

**Užsakovas:**

Elektrėnų socialinių paslaugų  
centras



**Vykdytojas**

UAB „A sprendimai“

# Rekomendacijos dėl Elektrėnų socialinių paslaugų centro klientų aptarnavimo proceso

(analizės dokumentas)



2014–2020 metų  
Europos Sąjungos  
fondų investicijų  
veiksmų programa

2019, Elektrėnai

# Turinys

|   |            |
|---|------------|
| <b>Projekto santrauka .....</b>   | <b>3</b>   |
| 1.1. Elektrėnų socialinių paslaugų centro veikla .....  | 5          |
| 1.1.1. Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos .....                               | 6          |
| <b>2. Elektrėnų socialinių paslaugų centro veiklą reglamentuojančių teisės aktų analizė .....</b>   | <b>8</b>   |
| <b>3. Elektrėnų socialinių paslaugų centro naudojamų tvarkų ir darbuotojų funkcijų analizė.....</b> | <b>14</b>  |
| <b>4. Informacinių sistemų, naudojamų klientų aptarnavimo procese, analizė.....</b>                 | <b>45</b>  |
| <b>5. Elektrėnų socialinių paslaugų centro klientų aptarnavimo proceso analizė.....</b>             | <b>53</b>  |
| <b>REKOMENDACIJOS.....</b>  | <b>100</b> |
| <b>PABAIGAI .....</b>   | <b>101</b> |

# Projekto santrauka

## Projekto kontekstas

Elektrėnų savivaldybės administracija įgyvendindama projektą „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Elektrėnų savivaldybėje“ Nr. 0.1.3-ESFA-R-920-01-0001, finansuojamo pagal 2014-2020 metų ES fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešas valdymas“, Nr. 0.1.3-ESFA-R-920 priemonę, siekia padidinti visuomenės pasitenkinimą Elektrėnų savivaldybės administracijos ir Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis paslaugomis bei asmenų aptarnavimu.

## Projekto turinys

Šio projekto objektas – ekspertinės konsultacijos siekiant patobulinti ir optimizuoti Elektrėnų socialinių centro klientų aptarnavimo procesą.

Projektu buvo siekta padidinti visuomenės pasitenkinimą Elektrėnų socialinio paslaugų centro teikiamomis paslaugomis bei asmenų aptarnavimu.

Ekspertines konsultacijas sudarė:

- Elektrėnų socialinių paslaugų centro struktūros analizė.
- Veiklą reglamentuojančių teisės aktų bei kitų norminių dokumentų analizė.
- Veiklos organizavimo, vidinių ryšių, vidinės komunikacijos įvertinimo ir valdymo analizė.
- Interviu su Elektrėnų socialinių paslaugų centro darbuotojais.
- Įvertintos socialinių paslaugų centro veikloje naudojamos informacinės sistemos.

Atlikus analizę, parengtos rekomendacijos, pateiktos kiekviename skyriuje, šio proceso tobulinimui.

## Santrumpos ir sąvokos

Šiame analizės dokumente naudojamos santrumpos ir sąvokos pateikiamos lentelėje žemiau.

lentelė 1. Dokumento santrumpų paaiškinimai

| Santrumpa/<br>sąvoka           | Paaiškinimas   |
|--------------------------------|--|
| DVS                            | Dokumentų valdymo sistema  |
| Centras arba<br>ESPC           | Elektrėnų socialinių paslaugų centras  |
| IS                             | Informacinė sistema  |
| IT                             | Informacinės technologijos   |
| Klientas                       | Elektrėnų savivaldybės gyventojas, kuriam reikalingos socialinės paslaugos. Dar klientu gali būti vadinamas interesantas arba gyventojas   |
| TPPA                           | „Techninės pagalbos priemonių apskaita” sistema  |
| SADM                           | Socialinės apsaugos ir darbo ministerija   |
| Savivaldybė                    | Elektrėnų savivaldybės administracija  |
| Socialinių<br>paslaugų centras | Elektrėnų socialinių paslaugų centras  |
| SPIS                           | Socialinės paramos šeimai informacinė sistema  |
| SSGG                           | Stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės   |
| Viešoji paslauga               | Valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys. (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975)) |
| Projektas                      | Ekspertinės konsultacijos siekiant patobulinti ir optimizuoti Elektrėnų socialinių centro klientų aptarnavimo procesą  |

## 1.1. Elektrėnų socialinių paslaugų centro veikla

Elektrėnų socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) yra savivaldybės biudžetinė įstaiga, kurios pagrindinė veikla – nestacionarių socialinių paslaugų teikimas Elektrėnų savivaldybės gyventojams.

Centro misija – didinti socialiai pažeidžiamų asmenų, šeimų galimybes savarankiškai integruotis į bendruomenę, mažinti jų skurdą ir socialinę atskirtį.

Centro vizija – atvira naujovėms, lanksti, nuolatos besikeičianti socialines paslaugas teikianti įstaiga, veiklą grindžianti aukštos darbo kokybės principais.

Centro tikslai ir uždaviniai:

- Teikti socialines ir slaugos paslaugas asmenims ir šeimoms, kurie dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų negali savarankiškai pasirūpinti visaverčiu asmeniniu, šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.
- Sudaryti sąlygas asmeniui, šeimai ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį.
- Teikti socialines paslaugas prevencijos tikslais, siekiant užkirsti kelią galimoms socialinėms problemoms.

Elektrėnų socialinių paslaugų centro klientai:

- Neįgalūs suaugusieji ir vaikai bei jų šeimų nariai;
- pagyvenę, senyvo amžiaus žmonės;
- nepasiturintys asmenys, šeimos;
- socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys (nuteistieji ir grįžę iš laisvės atėmimo įstaigų, priklausomybės ligomis sergantys, smurto aukos ir kt.);
- socialinę riziką patiriantys vaikai;
- socialinę riziką patiriančios šeimos;
- globėjai (rūpintojai), budintys globotojai, įtėviai;
- ir kiti.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Informacija paimta paslaugų teikėjo iš Elektrėnų socialinių paslaugų centro internetinio puslapio.

### 1.1.1. Elektrėnų socialinių paslaugų centro teikiamos paslaugos

Elektrėnų savivaldybėje pagrindinis bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų teikėjas yra Elektrėnų socialinių paslaugų centras. Jis organizuoja gyventojų aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis, teikia pagalbą į namus, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, transporto, maitinimo organizavimo, socialinės globos paslaugas.

