

Įsakymas netenka galios 2024-02-08:

Panevėžio miesto savivaldybės administracija, Potvarkis

Nr. [M-89](#), 2024-02-07, paskelbta TAR 2024-02-07, i. k. 2024-02232

Dėl Bendrųjų socialinių paslaugų kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo ir administracijos direktoriaus 2021 m. gruodžio 31 d. įsakymo Nr. A-1124 pripažinimo netekusiu galios

Suvestinė redakcija nuo 2022-11-17 iki 2024-02-07

Įsakymas paskelbtas: TAR 2021-12-31, i. k. 2021-27925



**PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖS BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ
KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. gruodžio 31 d. Nr. A-1124
Panevėžys

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 12 punktu, 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 1 dalimi,

t v i r t i n u Panevėžio miesto savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų kokybės vertinimo tvarkos aprašą (pridedama).

Administracijos direktorius

Tomas Jukna

PATVIRTINTA

Panevėžio miesto savivaldybės

administracijos direktoriaus

2021 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. A-1124

(Panevėžio miesto savivaldybės

administracijos direktoriaus

2022 m. lapkričio 16 d. įsakymo Nr. A-1017

redakcija)

PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖS BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Panevėžio miesto savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Panevėžio miesto savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų (toliau – paslaugos) kokybės vertinimo (toliau – vertinimas) organizavimą ir vykdymą socialines paslaugas teikiančiose savivaldybės biudžetinėse įstaigose, viešosiose įstaigose, asociacijose, bendruomenėse, privačiuose ar kituose paslaugų teikimo subjektuose, kuriems finansavimas skirtas iš valstybės ir (ar) savivaldybės biudžeto (toliau – paslaugų teikimo subjektai).

2. Vertinimą vykdo Panevėžio miesto savivaldybės administracijos Socialinių reikalų skyriaus (toliau – Socialinių reikalų skyrius) Socialinių paslaugų poskyris (toliau – Socialinių paslaugų poskyris), vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais paslaugų priežiūrą ir kontrolę.

3. Vertinimo tikslas – užtikrinti ir gerinti paslaugų teikimo subjektų veiklos ir teikiamų paslaugų kokybę.

4. Vertinimo uždaviniai:

4.1. vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją;

4.2. vertinti paslaugų teikimo subjektų teikiamų paslaugų (veiklos) kokybę;

4.3. teikti rekomendacijas paslaugų teikimo subjektams dėl veiklos tobulinimo ir paslaugų kokybės gerinimo.

5. Vertinimas atliekamas vadovaujantis etikos, teisingumo, bendradarbiavimo ir nešališkumo principais.

6. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose.

II SKYRIUS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

7. Socialinių paslaugų poskyris rengia metinį paslaugų teikimo subjektų vertinimų planą ir jį iki vasario 15 dienos teikia Socialinių reikalų skyriaus vedėjui tvirtinti.

8. Socialinių paslaugų poskyris paslaugų teikimo subjektus vertina, atlikdamas planinius ir neplaninius patikrinimus paslaugų teikimo subjekto buveinėje, paslaugų teikimo vietoje ir (ar) nuotoliniu būdu.

9. Socialinių paslaugų poskyris, prieš pradėdamas planinį paslaugų teikimo subjekto vertinimą, ne mažiau kaip prieš 10 darbo dienų informuoja paslaugų teikimo subjektą raštu ar elektroniniu būdu apie numatomą vykdyti vertinimą ir nurodo vertinimo sritį, pateikia preliminarinių dokumentų, kurių kopijas paslaugų teikimo subjektas turi pateikti Socialinių paslaugų poskyriui, sąrašą (1 priedas).

10. Socialinių paslaugų poskyris turi teisę iš anksto su paslaugų teikimo subjektu nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį paslaugų teikimo subjekto vertinimą. Neplaninis vertinimas atliekamas šiais atvejais:

10.1. gavus valstybės ar savivaldybės institucijos, įstaigos rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti vertinimą;

10.2. gavus fizinio ar juridinio asmens pranešimą apie paslaugų teikimo subjekto galimai neteisėtą veiklą ar netinkamai teikiamas paslaugas;

10.3. siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti paslaugų teikimo subjekto ankstesnio patikrinimo metu nustatyti teisės aktų pažeidimai, įgyvendintos rekomendacijos ir priimti sprendimai;

10.4. iki einamųjų metų gruodžio 31 dienos negavus vidinės veiklos vertinimo rezultatų.

