

UAB „Vadybos pokyčių konsultavimas“



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

## Asmenų aptarnavimo kokybės standartas

### UŽSAKOVAS

Telšių rajono savivaldybės administracija

### RENGĖJAS

UAB „Vadybos pokyčių konsultavimas“

2021 m.

# ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS STANDARTAS

## SĄVOKOS IR SANTRUMPOS

Asmenys (paslaugų vartotojai/klientai/interesai) – į Telšių rajono savivaldybės administraciją ar jos nutolusį padalinį, pavaldžią įstaigą (ar jos padalinį) besikreipiantys fiziniai asmenys ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo ar kitas subjektas, kuriam teikiama administracinė(-ės) ir/ar viešoji paslauga(-os), jis konsultuojamas arba jam teikiama informacija/atliekami kiti teisės aktuose numatyti veiksmai.

Asmenų aptarnavimas – įstaigos darbuotojo veiksmai pradedant asmens sutikimu ir baigiant paslaugos suteikimu; veikla, apimanti viešų paslaugų teikimą bei prašymų, skundų nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir informacijos teikimą asmenims, kurie kreipiasi į Telšių rajono savivaldybės administraciją, jos struktūrinius padalinius, pavaldžias įstaigas ar jų struktūrinius padalinius atvykdami į vietą, telefonu, raštu (paštu ar elektroniniu būdu), naudodamiesi kitomis informacinėmis komunikacinėmis priemonėmis, programomis (pavyzdžiui SPIS, virtualaus bendravimo platformos ir kt.), taip pat gaudami paslaugas savo namuose.

Administracinės socialinės paslaugos – įstaigų (padalinių) darbuotojų veiksmai, apimantys leidimų (licencijų), dokumentų, jų kopijų, nuorašų ar išrašų, pažymų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, įstatymu nustatytos informacijos teikimą, administracinės procedūros vykdymą ir kt.

Viešosios socialinės paslaugos – įstaigų (padalinių) darbuotojų veiksmai, apimantys socialinių paslaugų teikimą asmenims, informacijos teikimą socialiniais klausimais, konsultavimą.

Darbuotojai – Telšių rajono savivaldybės administracijoje, jos struktūriniuose padaliniuose, Savivaldybei pavaldžiose įstaigose ar jų struktūriniuose padaliniuose dirbantys valstybės tarnautojai ar specialistai, dirbantys pagal darbo sutartį.

LR – Lietuvos Respublika.

Standartas – asmenų aptarnavimo kokybės standartas.

TRSA – Telšių rajono savivaldybės administracija.

## 1.1. Sąsaja su strateginiais dokumentais ir teisės aktais

Standartas parengtas prisidedant prie Telšių rajono savivaldybės strateginio plėtros 2004–2020 metų plano 3 prioriteto „Saugios socialinės aplinkos ir palankios žmogaus sveikatai aplinkos kūrimas“ 3.2 tikslo „Kurti saugią socialinę aplinką“ 3.2.1 uždavinyje „Plėtoti socialinių paslaugų tinklą“ numatytos priemonės „Pagerinti socialinės paramos infrastruktūrą ir socialinių paslaugų kokybę“ įgyvendinimo.

Standarto nuostatos taip pat atitinka Telšių rajone veikiančių socialines paslaugas teikiančių įstaigų strateginius tikslus, remiantis įstaigų veiklos nuostatais.

ĮSTAIGOS PAVADINIMAS	TIKSLAS
<b>Telšių socialinių paslaugų centras</b>	Didinti visų Telšių rajono bendruomenės narių galimybę gyventi orumo nežeminančiomis sąlygomis ir teikti socialines paslaugas įvairių socialinės rizikos grupių asmenims ir šeimoms. <sup>1</sup>
<b>Telšių rajono senelių globos namai</b>	Tenkinti būtinuosius gyvybiškai svarbius poreikius asmenims, kurie patys nepajėgia pasirūpinti savo asmeniniu ir socialiniu gyvenimu, padedant jiems palaikyti fizinę, emocinę sveikatą, išlaikant orumą bei skatinant juos išlikti kiek galima ilgiau aktyviems. <sup>2</sup>
<b>Telšių vaikų globos namai</b>	Organizuoti ir teikti trumpalaikę ir ilgalaikę socialinę globą vaikams nuo gimimo iki 18 metų, o jei vaikas mokosi pagal bendrojo lavinimo programą ar pagal formaliojo profesinio mokymo programą – iki 21 metų, apgyvendinimo paslaugas sulaukusiems pilnametystės asmenims po institucinės socialinės globos, teikti paslaugas kokybiškai ir atliepiant paslaugų gavėjų poreikius. <sup>3</sup>
<b>Telšių centras „Viltis“</b>	Teikti kokybiškas, į asmens individualius poreikius orientuotas dienos socialinės globos, trumpalaikės socialinės globos paslaugas ir laikino atokvėpio paslaugas asmenims, turintiems negalią (fizinę, proto ir/ar kompleksinę), siekiant maksimaliai lavinti kiekvieno asmens gebėjimą savarankiškai gyventi ir stiprinanti socialinius ryšius su bendruomene. <sup>4</sup>

Įstaigų veiklos tikslai numato kokybišką paslaugų teikimą ir asmenų aptarnavimą. Kadangi socialinių administracinių ir viešųjų paslaugų gavėjai – jautri socialinė grupė, teikiant paslaugas svarbu atliepti individualius paslaugų gavėjų poreikius, prisidedant prie šių asmenų integracijos visuomenėje galimybių. Kokybiškas asmenų aptarnavimas svarbus visuomenės saugumui užtikrinti bei siekiant užkirsti kelią asmenų, šeimoms, bendruomenės socialinėms problemoms kilti.

