

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų teisių chartija (toliau – Chartija) nustato pagrindines Centro paslaugų gavėjų teises ir jų užtikrinimo principus.

2. Chartijos tikslas – užtikrinti, kad teikiant socialines paslaugas būtų gerbiamas kiekvieno paslaugų gavėjo orumas, individualumas, privatumas, savarankiškumas, pasirinkimai ir teisėti interesai, sudaromos galimybės dalyvauti priimant su juo susijusius sprendimus.

3. Chartija vadovaujama organizuojant ir teikiant visas Centro socialines paslaugas. Jos nuostatų privalo laikytis visi Centro darbuotojai, pagal savo funkcijas dalyvaujantys teikiant paslaugas.

4. Chartija parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymu, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu) ir kitais socialinių paslaugų teikimą bei paslaugų gavėjų teisių apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.

II SKYRIUS PASLAUGOS GAVĖJŲ TEISĖS

5. Kiekvienas Centro paslaugų gavėjas turi teisę:

5.1. Paslaugų gavėjų teisės ir informavimas apie jas:

5.1.1. į kokybiškas, jo individualius poreikius ir gebėjimus atitinkančias socialines paslaugas, gaunamas nepatiriant diskriminacijos dėl lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, negalios, sveikatos būklės, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos ar kitų įstatymų nustatytų pagrindų;

5.1.2. gauti informaciją apie Centro teikiamas socialines paslaugas, jų teikimo bei apmokėjimo (jei taikoma) tvarką, pasikeitimus ir galimybes jomis pasinaudoti, taip pat būti informuotam apie savo, kaip paslaugų gavėjo, teises jam prieinamu ir suprantamu būdu (raštu, žodžiu ar vaizdinėmis priemonėmis); su šia Chartija supažindinamas pradėdamas naudotis paslaugomis ir gali bet kada dėl jos pasitikslinti pas Centro darbuotojus;

5.1.3. į nešališką ir pagarbų Centro darbuotojų elgesį.

5.2. Informacijos prieinamumas paslaugų gavėjams:

5.2.1. gauti visą su jam teikiamomis paslaugomis susijusią informaciją jam prieinama ir suprantama forma – žodžiu, raštu, lengvai suprantama kalba, vaizdinėmis priemonėmis ar pagalbinėmis technologijomis, o esant poreikiui – kitais individualius poreikius atitinkančiais būdais; žinoti, kur šią informaciją rasti, ir teikti Centrai grįžtamąjį ryšį apie jos prieinamumą;

5.2.2. gauti informaciją apie paslaugą teikiančią specialistą, jo pareigas ir profesinę kompetenciją, taip pat apie socialinės pagalbos teikimo eigą ir būdus.

5.3. Paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimas:

5.3.1. fizinio ir psichologinio privatumo bei orumo užtikrinimą (atskirą erdvę asmens higienos ar sveikatos priežiūros procedūroms, galimybę konfidencialiai pasikalbėti ar pasikonsultuoti ir kt.), išskyrus įstatymų nustatytus atvejus; į tai, kad šios sąlygos būtų pritaikytos jo individualiems poreikiams bei periodiškai peržiūrimos ir gerinamos, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį;

5.3.2. į informacijos ir dokumentų apie paslaugų gavėją bei jo šeimą konfidencialumą, jo asmens duomenų tvarkymą laikantis BDAR ir Centro nustatytų Asmens duomenų tvarkymo taisyklių (apie tai informuojant jam suprantamu būdu), taip pat teisę susipažinti su surinktais savo asmens duomenimis, laikantis teisėto konfidencialumo.

5.4. Sauga ir apsauga nuo smurto:

5.4.1. į saugias, jo sveikatą ir orumą atitinkančias socialines paslaugas bei apsaugą nuo bet kokios formos smurto, prievartos, nepriežiūros ar išnaudojimo;

5.4.2. žinoti, kaip atpažinti galimo smurto ar netinkamo elgesio požymius ir kam apie juos pranešti Centre, o pranešusiam – užtikrinti pranešimo konfidencialumą teisės aktų nustatyta tvarka ir apsaugą nuo neigiamų pasekmių dėl sąžiningo pranešimo.

