

## ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO 2018-2020 METŲ STRATEGINIS VEIKLOS PLANAS

### IVADAS

Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) 2018- 2020 m. strateginis veiklos planas skirtas įvertinti ir suplanuoti kaip optimaliai panaudoti finansinius, materialinius ir žmogiškuosius išteklius misijai vykdyti bei užsibrėžtiems strateginiams tikslams pasiekti.

Socialinių paslaugų centras – Lietuvos Respublikos Šiaulių miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga, įkurta bei įregistruota 2001 m. balandžio 1 d., kodas 145746984, adresas Tilžės g. 63 B, Šiauliai. Centro nuostatai patvirtinti 2017 m. gruodžio 22 d. Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimu Nr. T-450. Pagal nuostatų 24.11. punktą Centro direktorius tvirtina Centro organizacinę struktūrą ir pareigybių sąrašą, neviršydamas darbo užmokesčiui skirtų lėšų, taip pat darbuotojų pareigybės aprašymus, vidaus darbo tvarkos taisykles, saugos darbe instrukcijas ir kitus Centro vidaus administravimą reglamentuojančius dokumentus.

Centras savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Biudžetinių įstaigų įstatymu, LR vyriausybės atitinkamų ministerijų patvirtintais teisės aktais, reguliuojančiais įstaigos veiklą, Darbo kodeksu bei kitais galiojančiais teisės aktais, įstaigos nuostatais, Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimais, mero potvarkiais, administracijos direktoriaus įsakymais, tvarkomis, taisyklėmis, kitais dokumentais, o taip pat visuotinai pripažintomis elgesio normomis.

#### **Centro veiklos sritis:**

- informuoja ir konsultuoja Savivaldybės teritorijos gyventojus socialinių paslaugų teikimo klausimais;
- organizuoja ir teikia nemokamas, iš dalies ar visiškai mokamas socialinės pagalbos namuose paslaugas;
- laikinai apgyvendina asmenis neturinčius nuolatinės gyvenamosios vietos;
- organizuoja aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis;
- organizuoja ir teikia transporto paslaugas;
- organizuoja ir teikia visokeriopą pagalbą neįgaliesiems, šeimoms bei pagyvenusiems miesto gyventojams;
- organizuoja ir teikia paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams;
- organizuoja ir teikia globėjams (rūpintojams) ir įvaikintojams atrankos, konsultavimo bei mokymų organizavimo paslaugas, suteikiant žinių ir kompetencijų, reikalingų auginant globojamus (rūpinamus) ir įvaikintus vaikus.

**Centro misija** – teikti socialines paslaugas Šiaulių miesto gyventojams, kuriems būtina pagalba, užtikrinant asmens orumo nežeminančias sąlygas ir tenkinant būtinuosius poreikius.

**Centro vizija** – būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, teikti kokybiškas socialines paslaugas Šiaulių miesto gyventojams ir efektyviai vykdyti jai deleguotas funkcijas

**Centro tikslai** – pagrindinis Socialinių paslaugų centro tikslas – sudaryti žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti, bei padėti integruotis į visuomenę, kai asmuo dėl amžiaus, negalios, skurdo ar kitų priežasčių pats nepajėgia to padaryti.

**Centro uždaviniai** – teikti kokybiškas paslaugas, skatinti paslaugų gavėjų aktyvumą, padėti, kad jie patys galėtų pasirūpinti savimi ateityje, sudaryti sąlygas būti savarankiškiems, padėti išsaugoti ir atgauti fizines, psichines funkcijas arba išspręsti socialines problemas.

# I. APLINKOS IŠTEKLIŲ ANALIZĖ

## 1. Išoriniai veiksniai

**Politiniai - teisiniai veiksniai.** Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras vykdo valstybės ir savivaldybės deleguotas funkcijas socialinių paslaugų teikimo srityje.