11. Atliekant paslaugų teikimo subjekto vertinimą, užpildomas vertinimo aktas (2 priedas).

12. Socialinių paslaugų poskyris, atlikdamas paslaugų teikimo subjekto vertinimą, esant poreikiui, turi teisę pagal kompetenciją kreiptis į valstybės, savivaldybės įstaigas, kitas institucijas ir įstaigas bei paslaugų gavėjus dėl informacijos apie paslaugų teikimo subjekto teikiamas paslaugas gavimo.

13. Paslaugų teikimo subjektų vertinimas apima:

13.1. paslaugų teikimo subjektų konsultavimą ir kitų prevencinių veiksmų, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą;

13.2. paslaugų teikimo subjektų teikiamų paslaugų stebėseną ir vertinimą (vertinant paslaugų teikimo subjektų pateiktą informaciją, metines veiklos ataskaitas, paslaugų gavėjų bylose esančių dokumentų atitiktį teisės aktams);

13.3. vertinimo metu nustatčius teisės aktų pažeidimų – poveikio priemonių taikymo procedūrų inicijavimą;

13.4. išvadų ir rekomendacijų dėl paslaugų teikimo subjekto veiklos tobulinimo gerinant paslaugų kokybę pateikimą.

III SKYRIUS VERTINIMO VYKDYMAS

14. Socialinių paslaugų poskyris, atlikdamas paslaugų teikimo subjekto vertinimą, tikrina, ar paslaugų teikimo subjektas laikosi teisės aktų nustatytų paslaugų teikimo reikalavimų ir rekomendacijų.

15. Socialinių paslaugų poskyris, atlikęs vertinimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų parengia vertinimo aktą, su juo supažindinami Socialinių reikalų skyriaus ir Socialinių paslaugų poskyrio vedėjai ir jis el. paštu išsiunčiamas susipažinti paslaugų teikimo subjektui.

16. Vertinimo akte turi būti pateikta vertinimo metu surinkta ir apibendrinta informacija pagal vertinimo kriterijus, nurodytos išvados ir rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės paslaugų kokybei gerinti ir pan.). Vertinimo akto išvadose privalo būti nurodyta veiksmų ir priimtų sprendimų apskundimo tvarka, terminai ir paslaugų teikimo subjekto konsultavimosi galimybės.

17. Paslaugų teikimo subjektas, gavęs vertinimo aktą, susipažįsta su juo ir ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo vertinimo akto gavimo dienos Socialinių paslaugų poskyriui teikia informaciją apie veiksmus (priemones), kurių ėmėsi ar planuoja imtis, vykdydamas pateiktas rekomendacijas, nurodydamas konkrečius rekomendacijų įgyvendinimo terminus.

18. Socialinių paslaugų poskyris, nustatęs teisės aktų pažeidimų ar neatitikimų teisės aktų reikalavimams, gali pagal kompetenciją inicijuoti poveikio priemonių, numatytų paslaugų sutartyse, taikymą.

IV SKYRIUS PASLAUGŲ TEIKIMO SUBJEKTŲ VIDINIS VEIKLOS VERTINIMAS

19. Vidinis veiklos vertinimas atliekamas Socialinių paslaugų poskyrio reguliavimo sričiai priskirtose biudžetinėse įstaigose ir rekomenduojamas atlikti paslaugų teikimo subjektams, kuriems finansavimas skirtas iš valstybės ir (ar) savivaldybės biudžeto.

20. Vidinio veiklos vertinimo tikslas – gerinti socialinių paslaugų kokybę, analizuoti socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų, kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą gaunamomis socialinėmis paslaugomis ir socialinių paslaugų poveikį, vertinti darbuotojų poreikius ir lūkesčius.

21. Vidinį veiklos vertinimą organizuoja ir atlieka paslaugų teikimo subjektas ne rečiau kaip kartą per metus pagal savo pasirinktus kriterijus ir metodus paslaugų teikimo subjekto vadovo nustatyta tvarka. Kai paslaugų teikimo subjektas teikia keletą paslaugų, vertinimas atliekamas ne mažiau kaip dviem paslaugoms per metus.

22. Vidinis veiklos vertinimas gali būti atliekamas taikant šiuos metodus:

22.1. socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir (ar) kitų suinteresuotų asmenų apklausa, siekiant ištirti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas;

22.2. darbuotojų anketinė apklausa, siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip darbuotojai vertina savo darbo aplinką, kokių sunkumų kyla teikiant paslaugas;

22.3. teikiamų paslaugų proceso atitikties teisės aktams, reglamentuojantiems socialinių paslaugų teikimą, vertinimas;

22.4. dokumentacijos atitikties teisės aktams, reglamentuojantiems socialinių paslaugų teikimą, vertinimas;

22.5. kiti paslaugos teikimo subjekto pasirinkti metodai.