5.5. Įgalinimas ir dalyvavimas priimant sprendimus:

5.5.1. dalyvauti sprendžiant savo socialines problemas, sudarant individualius planus, komandiniuose specialistų aptarimuose bei nustatant ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus, aktyviai reikšti nuomonę visais jam teikiamų paslaugų ir Centro veiklos planavimo bei įgyvendinimo klausimais; į įgalinimą – dalyvauti priimant sprendimus dėl savo gyvenimo ir gaunamų paslaugų, gauti pagalbą ugdantis savarankiškumo bei savęs atstovavimo įgūdžius ir žinoti, kokiomis priemonėmis Centras jį įgalina;

5.5.2. atpažinti neetišką darbuotojų elgesį ir žinoti, kaip apie jį pranešti Centrai ar kitai atsakingai institucijai, taip pat pareikšti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas žodžiu Centro darbuotojams bei anoniminėje paslaugų gavėjų apklausos anketoje;

5.5.3. atsisakyti socialinės paslaugos arba prašyti pakeisti jos teikimo apimtį ar būdą, kai tai neprieštarauja teisės aktų nustatytioms sąlygoms.

5.6. Skundų, prašymų ir atsiliepimų teikimas:

5.6.1. teikti skundus, prašymus ir atsiliepimus jam prieinamais būdais – žodžiu, raštu, elektroninių ryšių priemonėmis, taip pat anonimiškai – ir gauti atsakymą Centro nustatyta tvarka bei terminais;

5.6.2. paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paslaugų gavėjo, teisės ar paslauga buvo suteikta nekokybiškai, turi teisę pateikti skundą Centro direktoriui pagal Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą arba teikti prašymą, kad būtų pakeistas darbuotojas, jeigu jis netinkamai teikia socialines paslaugas, apie tai raštu informuojant Centro direktorių arba jo įgaliotą asmenį.

5.7. Paslaugų tęstinumas ir dalyvavimas bendruomenėje:

5.7.1. į paslaugų tęstinumą – gauti pagalbą ir prireikus būti nukreiptam į kitas reikalingas socialines ar kitas paslaugas, kai Centro teikiamos paslaugos baigiasi arba jų nepakanka asmens poreikiams tenkinti;

5.7.2. pagal galimybes dalyvauti bendruomenės gyvenime ir veiklose.

III SKYRIUS

PASLAUGOS GAVĖJŲ TEISIŲ UŽTIKRINIMAS

6. Centro darbuotojai privalo:

6.1. Gerbti paslaugų gavėjų teises, laisves, orumą bei kultūrinę, religinę ir kalbų įvairovę; bendrauti pagarbiai, geranoriškai ir nešališkai, nepaisant asmens savybių ar padėties; laikytis įstatymų, Centro vidaus tvarkos bei teisingumo ir objektyvumo principų, priimančią sprendimus vadovautis viešaisiais interesais; tinkamai ir kvalifikuotai atlikti pareigas, net sudėtingomis aplinkybėmis dėmesingai reaguoti į prašymus; informuoti paslaugų gavėjus apie jų teises ir supažindinti su šia Chartija pradedant teikti paslaugas.

6.2. Užtikrinti 5.2–5.3 punktuose numatytą informacijos prieinamumą ir privatumą – teikti informaciją suprantama, individualius poreikius atitinkančia forma, ją nuolat atnaujinti bei tobulinti pagal gaunamą grįžtamąjį ryšį; gerbti teisę į privatų, orų gyvenimą, užtikrinti tinkamas privatumo sąlygas ir asmens duomenų apsaugą pagal BDAR.

6.3. Taikyti apsaugos nuo smurto priemonės ir žinoti pranešimo tvarką, užtikrinant konfidencialumą; gerbti asmenų su negalia teisę į nepriklausomumą bei jų poreikius atitinkančią aplinką; skatinti 4.5 punkte numatytą įgalinimą – įtraukti paslaugų gavėjus į sprendimų priėmimą ir ugdyti jų savarankiškumą.

