

PATVIRTINTA  
Prienu rajono savivaldybės  
socialinių paslaugų centro direktoriaus  
2019 m. spalio 18 d.  
įsakymu Nr. (1.10)-IV-341  
(redaguota 2023 m. sausio 30 d.  
įsakymu Nr. (1.10)-IV-35)

## PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prienu rajono savivaldybės Socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, lygiateisiškos, patikimos ir saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos.

2. **Centro misija** – vykdamas valstybės ir savivaldybės socialinę politiką teikti socialines paslaugas asmenims (šeimoms) ugdant ir stiprinant gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį.

3. **Centro vizija** – vadovaudamasi demokratiniais principais, būti modernia bendradarbiaujančia įstaiga, teikti kokybiškas socialines, kultūrines paslaugas kuo didesnėms savivaldybės gyventojų grupėms pagal jiems nustatytą poreikį, didinti galimybę gyventi žmogaus orumo nežeminančiomis sąlygomis ir efektyviai vykdyti jai deleguotas funkcijas.

4. **Centro tikslas** – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) siekti sąveikos su jų socialine aplinka pokyčių ir gyvenimo kokybės gerinimo, įgalinant paslaugų gavėjus savarankiškai spręsti savo socialines problemas ir įveikti socialinę atskirtį.

#### 5. Centro uždaviniai:

5.1. teikti bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas Centre ir paslaugų gavėjo namuose, atsižvelgiant į asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikį, užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;

5.2. plėsti socialinių paslaugų tinklą bendruomenėje, socialines paslaugas artinti prie asmens gyvenamosios vietos;

5.3. vykdyti atvejo vadybos funkcijas ir koordinuoti atvejo vadybos procesus;

5.4. padėti grąžinti asmenims gebėjimą savarankiškai gyventi, integruotis šeimoje ir visuomenėje;

5.5. įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo programas ir projektus savivaldybės teritorijoje;

5.6. nuolat kelti personalo kompetencijas ir kvalifikaciją;

6. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

- **Profesionalumas** – būdami kompetentingi, dirbame lanksčiai, atsakingai, efektyviai, ir sparčiai siekiame kokybiškų rezultatų. Esame savo srities specialistai nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs, skatiname kūrybiškumą.

- **Bendradarbiavimas** – siekiame bendro tikslo, kurį užtikriname padėdami vienas kitam, geranoriškai ir laiku keisdamiesi informacija tarpusavyje ir su partneriais. Esame atviri socialiniams partneriams, geranoriškai padedame vienas kitam, veikiamo vieningai vardan bendro tikslo.

- **Atsakingumas** – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus, savo teikiamų paslaugų kokybę. Dirbame taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.

- **Pagarba** – kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas, rūpinamės jais nuoširdžiai, skirdami visą savo dėmesį, siekiame išklausti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei.

- **Inovatyvumas** – domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti, esame dinamiški ir pasiruošę įvairiems pokyčiams.
  - **Lojalumas** - tikime tuo ką darome, gerbiame ir didžiuojamės savo įstaiga.
  - **Konfidencialumas** - Centro darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe.
  - **Komandinis darbas.** Mes dirbame komandoje ir siekiame bendrų tikslų. Tikime, kad komandinis darbas yra raktas į sėkmingą mūsų veiklą.
7. Centras savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

## II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

8. Kokybės politika apima šiuos tikslus:
- 8.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;
  - 8.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;
  - 8.3. nuolat kelti centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;
  - 8.4. pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;
  - 8.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjų bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
  - 8.6. užtikrinti ir palaikyti aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaiga;
  - 8.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.
9. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:
- 9.1. atitikti Centro paslaugų gavėjų, socialinių partnerių, steigėjo lūkesčius bei poreikius;
  - 9.2. užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui;
  - 9.3. nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;
  - 9.4. įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.
  - 9.5. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai numatomi 5 metų laikotarpiui. Po 5 metų laikotarpio vykdoma tikslų peržiūra ir įsivertinimas, ar tikslai yra pasiekti.

## III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

10. Centras yra įsipareigojęs ginti ir skatinti socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.
11. Centras užtikrina asmens (šeimos) informuotumą, pritaiko antidiskriminacinius bei pozityvius veiksmus teikdamas savo paslaugas. Šis įsipareigojimas yra aiškiai išreikštas visose paslaugų plėtojimo ir teikimo elementuose bei atsispindi Centro vertybėse.
12. Centras aktyviai siekia patenkinti savivaldybės gyventojų poreikius, efektyviai naudodamas išteklius, vystydamas ir gerindamas paslaugas, vykdydamas tyrimus ir plėtrą, diegia inovacijas.
13. Centras siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo, suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

## IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

14. Centro teikiamų paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.
15. Kokybė vertinama:
- 15.1. paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
  - 15.2. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;

- 15.3. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;
- 15.4. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;
- 15.5. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
- 15.6. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;
- 15.7. Centro darbuotojų savianalizė atestacijai;
- 15.8. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
- 15.9. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;
- 15.10. įdiegtų inovacijų skaičius.
16. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.
17. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.
18. Konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai numatomi įstaigos strateginiuose ir metiniuose planuose.

## **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

19. Centro Kokybės politika yra viešinama visuose Centro skyriuose ir Centro internetinėje svetainėje [www.prienuspc.lt](http://www.prienuspc.lt).

20. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su Profesine sąjunga.

21. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

---