

## ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau-Centro) paslaugų gavėjų teisių chartija pagrįsta įsitikinimu, kad kiekvienas paslaugų gavėjas yra individas ir Centro bendruomenė turi gerbti jo, kaip piliečio, teises.

2. Paslaugų gavėjų teisių chartija apibrėžia Centro paslaugų gavėjų teises ir paslaugų teikėjų pareigas jas užtikrinant.

### II. PAGRINDINĖS NUOSTATOS

#### 3. Kiekvienas Centro paslaugų gavėjas turi teisę:

- 3.1. į kokybiškas socialines paslaugas;
- 3.2. naudotis kokybiškais Socialinių paslaugų centro tarnybų 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 Socialinių paslaugų 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 aptarimuose, 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 „Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo 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 Socialinių paslaugų 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;
- 4.12. sudaryti galimybę neįgaliems Centro paslaugų gavėjams naudotis bendruomenei skirtomis bendro naudojimo patalpomis ir patogumais, kurie turi atitikti jų poreikius ir palengvinti neįgalių paslaugų gavėjų mobilumą.

### **III. BAIGIAMOS NUOSTATOS**

5. Kiekvienas centro darbuotojas supažindinamas su Paslaugų gavėjų teisių chartija pasirašytinai.

6. Paslaugų gavėjų teisių chartija skelbiama viešai – Centro interneto svetainėje, tarnybų informaciniuose stenduose.