Centro veiklos vykdymui ir plėtrai įtakos turi politiniai veiksniai ir jų pokyčiai, įtakojančios socialinės apsaugos politiką Lietuvoje – Lietuvos Respublikos įstatymai, Vyriausybės nutarimai ir kiti teisės aktai, reglamentuojantys socialinę apsaugą. Vykdydama veiklą Įstaiga orientuojasi į Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įgyvendinamas socialinės politikos priemones.

Įstaigos tikslai ir veiklos kryptis įgyvendinami atsižvelgiant į aktualias socialines problemas ir jie yra reguliariai koreguojami pagal socialinę situaciją ir reikiamų socialinių paslaugų poreikį.

**Socialiniai veiksniai.** Socialinės apsaugos sritis dinamiška, joje nuolat vyksta pokyčiai. Analizuojant socialinių paslaugų srities vystymą reglamentuojančius teisės aktus (jų kaitą) – pažymėtina socialinis pagalbos formų įvairovės, kompleksiško skatinimo svarba. Jei 2006 m., įsigaliojus esminiam Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymui, buvo labiausiai socialiai pažeidžiamos grupės – žmonės su negalia, socialinės rizikos šeimos, pagyvenę asmenys – tai vėlesnės minėto įstatymo bei kitų teisės aktų (pvz. Socialinių paslaugų katalogas) redakcijos pasiūlymiu holistiniu požiūriu į socialinę pagalbą (siekiama skatinti socialinių, psichosocialinių ir kt. paslaugų įvairovę ir didinti jų prieinamumą visiems bendruomenės nariams). Mažėjantis užimtumo lygis, alkoholio ir psichotropinių medžiagų vartojimas, auganti emigracija sąlygoja neįgalių, vienišų, socialiai remtinų bei socialinės rizikos asmenų skaičiaus didėjimą. Daugėjant pagyvenusių žmonių, iš kurių didelė dalis turi negalią, atsiranda specialių poreikių. Tai skatina teikti naujas socialines paslaugas.

**Technologiniai veiksniai.** Informacinės visuomenės plėtra ir informacinių bei komunikacijos technologijų galimybės ne tik leidžia mažinti darbo sąnaudas, paspartinti darbo procesus, bet ir tobulinti teikiamų paslaugų kokybę, atsiranda galimybė operatyviai keistis informacija ir duomenimis su kitomis institucijomis. Vis didesnė gyventojų dalis turi galimybę naudotis šiuolaikinėmis informacinėmis, komunikacinėmis priemonėmis, tai skatina klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo modernizavimą. Kad būtų siekiama šių tikslų, reikia ir toliau investuoti į informacines technologijas.

## 2. Vidiniai veiksniai:

**Teisinė bazė.** Centras, vykdydamas jam pavestas funkcijas, vadovaujasi šiais dokumentais jų aktualiomis redakcijomis: Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimu Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. gruodžio 19 d. įsakymu Nr. A1–338 „Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. liepos 10 d. įsakymu Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1–94 „Dėl asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1–92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų

patvirtinimo“, taip pat - Centro nuostatais bei Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimais ir Šiaulių miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais, reglamentuojančiais įstaigos veiklą.

**Organizacinė struktūra.** Centro struktūra suformuota pagal vykdomas funkcijas. Struktūrą sudaro: Administracija, Ūkio tarnyba, Priėmimo ir Dienos užimtumo tarnyba, Pagalbos į namus tarnyba, Paramos tarnyba, Socialinės priežiūros socialinės rizikos šeimoms tarnyba, Laikino apgyvendinimo tarnyba.

Centrai priklauso patikėjimo teise pastatai, esantys Tilžės g. 63 B, Stoties g. 9C ir Pakruojų g. 41.

Centro ir jo padaliniuose teikiamos paslaugos: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, atstovavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimas, neįgaliųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis, sociokultūrinės paslaugos, asmens higienos ir priežiūros organizavimas, pagalbos į namus, dienos socialinė globa namuose, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas (planuojant šeimos biudžetą, rūpinantis vaikais, atliekant namų ruošos darbus) paslaugos, globėjų (rūpintojų) ir tėvių mokymas ir konsultavimas, apgyvendinimas nakvynės namuose, laikinas apnakvindinimas.

