MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO PAGALBOS ŠEIMOMS SKYRIAUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJOS TVIRTINIMO

2026 m. vasario d. Nr.
Marijampolė

Vadovaudamasi Marijampolės socialinės pagalbos centro nuostatų, įregistruotų Juridinių asmenų registre 2024 m. gegužės 6 d., 18.7 punktu,

1. T v i r t i n u Marijampolės socialinės pagalbos centro Pagalbos šeimoms skyriaus paslaugų gavėjų teisių chartiją (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u Pagalbos šeimoms skyriaus vedėją socialinėms paslaugoms supažindinti savo tiesioginius darbuotojus su Pagalbos šeimoms skyriaus paslaugų gavėjų teisių chartija per dokumentų valdymo sistemą „Kontora“.

Direktorė Vilma Ratkevičienė

Asta Klimienė, mob. +370 647 33469, el. p. pavaduotoja@mspc.lt

PATVIRTINTA
Marijampolės socialinės
pagalbos centro direktoriaus
2026-02- įsak. Nr. V-

MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO PAGALBOS ŠEIMOMS SKYRIAUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Marijampolės socialinės pagalbos centro (toliau – Centras) Paslaugų gavėjų teisių chartija (toliau – Teisių chartija) nustato Centro Pagalbos šeimoms skyriaus (toliau – Skyrius) socialinių paslaugų gavėjų teises ir pareigas, organizuojant ir teikiant socialinės priežiūros paslaugas šeimoms bei vykdant atvejo vadybą (toliau – socialinė paslauga).

2. Teisių chartija grindžiama žmogaus orumo, neliečiamumo, asmenų lygybės prieš įstatymą, nediskriminavimo, pagarbos asmens autonomijai ir apsisprendimo laisvei, geriausių vaiko interesų prioriteto, proporcingumo, teisėtumo, skaidrumo, konfidencialumo, profesinės atsakomybės ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo principais. Šie principai taikomi visais socialinių paslaugų organizavimo, teikimo ir vertinimo etapais, siekiant užtikrinti Skyriaus socialinių paslaugų gavėjų teisėtų interesų apsaugą.

3. Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu), kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir tarptautiniais žmogaus teisių dokumentais.

4. Centras socialinių paslaugų gavėjams užtikrina šioje Teisių chartijoje apibrėžtas teises ir nustato pareigas, taikydamas žmogaus teisių advokaciją. Žmogaus teisių advokacija – socialinių paslaugų specialistų ir institucijos veiksmai, kuriais siekiama užtikrinti paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą, ginti jų teises, informuoti apie jas, teikti paramą bei daryti įtaką sprendimų priėmėjams, kad paslaugos būtų teikiamos sąžiningai, saugiai ir pagal teisės aktus.

II SKYRIUS
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

5. Socialinių paslaugų gavėjai turi teisę:

5.1. gauti kokybiškas, saugias, individualius poreikius atitinkančias ir profesionaliai teikiamas socialinės priežiūros paslaugas šeimoms bei dalyvauti taikomoje atvejo vadyboje;

5.2. į vienodą ir nediskriminacinį aptarnavimą, nepriklausomai nuo amžiaus, lyties, negalios, socialinės padėties, tautybės, kalbos, religijos, įsitikinimų ar kitų aplinkybių;

5.3. į pagarbų, etišką ir nešališką Centro darbuotojų elgesį bei profesinės etikos normų laikymąsi;

5.4. į informaciją apie teikiamas socialines paslaugas, jų teikimo sąlygas, apimtį, trukmę, metodus, planuojamus veiksmus, atvejo nagrinėjimo eigą bei priimtų sprendimų pagrindimą;

5.5. dalyvauti individualaus pagalbos plano rengime, jo įgyvendinime, įgyvendinimo vertinime ir peržiūrose, būti išklausytam(-ai), laisvai ir pagarbiai išreikšti savo nuomonę apie šeimos

ar asmens situaciją, problemas, jų galimas priežastis, sprendimo būdus ir lūkesčius, bei teikti pasiūlymus dėl pagalbos priemonių taikymo;

5.6. į asmens ir šeimos duomenų apsaugą bei konfidencialumą, taip pat teisę susipažinti su savo asmens duomenimis ir reikalauti jų ištaisymo pagal teisės aktų reikalavimus;