Elektrėnų socialinių paslaugų centro internetinėje svetainėje <http://soc.elektrenai.lt> pateikiamas paslaugų sąrašas:

1. Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos;
2. Maitinimo organizavimas (maisto talonai ir pietūs);
3. Transporto paslaugos;
4. Neįgaliųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis;
5. Aprūpinimas higienos priemonėmis;
6. Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų organizavimas;
7. Aprūpinimas mokinio reikmenimis;
8. Socialinių išmokų mokėjimas nepinigine forma;
9. Psichologo paslaugos;
10. Pagalbos į namus paslaugos neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims;
11. Dienos socialinė globa (integrali pagalba) namuose sunkios negalios ir senyvo amžiaus asmenims;
12. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vaikų dienos centruose;
13. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos socialinę riziką patiriančioms šeimoms;
14. Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų ir įtėvių paieška, rengimas, atranka, konsultavimas ir pagalba jiems teikimas;
15. Asmenų gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus vertinimas;
16. Vežėjų išlaidų, susijusių su transporto lengvatų taikymu, kompensavimas.

Apžvelgus internetinėje svetainėje esantį paslaugų sąrašą, paaiškėjo, kad ne visos pateiktos paslaugos yra plačiau aprašytos nei pateikiamas paslaugos pavadinimas. Taip pat paaiškėjo, kad ne visos paslaugos yra tiesiogiai teikiamos klientui, bet yra sudėtinė kitos paslaugos dalis arba Centrai priskirta funkcija. Remiantis išdėstytu, teikiama žemiau esanti rekomendacija.

**Rekomendacija.** Siekiant, pagerinti klientų aptarnavimo procesą, kad klientai reikalingą informaciją rastų bet kuriuo jiems reikalingu ir patogiu metu, rekomenduojame atskirti ESPC paslaugas nuo veiklų ir sukurti paslaugų aprašymus.

## 2. Elektrėnų socialinių paslaugų centro veiklą reglamentuojančių teisės aktų analizė

Elektrėnų socialinių paslaugų centras kasdienėje veikloje vadovaujasi teisės aktais, leidžiamais įvairių valstybinių institucijų arba Centro direktoriaus. Pagrindiniai valstybiniai teisės aktai, kuriais vadovaujasi Centras pateikti 2 lentelėje.

Atlikus teisės aktų analizę paaiškėjo, kad pagrindiniai dokumentai, kuriais vadovaujasi Elektrėnų socialinių paslaugų centras yra pateikiami žemiau:

- Elektrėnų savivaldybės strateginis 2018 – 2020 metų veiklos planas (*patvirtintas Elektrėnų savivaldybės tarybos 2018 m. sausio 31 d. sprendimu Nr. V.TS-1*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro nuostatai. (*patvirtinta Elektrėnų savivaldybės tarybos sprendimu 2018 m. gruodžio 28 d. Nr.V.TS-251*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro struktūra (*patvirtinta Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktorės 2015 m. rugsėjo 2 d. įsakymu Nr. 02.P-64a*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro pagalbos namuose tarnybos socialinės globos ir slaugos padalinio nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2014 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. 02.V-72*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro pagalbos namuose tarnybos nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. 02.V-83*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Socialinių paslaugų tarnybos nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. 02.V-83*).
- Elektrėnų savivaldybės slaugos ir socialinių paslaugų centro vidaus tvarkos taisyklės (*patvirtintos Elektrėnų savivaldybės slaugos ir socialinių paslaugų centro direktorės 2007 m. rugpjūčio 22 d. įsakymu Nr. 02.V-48*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis ir socialinės rizikos vaikais tvarkos aprašo pakeitimas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2017 m. rugpjūčio 16 d. įsakymu Nr. 02.V-97*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro slaugos padalinio vidaus tvarkos taisyklės (*patvirtintos Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2013 m. liepos 25 d. įsakymu Nr. 02.V-52*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Kazokiškių vaikų dienos centro nuostatai



*(patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. 02.V-83).*

- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Kazokiškių vaikų dienos centro vidaus tvarkos taisyklės *(patvirtintos Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2014 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. 02.V-91).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro nuostatai *(patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. 02.V-83).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro darbuotojų vidaus tvarkos taisyklės *(patvirtintos Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2010 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 02.V-15a).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Slaugos padalinio pacientų skundų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarkos aprašas *(patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2013 m. liepos 25 d. įsakymu Nr. 02.V-51).*
- Elektrėnų savivaldybės asmenų nukreipimo į socialinių paslaugų įstaigas komisijos nuostatai *(patvirtinti Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. 03V-110).*

Elektrėnų socialinių paslaugų centro darbuotojų pareigybių aprašymai:

- Elektrėnų socialinių paslaugų centro atvejo vadybininko pareigybės aprašymas *(patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymu Nr. 02.V-77a).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro buhalterio pareigybės aprašymas *(patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus pareigybės aprašymas *(patvirtintas Elektrėnų savivaldybės tarybos 2017 m. kovo 29 d. sprendimu Nr. V.TS-46).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus pavaduotojo pareigybės aprašymas *(patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2017 m. rugpjūčio 4 d. įsakymu Nr. 02.V-95).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro GIMK specialisto pareigybės aprašymas *(patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. gegužės 7 d. įsakymu Nr. 02.V-49).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Globos centro globos koordinatoriaus pareigybės aprašymas *(patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. spalio 15 d. įsakymu Nr. 02.V-203).*

- Elektrėnų socialinių paslaugų centro projekto „Kazokiškių vaikų dienos centras“ užimtumo specialisto pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2014 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. 02.V-36*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose tarnybos lankomosios priežiūros specialisto pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2014 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. 02.V-70*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose tarnybos socialinio darbuotojo pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2009 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. 02.V-7*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose tarnybos vadovo pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V-156a*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro personalo specialisto pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugpjūčio 9 d. įsakymu Nr. 02.V*).
- Elektrėnų savivaldybės slaugos ir socialinių paslaugų centro psichologo pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų savivaldybės slaugos ir socialinių paslaugų centro direktoriaus 2005 m. rugpjūčio 12 d. įsakymu Nr. 02.V-90*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro projekto Nr. 08.4.1-ESFA-V-418-01-0009 „Integrali pagalba asmens namuose Elektrėnų savivaldybės gyventojams“ slaugytojo padėjėjo pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2016 m. gegužės 27 d. įsakymu Nr. 02.V*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro projekto Nr. 08.4.1-ESFA-V-418-01-0009 „Integrali pagalba asmens namuose Elektrėnų savivaldybės gyventojams“ slaugytojo pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2016 m. gegužės 27 d. įsakymu Nr. 02.P*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro socialinio darbuotojo darbui su vaikais ir jų šeimomis pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2009 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. 02.V-7*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Socialinių paslaugų tarnybos socialinio darbuotojo darbui su šeimomis pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymu Nr. 02.V-77*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Socialinių paslaugų tarnybos vadovo pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2017 m. rugsėjo 18 d. įsakymu Nr. 02.V-109*).
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Ūkio dalies tarnybos vadovo pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m.*

*rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V-156).*

- Elektrėnų socialinių paslaugų centro vairuotojo pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugpjūčio 28 d. įsakymu Nr. 02.V-72).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro socialinio darbuotojo vaikų užimtumui pareiginiai nuostatai (*patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2009 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. 02.V-7).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro vadovo pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V-156a).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro valytojo pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro virėjo pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V).*
- Elektrėnų socialinių paslaugų centro vyriausiojo finansininko pareigybės aprašymas (*patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugpjūčio 23 d. įsakymu Nr. 02.V-133).*

**lentelė 2. Socialinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai**

| Eil. Nr. | Teisės akto pavadinimas ( <i>galiojanti aktuali redakcija</i> )   | Teisės akto rūšis     |
|----------|---|-----------------------|
| 1.       | Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas  | Įstatymai             |
| 2.       | Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogas  |                       |
| 3.       | Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas   |                       |
| 4.       | Dėl Medicininio ir socialinio neįgaliųjų aptarnavimo bei materialinės padėties garantijų  | Vyriausybės nutarimai |
| 5.       | Specialiųjų poreikių nustatymo ir jų tenkinimo sąlygos bei taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. lapkričio 16 įsakymu Nr. A1-316 | Ministro įsakymai     |
| 6.       | Būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimo tvarkos aprašas patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2011 m. gruodžio 28 įsakymu Nr. A1-560             |                       |

| Eil. Nr. | Teisės akto pavadinimas ( <i>galiojanti aktuali redakcija</i> )  | Teisės akto rūšis     |
|----------|--|-----------------------|
| 7.       | Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo                      |                       |
| 8.       | Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas   | Įstatymai             |
| 9.       | Lietuvos Respublikos valstybinių šalpos išmokų įstatymas   |                       |
| 10.      | Lietuvos Respublikos transporto lengvatų įstatymas   |                       |
| 11.      | Lietuvos Respublikos valstybinių pensijų įstatymas   |                       |
| 12.      | Dėl Mokinių nemokamo maitinimo mokyklose aprašo patvirtinimo   | Vyriausybės nutarimai |
| 13.      | Valstybinių šalpos išmokų skyrimo ir mokėjimo nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. kovo 29 d. nutarimu Nr. 346  |                       |
| 14.      | Išmokų vaikams skyrimo ir mokėjimo nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 28 d. nutarimu Nr. 801   |                       |
| 15.      | Dėl Valstybinių šalpos išmokų skyrimo ir mokėjimo nuostatų patvirtinimo  |                       |
| 16.      | Lietuvos Respublikos išmokų vaikams įstatymas  | Įstatymai             |
| 17.      | Lietuvos Respublikos socialinės paramos mokiniams įstatymas  |                       |
| 18.      | Lietuvos Respublikos vaikų išlaikymo fondo įstatymas   |                       |
| 19.      | Lietuvos Respublikos šeimynų įstatymas   |                       |
| 20.      | Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimas Nr. 583 „Dėl Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“   | Vyriausybės nutarimai |
| 21.      | Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 10 d. nutarimas Nr. 978 „Dėl Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“   |                       |
| 22.      | Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimas Nr. 1132 „Dėl Socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“   |                       |
| 23.      | Asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-9                   | Ministro įsakymai     |
| 24.      | Socialinės rehabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektų finansavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012m. liepos 20 d. įsakymu Nr. A1-345 |                       |

Atlikus Elektrėnų socialinių paslaugų centro veiklą reglamentuojančių teisės aktų analizę, paaiškėjo, kad kai kurių struktūrinių padalinių nuostatose bei vidaus tvarkos taisyklėse yra nurodytas senasis ESPC buveinės adresas. Remiantis išdėstyta teikiama žemiau esanti rekomendacija.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame atnaujinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro patalpose įsikūrusių struktūrinių padalinių nuostatose bei vidaus tvarkos taisyklėse ESPC buveinės adresą.

## 3. Elektrėnų socialinių paslaugų centro naudojamų tvarkų ir darbuotojų funkcijų analizė

Šiame skyriuje yra nagrinėjami teisės aktai, kurie konkrečiai susiję su viešosiomis paslaugomis bei procesais.

Šiame analizės etape buvo vadovautasi integruotu požiūriu, sisteminio suvokimo bei valdymo principais. Buvo atlikta palyginamoji Elektrėnų socialinių paslaugų centro naudojamų pagrindinių tvarkų – Centro ir jo struktūrinių padalinių nuostatų bei darbuotojų pareigybės aprašymuose pateiktų funkcijų analizė. Analizuoti žemiau pateikiami dokumentai:

1. Elektrėnų socialinių paslaugų centro pagalbos namuose tarnybos socialinės globos ir slaugos padalinio nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2014 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. 02.V-72).
2. Elektrėnų socialinių paslaugų centro pagalbos namuose tarnybos nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. 02.V-83).
3. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Socialinių paslaugų tarnybos nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. 02.V-83).
4. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Kazokiškių vaikų dienos centro nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. 02.V-83).
5. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. 02.V-83).
6. Elektrėnų socialinių paslaugų centro atvejo vadybininko pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymu Nr. 02.V-77a).
7. Elektrėnų socialinių paslaugų centro buhalterio pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V).
8. Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų savivaldybės tarybos 2017 m. kovo 29 d. sprendimu Nr. V.TS-46).
9. Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus pavaduotojo pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2017 m. rugpjūčio 4 d. įsakymu Nr. 02.V-95).

10. Elektrėnų socialinių paslaugų centro GIMK specialisto pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. gegužės 7 d. įsakymu Nr. 02.V-49).
11. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Globos centro globos koordinatoriaus pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. spalio 15 d. įsakymu Nr. 02.V-203).
12. Elektrėnų socialinių paslaugų centro projekto „Kazokiškių vaikų dienos centras“ užimtumo specialisto pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2014 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. 02.V-36).
13. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose tarnybos lankomosios priežiūros specialisto pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2014 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. 02.V-70).
14. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose tarnybos socialinio darbuotojo pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2009 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. 02.V-7).
15. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose tarnybos vadovo pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V-156a).
16. Elektrėnų socialinių paslaugų centro personalo specialisto pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugpjūčio 9 d. įsakymu Nr. 02.V).
17. Elektrėnų savivaldybės slaugos ir socialinių paslaugų centro psichologo pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų savivaldybės slaugos ir socialinių paslaugų centro direktoriaus 2005 m. rugpjūčio 12 d. įsakymu Nr. 02.V-90).
18. Elektrėnų socialinių paslaugų centro projekto Nr. 08.4.1-ESFA-V-418-01-0009 „Integrali pagalba asmens namuose Elektrėnų savivaldybės gyventojams“ slaugytojo padėjėjo pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2016 m. gegužės 27 d. įsakymu Nr. 02.V).
19. Elektrėnų socialinių paslaugų centro projekto Nr. 08.4.1-ESFA-V-418-01-0009 „Integrali pagalba asmens namuose Elektrėnų savivaldybės gyventojams“ slaugytojo pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2016 m. gegužės 27 d. įsakymu Nr. 02.P).
20. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro socialinio darbuotojo darbui su vaikais ir jų šeimomis pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2009 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. 02.V-7).
21. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Socialinių paslaugų tarnybos socialinio darbuotojo darbui su šeimomis pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymu Nr. 02.V-77).

22. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Socialinių paslaugų tarnybos vadovo pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2017 m. rugsėjo 18 d. įsakymu Nr. 02.V-109).
23. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Ūkio dalies tarnybos vadovo pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V-156).
24. Elektrėnų socialinių paslaugų centro vairuotojo pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugpjūčio 28 d. įsakymu Nr. 02.V-72).
25. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro socialinio darbuotojo vaikų užimtumui pareiginiai nuostatai (patvirtinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2009 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. 02.V-7).
26. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro vadovo pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V-156a).
27. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro valytojo pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V).
28. Elektrėnų socialinių paslaugų centro Vievio vaikų dienos centro virėjo pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. 02.V).
29. Elektrėnų socialinių paslaugų centro vyriausiojo finansininko pareigybės aprašymas (patvirtintas Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. rugpjūčio 23 d. įsakymu Nr. 02.V-133).

Šios analizės tikslas – atrasti, ar Elektrėnų socialinių paslaugų centro ir jo struktūrinių padalinių nuostatuose pateiktos funkcijos sutampa darbuotojų pareigybės aprašuose pateikiamas funkcijas, ar nėra dubliavimosi, ar visos nuostatuose esančios funkcijos yra pateiktos pareigybių aprašymuose.

Detali naudojamų tvarkų ir darbuotojų funkcijų analizė pateikiama žemiau esančiose lentelėse. Iš atliktos analizės matyti, kad visuose Centro darbuotojų pareigybių aprašuose atsispindi bent po vieną Centro ar jo struktūrinio padalinio nuostatų funkciją. Funkcijų dubliavimosi nebuvo rasta. Tačiau labai svarbu atsižvelgti į pateiktas lentelių „Pastaba“ skiltyje pastabas. Remiantis išdėstyta, teikiama žemiau esanti rekomendacija.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame peržiūrėti atliktas Elektrėnų socialinių paslaugų centro struktūrinių padalinių funkcijų matricas ir pakoreguoti darbuotojų pareigybių aprašymus įtraukiant funkcijas, susijusias su paslaugų teikimu tiems darbuotojams, kurie teikia paslaugas, tačiau pareigybių aprašuose to neatspindi.





lentelė 3. Administracijos funkcijų matrica

| Paslaugos  | Administracijos nuostatai   | Darbuotojų pareigybės |                          |                        |  | Pastabos |
|--|---|-----------------------|--------------------------|------------------------|--|----------|
|  |   | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas | Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
| 1. Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos; | 22. Nustatyta tvarka teikia gyventojams informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto, maitinimo, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo, sociokultūrinės ir kitas bendrąsias socialines paslaugas. |                       |                          |                        |  |          |
| 2. Maitinimo organizavimas (maisto talonai ir pietūs);               | 22. Nustatyta tvarka teikia gyventojams informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto, maitinimo, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo, sociokultūrinės ir  |                       |                          |                        |  |          |

Dokumente pateikiama medžiaga yra konfidenciali. Šis dokumentas priklauso rengėjui ir organizacijai. Dokumentas ir jame esanti informacija negali būti perduodama bet kuriai kitai šaliai be raštiško UAB „A sprendimai“ sutikimo.

| Paslaugos   | Administracijos nuostatai   | Darbuotojų pareigybės |                          |                         |   | Pastabos |
|---|---|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---|----------|
|   |   | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas- | Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
|   | kitas bendrąsias socialines paslaugas.  |                       |                          |                         |   |          |
| 3. Transporto paslaugos;                                  | 22. Nustatyta tvarka teikia gyventojams informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto, maitinimo, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo, sociokultūrinės ir kitas bendrąsias socialines paslaugas. |                       |                          |                         |   |          |
| 4. Neįgaliųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis; | 18. Aprūpina gyventojus techninės pagalbos priemonėmis, teikia reikiamą informaciją dėl būsto pritaikymo žmonėms su negalia.  |                       |                          |                         |   |          |

| Paslaugos  | Administracijos nuostatai   | Darbuotojų pareigybės |                          |                         |  | Pastabos |
|--|---|-----------------------|--------------------------|-------------------------|--|----------|
|  |   | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas- | Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
| 5. Aprūpinimas higienos priemonėmis;                 | 22. Nustatyta tvarka teikia gyventojams informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto, maitinimo, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo, sociokultūrinės ir kitas bendrąsias socialines paslaugas. |                       |                          |                         |  |          |
| 6. Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų organizavimas; | 22. Nustatyta tvarka teikia gyventojams informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto, maitinimo, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo, sociokultūrinės ir kitas bendrąsias socialines            |                       |                          |                         |  |          |

| Paslaugos  | Administracijos nuostatai   | Darbuotojų pareigybės |                          |                         |   | Pastabos |
|--|---|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---|----------|
|  |   | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas- | Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
|  | paslaugas.  |                       |                          |                         |   |          |
| 7. Aprūpinimas mokinio reikmenimis;              | 23. Organizuoja socialinės rizikos šeimose augančių vaikų aprūpinimą mokinio reikmenimis, sprendžia kitus socialinės paramos teikimo klausimus. |                       |                          |                         |   |          |
| 8. Socialinių išmokų mokėjimas nepinigine forma; | 23. Organizuoja socialinės rizikos šeimose augančių vaikų aprūpinimą mokinio reikmenimis, sprendžia kitus socialinės paramos teikimo klausimus. |                       |                          |                         |   |          |
| 9. Psichologo paslaugos;                         | 26. Teikia psichologinę pagalbą socialinės rizikos vaikams, suaugusiesiems, šeimoms, neįgaliesiems, senyvo amžiaus asmenims, kitiems socialiai  |                       |                          |                         |   |          |

| Paslaugos   | Administracijos nuostatai  | Darbuotojų pareigybės |                          |                         |  | Pastabos |
|---|--|-----------------------|--------------------------|-------------------------|--|----------|
|   |  | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas- | Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
|   | pažeistiems asmenims, šeimoms.   |                       |                          |                         |  |          |
| 10. Pagalbos į namus paslaugos neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims;                            | 20. Teikia socialines paslaugas namuose senyvo amžiaus, neįgaliems, socialinės rizikos asmenims, socialinės rizikos šeimoms, siekdamas palaikyti jų savarankiškumą, gerinti socialinį gyvenimą, mažinti socialinę atskirtį, skatindamas jų socialinę integraciją į visuomenę |                       |                          |                         |  |          |
| 11. Dienos socialinė globa (integrali pagalba) namuose sunkios negalios ir senyvo amžiaus asmenims; | 21. Bendradarbiaudamas su sveikatos priežiūros įstaigomis teikia slaugos, rehabilitacijos ir socialinės globos paslaugas namuose senyvo amžiaus ir   |                       |                          |                         |  |          |

