

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA

I. SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto šėimos ir vaiko gerovės centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų teisių chartija pagrįsta įsitikinimu, kad kiekvienas paslaugų gavėjas yra individas ir Centro bendruomenė turi gerbti jo, kaip piliečio, teises ir yra parengta atsižvelgiant į Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvenciją, Jungtinių tautų vaiko teisių konvenciją ir kt.

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

II. SKYRIUS

PAGRINDINĖS NUOSTATOS

3. Kiekvienas Centro paslaugų gavėjas turi teisę:

- 3.1. į kokybiškas socialines paslaugas;
- 3.2. socialinių paslaugų pasirinkimą;
- 3.3. naudotis kokybiškomis Centro padalinių/skyrių 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 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. paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paslaugų gavėjo, teisės ar paslauga buvo suteikta nekokybiškai, turi teisę pateikti skundą tiek raštu, tiek žodžiu Centro direktoriui pagal Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto šėimos ir vaiko gerovės centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų prašymų, tarnybinių pranešimų, skundų pateikimo ir atsakymų į juos nagrinėjimo tvarką.

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 Darbo 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 paslaugų gavėjų 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. SKYRIUS BAIGIAMOS NUOSTATOS

5. Paslaugų gavėjų teisių chartija taikoma visiems Centro paslaugų gavėjams ir darbuotojams.

6. Paslaugų gavėjų teisių chartija skelbiama viešai – Centro interneto svetainėje, padalinių informaciniuose centruose.

7. Centro darbuotojai, pažeidę Paslaugų gavėjų teisių chartiją, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
