



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

Socialinių paslaugų teikimo Alytaus mieste

CHARTIJA

**2019 m.
Alytus**

Paskirtis

Chartijos paskirtis – apibrėžti socialines paslaugas Alytaus mieste teikiančių įstaigų darbuotojų veiklos įsipareigojimus, lemiančius jų sprendimus ir veiksmus standartinėse ir nestandartinėse bendradarbiavimo su paslaugų gavėjais situacijose, siekiant atitikti aukštus reikalavimus.

Suinteresuotos šalys ir jų poreikiai

Efektyviomis socialinėmis paslaugomis labiausiai suinteresuotos šalys – visuomenė, socialinių paslaugų gavėjai ir šias paslaugas teikiantys darbuotojai.

Visuomenė tikisi, kad bendrai sukaupiti ištekliai bus panaudoti maksimaliai efektyviai ir socialiai teisingai.

Tiesioginiai socialinių paslaugų gavėjai siekia patenkinti savo poreikius. Svarbiausios mūsų paslaugų gavėjų grupės – **asmenys (šeimos), patiriantys socialinę riziką; senyvo amžiaus asmenys (vieniši, neįgalūs); vaikai; vaikai ir suaugę asmenys su negalia; be tėvų globos likę vaikai; gatvėje laiką leidžiantis ir nemotyvuotas jaunimas, vieniši tėvai su vaikais; globėjai (rūpintojai), tėviai, budintys globėjai ir norintys jais tapti asmenys.**

Mes – socialines paslaugas teikiantys darbuotojai – siekiame efektyviai patenkinti paslaugų gavėjų poreikius ir jausti pasitenkinimą savo darbu bei rezultatais.

Manome, kad svarbu, jog visuomenės, socialinių paslaugų gavėjų ir jiems paslaugas teikiančių darbuotojų poreikiai derėtų tarpusavyje ir būtų patenkinti. Tai leis nuosekliai mažinti socialinę atskirtį mūsų mieste.

Svarbiausi Alytaus miesto socialinių paslaugų gavėjų lūkesčiai ir jų įgyvendinimą užtikrinantys mūsų įsipareigojimai

Alytaus miesto gyventojų nuomonės tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų gavėjai, mūsų klientai, turi lūkesčių, kuriuos labai svarbu atliepti. Mūsų, paslaugas teikiančių darbuotojų, pareiga nuolat siekti, kad paslaugų gavėjų lūkesčiai būtų ne tik patenkinti, bet ir viršyti. Šiuo pagrindu formuluojame savo įsipareigojimus, kurių paisome vykdydami ir tobulindami savo veiklą, palaikome ir tobuliname vidinį socialinių paslaugų įstaigų Klientų aptarnavimo standartą.

Klientų lūkestis. Darbuotojų gebėjimas tiksliai išsiaiškinti klientų poreikius ir informuoti apie būtinus atlikti veiksmus, norint gauti paslaugas

I įsipareigojimas. Skaidrumas (atvirumas) ir informatyvumas

Siekiame numatyti, koks gali būti informacijos poreikis, viešai ir suprantamai pateikti mūsų klientams svarbias žinias, taisykles, procedūras ir schemas. Nuolat atnaujiname klientams skirtą informaciją ir kuo greičiau panaikiname aptiktus netikslumus.

Išsami naujausia informacija apie teikiamas socialines paslaugas, vietas, kur galima ją gauti, ir būdus pateikiama įstaigų interneto svetainėse ir Lietuvos paslaugų kataloge www.lietuva.gov.lt. Socialines paslaugas Alytaus miesto gyventojams teikiančių organizacijų interneto svetainių adresai: www.alytus.lt; www.aspc.lt; www.amrc.lt; www.alnaknam.lt; www.ambc.lt; www.alytausvaikai.lt

II įsipareigojimas. Bendradarbiavimas

Bendradarbiaudami su klientais, kolegomis ir kitomis organizacijomis, stengiamės sukurti paslaugas, kurios geriausiai atitiktų klientų ir visuomenės poreikius, tad nuolat atnaujiname šią Chartiją.

III įsipareigojimas. Individualizavimas

Siekiame įsigilinti į kiekvieno kliento unikalų poreikį ir rasti jam geriausią sprendimą, atitinkantį mūsų turimų išteklių galimybes ir nepažeidžiantį visuomenės socialinio teisingumo intereso. Stebime klientų poreikių dinamiką ir nuolat stengiamės suteikti paslaugas, geriausiai atliepiančias poreikius.

IV įsipareigojimas. Prieinamumas ir patogumas

Informaciją ir paslaugas klientams siekiame teikti pačiu patogiausiu būdu, kuo arčiau gyvenamosios vietos (jei įmanoma, klientui net neišėjus iš namų). Stengiamės, kad klientui reikėtų kuo mažiau pastangų ir nebūtų barjerų gaunant paslaugas.

