MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRAS

VIDINĖS IR IŠORINĖS KOMUNIKACIJOS TVARKA BEI KANALAI

Atviras, aiškus ir pagarbus bendravimas su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, bendruomene, socialiniais partneriais bei Centro komanda.

1. IŠORINĖ KOMUNIKACIJA — RYŠYS SU PASLAUGŲ GAVĖJAIS IR VISUOMENE

1.1. Tiesioginis bendravimas, telefonas ir SMS

Pagrindinis ryšys vyksta gyvai konsultacijų Centre arba vizitų namuose metu. Darbuotojai viską paaiškina paprastais, žmogui suprantamais žodžiais. Operatyviam susisiekimui, vizitų laiko derinimui ir priminimams naudojami telefoniniai pokalbiai bei **SMS žinutės**.

Gyvos konsultacijos **Vizitai namuose** **Telefonas** **SMS žinutės**

1.2. Interneto svetainė ir „Facebook“ paskyra

Oficialioje svetainėje **www.mspc.lt** skelbiama išsami informacija apie teikiamas paslaugas, tvarkas, kontaktus, projektus ir ataskaitas. Centro **„Facebook“** paskyroje operatyviai dalijamasi kasdienėmis naujienomis, renginiais, prevencine informacija bei bendruomenės gyvenimu.

www.mspc.lt **Centro „Facebook“** **Naujienos ir renginiai**

1.3. Informaciniai stendai, lankstinukai ir atmintinės

Visuose Centro padaliniuose įrengti informaciniai stendai. Juose ir dalijamoje medžiagoje paprasta, lengvai suprantama kalba (**lietuvių ir ukrainiečių kalbomis**) pateikiama informacija apie paslaugas, asmens teises, pareigas, saugumą, skundų tvarką ir pagalbos linijas.

Informaciniai stendai **Lankstinukai** **Atmintinės** **LT ir UA kalbomis**

1.4. Žiniasklaida (laikraščiai, TV), plakatai ir tentai

Apie Centro veiklą, naujas paslaugas ir socialines iniciatyvas visuomenė informuojama per regioninius bei šalies **laikraščius**, naujienų portalus ir **televiziją (TV)**. Bendruomenės renginiuose, mugėse ir akcijose naudojami reprezentaciniai **plakatai bei tentai**.

Laikraščiai ir spauda **Televizija (TV)** **Plakatai** **Reprezentaciniai tentai**

1.5. Bendradarbiavimas su partneriais ir grįžtamasis ryšys

Su savivaldybe, ugdymo ir gydymo įstaigomis, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, policija bei nevyriausybinėmis organizacijomis bendraujama per oficialius raštus (dokumentų valdymo sistemą), **el. paštą**, telefoną bei nuotolinius susitikimus (**„Microsoft Teams“**, **„Zoom“**). Paslaugų gavėjų nuomonė ir pasiūlymai renkami per kasmetines apklausas, pokalbius, pasiūlymų dėžutes bei el. paštą **centras@mspc.lt**.

El. paštas **MS Teams** **Zoom** **Oficialūs raštai** **Paslaugų gavėjų apklausos** **Pasiūlymų dėžutės**

2. VIDINĖ KOMUNIKACIJA — KOMANDINIS DARBAS IR INFORMACIJOS VALDYMAS

2.1. Susirinkimai, intervizijos ir supervizijos

Vyksta reguliarūs administracijos, skyrių vedėjų bei visos darbuotojų komandos susirinkimai ir pasitarimai. Sudėtingoms situacijoms spręsti ir profesiniam perdegimui mažinti organizuojami komandiniai atvejų aptarimai, **intervizijos** bei išorinės **supervizijos**.

Skyrių pasitarimai | **Atvejų aptarimai** | **Intervizijos** | **Supervizijos**

2.2. Skaitmeniniai darbiniai kanalai

Nuotoliniams pasitarimams, mokymams ir greitam keitimuisi informacija naudojamos **„Microsoft Teams“** ir **„Zoom“** platformos bei tarnybinis **el. paštas**. Kasdieniam operatyviam darbui (ypač dirbant išvykose) naudojamos vidinės **„Messenger“** grupės, telefoniniai skambučiai ir **SMS žinutės**.

MS Teams | **Zoom** | **Tarnybinis el. paštas** | **Messenger grupės** | **Telefonas / SMS**

2.3. Specializuotos darbo ir transporto sistemos

Kasdieniam paslaugų organizavimui į namus naudojama programėlė **„Senjoro GO“** (užduočių, grafikų matymui ir paslaugų fiksavimui realiu laiku), o tarnybinių automobilių koordinavimui, maršrutų planavimui bei darbuotojų saugumui užtikrinti – sistema **„Fleet Complete“**.

Senjoro GO programėlė | **Fleet Complete (automobiliai)** | **Vizitų koordinavimas**

2.4. Dokumentų valdymo sistema ir popierinės bylos

Visi įsakymai, tvarkos aprašai, atmintinės ir raštai registruojami **dokumentų valdymo sistemoje**. Informacijos perdavimą ir paslaugų tęstinumą padaliniuose taip pat užtikrina tvarkingai pildomos **popierinės paslaugų gavėjų bylos** bei vidaus registracijos žurnalai.

Dokumentų valdymo sistema | **Popierinės bylos** | **Vidaus žurnalai**

2.5. Darbuotojų įtraukimas ir grįžtamasis ryšys

Visų grandžių specialistai (atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai) aktyviai dalyvauja kuriant, aptariant ir tobulinant Centro vidaus tvarkas bei informacines priemones. Darbuotojų nuomonė ir pasiūlymai išklausomi susirinkimuose, individualiuose pokalbiuose su vadovais ir metinių vertinimų metu.

Komandos įtraukimas | **Individualūs pokalbiai** | **Tvarkų tobulinimas**

3. PAGRINDINIAI CENTRO KOMUNIKACIJOS PRINCIPAI

Aiškumas ir paprastumas
Vengiame sudėtingų teisinių terminų – kalbame ir rašome taip, kad suprastų kiekvienas vaikas, šeima ar senjoras.

Pagarba ir empatija
Kiekvienas žmogus išklausomas be išankstinio nusistatymo, gerbiant jo orumą, pasirinkimus ir patirtį.

Konfidencialumas
Visa informacija apie paslaugų gavėjus tvarkoma atsakingai, laikantis BDAR ir principo „būtina žinoti“.

Atnaujinimas
Informacija stenduose, lankstinukuose ir svetainėje peržiūrima bei atnaujinama ne rečiau kaip kartą per metus.

MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRAS

Adresai: Bažnyčios g. 19 / P. Kriaučiūno g. 2, Marijampolė
Telefonas: +370 609 16530
Darbo laikas: I–IV 8.00–17.00 val., V 8.00–15.45 val.

Interneto svetainė: www.mspc.lt
El. paštas: centras@mspc.lt
Socialiniai tinklai: Facebook – Marijampolės socialinės pagalbos centras