



**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VAIKO UŽUOVĖJA“
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VAIKO UŽUOVĖJA“ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ
TEISIŲ CHARTIJOS PATVIRTINIMO**

2026 m. rugsėjo 17 d. Nr. V - 96
Biržai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Viešųjų įstaigų įstatymo 20 straipsnio 1 dalimi, viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ įstatų, patvirtintų Biržų rajono savivaldybės mero 2025 m. kovo 3 d. potvarkiu Nr. M-102 „Dėl viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ įstatų patvirtinimo“ IX skyriaus 38 punktu,

t v i r t i n u viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ socialinių paslaugų gavėjų teisių chartiją (pridedama).

Direktorė

Monika Balnytė - Skaringienė

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“

Direktorius 2026 m. rugsėjo 17 d.

įsakymo Nr. V - 96

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VAIKO UŽUOVĖJA“ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ socialinių paslaugų gavėjų teisių chartija (toliau – Chartija) nustato pagrindines socialinių paslaugų gavėjų teises, pareigas, dalyvavimo priimant sprendimus, teisių gynimo ir paslaugų kokybės užtikrinimo principus.
2. Chartijos tikslas – užtikrinti, kad kiekvienam socialinių paslaugų gavėjui paslaugos būtų teikiamos gerbiant jo orumą, individualumą, savarankiškumą, teisę pasirinkti, dalyvauti priimant su juo susijusius sprendimus ir gauti jo individualius poreikius atitinkančią pagalbą.
3. Chartija taikoma visiems Įstaigos socialinių paslaugų gavėjams, atsižvelgiant į jų amžių, individualius poreikius, savarankiškumą, negalią, teisinį statusą ir teikiamos socialinės paslaugos pobūdį.
4. Įgyvendinant Chartijos nuostatas vadovaujamas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, Socialinės globos normų aprašu, kitais socialinių paslaugų teikimą ir žmogaus teisių apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais bei Įstaigos vidaus dokumentais.

II SKYRIUS PAGRINDINIAI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

5. Socialinės paslaugos teikiamos vadovaujantis šiais principais:
- 5.1. **Pagarbos žmogaus orumui** – kiekvienas paslaugų gavėjas vertinamas kaip unikalus ir lygiavertis asmuo;
- 5.2. **Individualumo** – pagalba organizuojama atsižvelgiant į individualius asmens poreikius, gebėjimus, galimybes, pageidavimus ir gyvenimo situaciją;
- 5.3. **Savarankiškumo ir įgalinimo** – paslaugų gavėjui sudaromos sąlygos kuo daugiau veiksmų atlikti savarankiškai, ugdyti ir išlaikyti turimus gebėjimus;
- 5.4. **Dalyvavimo** – paslaugų gavėjas pagal savo amžių, gebėjimus ir galimybes įtraukiamas į su juo ir jam teikiamomis paslaugomis susijusių sprendimų priėmimą;
- 5.5. **Nediskriminavimo ir lygių galimybių** – paslaugos teikiamos neatsižvelgiant į lytį, rasę, tautybę, kalbą, kilmę, socialinę padėtį, tikėjimą, įsitikinimus, negalią ar kitus požymius;
- 5.6. **Privatumo ir konfidencialumo** – gerbiamas asmens privatus gyvenimas, o informacija apie jį tvarkoma ir teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka;
- 5.7. **Saugumo** – paslaugų gavėjas turi teisę į saugią aplinką ir apsaugą nuo bet kokios formos smurto, prievartos, išnaudojimo, nepriežiūros, patyčių ar žeminančio elgesio;
- 5.8. **Geriausią vaiko interesų prioriteto** – priimant sprendimus dėl vaiko pirmiausia vertinama, kas geriausiai atitinka jo teises, poreikius ir teisėtus interesus.

III SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO TEISĖS

6. Socialinių paslaugų gavėjas turi teisę:
 - 6.1. būti gerbiamas, išklausytas ir vertinamas be išankstinių nuostatų;
 - 6.2. gauti kokybiškas, saugas ir jo individualius poreikius atitinkančias socialines paslaugas;
 - 6.3. suprantama forma gauti informaciją apie jam teikiamas paslaugas, jų tikslus, turinį, teikimo sąlygas, savo teises ir pareigas;
 - 6.4. išsakyti savo nuomonę, pageidavimus ir pasiūlymus bei būti išklausytas;
 - 6.5. pagal savo amžių, gebėjimus ir galimybes dalyvauti vertinant savo poreikius, planuojant pagalbą, rengiant individualius planus ir vertinant pasiektus rezultatus;
 - 6.6. būti skatinamas priimti sprendimus ir rinktis tais atvejais, kai pasirinkimas nekelia grėsmės jo ar kitų asmenų saugumui ir nepažeidžia kitų asmenų teisių;
 - 6.7. į privatumą, asmeninę erdvę ir asmeninio gyvenimo gerbimą;
 - 6.8. į savo asmens duomenų ir kitos konfidencialios informacijos apsaugą;
 - 6.9. palaikyti ryšius su šeimos nariais, artimaisiais ir kitais jam svarbiais asmenimis, jeigu tai neprieštarauja teisės aktams ir jo geriausiems interesams;
 - 6.10. į apsaugą nuo fizinio, psichologinio, seksualinio ir ekonominio smurto, nepriežiūros, išnaudojimo, patyčių, diskriminacijos ir kitokio netinkamo elgesio;
 - 6.11. kreiptis pagalbos, jeigu jaučiasi nesaugus, patiria netinkamą elgesį ar mano, kad jo teisės yra pažeidžiamos;
 - 6.12. pateikti pasiūlymą, prašymą ar skundą dėl teikiamų paslaugų ir dėl to nepatirti neigiamų pasekmių;
 - 6.13. gauti informaciją, kur ir koku būdu gali kreiptis, jeigu mano, kad įstaigoje jo problema nebuvo tinkamai išspręsta;
 - 6.14. dalyvauti vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir teikti pasiūlymus dėl jų gerinimo;
 - 6.15. naudotis kitomis Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais teisėmis.

IV SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO DALYVAVIMAS IR ĮGALINIMAS

7. Įstaiga siekia, kad paslaugų gavėjas būtų ne tik pagalbos gavėjas, bet ir aktyvus savo gyvenimo bei jam teikiamos pagalbos planavimo dalyvis.
8. Paslaugų gavėjui sudaromos galimybės:
 - 8.1. išsakyti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas;
 - 8.2. dalyvauti nustatant asmeninius tikslus ir planuojant jų įgyvendinimą;
 - 8.3. pagal galimybes pasirinkti veiklas ir užimtumo formas;
 - 8.4. ugdyti kasdienio gyvenimo, bendravimo, finansinio raštingumo, problemų sprendimo ir kitus savarankiškam gyvenimui reikalingus gebėjimus;
 - 8.5. dalyvauti sprendžiant klausimus, turinčius tiesioginės įtakos jo gyvenimui ir gaunamoms paslaugoms;
 - 8.6. teikti pasiūlymus dėl įstaigos veiklos ir paslaugų kokybės gerinimo.

9. Paslaugų gavėjui informacija pateikiama jam suprantamu būdu, prireikus naudojant lengvai suprantamą kalbą, vaizdines, alternatyviosios komunikacijos ar kitas individualius poreikius atitinkančias priemones.

V SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

10. Naudodamasis savo teisėmis socialinių paslaugų gavėjas turi gerbti kitų asmenų teises ir teisėtus interesus.

11. Paslaugų gavėjas pagal savo amžių, gebėjimus ir galimybes:

11.1. pagarbiai bendrauja su kitais paslaugų gavėjais, darbuotojais ir kitais asmenimis;

11.2. laikosi sutartų elgesio, saugumo ir bendro gyvenimo taisyklių;

11.3. saugo savo, kitų asmenų ir įstaigos turtą;

11.4. pagal galimybes bendradarbiauja su darbuotojais planuojant ir teikiant pagalbą;

11.5. pateikia teisingą informaciją, reikalingą tinkamam paslaugų organizavimui, kiek tai priklauso nuo paties paslaugų gavėjo;

11.6. informuoja darbuotoją apie aplinkybes, galinčias turėti įtakos jo ar kitų asmenų saugumui;

11.7. savo elgesiu nepažeidžia kitų asmenų orumo, privatumo, saugumo ir teisių.

