



Kuriamas
Lietuvos ateičiai
2014-2020 metais
Priešingai nuomonių
Randytėms ir
Kvėpavimui



TELŠIŲ RAJONO
SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA

PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS STANDARTAI

1. PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS STANDARTO PASKIRTIS

Paslaugų teikimo kokybės standartai (toliau – Paslaugų standartai) parengti įgyvendinant Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-81-0004 „*Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Telšių rajono savivaldybėje*“.

Paslaugų standartai parengti siekiant padidinti gyventojų pasitenkinimą Telšių rajone teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis socialinėmis paslaugomis bei asmenų aptarnavimu ir taikomi šiose įstaigose:

- Telšių rajono savivaldybės administracijos (toliau – TRSA) Socialinės paramos ir rūpybos skyriuje;
- 4 pavaldžiose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose (Telšių socialinių paslaugų centras, Telšių rajono senelių globos namai, Telšių vaikų globos namai, Telšių centras „Viltis“) ir jų struktūriniuose padaliniuose.

Paslaugų standartai parengti siekiant šių tikslų: 1) informuoti gyventojus, kokios kokybės paslaugų jie gali tikėtis ir reikalauti; 2) paskelbti paslaugas teikiančių viešojo valdymo institucijų įsipareigojimus, kaip jos pasižada laikytis nustatytų paslaugų kokybės parametrų. Šių Paslaugų standartų nuostatos aktualios visiems darbuotojams teikiant tiek administracines, tiek ir viešąsias socialines paslaugas.

Rengiant paslaugų standartus buvo:

- įvertinta esama situacija;
- atliktos viešosios konsultacijos;
- įvardintos ir apibūdintos paslaugos;
- nustatyti paslaugų teikimo principai;
- nustatyti institucijų įsipareigojimai;
- nustatyti Paslaugų standartų įgyvendinimo rodikliai;
- nurodyta Paslaugos standartų kokybės vertinimo tvarka.

Standartas parengtas tam, kad asmenys būtų aptarnaujami vienodai kokybiškai visose socialines administracines ir viešąsias paslaugas teikiančiuose struktūriniuose vienetuose. Standarto taikymas skatins nuolatinį įstaigų veiklos tobulinimą, sudarys tinkamas sąlygas teikiamų paslaugų kokybės gerinimui.

PASLAUGOS STANDARTAS

Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos senyvo amžiaus asmenims

teikimas (paslaugos pavadinimas)

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Paslauga skiriama senyvo amžiaus asmenims, kuriems reikalinga kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba.

Paslauga susideda iš informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, bendravimo, laisvalaikio organizavimo, ugdymo organizavimo (suaugusiems su negalia iki 21 m.), maitinimo organizavimo, asmeninės higienos paslaugų organizavimo, psichologinės-psichoterapinės pagalbos, pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt., kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo, darbinių įgūdžių ugdymo, sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo, transporto organizavimo, kitų paslaugų, reikalingų asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.

Paslaugos gavėjai – senyvo amžiaus asmenys.

Mokėjimo dydis už suteiktas paslaugas Paslaugos gavėjui apskaičiuojamas individualiai, atsižvelgiant į Paslaugos gavėjo pajamas.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovaujamosi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.

- Su įvardintais asmenų aptarnavimo principais susipažinti galite: www.telsiai.lt

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

- Paslauga bus suteikta per 60 d. d. nuo prašymo suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos;
- Visus asmenis aptarnausime kokybiškai (asmenų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 5 ir daugiau balo).

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

- Matuojama asmenų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 60 d.d., dalis
- Vertinamas asmenų pasitenkinimas - >5 balai
- Apklausta besikreipiančių asmenų dalis, proc. – 40 proc.

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

TRSA susisiekiama su Asmenimis jiems suteikus paslaugą:

- Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).
- Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).

Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius asmenų pasitenkinimo anketą savivaldybės internetiniame puslapyje www.telsiai.lt

PASLAUGOS STANDARTAS

Ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos suaugusiems su negalia teikimas

(paslaugos pavadinimas)

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
<p>Paslauga skiriama asmenims, kuriems reikalinga kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba.</p> <p>Paslauga susideda iš informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo bendravimo, laisvalaikio organizavimo, ugdymo organizavimo (suaugusiems su negalia iki 21 m.), maitinimo organizavimo, asmeninės higienos paslaugų organizavimo, psichologinės psichoterapinės pagalbos, pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt., kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo, darbinių įgūdžių ugdymo, sveikatos priežiūros paslaugų organizavimo, transporto organizavimo, kitų paslaugų, reikalingų asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.</p> <p>Paslaugos gavėjai – suaugę asmenys su negalia.</p> <p>Mokėjimo dydis už suteiktas paslaugas Paslaugos gavėjui apskaičiuojamas individualia atsižvelgiant į Paslaugos gavėjo pajamas.</p>
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
<p>Teikiant paslaugą vadovaujamosi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.</p> <ul style="list-style-type: none">• Su įvardintais asmenų aptarnavimo principais susipažinti galite: www.telsiai.lt
PASLAUGOS KOKYBES PARAMETRAI
<ul style="list-style-type: none">• Paslauga bus suteikta per 60 d. d. nuo prašymo suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos;• Visus asmenis aptarnausime kokybiškai (asmenų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 5 ir daugiau balo).
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
<ul style="list-style-type: none">• Matuojama asmenų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 60 d.d., dalis• Vertinamas asmenų pasitenkinimas - >5 balai• Apklausta besikreipiančių asmenų dalis, proc. – 40 proc.
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS
<p>TRSA susisiekiama su Asmenimis jiems suteikus paslaugą:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).• Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu). <p>Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius asmenų pasitenkinimo anketą savivaldybės internetiniame puslapyje www.telsiai.lt</p>

PASLAUGOS STANDARTAS

Dienos socialinės globos senyvo amžiaus asmenims teikimas

(paslaugos pavadinimas)

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Tai visuma paslaugų, kuriomis senyvo amžiaus asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu.

Teikimo trukmė – nuo 3 val. iki 8 val. per dieną 5 dienas per savaitę (darbo dienomis).

Mokėjimo dydis už suteiktas paslaugas Paslaugos gavėjui apskaičiuojamas individualiai, atsižvelgiant į Paslaugos gavėjo pajamas.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifika: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.

- Su įvardintais asmenų aptarnavimo principais susipažinti galite: www.telsiai.lt

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

- Paslauga bus suteikta per 30 d. d. nuo prašymo suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos;
- Visus asmenis aptarnausime kokybiškai (asmenų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 5 ir daugiau balo).

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

- Matuojama asmenų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 30 d.d., dalis
- Vertinamas asmenų pasitenkinimas - >5 balai
- Apklausta besikreipiančių asmenų dalis, proc. – 40 proc.

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

TRSA susisiekiama su Asmenimis jiems suteikus paslaugą:

- Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).
- Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).

Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius asmenų pasitenkinimo anketą savivaldybės internetiniame puslapyje www.telsiai.lt

PASLAUGOS STANDARTAS

Dienos socialinės globos suaugusiems su negalia teikimas (paslaugos pavadinimas)

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Tai visuma paslaugų, kuriomis suaugusiam asmeniui su negalia teikiama kompleksinė nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu.
Teikimo trukmė – nuo 3 val. iki 8 val. per dieną 5 dienas per savaitę (darbo dienomis).

Mokėjimo dydis už suteiktas paslaugas Paslaugos gavėjui apskaičiuojamas individualiai atsižvelgiant į Paslaugos gavėjo pajamas.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovaujamosi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifika: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.

- Su įvardintais asmenų aptarnavimo principais susipažinti galite: www.telsiai.lt

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

- Paslauga bus suteikta per 30 d. d. nuo prašymo suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos;
- Visus asmenis aptarnausime kokybiškai (asmenų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 5 ir daugiau balo).