5.7. į fizinę ir psichinę neliečiamybę, pagarbą privatumui ir būsto neliečiamybę, išskyrus įstatymuose numatytas teisių apribojimo išimtis;

5.8. gauti socialines paslaugas saugiomis sveikatai sąlygomis;

5.9. būti apsaugotiems nuo smurto, piktnaudžiavimo bei kitokio netinkamo elgesio;

5.10. atsisakyti siūlomų paslaugų ar jų dalies, išskyrus atvejus, kai paslaugų teikimas yra privalomas pagal įstatymus arba būtinas vaiko teisių ir teisėtų interesų apsaugai;

5.11. teikti siūlymus dėl specialistų, vietos bendruomenės narių ar nevyriausybinių organizacijų atstovų kvietimo į atvejo nagrinėjimo posėdį, kai tai gali būti reikšminga pagalbos procesui;

5.12. gauti informaciją apie socialinės priežiūros paslaugas teikiančius specialistus (vardą, pavardę, pareigas, telefono numerį, elektroninį paštą);

5.13. teikti skundus, prašymus ar pasiūlymus dėl paslaugų kokybės, Centro darbuotojų veiksmų ar sprendimų bei gauti motyvuotą atsakymą teisės aktų nustatytais terminais.

III SKYRIUS
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ PAREIGOS

6. Socialinių paslaugų gavėjai įsipareigoja:

6.1. gerbti Centro darbuotojus ir kitus socialinių paslaugų gavėjus, laikytis etiško bendravimo ir elgesio normų;

6.2. su Centro darbuotojais bendrauti ir bendradarbiauti pagarbiai, geranoriškai bei mandagiai;

6.3. teikti tikslią, išsamią ir teisingą informaciją, reikalingą socialinių paslaugų poreikiui nustatyti, atvejo vadybos procesui vykdyti ir socialinėms paslaugoms teikti;

6.4. laiku informuoti specialistus apie reikšmingus šeimos situacijos pokyčius, galinčius turėti įtakos pagalbos plano įgyvendinimui, socialinių paslaugų teikimui ir atvejo vadybos procesui;

6.5. bendradarbiauti su specialistais, dalyvauti pagalbos plano rengime ir įgyvendinime, vykdyti sutartus įsipareigojimus bei aktyviai dalyvauti šeimai teikiamų socialinės priežiūros paslaugų procese, teikti pasiūlymus planuojant pagalbą;

6.6. sudaryti galimybes specialistams susitikti su vaikais ir kitais šeimos nariais, kai tai būtina socialinių paslaugų teikimui ar vaiko teisių apsaugai užtikrinti;

6.7. sudaryti sąlygas specialistams lankytis šeimos gyvenamojoje vietoje, išskyrus atvejus, kai dėl objektyvių priežasčių tai neįmanoma;

6.8. konfliktines situacijas spręsti konstruktyviai, laikantis pagarbos ir dialogo principų, klausytis visų šalių argumentų ir siekti objektyvaus, visiems priimtino sprendimo;

6.9. vengti išankstinio asmeninio nusistatymo prieš Centro darbuotojus ar kitus socialinių paslaugų gavėjus (jeigu juos sieja tiesioginys ryšys), gerbti juos ir nediskriminuoti dėl religijos, kalbos, amžiaus, lyties, rasės, pilietybės, tautybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų ar seksualinės orientacijos.

6.10. gerbti kitų asmenų privatų gyvenimą;

6.11. laikytis konfidencialumo principų;

6.12. informuoti Centro direktorių arba Skyriaus vedėją socialinėms paslaugoms apie Centro darbuotojų nepagarbų ar neetišką elgesį, patiriamą bet kokios formos smurtą ar kitus pažeidimus;

6.13. laikytis įstatymų, teikiant informaciją apie savo ar šeimos probleminę situaciją, veikti sąžiningai, laikantis teisingumo principų;

6.14. nepiktnaudžiauti savo teisėmis ar protingumu, t. y. nevykdyti savo teisių tokiu būdu ar priemonėmis, kurios be teisinio pagrindo pažeistų ar varžytų kitų asmenų teises ar įstatymų saugomus interesus, darytų žalą kitiems asmenims arba prieštarautų Teisių chartijos paskirčiai.

6.15. laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų.