| Paslaugos  | Administracijos nuostatai  | Darbuotojų pareigybės |                          |                         |   | Pastabos |
|--|--|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---|----------|
|  |  | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas- | Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
|  | neįgaliems asmenims, siekdamas palaikyti jų savarankiškumą, gerinti socialinį gyvenimą, mažinti socialinę atskirtį.  |                       |                          |                         |   |          |
| 12. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos vaikų dienos centruose; | 24. Teikia socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo (kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo, maitinimo organizavimo, užimtumo, papildomo ugdymo, sociokultūrinės ir kitas) paslaugas įstaigoje socialinės rizikos, nepasiturinčių ir kitų socialiai pažeidžiamų šeimų vaikams, socialinės rizikos vaikams bei šeimoms, kuriose jie |                       |                          |                         |   |          |

| Paslaugos  | Administracijos nuostatai   | Darbuotojų pareigybės |                          |                         |   | Pastabos |
|--|---|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---|----------|
|  |   | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas- | Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
|  | auga  |                       |                          |                         |   |          |
| 13. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos socialinę riziką patiriančioms šeimoms; | 24. Teikia socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo (kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo, maitinimo organizavimo, užimtumo, papildomo ugdymo, sociokultūrinės ir kitas) paslaugas įstaigoje socialinės rizikos, nepasiturinčių ir kitų socialiai pažeidžiamų šeimų vaikams, socialinės rizikos vaikams bei šeimoms, kuriose jie auga |                       |                          |                         |   |          |
| 14. Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų ir tėvių paieška,                                | 27. Vykdo globėjų (rūpintojų) ir tėvų paiešką, rengimą, atranką,  |                       |                          |                         |   |          |



| Paslaugos   | Administracijos nuostatai   | Darbuotojų pareigybės |                          |                         |   | Pastabos |
|---|---|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---|----------|
|   |   | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas- | Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
| <p>rengimas, atranka, konsultavimas ir pagalbos jiems teikimas;</p> | <p>teikia jiems pagalbą ir konsultavimo paslaugas. 28. Atlieka Globos centro funkcijas, įgyvendindamas vaiko globėjo (rūpintojo) teises ir pareigas, pagal tarpusavio bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartį perduodalikusį be tėvų globos vaiką, socialinės rizikos vaiką prižiūrėti budinčiam globotojui, teikia ir organizuoja socialines paslaugas bei kitą pagalbą pagal poreikį vaikui ir budinčiam globotojui, taip pat kitokią pagalbą vaiko tėvams, kad vaikas būtų gražintas į šeimą.</p> |                       |                          |                         |   |          |

| Paslaugos  | Administracijos nuostatai | Darbuotojų pareigybės |                          |                         |   | Pastabos |
|--|---------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---|----------|
|  |                           | Direktorius           | Vyriausias finansininkas | Personalo specialistas- | Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams |          |
| 15. Asmenų gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus vertinimas; |                           |                       |                          |                         |   |          |
| 16. Vežėjų išlaidų, susijusių su transporto lengvatų taikymu, kompensavimas.       |                           |                       |                          |                         |   |          |

lentelė 4. Globos centro matrica

| Paslaugos  | Globos centro nuostatai   | Darbuotojų pareigybės                           |                       | Pastabos |
|--|---|---|-----------------------|----------|
|  |   | socialiniai darbuotojai (GIMK specialistai) (2) | Globos koordinatorius |          |
| 1. Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų ir įtėvių paieška, rengimas, atranka, konsultavimas ir pagalbos jiems teikimas; | 6.1. Organizuoja budinčių globotojų, socialinių globėjų, globėjų giminaičių, įtėvių paiešką;  | 2   | 1                     |          |
|  | 6.2. Konsultuoja asmenis, pageidaujančius globoti (rūpintis), įvaikinti ar tapti budinčiais globotojais, asmenis, siekiančius steigti šeimynas;   |   |                       |          |
|  | 6.3. vykdo budinčių globotojų, socialinių globėjų, globėjų giminaičių, įtėvių, šeimynų dalyvių pasirengimo globoti (rūpintis), prižiūrėti vaikus, įvaikinti bei bendruomeninių vaikų globos namų socialinių darbuotojų (socialinių pedagogų) pasirengimo dirbti šiose įstaigose mokymus pagal Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – VVTAĮT) direktoriaus patvirtintas Globėjų ir įtėvių mokymo ir konsultavimo programas (toliau – GIMK programos); | 2   |                       |          |
|  | 6.4. vertina budinčių globotojų, socialinių globėjų, globėjų giminaičių, įtėvių pasirengimą globoti (rūpintis), prižiūrėti vaikus, įvaikinti pagal GIMK programas ir teikia siūlymus savivaldybės administracijos Vaiko teisių apsaugos skyriui (toliau – VTAS) išvadai apie jų tinkamumą globoti (rūpintis), prižiūrėti vaikus,  |   |                       |          |

| Paslaugos | Globos centro nuostatai  | Darbuotojų pareigybės                           |                       | Pastabos |
|-----------|--|---|-----------------------|----------|
|           |  | socialiniai darbuotojai (GIMK specialistai) (2) | Globos koordinatorius |          |
|           | įvaikinti rengti;  |   |                       |          |
|           | 6.5. nagrinėja ir vertina fizinio asmens, norinčio steigti šeimyną, pasirengimą steigti šeimyną socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu tvirtinamuose Šeimynų nuostatuose nustatyta tvarka;  |   |                       |          |
|           | 6.6. parenka vaikui budintį globotoją, socialinį globėją, globėją giminaitį pagal GIMK programas ir teikia jo kandidatūrą VTAS;  |   |                       |          |
|           | 6.7. vykdo tęstinius periodinius budinčių globotojų, socialinių globėjų, globėjų giminaičių, įtėvių, šeimynų dalyvių, bendruomeninių vaikų globos namų socialinių darbuotojų (socialinių pedagogų) mokymus pagal GIMK programas;   |   |                       |          |
|           | 6.8. ne rečiau kaip kas 6 mėnesius nuo dienos, kai budintis globotojas, socialinis globėjas, globėjas giminaitis baigia GIMK programas, vykdo budinčių globotojų, socialinių globėjų, globėjų giminaičių tinkamumo globoti (rūpintis), prižiūrėti vaikus vertinimą pagal GIMK programas ir teikia siūlymus VTAS dėl budinčių globotojų, socialinių globėjo, globėjų giminaičių tinkamumo globoti |   |                       |          |