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

- Matuojama asmenų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 30 d.d., dalis
- Vertinamas asmenų pasitenkinimas - >5 balai
- Apklausta besikreipiančių asmenų dalis, proc. – 40 proc.

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

TRSA susisiekiama su Asmenimis jiems suteikus paslaugą:

- Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).
- Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).

Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius asmenų pasitenkinimo anketą savivaldybės internetiniame puslapyje www.telsiai.lt

PASLAUGOS STANDARTAS

Sociokultūrinės paslaugos

(paslaugos pavadinimas)

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Tai laisvalaikio organizavimo paslaugos, teikiamos siekiant išvengti socialinių problemų mažinant socialinę atskirtį, aktyvinant bendruomenę. Jas teikiant, asmenys (šeimos) bendrauti, dalyvauti grupinio socialinio darbo užsiėmimuose, užsiimti mėgstama veikla vaikai – ruošti pamokas ir pan.

Paslaugos gavėjai:

- Vaikai su negalia ir jų šeimos;
- Likę be tėvų globos vaikai;
- Suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos;
- Senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos;
- Socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos;
- Socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos;
- Socialinę riziką patiriančios šeimos;
- Kiti asmenys ir šeimos.

Paslauga teikiama neatlygintinai.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovaujama principais, apibūrinčiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.

- Su įvardintais asmenų aptarnavimo principais susipažinti galite: www.telsiai.lt

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

- Paslauga bus suteikta per 5 d. d. nuo prašymo suteikti paslaugą gavimo institucijos dienos;
- Visus asmenis aptarnausime kokybiškai (asmenų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 5 ir daugiau balo);

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

- Matuojama asmenų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 5 d.d., dalis
- Vertinamas asmenų pasitenkinimas - >5 balai
- Apklausta besikreipiančių asmenų dalis, proc. – 40 proc.

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

TRSA susisiekiama su Asmenimis jiems suteikus paslaugą:

- Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).
- Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).

Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius asmenų pasitenkinimo anketą savivaldybės internetiniame puslapyje www.telsiai.lt

PASLAUGOS STANDARTAS

Savarankiško gyvenimo namai

(paslaugos pavadinimas)

PASLAUGOS APIBUDINIMAS

Tai namų aplinkos sąlygų sukūrimas ir reikalingų paslaugų suteikimas asmenims (šeimoms), kuriems nereikia nuolatinės, intensyvios priežiūros, sudarant jiems sąlygas savarankiškai tvarkyti savo asmeninį (šeimą) gyvenimą.

Paslaugos gavėjai:

- Suaugę asmenys su negalia;
- Senyvo amžiaus asmenys;
- Socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos;
- Socialinę riziką patiriančios šeimos;
- Likę be tėvų globos vaikai (nuo 16 m.) ar sulaukę pilnametystės asmenys, kuriems buvo teikta institucinė vaiko socialinė globa (iki 21 m.);
- Kiti asmenys ir jų šeimos.

Mokėjimo dydis už suteiktas paslaugas Paslaugos gavėjui apskaičiuojamas individualiai, atsižvelgiant į Paslaugos gavėjo pajamas.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovaujamosi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifika: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.

- Su įvardintais asmenų aptarnavimo principais susipažinti galite: www.telsiai.lt

PASLAUGOS KOKYBES PARAMETRAI

- Paslauga bus suteikta per 30 d. d. nuo prašymo suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos;
- Visus asmenis aptarnausime kokybiškai (asmenų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 5 ir daugiau balo).

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

- Matuojama asmenų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 30 d.d., dalis
- Vertinamas asmenų pasitenkinimas - >5 balai
- Apklausta besikreipiančių asmenų dalis, proc. – 40 proc.

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

TRSA susisiekiama su Asmenimis jiems suteikus paslaugą:

- Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).
- Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).

Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius asmenų pasitenkinimo anketą savivaldybės internetiniame puslapyje www.telsiai.lt