23. Paslaugų teikimo subjektai einamųjų metų vidinės veiklos vertinimo rezultatus pateikia susipažinti Socialinių paslaugų poskyriui iki einamųjų metų gruodžio 31 dienos.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24. Socialinių paslaugų poskyris turi teisę gauti iš paslaugų teikimo subjektų visą vertinimui reikalingą informaciją.

25. Paslaugų teikimo subjektai atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

26. Paslaugų teikimo subjektai ir Socialinių paslaugų poskyris, vykdydami Tvarkos apraše nustatytas funkcijas, turi užtikrinti 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi. Paslaugų subjektai fizinių asmenų duomenis tvarko tik paslaugų teikimo tikslais, Socialinių paslaugų poskyris – Tvarkos apraše nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.

27. Vertinimo dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

(Įstaigos vertinimo metu pateiktų / nepateiktų dokumentų sąrašo forma)

Įstaigos vertinimo metu pateiktų / nepateiktų dokumentų sąrašas

(Įstaigos pavadinimas)

(data)

(vieta)

Eil. Nr.	Dokumento pavadinimas	Dokumentas pateiktas / dokumentą atsisakyta pateikti / dokumento neturi
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

(Įstaigos atstovo pareigos, vardas pavardė, parašas)

(Skyriaus atstovo pareigos, vardas pavardė, parašas)

(Vertinimo akto forma)

VERTINIMO AKTAS

Paslaugos teikimo subjekto pavadinimas

Patikros rūšis (*planinė / neplaninė*)

Apsilankymo tikslas

Paslaugos teikimo subjekto vertinimo kriterijai:

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo turinys	Atitiktis reikalavimams / rekomendacijoms: taip / ne / iš dalies / netaikoma	Pastabos / rekomendacijos
1.	Paslaugos gavėjai	Paslaugos gavėjų skaičius atitinka nustatytą paslaugos gavėjų skaičių		
		Paslaugos gavėjų atitiktis pagal Socialinių paslaugų kataloge nurodytą kriterijų – gavėjai		
		Formuojamos paslaugos gavėjų asmens bylos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija, susijusi su teikiama paslauga		
		Vertinamas individualus asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikis		
2.	Paslaugų teikimas	Paslauga atitinka Socialinių paslaugų katalogo kriterijus (apibrėžimas, tikslas, teikimo vieta, paslaugos teikimo trukmė / dažnumas, paslaugos sudėtis, paslaugas teikiantys specialistai)		
		Paslauga teikiama, vadovaujantis bendrųjų paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais		
		Vykdoma vidinė kontrolė		
		Informacija suvedama į Socialinių paslaugų informacinę sistemą (SPIS)		
		Sudaromos paslaugų teikimo sutartys tarp paslaugos gavėjo ir paslaugos teikimo subjekto		

3.	Asmenų mokėjimas už paslaugas	Mokėjimas vykdomas vadovaujantis mokėjimą už bendrąsias socialines paslaugas reglamentuojančiais teisės aktais		
4.	Personalas	Paslaugą teikiantis personalas atitinka Socialinių paslaugų katalogo kriterijų – paslaugas teikiantys specialistai		
		Darbuotojų pareigybių struktūra, darbo krūvis, darbuotojams tenkančių paslaugos gavėjų skaičiaus atitiktis reikalavimams / rekomendacijoms		
		Organizuojami darbuotojų pasitarimai paslaugų teikimo klausimais, dalijamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija		
5.	Paslaugų teikimo vieta	Patalpos tvarkingos, tinkamai apšviestos, saugios, pritaikytos neįgaliesiems asmenims, atitinka higienos normas		
6.	Paslaugų viešinimas	Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis (internetu svetainėje, spaudoje, renginiuose, informacinėse lentose ir pan.)		
7.	Bendradarbiavimas	Paslaugos teikiamos kompleksiškai – derinamos su kitomis pagalbos formomis, teikiant paslaugas bendradarbiaujama su socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kitomis įstaigomis, bendruomene ir pan.		
8.	Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas	Paslaugų gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka, yra paslaugų gavėjų sutikimai dėl asmens duomenų naudojimo		

Išvados:

Rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės kokybei gerinti ir pan.):

—

—

Vertinimą atliko:

(pareigos)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(pareigos)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Pakeitimai:

1.

Panevėžio miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A-1017](#), 2022-11-16, paskelbta TAR 2022-11-16, i. k. 2022-23050

Dėl savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. gruodžio 31 d. įsakymo Nr. A-1124 „Dėl Panevėžio miesto savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo