos priemonių išdavimas;
- Pagalba rengiant dokumentus: dėl socialinės globos paslaugų skyrimo, dėl būsto pritaikymo neįgaliųjų poreikiams;
- Kita (įrašyti).....

2. Ar gaunate tokias paslaugas, kokios Jums reikalingos?

- Taip, paslaugas gaunu tokias kokios man reikalingos;
- Iš dalies, norėčiau paslaugų gauti daugiau;
- Ne, manau, kad man reikalingos kitokios paslaugos
(įrašykite kokios.....)

3. Kiek laiko laukėte kol pradėjote gauti paslaugas?

- Paslauga buvo suteikta iškart;
- Iki savaitės laiko;
- Iki mėnesio laiko;
- Daugiau nei mėnesį;

4. Ar esate patenkintas/-a Centro teikiamų paslaugų kokybe?

- Taip, paslaugos yra teikiamos kokybiškai;
- Ne, paslaugos yra teikiamos labai nekokybiškai;
- Iš dalies, tai priklauso nuo paslaugas teikiančio darbuotojo;
- Neturiu nuomonės

5. Ar Centro darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie teikiamas paslaugas?

- Taip;
- Ne;
- Negaliu atsakyti;

6. Ar Centro darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai suteikti?

- Taip, pakankamai;
- Iš dalies pakankamai;
- Ne, nepakankamai;

7. Ar lanksčiai reaguojama į Jūsų pageidavimus ar pastabas, teikiant paslaugas?

- Taip, visada yra kreipiamas dėmesys į mano pageidavimus ir pastabas;
- Iš dalies arba retai reaguojama į mano pageidavimus ar pastabas;
- Ne, niekada nereaguojama į mano pageidavimus ar pastabas;

8. Ar bendraujant jaučiate darbuotojo pagarbą?

- Taip, visada;
- Iš dalies;
- Ne, niekada;

9. Ar darbuotojas yra geranoriškas Jūsų atžvilgiu?

- Taip, visada;
- Iš dalies;
- Ne, niekada;

10. Kaip vertinate Jums paslaugas teikiančią darbuotoją?

- Labai teigiamai;
- Trūksta darbo įgūdžių/žinių;
- Neigiamai;

11. Jūsų lytis:

- Moteris;
- Vyras;