| Paslaugos | Globos centro nuostatai   | Darbuotojų pareigybės                           |                       | Pastabos |
|-----------|---|---|-----------------------|----------|
|           |   | socialiniai darbuotojai (GIMK specialistai) (2) | Globos koordinatorius |          |
|           | (rūpintis), prižiūrėti vaikus;  |   |                       |          |
|           | 6.9. dalyvauja vaiko laikinos globos (rūpybos) peržiūrose, vadovaujantis socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintų Vaiko laikinosios globos (rūpybos) nuostatų nustatyta tvarka;  | 2   |                       |          |
|           | 6.10. koordinuoja pagalbos teikimą vaikams, prižiūrimiems budinčių globotojų, ir budintiems globotojams bei teikia ar organizuoja šiems vaikams ir budintiems globotojams reikiamą pagalbą (socialines paslaugas, psichosocialinę, konsultacinę, teisinę ir kitą pagalbą);  | 2   |                       |          |
|           | 6.11. koordinuoja pagalbos teikimą vaikams, globojamiems (rūpinamiems) socialinių globėjų, globėjų giminaičių, šeimynų, bei socialiniams globėjams, globėjams giminaičiams, šeimynų dalyviams ir teikia jiems psichosocialinę, konsultacinę ar kitą pagalbą. Šios paslaugos gali būti teikiamos ir įtėviams, jiems patiems prašant; | 2   |                       |          |

| Paslaugos | Globos centro nuostatai  | Darbuotojų pareigybės                           |                       | Pastabos |
|-----------|--|---|-----------------------|----------|
|           |  | socialiniai darbuotojai (GIMK specialistai) (2) | Globos koordinatorius |          |
|           | 6.12. teikia budintiems globotojams, socialiniams globėjams, globėjams giminaičiams intensyvią pagalbą. Įtėviams, šeimynų dalyviams, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojams ši pagalba teikiama įtėvių, šeimos dalyvių ar bendruomeninių vaikų globos namų administracijos prašymu; |   |                       |          |
|           | 6.13. organizuoja ir (ar) teikia laikino atokvėpio paslaugas budintiems globotojams, esant poreikiui bei galimybėms – ir socialiniams globėjams, globėjams giminaičiams, šeimos dalyviams;   |   |                       |          |
|           | 6.21. teikia metodinę pagalbą kitoms socialinių paslaugų įstaigoms, šeimynoms, taip pat bendruomeninių vaikų globos namų socialiniams darbuotojams (socialiniams pedagogams).  |   |                       |          |

lentelė 5. Kazokiškių vaikų dienos centro matrica

| Paslaugos   | Kazokiškių VDC nuostatai   | Darbuotojų pareigybės |           | Pastabos |
|---|--|-----------------------|-----------|----------|
|   |  | Užimtumo specialistas | Valytojas |          |
| 1. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos įstaigoje (ši paslauga yra įvardinta ESPC nuostatuose): | <p>9.1. Teikia socialinių ir gyvenimo įgūdžių ugdymo, sociokultūrinės ir kitas su vaiko ugdymu, jo teisių apsauga, integracija į šeimą, visuomenę susijusias paslaugas (socialinių, higienos įpročių formavimas, pagalba ruošiant pamokas ir kt.)</p> <p>9.2. Teikia informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugas.</p> <p>9.3. Organizuoja Vaikų dienos centrą lankančių vaikų maitinimą.</p> <p>9.6. Nustato vaikų individualius gebėjimus bei interesus, sudaro sąlygas jų kūrybiniam darbui (piešimas, lipdymas, siuvimas, pynimas, staliaus darbai;</p> | 1,5                   |           |          |

| Paslaugos  | Kazokiškių VDC nuostatai   | Darbuotojų pareigybės |           | Pastabos  |
|--|--|-----------------------|-----------|---|
|  |  | Užimtumo specialistas | Valytojas |   |
|  | <p>9.8. organizuoja bei motyvuoja vaikus įvairių buities darbų atlikimui, aplinkos tvarkymui, gėlynų priežiūrai.</p> <p>9.10. organizuoja vaikų vasaros užimtumo programas</p> |                       |           |   |
| 1.1. Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos; | 9.2. Teikia informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugas.   |                       |           |   |
| 1.2. Maitinimo organizavimas   | 9.3. Organizuoja Vaikų dienos centrą lankančių vaikų maitinimą.  |                       |           | Užimtumo specialisto pareiginiuose nuostatose nėra rašoma, kad jis organizuoja maitinimą. |
| 1.3. Užimtumo ir papildomo ugdymo,                                     | 9.6. Nustato vaikų individualius gebėjimus bei interesus, sudaro sąlygas jų kūrybiniam darbui  |                       |           |   |



| Paslaugos                                   | Kazokiškių VDC nuostatai  | Darbuotojų pareigybės |           | Pastabos  |
|---|---|-----------------------|-----------|---|
|   |   | Užimtumo specialistas | Valytojas |   |
| sociokultūrinės paslaugos                   | (piešimas, lipdymas, siuvimas, pynimas, staliaus darbai;<br>9.10. organizuoja vaikų vasaros užimtumo programas  |                       |           |   |
| 1.4. Socialinių ir gyvenimo įgūdžių ugdymas | 9.8. organizuoja bei motyvuoja vaikus įvairių buities darbų atlikimui, aplinkos tvarkymui, gėlynų priežiūrai.   |                       |           |   |
| 2. Psichologo paslaugos;                    | 9.4. Teikia socialinės ir psichologinės ar krizių įveikimo pagalbos paslaugas,<br>9.9. Organizuoja psichologinę pagalbą, individualias konsultacijas, grupinius užsiėmimus, paskaitas-diskusijas psichologinėmis temomis. |                       |           | Šią paslaugą teikia ESPC psichologas. Jo pareigybės aprašyme yra įtraukta šita funkcija |

I lentelė 6. Pagalbos namuose tarnybos (Soc. Globos ir slaugos padalinio) matrica

| Paslaugos  | Pagalbos namuose tarnybos (Soc. Globos ir slaugos padalinio) nuostatai   | Darbuotojų pareigybės             |                            |   |                  |                 |                          | Pastabos |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------|---|------------------|-----------------|--------------------------|----------|
|  |  | Soc. globos ir slaugos padalinys  |                            |   |                  |                 |                          |          |
|  |  | Pagalbos namuose tarnybos vadovas | Socialinis darbuotojai (2) | Lankomosios priežiūros darbuotojai (13) | Masažuotojai (2) | Slaugytojai (2) | Slaugytojų padėjėjai (8) |          |
| 1. Dienos socialinė globa (integrali pagalba) namuose sunkios negalios ir senyvo amžiaus asmenims; | 8.1. Asmens ir jo šeimos narių informavimo, konsultavimo socialinių paslaugų ir slaugos klausimais; 8.2. Tarpininkavimo ir atstovavimo asmeniui; |                                   |                            |   |                  |                 |                          |          |
|  | 8.3. Bendravimo su asmeniu.  |                                   |                            |   |                  |                 |                          |          |
|  | 8.4. Organizuoja asmens maitinimą.   |                                   |                            |   |                  |                 |                          |          |
|  | 8.5. Organizuoja transporto paslaugas.   |                                   |                            |   |                  |                 |                          |          |