**Žmogiškieji ištekliai.** Centre patvirtinti 85,5 etatai iš Savivaldybės biudžeto ir 15 etatų iš valstybės dotuojamų lėšų. Iš viso 100,5 etatai. Aukštąjį išsilavinimą turi 63 darbuotojai, iš jų: 36 socialinio darbo išsilavinimą. Mokosi aukštojoje mokykloje (socialinės pakraipos) – 3 darbuotojai. Suteikta vyriausiojo socialinio darbuotojo kvalifikacinė kategorija 24 darbuotojams, socialinio darbuotojo kvalifikacinė kategorija suteikta 7 darbuotojams.

**Finansavimo ištekliai.** Centras yra Savivaldybės įstaiga, finansuojama iš Savivaldybės ir valstybės biudžeto lėšų. Taip pat gaunamos lėšos iš tikslinių Savivaldybės ir valstybės dotuojamų programų. Dalis lėšų surenkama už teikiamas Centro paslaugas.

**Planavimo sistema.** Centro veikla planuojama, atsižvelgiant į Šiaulių miesto savivaldybės strateginį veiklos planą, įstaigos veiklos vystymosi tikslus bei socialinės aplinkos aktualijas. Veikla planuojama orientuojant į esminių uždavinių įgyvendinimą.

## **II. STIPRYBIŲ, SILPNYBIŲ, GALIMYBIŲ IR GRĖSMIŲ (SSGG) ANALIZĖ**

### **Stiprybės:**

- Žmogiškieji ištekliai: darbuotojų išsilavinimas (visi socialiniai darbuotojai įgiję aukštąjį socialinio darbuotojo išsilavinimą), kompetencija, patirtis.
- Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis ir organizacijomis.
- Specialistų tarpusavio bendradarbiavimas.
- Aiški, struktūruota darbo tvarka teikiant socialines paslaugas.
- Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą.
- Informacijos apie teikiamas socialines paslaugas sklaida. Nuolat atnaujinama informacija Centro internetiniame puslapyje, Facebook paskiroje, dalinami lankstinukai informuojantys apie centre teikiamas paslaugas.
- Darbo sąlygų gerinimas - įrengtos darbo vietos ir išplėstas specialistų tinklas užtikrina teikiamų paslaugų įvairovę bei didina jų kokybę.
- Išplėtotos nestacionarios paslaugos įvairioms klientų grupėms.
- Centras aktyviai vykdo projektinę veiklą, tai sąlygoja ne tik papildomų finansinių šaltinių pritraukimą, didina teikiamų paslaugų įvairovę, bet ir įstaigos personalo kvalifikacijos augimą.
- Nemažai dėmesio skiriama Centro įvaizdžio formavimui visuomenėje (dalyvaujama akcijose, aktyviai bendradarbiaujama su vietos TV ir žiniasklaida).

### **Silpnybės:**

- Nedidelis darbo užmokestis ir ribotos galimybės materialiai skatinti ir motyvuoti darbuotojus neleidžia pritraukti profesionalių ir perspektyvių darbuotojų.
- Didėjant paslaugų poreikiui, didėja naujų etatų poreikis. Darbuotojai turi per didelius darbo krūvius, dėl to nukenčia darbo kokybė ir sparta.
- Ribotos galimybės kelti kvalifikaciją dėl brangių mokymų kainų.
- Darbuotojų skatinimo sistemos ribotumas dėl finansinių galimybių.

### **Galimybės:**

- Dalyvavimas projektinėje veikloje leidžia papildomai surasti finansavimo šaltinius, reikalingus įstaigos veiklai vykdyti.
- Visuomenės informavimas apie Centro veiklą plačiau supažindina savivaldybės gyventojus su Centro teikiamomis paslaugomis.
- Bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis (NVO), padidina socialinių paslaugų įvairovę, prieinamumą.
- Didinama socialinių paslaugų įvairovė daro Centrą gyvybingą, novatorišką.

