

PATVIRTINTA

Šėtos socialinio ir ugdymo centro direktoriaus  
2019 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. V-73

## ŠĖTOS SOCIALINIO IR UGDYMO CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šėtos socialinio ir ugdymo centro (toliau-centro) paslaugų gavėjų teisių chartija yra esminis pagrindinių teisių dokumentas, skirtas Globos namų paslaugų gavėjams.
2. Kiekvienas paslaugų gavėjas yra individas, kurio orumas yra neliečiamas. Jį reikia gerbti ir saugoti.
3. Teisių chartija apibrėžia pagrindines paslaugų gavėjų teises ir paslaugų teikėjų pareigas jas užtikrinti. Paslaugų gavėjų teisių chartija siejasi su Europos socialine chartija (2001-08-01), kur pripažįstama neįgaliųjų teisė į savarankiškumą, socialinę integraciją ir dalyvavimą visuomeniniame gyvenime. Pripažįstama pagyvenusių žmonių teisė į socialinę apsaugą, sudarant sąlygas pagyvenusiems žmonėms kuo ilgiau būti naudingais visuomenės nariais. Ši teisių chartija siejasi su JT neįgaliųjų teisių konvencija, kuri ratifikuota Lietuvos Respublikos seime 2010 m. gegužės 27 d., kurios tikslas skatinti, apsaugoti ir užtikrinti visų neįgaliųjų visapusišką ir lygiateisį naudojimąsi visomis žmogaus teisėmis ir pagrindinėmis laisvėmis, taip pat skatinti pagarbą šių asmenų prigimtiniam orumui. Jungtinių Tautų Visuotinė žmogaus teisių deklaracija (1948) įtvirtino žmogaus teisių apsaugą, kaip vieną pagrindinių Jungtinių Tautų veiklos sričių. Žmogaus teisių apsauga yra vienas iš pagrindinių Europos Tarybos tikslų. 2004 m. tapusi Europos Sąjungos nare Lietuva dalyvauja formuojant ES bendrą užsienio ir saugumo politiką, kurios labai svarbi sudėtinė dalis yra žmogaus teisių politika. Europos saugumo ir bendradarbiavimo organizacija (ESBO), kurios narė yra Lietuva teigia, kad pagarba žmogaus teisėms ir demokratinėms institucijoms yra būtina prielaida saugumui užtikrinti. Jungtinių Tautų švietimo, mokslo ir kultūros organizacija (UNESCO) taip pat skiria dėmesį žmogaus teisių apsaugos stiprinimui, žodžio ir spaudos laisvės skatinimui.

### II. PAGRINDINĖS NUOSTATOS

4. **Kiekvienas paslaugų gavėjas turi teisę:**
  - 4.1. į kokybiškas socialines paslaugas;
  - 4.2. naudotis kokybiškomis centre teikiamomis paslaugomis;
  - 4.3. kreiptis į centro administraciją, personalą ar institucijas už socialinės globos įstaigos ribų dėl įvykusios ar galimos fizinės, psichologinės, materialinės ar finansinės, seksualinės prievartos, diskriminacijos;
  - 4.4. išsakyti savo nuomonę, pageidavimus ar kritines pastabas dėl problemų, iškilusių teikiant socialinę globą, į kurias socialinės globos įstaiga operatyviai ir konstruktyviai reaguoja;

- 4.5. gauti informaciją apie centre teikiamas socialines paslaugas, jų teikimo tvarką, pasikeitimus;
- 4.6. pagarbų centro darbuotojų elgesį;
- 4.7. į saugias, jo sveikatą ir orumą atitinkančias, paslaugas;
- 4.8. gauti informaciją apie socialinės pagalbos teikimo procesą;
- 4.9. dalyvauti socialinių problemų teikimo procese;
- 4.10. dalyvauti sudarant ISGP, reikšti nuomonę visais teikiamų socialinių paslaugų klausimais;
- 4.11. teisę skųstis t. y. pateikti skundą centro direktoriui pagal patvirtintą „Šėtos socialinio ir ugdymo centro skundų valdymo sistemos aprašą“.
- 4.12. siekti asmeninių tikslų, atsižvelgiant į poreikius ir gebėjimus.
- 4.13. Paslaugų gavėjams užtikrinamos šios teisės (JT Neįgaliųjų teisių konvencija):**
- 4.14. pagarbos asmens prigimtiniam orumui, savarankiškumui, įskaitant laisvę rinktis, ir nepriklausomumui;
- 4.15. nediskriminavimo;
- 4.16. visapusiško ir veiksmingo dalyvavimo ir integravimo į visuomenę;
- 4.17. pagarbos neįgaliųjų asmenų skirtumams ir jų, kaip žmonių įvairovės ir žmonijos dalies, pripažinimo;
- 4.18. vyrų ir moterų lygybės;
- 4.19. saviraškos laisvės ir laisvės reikšti nuomonę, galimybė gauti informaciją;
- 4.20. dalyvauti politiniame ir visuomeniniame gyvenime;
- 4.21. dalyvauti kultūriniame gyvenime;
- 4.22. pakankamas gyvenimo lygis ir socialinė apsauga.

## **5. Centro darbuotojai privalo:**

- 5.1. gerbti paslaugų gavėjų teises ir laisves;
- 5.2. laikytis įstaigos etikos kodekso, Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų, vidaus tvarkos taisyklių;
- 5.3. tinkamai ir atsakingai atlikti savo pareigas;
- 5.4. su paslaugų gavėjais bendrauti geranoriškai, nepaisant jų asmeninių savybių, turtinės ar socialinės padėties, užkirsti kelią diskriminacijai;
- 5.5. išklausti paslaugų gavėjus, dėmesingai reaguoti į prašymus ir siūlymus ne tik paslaugų gavėjų, bet ir jų atstovų, šeimos narių, kolegų prašymus ir siūlymus;
- 5.6. laikytis teisingumo ir nešališkumo principų;
- 5.7. neturėti išankstinio nusistatymo priimančiam sprendimui;
- 5.8. konfliktinėse situacijose elgtis nešališkai, išklausti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo priėmimo;
- 5.9. gerbti paslaugų gavėjų teisę gyventi oriai ir nepriklausomai, dalyvauti visuomeniniame bei kultūriniame gyvenime;
- 5.10. gerbti paslaugų gavėjų teisę naudotis TPP, užtikrinančiomis jų nepriklausomumą, socialinį dalyvavimą bendruomenės gyvenime;
- 5.11. sudaryti galimybę paslaugų gavėjams naudotis visomis bendro naudojimo patalpomis, kurie palengvina paslaugų gavėjų mobilumą.
- 5.12. surinkti informaciją iš paslaugų gavėjų dėl asmeninių tikslų siekimo. Surinkta informacija nurodyta ISGP.

### **III. REZULTATŲ ĮVERTINIMAS**

6. Rezultatų įvertinimo tikslas- įvertinti savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatinamos ir praktiškai užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės visose centro veiklose.
- 6.1. Rodiklis: paslaugų gavėjų, susipažinusių su Šėtos socialinio ir ugdymo centro Teisių chartija ir žinančių, kokias turi teises, procentinė išraiška.
- 6.2. Rodiklis: paslaugų gavėjų atsakiusių, kokios teisės yra užtikrinamos teikiant paslaugas kasdieniniame gyvenime, procentinė išraiška.
7. Duomenų rinkimas turi apsaugoti paslaugų gavėjų privatumo teisę ir užtikrinti informacijos konfidencialumą.

### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

8. Kiekvienas centro darbuotojas supažindinamas su Teisių Chartija, pateikiama jos kopija.
  9. Suprantama kalba ir forma paslaugų gavėjams nuolat primenamos jų teisės.
-