6.4. Priimti ir nagrinėti skundus, prašymus bei atsiliepiamus (įskaitant anoniminius) pagal nustatytą tvarką; rūpintis paslaugų tęstinumu bei sudaryti sąlygas paslaugų gavėjams dalyvauti bendruomenės gyvenime.

IV SKYRIUS

PASLAUGŲ GAVĖJŲ PRIVATUMO UŽTIKRINIMAS

7. Paslaugų gavėjas turi teisę į fizinį, psichologinį ir dvasinį privatumą:

7.1. fizinis privatumas apima kūno neliečiamumą, asmeninę erdvę, asmeninių daiktų, korespondencijos ir ryšio priemonių neliečiamumą bei orumą ir privatumą išsaugančią pagalbą atliekant asmens higienos, persirengimo, sveikatos priežiūros ar kitus intymius veiksmus;

7.2. psichologinis privatumas apima minčių, jausmų, išgyvenimų, santykių ir asmeninės istorijos neliečiamumą bei teisę pačiam spręsti, kada, kam ir kokią su tuo susijusią informaciją atskleisti;

7.3. dvasinis privatumas apima tikėjimo ar netikėjimo, pasaulėžiūros, vertybių, sąžinės laisvės ir dvasinių praktikų gerbimą bei teisę laisvai pasirinkti dalyvauti ar nedalyvauti religinėje ar dvasinėje veikloje.

8. Centras užtikrina paslaugų gavėjams tinkamas privatumo sąlygas, atsižvelgdamas į jų individualius poreikius, gebėjimus, valią, teikiamos paslaugos pobūdį ir vietą.

9. Darbuotojai išsiaiškina paslaugų gavėjo privatumo poreikius ir į juos atsižvelgia organizuodami bei teikdami paslaugas. Kai būtina, privatumo poreikiai aptariami su paslaugų gavėjo atstovu, tačiau visais atvejais išklašomas ir pats paslaugų gavėjas.

10. Siekdamas užkirsti kelią privatumo pažeidimams, Centras:

10.1. supažindina darbuotojus su privatumo užtikrinimo reikalavimais;

10.2. vertina ir pagal poreikį pritaiko paslaugų teikimo aplinką bei darbo organizavimą;

10.3. riboja prieigą prie paslaugų gavėjų dokumentų ir informacinių sistemų;

10.4. paslaugų gavėjams suprantamu ir prieinamu būdu teikia informaciją apie jų teisę į privatumą ir pranešimo apie galimą pažeidimą būdus.

11. Paslaugų gavėjo asmens duomenys, atvaizdas ir kita privati informacija tvarkomi Centro asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka.

12. Apie galimą privatumo pažeidimą paslaugų gavėjas, jo atstovas, artimasis, darbuotojas ar kitas asmuo gali pranešti pasirinktam Centro darbuotojui, tiesioginiam vadovui ar Centro direktoriui žodžiu, telefonu, raštu, elektroniniu paštu arba kitu prieinamu būdu.

13. Darbuotojas, pastebėjęs ar gavęs informaciją apie galimą privatumo pažeidimą:

13.1. sustabdo pažeidimą, jeigu tai galima padaryti saugiai, ir pagal galimybes atkuria paslaugų gavėjo privatumą;

13.2. įvertina grėsmę paslaugų gavėjo sveikatai ir saugumui, o esant tiesioginiam pavojui skambina telefonu 112;

13.3. paaiškina paslaugų gavėjui, kas įvyko, ir pasiūlo reikalingą pagalbą;

13.4. nedelsdamas informuoja tiesioginį vadovą ir Centro direktorių, o jeigu pažeidimas susijęs su asmens duomenimis – ir duomenų apsaugos pareigūną;

13.5. užfiksuoja faktines aplinkybes ir informaciją perduoda tik pažeidimą nagrinėjantiems asmenims.