### **Grėsmės:**

- Didėja senų vienišų, neįgalių žmonių, kuriems reikalingos socialinės paslaugos, skaičius.
- Socialinių problemų gilėjimas, bendruomenės iniciatyvumo nepakankamumas.
- Socialinės atskirties ir rizikos grupės asmenų skaičiaus didėjimas.
- Mažėjančios klientų mokumo už paslaugas galimybės.

## **III. STRATEGINIS VEIKLOS PLANAS**

<b>1. TIKSLAS – PLĖSTI IR ĮVAIRINTI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMAS PASLAUGAS.</b>						
<b>Uždaviniai</b>	<b>Priemonės</b>	<b>Matavimo rodikliai, rezultatai</b>	<b>Planuojama matavimo rodiklio reikšmė</b>			<b>Atsakingas</b>
			<b>2018 m.</b>	<b>2019 m.</b>	<b>2020 m.</b>	
1.1. Teikti socialines paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikį.	1.1.1. Teikti bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas	1.1.1.1. Paslaugų gavėjų skaičius.	13 500	14 000	14 500	Centro direktorius ir tarnybų vadovai
		1.1.1.2. Suteiktų paslaugų skaičius.	325 000	330 000	340 000	Centro direktorius ir tarnybų vadovai
1.2. Plėsti ir įvairinti Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas, plėtojant projektinę veiklą.	1.2.1. Vykdyti projektinę veiklą.	1.2.1.1. Vykdomų projektų skaičius.	3	4	5	Socialinių programų koordinatorius

1.3. Plėsti ir įvairinti Socialinių paslaugų centro teikiamas paslaugas, bendradarbiaujant su socialiniais partneriais.	1.3.1. Bendradarbiaujanti su Socialiniais partneriais.	1.3.1.1. Bendradarbiaujant o sutarčių su socialiniais partneriais skaičius.	12	17	22	Socialinių programų koordinatorius
<b>2. TIKSLAS – TOBULINTI CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ.</b>						
2.1. Tobulinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, atsižvelgiant į paslaugų vartotojus	2.1.1. Teikiamų socialinių paslaugų ir procesų įvertinimas.	2.1.1.1. Atliktas Centro teikiamų socialinių paslaugų įvertinimas	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Centro direktorius
		2.1.1.2 Parengta paslaugų gavėjų apklausos rezultatų suvestinė. (apklausta ne mažiau 50 proc. paslaugų gavėjų).	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Socialinių programų koordinatorė
		2.1.1.3. parengta darbuotojų apklausos rezultatų suvestinė (apklausta ne mažiau 70 proc. darbuotojų)				
		2.1.1.3. Atliktas darbuotojų veiklos įvertinimas.	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Centro direktorius ir tarnybų vadovai
2.2. Vidinių kokybės užtikrinimo priemonių įgyvendinimas	2.2.1. Teikiamų paslaugų kokybės gerinimas taikant EQUASS Assurance kokybės sistemą.	2.2.1.1. EQUASS Assurance kokybės sistemos diegimas Laikino apgyvendinimo tarnyboje	Iki 2018-12-31  Tobulinimo veiksmų atlikimas, pasiruošimas išorės auditui	Iki 2019-06-30	-	Centro direktorius, socialinių programų koordinatorė, Laikino apgyvendinimo tarnybos darbuotojai.
<b>3. TIKSLAS - SKATINTI PERSONALĄ KELTI KVALIFIKACIJĄ.</b>						
	3.1.1 Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo	3.1.1.1. Atliktas darbuotojų kompetencijų įsivertinimas	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Socialinių programų koordinatorė ir tarnybų vadovai