12. Paslaugų gavėjo pareigos ir atsakomybė taikomos atsižvelgiant į jo amžių, brandą, sveikatos būklę, negalią, individualius gebėjimus ir savarankiškumo lygį.

VI SKYRIUS

APSAUGA NUO SMURTO IR NETINKAMO ELGESIO

13. Įstaigoje netoleruojamas fizinis, psichologinis, seksualinis ir ekonominis smurtas, nepriežiūra, išnaudojimas, patyčios, diskriminacija, žeminimas ar kitoks asmens teises ir orumą pažeidžiantis elgesys.

14. Paslaugų gavėjas, patyręs ar pastebėjęs smurtą, grėsmę, patyčias ar kitą netinkamą elgesį, skatinamas nedelsdamas apie tai pranešti darbuotojui arba kitam asmeniui, kuriuo pasitiki.

15. Gavusi informaciją apie galimą paslaugų gavėjo teisių pažeidimą, įstaiga imasi veiksmų jo saugumui užtikrinti ir reaguoja teisės aktų bei įstaigos vidaus dokumentų nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS

PASIŪLYMAI, PRAŠYMAI IR SKUNDAI

16. Kiekvienas paslaugų gavėjas turi teisę išsakyti nepasitenkinimą, pateikti pasiūlymą, prašymą ar skundą.

17. Paslaugų gavėjui turi būti aiškiai ir jam suprantama forma paaiškinta, kam ir koku būdu jis gali pateikti pasiūlymą, prašymą ar skundą.

18. Paslaugų gavėjas dėl pateikto pasiūlymo, prašymo ar skundo negali būti baudžiamas, diskriminuojamas, bauginamas ar kitaip patirti neigiamų pasekmių.

19. Skundai ir prašymai nagrinėjami įstaigos nustatyta tvarka, laikantis teisės aktų reikalavimų.

20. Jeigu klausimo nepavyksta išspręsti Įstaigoje arba paslaugų gavėjas mano, kad jo teisės ir toliau pažeidžiamos, jam suteikiama informacija apie galimybę kreiptis į kompetentingas valstybės ar savivaldybės institucijas.

VIII SKYRIUS PASLAUGŲ KOKYBĖ IR GAVĖJO NUOMONĖ

21. Paslaugų gavėjo nuomonė yra svarbi vertinant ir gerinant Įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

22. Paslaugų gavėjams sudaromos galimybės dalyvauti apklausose, pokalbiuose, susirinkimuose ar kitomis formomis išsakyti savo nuomonę apie:

22.1. teikiamų paslaugų kokybę;

22.2. bendravimą su darbuotojais;

22.3. saugumą ir pagarbą jų teisėms;

22.4. galimybes dalyvauti priimant sprendimus;

22.5. paslaugų prieinamumą ir tinkamumą;

22.6. pageidaujamus paslaugų ir Įstaigos veiklos pokyčius.

23. Paslaugų gavėjų pasiūlymai ir vertinimo rezultatai naudojami planuojant Įstaigos veiklos ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo priemones.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24. Su Chartija paslaugų gavėjai supažindinami jiems suprantama forma, atsižvelgiant į amžių, individualius gebėjimus ir specialiuosius komunikacijos poreikius.

25. Esant poreikiui, Chartijos nuostatos paslaugų gavėjui paaiškinamos individualiai.

26. Chartija skelbiama paslaugų gavėjams prieinamoje vietoje ir (ar) Įstaigos interneto svetainėje.

27. Chartijos įgyvendinimą pagal kompetenciją užtikrina Įstaigos darbuotojai, o jos įgyvendinimo priežiūrą vykdo Įstaigos direktorius.

28. Chartija peržiūrima pasikeitus jos nuostatoms reikšmingiems teisės aktams, Įstaigos veiklai ar nustačius poreikį ją tobulinti.

29. Chartija keičiama, papildoma ar pripažįstama netekusi galios Įstaigos direktoriaus nustatyta tvarka.