14. Centro direktorius ar jo paskirtas asmuo įvertina privatumo pažeidimą, nustato reikalingas apsaugos ir trūkumų šalinimo priemones bei apie priimtus sprendimus informuoja paslaugų gavėją.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Chartija taikoma visiems Centro paslaugų gavėjams ir darbuotojams.

16. Už Chartijos nuostatų įgyvendinimą pagal kompetenciją atsako Centro darbuotojai, o Chartijos įgyvendinimo priežiūrą vykdo tiesioginiai vadovai ir kiti Centro direktoriaus paskirti asmenys.

17. Chartija skelbiama viešai – Centro interneto svetainėje, o esant poreikiui pateikiama paslaugų gavėjui prieinama forma.

18. Chartija peržiūrima ir, esant poreikiui, atnaujinama ne rečiau kaip kartą per 3 metus arba pasikeitus teisės aktams ar Centro veiklos sąlygoms.

PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

Šis dokumentas paaiškina, kokias teises turite gaudami paslaugas mūsų Centre

1. Kokybiškos paslaugos ir pagarba

- **Pagalba pagal jūsų poreikius:** paslaugos teikiamos atsižvelgiant į jūsų situaciją ir gebėjimus.
- **Lygios teisės:** visi paslaugų gavėjai aptarnaujami lygiai – be jokios diskriminacijos dėl amžiaus, lyties, negalios ar kitų savybių.
- **Pagarbus elgesys:** centro darbuotojai su jumis elgiasi nešališkai ir pagarbiai.

2. Aiški ir prieinama informacija

- **Viskas suprantamai:** informaciją gaunate jums tinkamu būdu – žodžiu, raštu, lengvai suprantama kalba ar vaizdinėmis priemonėmis.
- **Žinote, kas padeda:** turite teisę gauti informaciją apie paslaugą teikiantį specialistą, jo pareigas ir profesinę kompetenciją.

3. Privatumas ir saugumas

- **Asmeninis gyvenimas:** procedūroms ir pokalbiams užtikrinama tinkama privatumo ir konfidencialumo aplinka.
- **Duomenų apsauga:** jūsų dokumentai ir informacija tvarkomi ir saugomi pagal asmens duomenų apsaugos reikalavimus.
- **Apsauga nuo smurto:** turite teisę į saugią aplinką. Apie smurtą, netinkamą elgesį ar kitus pažeidimus galite pranešti Centro darbuotojams.

4. Dalyvavimas ir sprendimai

- **Jūsų nuomonė svarbi:** kartu su specialistais planuojate savo pagalbą ir keliate tikslus.
- **Savarankiškumas:** centras padeda jums ugdyti savarankiškumą, mokytis atstovauti sau ir priimti sprendimus.

5. Skundai, prašymai ir atsiliepimai

- **Galimybė išsakyti nuomonę:** galite teikti atsiliepimus ir prašymus, taip pat savo nuomonę išreikšti anoniminėje paslaugų gavėjų apklausoje.
- **Galite kreiptis jums patogiu būdu:** žodžiu, raštu, elektroniniu būdu arba anonimiškai.
- **Teisė pakeisti paslaugą teikiantį darbuotoją:** Jei kyla sunkumų dėl darbuotojo teikiamų paslaugų, galite pateikti Centro direktoriui pagrįstą rašytinį prašymą dėl darbuotojo pakeitimo.
- **Teisė skųstis:** jei manote, kad jūsų teisės pažeistos ar paslauga suteikta nekokybiškai, galite teikti skundą Centro direktoriui.

6. Tęstinumas ir bendruomenė

- **Pagalba nesibaigia:** jei Centro teikiamų paslaugų nepakanka jūsų poreikiams, jums gali būti pasiūlytos ar rekomenduojamos kitos reikalingos socialinės ar kitos paslaugos.
- **Bendruomenė:** esate skatinami pagal galimybes dalyvauti bendruomenės gyvenime ir veiklose.