IV SKYRIUS
TEISIŲ CHARTIJOS PERŽIŪRA, STEBĖSENA, ANALIZĖ IR TOBULINIMAS

7. Socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo stebėseną ir vertinimą organizuoja Skyriaus vedėjas socialinėms paslaugoms.

8. Skyriaus vedėjas kartu su Skyriaus specialistais kasmet gruodžio mėnesį atlieka socialinių paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo priemonių peržiūrą ir analizę, vertina teisių įgyvendinimą pagal nustatytą rodiklį.

9. Socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo vertinimas atliekamas pagal nustatytus rodiklius.

8. Pagrindinis vertinimo rodiklis - per kalendorinius metus gautų ir užregistruotų socialinių paslaugų gavėjų raštiškų skundų dėl teisių užtikrinimo skaičius. Rodiklis naudojamas vertinant socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo efektyvumą ir planuojant priemones identifikuotoms problemoms spręsti.

9. Gauti skundai registruojami, sisteminami ir klasifikuojami pagal jų pobūdį, tematiką bei galimus teisių pažeidimo aspektus.

10. Atliekant analizę analizuojamas skundų skaičius, lyginant su ankstesnių metų duomenimis, siekiant įvertinti teisių užtikrinimo efektyvumą, galimas sistemines problemas ir tobulintinas sritis, taip pat identifikuojamos pasikartojančios problemos, vertinamos jų priežastys ir mastas, numatomos priemonės nustatytiems trūkumams šalinti.

11. Jeigu per kalendorinius metus gautų raštiškų skundų skaičius, lyginant su praėjusiais metais, sumažėja iki 30 procentų, tai laikoma teigiama tendencija, kad socialinių paslaugų gavėjų teisės užtikrinamos tinkamai.

12. Jeigu per kalendorinius metus gautų raštiškų skundų skaičius, lyginant su praėjusiais metais, padidėja daugiau kaip 30 procentų, atliekama papildoma analizė, nustatomos galimos sisteminės priežastys ir numatomos papildomos priemonės socialinių paslaugų gavėjų teisių užtikrinimui gerinti.

13. Analizės rezultatai, išvados ir siūlymai dėl socialinių paslaugų gavėjų Teisių chartijos tobulinimo pateikiami metinėje veiklos ataskaitoje.

V SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Teisių chartija taikoma Centro Skyriuje organizuojant ir teikiant socialinės priežiūros paslaugas šeimoms bei vykdant atvejo vadybą.

15. Socialinių paslaugų gavėjai su Teisių chartija supažindinami individualiai, jiems suprantama kalba ir prieinama forma. Supažindinimas įforminamas pasirašytinai arba socialinių

paslaugų gavėjui įteikiant informacinį lankstinuką ar kitą informacinę priemonę, kuriame pateikiama Teisių chartijos turinys ir pagrindinės nuostatos.

16. Teisių chartija skelbiama Skyriaus patalpose, socialinių paslaugų gavėjams prieinamoje vietoje, užtikrinant, kad kiekvienas socialinių paslaugų gavėjas galėtų laisvai ją peržiūrėti ir susipažinti.

17. Visi Skyriaus darbuotojai privalo dalyvauti socialinių paslaugų gavėjų supažindinimo su Teisių chartija procese, taip pat dalyvauti jos analizėje ir tobulinime, užtikrinant Teisių chartijos nuostatų tinkamą įgyvendinimą.

18. Teisių chartija peržiūrima ir prireikus atnaujinama pasikeitus teisės aktams arba esant poreikiui, įvertinus naujausius skundų duomenis ir įgyvendinimo praktiką, siekiant užtikrinti veiksmingą socialinių paslaugų gavėjų teisių apsaugos stebėseną ir socialinių paslaugų kokybės gerinimą.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Asta Klimienė
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl Marijampolės socialinės pagalbos centro Pagalbos šeimoms skyriaus paslaugų gavėjų teisių chartijos tvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-02-20 Nr. V-19 (1.8 E)
Adresatas	-
Pasirašymo, tvirtinimo, vizavimo paskirties parašą (-us) sukūrusio (-ių) asmens (-ų) pareigos, vardas (-ai), pavardė (-ės), data	Pasirašymas: Marijampolės socialinės pagalbos centras- Direktorius Vilma Ratkevičienė 2026-02-20
Pagrindinio dokumento priedų ir pridedamų dokumentų failų skaičius	0
Papildomi metaduomenys	Dokumentas suformuotas DVS „Deka Office“.