3.1. Skatinti personalą kelti savo kvalifikaciją, sudarant sąlygas dalyvauti įvairiuose kvalifikacijos kėlimo renginiuose.	poreikio įvertinimas.	3.1.1.2. Parengtas darbuotojų kvalifikacijos kėlimo poreikio planas.	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Socialinių programų koordinatore
	3.1.2. Darbuotojų mokymo (-si) plano parengimas.	3.1.2.1. Parengtas darbuotojų mokymo (-si) planas	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Socialinių programų koordinatore
	3.1.3. Sistemingas darbuotojų psichologinių žinių, bendravimo, bendradarbiavimo bei IT naudojimo kompetencijų atnaujinimas.	3.1.3.1. Suorganizuotų kvalifikacijos kėlimo renginių skaičius	30	35	40	Socialinių programų koordinatore
<b>4. TIKSLAS - GERINTI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VEIKLOS EFEKTYVUMĄ, STIPRINANT VALDYMĄ, TURTINANT FINANSINIUS, MATERIALIUOSIUS IŠTEKLIUS, PLĖTOJANT INFRASTRUKTŪRĄ.</b>						
4.1. Tobulinti įstaigos valdymo sistemą.	4.1.1. Planingas veiklos organizavimą, įgyvendinimas ir stebėseną.	4.1.1.1. Parengtas metinis įstaigos veiklos planas ir veiklos ataskaita	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Socialinių programų koordinatore
		4.1.1.2. Organizuotų administracijos susirinkimų, peržiūrint veiklų įgyvendinimą, priemones, skaičius (posėdžio protokolas)	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Centro direktorius ir tarnybų vadovai
		4.1.1.3. Įgyvendintų priemonių nuo visų suplanuotų veiklų metiniame plane stebėseną (posėdžio protokolas)	Ne rečiau nei viena kartą į ketvirtį	Ne rečiau nei viena kartą į ketvirtį	Ne rečiau nei viena kartą į ketvirtį	Centro direktorius ir tarnybų vadovai
4.2. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro infrastruktūros plėtra.	4.2.1. Paramos tarnybos patalpų rekonstrukcija.	4.2.1.1. Atliktų rekonstravimo darbų dalis	Iki 2018-12-31  Parengtas rekonstrukcijos techninis projektas	Iki 2019-12-31  Atliktas I rekonstrukcijos etapas	Iki 2020-12-31  Atliktas II rekonstrukcijos etapas	Centro direktorius ir direktoriaus pavaduotojas ūkio reikalams

**5. TIKSLAS – DIDINTI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ŽINOMUMĄ BEI INFORMACIJĄ APIE TEIKIAMAS PASLAUGAS**

5.1. Didinti įstaigos žinomumą bei tobulinti teikiamų paslaugų prieinamumą.	5.1.1. Socialinių paslaugų centro veiklos bei teikiamų paslaugų viešinimas.	5.1.1.1. Parengtas paslaugų viešinimo planas.	Kartą į metus	Kartą į metus	Kartą į metus	Socialinių programų koordinatore
		5.1.1.2. Organizuotos atvirų durų dienos.	Ne mažiau kaip 2 kartus į metus	Ne mažiau kaip 2 kartus į metus	Ne mažiau kaip 2 kartus į metus	Socialinių programų koordinatore ir tarnybų vadovai
		5.1.1.3. Organizuoti įstaigos viešinimo renginiai, susitikimai, parodos, pristatymai.	Ne mažiau kaip kartą į ketvirtį	Ne mažiau kaip kartą į ketvirtį	Ne mažiau kaip kartą į ketvirtį	Socialinių programų koordinatore ir tarnybų vadovai
		5.1.1.4. Įstaigos veiklos sklaida internete, radijo ir televizijos laidoje, informacinio pobūdžio straipsniuose, reklaminiuose spaudiniuose.	Ne mažiau nei 3 priemonės	Ne mažiau nei 3 priemonės	Ne mažiau nei 3 priemonės	Socialinių programų koordinatore