| Paslaugos | Pagalbos namuose tarnybos (Soc. Globos ir slaugos padalinio) nuostatai  | Darbuotojų pareigybės             |                            |   |                  |                 |                          | Pastabos |
|-----------|---|-----------------------------------|----------------------------|---|------------------|-----------------|--------------------------|----------|
|           |   | Soc. globos ir slaugos padalinys  |                            |   |                  |                 |                          |          |
|           |   | Pagalbos namuose tarnybos vadovas | Socialinis darbuotojai (2) | Lankomosios priežiūros darbuotojai (13) | Masažuotojai (2) | Slaugytojai (2) | Slaugytojų padėjėjai (8) |          |
|           | 8.6. Organizuoja asmens higienos paslaugų teikimą (skalbimo paslaugų ir pan.), užtikrina asmens higienines reikmes.   |                                   |                            |   |                  |                 |                          |          |
|           | 8.7. Užtikrina asmens kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymą ir palaikymą (tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant, planuojant ir atliekant buitinius darbus ir pan.); |                                   |                            |   |                  |                 |                          |          |
|           | 8.8. Teikia pagalbą rengiantis, maitinantis, prausiantis, judant ir kito pobūdžio pagalbą.  |                                   |                            |   |                  |                 |                          |          |

| Paslaugos | Pagalbos namuose tarnybos (Soc. Globos ir slaugos padalinio) nuostatai  | Darbuotojų pareigybės             |                            |   |                  |                 | Pastabos                 |  |
|-----------|---|-----------------------------------|----------------------------|---|------------------|-----------------|--------------------------|--|
|           |   | Soc. globos ir slaugos padalinys  |                            |   |                  |                 |                          |  |
|           |   | Pagalbos namuose tarnybos vadovas | Socialinis darbuotojai (2) | Lankomosios priežiūros darbuotojai (13) | Masažuotojai (2) | Slaugytojai (2) | Slaugytojų padėjėjai (8) |  |
|           | 8.9 Organizuoja asmens higienos paslaugų teikimą (skalavimo paslaugų ir pan.), užtikrina asmens higienines reikmes.   |                                   |                            |   |                  |                 |                          |  |
|           | 8.10. Administruoja asmens vaistų vartojimą, atlieka injekcijas, pragulų profilaktiką, matuoja arterinį kraujo spaudimą, cukraus kiekį kraujyje, atlieka kitas slaugos procedūras pagal įstaigos ir specialistų kompetenciją; |                                   |                            |   |                  |                 |                          |  |
|           | 8.11. Teikia masažo, kineziterapeuto padėjėjo paslaugas;  |                                   |                            |   |                  |                 |                          |  |

| Paslaugos | Pagalbos namuose tarnybos (Soc. Globos ir slaugos padalinio) nuostatai           | Darbuotojų pareigybės             |                            |   |                  |                 | Pastabos                 |
|-----------|--|-----------------------------------|----------------------------|---|------------------|-----------------|--------------------------|
|           |  | Soc. globos ir slaugos padalinys  |                            |   |                  |                 |                          |
|           |  | Pagalbos namuose tarnybos vadovas | Socialinis darbuotojai (2) | Lankomosios priežiūros darbuotojai (13) | Masažuotojai (2) | Slaugytojai (2) | Slaugytojų padėjėjai (8) |
|           | 8.12. Organizuoja asmens laisvalaikio praleidimą;                                |                                   |                            |   |                  |                 |                          |
|           | 8.13. Teikia kitas paslaugas, reikalingas asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį. |                                   |                            |   |                  |                 |                          |

lentelė 7. Pagalbos namuose tarnybos (Socialinės priežiūros padalinio) matrica

| Paslaugos  | Pagalbos namuose tarnybos nuostatai  | Darbuotojų pareigybės           |   |                                       | Pastabos  |
|--|--|---------------------------------|---|---------------------------------------|---|
|  |  | Socialinės priežiūros padalinys |   |                                       |   |
|  |  | Socialinis darbuotojas (1)      | Lankomosios priežiūros darbuotojai (18) | Pagalbos namuose tarnybos vadovas (1) |   |
| 1. Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos; | 9.2. Konsultuoja bei teikia informaciją apie socialines paslaugas namuose, kitas Tarnybos teikiamas paslaugas ir jų gavimo tvarką.       |                                 |   |                                       |   |
| 2. Transporto paslaugos;   | 9.8. Teikia specialiojo transporto paslaugas.  |                                 |   |                                       | Darbuotojų pareiginiuose nuostatuose neatsispindi šių paslaugų teikimas |
| 3. Neįgaliųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis;            | 9.7. Aprūpina neįgaliuosius techninės pagalbos priemonėmis, bendradarbiauja su techninės pagalbos priemonių gamintojais ir platintojais. |                                 |   |                                       |   |
| 4. Aprūpinimas higienos priemonėmis;                                 | 9.9. Organizuoja asmens higienos   |                                 |   |                                       |   |

Dokumente pateikiama medžiaga yra konfidenciali. Šis dokumentas priklauso rengėjui ir organizacijai. Dokumentas ir jame esanti informacija negali būti perduodama bet kuriai kitai šaliai be raštiško UAB „A sprendimai“ sutikimo.

| Paslaugos   | Pagalbos namuose tarnybos nuostatai  | Darbuotojų pareigybės           |   |                                       | Pastabos |
|---|--|---------------------------------|---|---------------------------------------|----------|
|   |  | Socialinės priežiūros padalinys |   |                                       |          |
|   |  | Socialinis darbuotojas (1)      | Lankomosios priežiūros darbuotojai (18) | Pagalbos namuose tarnybos vadovas (1) |          |
|   | paslaugų teikimą.  |                                 |   |                                       |          |
| 5. Pagalbos į namus paslaugos neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims;           | 9.6. Teikia pagalbos namuose ir dienos socialinės globos (integralios pagalbos) paslaugas gyventojų namuose savivaldybės tarybos nustatyta tvarka. |                                 |   |                                       |          |
| 6. Asmenų gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus vertinimas; | 9.11. Atlieka asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus vertinimus ir rengia išvadas.                                     |                                 |   |                                       |          |