V įsipareigojimas. Visapusiškumas ir veiksmingumas

Esant poreikiui, teikiame tarpusavyje susijusias ir klientų poreikius geriausiai tenkinančias paslaugas (pavyzdžiui, socialinės paslaugos teikiamos jas derinant su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu).

Klientų lūkestis. Pagarba, atsakingumas ir draugiškumas kiekvienam klientui

I įsipareigojimas. Rūpestis, pagalba ir pozityvumas

Siekiame sudaryti sąlygas, kad klientai gautų savalaikę pagalbą. Kiekvienas darbuotojas stengiasi padaryti viską, kas nuo jo priklauso, kad būtų patenkinti teisėti kliento poreikiai, pasidalyta reikiama informacija, o klientas jaustų dėmesį ir pagarbą, patirtų šiltą, draugišką ir puoselėjančią priežiūrą, paramą bei globą, rūpestį jo poreikiais ir norais.

II įsipareigojimas. Pagarba kliento asmeniniam gyvenimui ir erdvei, asmens duomenų ir teikiamų paslaugų saugumas

Gerbiame klientų sprendimus dėl jų gyvenimo ir sveikatos priežiūros, užtikriname privatumą ir orumą. Garantuojame asmeninių duomenų saugumą, informacijos ir dokumentų apie klientą ir jo šeimą konfidencialumą, suteikiame galimybę susipažinti su surinktais jo asmens duomenimis, socialinės pagalbos eiga ir taikomais metodais. Užtikriname saugią asmeninę priežiūrą ir valdome galimas rizikas.

Klientų lūkestis. Darbuotojų punktualumas (suderintu susitikimų, darbų atlikimo terminų laikymasis)

Įsipareigojimas. Patikimumas ir punktualumas

Žinome, kad klientui duodami pažadai privalo būti realūs ir įgyvendinami. Pasikeitus situacijai, nedelsdami apie tai informuojame savo klientus. Branginame ir taupome jų laiką punktualiai vykdydami visus savo pažadus ir susitarimus.

Klientų lūkestis. Trumpa eilė gauti paslauga, greitas atsakymas į užklausas

Įsipareigojimas. Greitis ir efektyvus išteklių panaudojimas

Siekiame kuo efektyviau išnaudoti turimus ribotus išteklius ir kuo greičiau suteikti paslaugas. Todėl matuojame ir analizuojame paslaugų teikimo trukmę, stengiamės rasti efektyvius atsako laiką trumpinančius metodus, mažinti vertės nekuriantį laiką ir tuo pačiu išlaikyti aukštą paslaugų kokybę.

Klientų lūkestis. Greitai ir efektyviai ištaisytos klaidos ir nesusipratimai

Įsipareigojimas. Kokybės užtikrinimas, esamų paslaugų tobulinimas ir naujų kūrimas

Siekiame teikti kokybiškas paslaugas. Įvykus klaidai (visiems pasitaiko), visada atsiprašome klientų ir skubiai ištaisome klaidą. Siekiame, kad klaidos nesikartotų – kaupiame duomenis apie neatitiktis, juos analizuojame, nustatome ir šaliname klaidų atsiradimo priežastis. Be to, nuolat geriname teikiamas paslaugas ir kuriame naujas, atitinkančias besikeičiančius klientų poreikius. Ieškome naujų, geresnių problemų sprendimo būdų, teikiame konstruktyvius pasiūlymus, kaip efektyviai tenkinti klientų poreikius ir tuo pat metu atitikti visuomenės interesus.

Klientų lūkestis. Galimybė suteikti grįžtamąjį ryšį apie suteiktas paslaugas

Įsipareigojimas. Grįžtamasis ryšys

Vertiname iš klientų gaunamą informaciją, grįžtamąjį ryšį priimame visais būdais – žodžiu, telefonu ir per socialinius tinklus. Siekdami tobulinti savo veiklą, visada laukiame klientų ir Alytaus miesto gyventojų informacijos apie situacijas, kuriose nepakankamai pateisinome lūkesčius arba neatitikome deklaruojamų įsipareigojimų. Taip pat laukiame informacijos apie naujai kilusius poreikius, rūpesčius ar lūkesčius. Visa ši informacija labai svarbi siekiant tobulinti mūsų veiklą. Todėl laukiame skambučių telefonu +370 315 56 660 arba elektroninių laiškų adresu soc_parama@alytus.lt, įstaigų interneto svetainėse pateikiamais kontaktais ir pažadame atsakyti į kiekvieną mums skirtą signalą.

Alytaus miesto savivaldybės administracijos
direktorius



Rolandas Juonys

Alytaus socialinių paslaugų centro direktorė



Eglė Teresevičienė

Alytaus medicininės reabilitacijos
ir sporto centro direktorė



Irma Maskeliūnienė

Alytaus nakvynės namų direktorius



Artūras Galakvoščius

Alytaus miesto bendruomenės centro direktorė



Loreta Trainavičienė

Alytaus miesto šeimos centro direktorius



Romutis Žebuolis

2019 m. lapkričio 26 d.
Alytus