<sup>1</sup> <http://www.telsiuspc.lt/wp-content/uploads/2019/10/nuostatai.pdf>

<sup>2</sup> <http://www.telsiusn.lt/apie-mus/>

<sup>3</sup> [http://www.telsiuvaikuglobosnamai.lt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=77&Itemid=354](http://www.telsiuvaikuglobosnamai.lt/index.php?option=com_content&view=article&id=77&Itemid=354)

<sup>4</sup> <http://www.vsncentras.lt/wp-content/uploads/2017/09/N.pdf>

## 2. SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS

Asmenų aptarnavimo teikiant administracines ir viešąsias socialines paslaugas procese dalyvauja Telšių rajono savivaldybės administracinio ir bendruomeninio lygmens suinteresuotosios šalys, kurių lūkesčiai ir tuo pačiu vaidmuo yra ypatingai svarbūs asmenų aptarnavimo kontekste.

Administracinio lygmens suinteresuotąsias šalis sudaro:

1. **TRSA.** Administracijos vadovybė pateikia reikalavimus formuodama tikslus skyriui siekiant kokybiškų paslaugų teikimo, tuo pačiu ir asmenų aptarnavimo, o reikalavimų įgyvendinimo kontrolė užtikrinama sistemingu monitoringu bei duomenų įrašais periodinės vadovybinės analizės protokoluose. TRSA paslaugų teikimo procese tikisi, kad paslaugų gavėjams bus tinkamai suteiktos paslaugos, jų poreikiai bus patenkinti, bendra gyvenimo kokybė Telšių rajone gerės. TRSA taip pat yra suinteresuota užtikrinti darbuotojų gerovę ir taip skatinti jų lojalumą bei atsidavimą.
2. **TRSA socialinės paramos ir rūpybos skyrius.** Skyrius įsteigtas Telšių rajono savivaldybės tarybos sprendimu, yra vienas iš Savivaldybės administracijos padalinių, užtikrina tinkamą, kokybišką, keliamus reikalavimus atitinkantį socialinių veiklų organizavimą savivaldybėje, o tuo pačiu užtikrinti vieningą asmenų aptarnavimo kokybę pavaldžiose įstaigose. Skyrius siekia kurti socialiai saugią aplinką, mažinti socialinę atskirtį bei organizuoti ir teikti kokybiškas socialines paslaugas įvairioms žmonių socialinėms grupėms Telšių rajone.
3. **Socialines administracines ir viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos** (Telšių socialinių paslaugų centras, Telšių rajono senelių globos namai, Telšių vaikų globos namai, Telšių centras „Viltis“) ir jų struktūriniai padaliniai. Įstaigos, teikdamos socialines administracines ir viešąsias paslaugas, yra suinteresuotos kokybišku, į individualius asmenų poreikiu orientuotu, efektyviu ir tinkamu paslaugų teikimu. Įstaigos siekia, kad paslaugų gavėjai būtų tinkamai aptarnauti, būtų užtikrinama tinkama pagalba socialinę riziką patiriantiems asmenims ir mažinama socialinė atskirtis.
4. **Paslaugas teikiantys ir asmenis aptarnaujantys darbuotojai.** Darbuotojai – pagrindiniai subjektai, kurie yra tarsi įstaigų veidas aptarnaujantiems asmenims. Todėl ypatingai svarbus, kad jie praktiškai taikytų ir įgyvendintų Standarte numatytas nuostatas, siekiant vieningo asmenų aptarnavimo rajone. Pagrindiniai darbuotojų lūkesčiai siekiant kokybiško asmenų aptarnavimo yra susiję su tinkamu asmenų poreikių išsiaiškinimu ir jų patenkinimu, aiškių principų ir nuostatų išgryninimo aptarnaujant asmenis bei ir tinkamomis sąlygomis atlikti savo funkcija, vadovo palaikymu ir teigiamu darbo įvertinimu.
5. **Kitos įstaigos,** pavyzdžiui, švietimo, sveikatos paslaugų ir kt. įstaigos, kurios aptarnauja tuos pačius asmenis, kuriems teikiamos ir viešosios bei administracinės bei socialinės paslaugos. Šios įstaigos bendrai suinteresuotos tinkamu asmenų aptarnavimu, jų poreikių patenkinimu, įstaigų numatytų funkcijų vykdymu ir teigiamu darbo įvertinimu.

Bendruomeninio lygmens suinteresuotąsias šalis sudaro:

1. **Visuomenė (bendruomenė).** Visuomenės interesas ir lūkesčiai – kokybiškai teikiamos viešosios paslaugos maksimaliai efektyviai naudojant viešuosius resursus.

2. **Tiesioginiai paslaugų gavėjai.** Asmenys siekia patenkinti savo poreikius gaunant viešąsias ar administracines socialines paslaugas. Paslaugų gavėjų lūkesčiai paslaugų teikimo procese apima orientaciją į asmenis ir rezultata, lankstumą, operatyvumą teikiant paslaugas, jų efektyvų, tinkamą ir kokybišką teikimą.
3. **Kiti tiekėjai** – ne viešieji subjektai, teikiantys paslaugas viešųjų ir/ar administracinių socialinių paslaugų gavėjams, pavyzdžiui, maitinimo ar pavėžėjimo paslaugas teikiančios įmonės. Šios grupės interesai apima tikslinių paslaugų gavėjų skaičiaus užsitikrinimą, tinkamą paslaugų teikimą siekiant patenkinti jų poreikius ir teigiamą teikiamų paslaugų vertinimą.