lentelė 8. Socialinių paslaugų tarnybos matrica

| Paslaugos  | Socialinių paslaugų tarnybos nuostatai  | Darbuotojų pareigybės                |  | Pastabos |
|--|---|--------------------------------------|--|----------|
|  |   | Socialinių paslaugų tarnybos vadovas | Socialiniai darbuotojai darbai su soc. rizikos šeimomis (14) |          |
| 1. Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos; | 8.3. Konsultuoja, informuoja asmenis, šeimas pagal savo kompetenciją, jiems tarpininkauja, pagal galimybes atstovauja jų interesams;<br><br>8.15. Tarpininkauja dėl kitų pagalbos priemonių (piniginės socialinės paramos, socialinės globos, vaiko teisių apsaugos, psichologinės pagalbos, užimtumo, sveikatos priežiūros, ugdymo, socialinio būsto, specialiųjų pagalbos priemonių ir kt.) šeimai ir asmeniui teikimo. |                                      | 14   |          |
| 2. Maitinimo organizavimas (maisto talonai ir pietūs);               | 8.10. Organizuoja maitinimo paslaugas   |                                      |  |          |
| 3. Aprūpinimas mokinio reikmenimis;                                  | 8.12. Organizuoja mokinių aprūpinimą mokinio reikmenimis  |                                      |  |          |
| 4. Socialinių išmokų mokėjimas nepinigine forma;                     | 8.11 Organizuoja paramos skyrimą nepinigine forma   |                                      | 14   |          |



|   |  |  |    |  |
|---|--|--|----|--|
| 5. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos socialinę riziką patiriančioms šeimoms; | 8.6. Ugdo ir palaiko šeimų kasdienio gyvenimo įgydžius (tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant, mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, bendraujant ir pan.) |  | 14 |  |
|---|--|--|----|--|

lentelė 9. Vievio vaikų dienos centro matrica

| Paslaugos   | Vievio VDC nuostatai   | Darbuotojų pareigybės              |  |  |         |           | Pastabos  |
|---|--|------------------------------------|--|--|---------|-----------|---|
|   |  | Vievio vaikų dienos centro vadovas | Socialinis darbuotojas darbu su vaikais ir jų šeimomis | Socialinis darbuotojas vaikų užimtumui | Virėjas | Valytojas |   |
| 1. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos įstaigoje (ši paslauga yra įvardinta ESPC nuostatuose): | 9.1. Teikia socialinių ir gyvenimo įgūdžių ugdymo, sociokultūrinės ir kitas su vaiko ugdymu, jo teisių apsauga, integracija į šeimą, visuomenę susijusias paslaugas (socialinių, higienos įpročių formavimas, pagalba ruošiant pamokas ir kt.) |                                    |  |  |         |           |   |
| 1.1. Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos;                                      | 9.2. Teikia informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo paslaugas  |                                    |  |  |         |           | Valytojas neteikia jokių šioje lentelėje nurodytų paslaugų. |
| 1.2. Maitinimo organizavimas;   | 9.3. Organizuoja Vaikų dienos centrą lankančių vaikų maitinimą.  |                                    |  |  |         |           |   |
| 1.3. Užimtumo ir papildomo ugdymo, sociokultūrinės  | 9.6. Nustato vaikų individualius gebėjimus bei interesus, sudaro sąlygas jų kūrybiniam darbui  |                                    |  |  |         |           |   |

| Paslaugos                                   | Viečio VDC nuostatai  | Darbuotojų pareigybės              |   |  |         |           | Pastabos   |
|---|---|------------------------------------|---|--|---------|-----------|--|
|   |   | Viečio vaikų dienos centro vadovas | Socialinis darbuotojas darbai su vaikais ir jų šeimomis | Socialinis darbuotojas vaikų užimtumui | Virėjas | Valytojas |  |
| paslaugos                                   | (piešimas, lipdymas, siuvimas, pynimas, staliaus darbai;<br>9.10. organizuoja vaikų vasaros užimtumo programas;   |                                    |   |  |         |           |  |
| 1.4. Socialinių ir gyvenimo įgūdžių ugdymas | 9.8. organizuoja bei motyvuoja vaikus įvairių buities darbų atlikimui, aplinkos tvarkymui, gėlynų priežiūrai.   |                                    |   |  |         |           |  |
| 2.Psichologo paslaugos;                     | 9.4.Teikia socialinės ir psichologinės ar krizių įveikimo pagalbos paslaugas, 9.9.Organizuoja psichologinę pagalbą, individualias konsultacijas, grupinius užsiėmimus, paskaitas-diskusijas psichologinėmis temomis |                                    |   |  |         |           | Šią paslaugą teikia ESPC psichologas. Jo pareigybės aprašyme yra įtraukta ši funkcija. |

Atlikus funkcinę analizę paaiškėjo, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centro struktūra, patvirtinta Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktorės 2015 m. rugsėjo 2 d. įsakymu Nr. 02.P-64a yra pasenusi ir neaktuali šiandien. Pavyzdžiui, struktūroje neatsisipindi globos centras. Remiantis išdėstytu teikiama žemiau esanti rekomendacija.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame atnaujinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro struktūros schemą remiantis aktualia šios dienos valdymo struktūra.

## 4. Informacinių sistemų, naudojamų klientų aptarnavimo procese, analizė

Siekiant įvertinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro veikloje naudojamas informacines sistemas bei nustatyti įstaigos darbuotojų poreikius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu ir asmenų aptarnavimu, organizavome interviu su Centro vadovu.

Naudojamų informacinių sistemų analizė buvo atliekama vertinant įtaką klientų aptarnavimui bei šio proceso optimizavimui.

Atlikus analizę paaiškėjo, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centras klientų aptarnavimo procese naudoja Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (toliau – SPIS). Tai informacinė sistema, veikianti pagal bendradarbiavimo sutartis tarp Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – SADM) ir visų šalies savivaldybių. SPIS paskirtis – vienodai registruoti ir kaupti informaciją apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą (socialines išmokas ir kompensacijas, socialinę paramą mokiniams, socialines paslaugas, veiklą, vykdomą vaiko teisių apsaugos srityje, ir kt.), analizuoti šią informaciją pagal savivaldybes, paramos rūšis bei paramos gavėjus, taip pat užkirsti kelią paramos gavimui keliose savivaldybėse vienu metu. SPIS yra realizuota galimybė gyventojams naudotis elektroninių viešųjų paslaugų rinkiniu, t.y. gyventojai elektroniniu būdu gali pateikti šiuos prašymus:

- ✓ skirti vienkartinę išmoką gimusiam ar įvaikintam vaikui;
- ✓ skirti išmoką vaikui;
- ✓ skirti vienkartinę išmoką nėščiai moteriai;
- ✓ skirti išmoką gimus vienu metu daugiau kaip vienam vaikui;
- ✓ skirti išmoką besimokančio ar studijuojančio asmens vaiko priežiūrai;
- ✓ skirti globos (rūpybos) išmoką;
- ✓ skirti globos (rūpybos) išmokos tikslinį priedą;
- ✓ skirti socialinę pašalpą;
- ✓ skirti būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidų kompensacijas;
- ✓ skirti laidojimo pašalpą;
- ✓ skirti priežiūros (pagalbos) išlaidų tikslinę kompensaciją;
- ✓ skirti slaugos išlaidų tikslinę kompensaciją;
- ✓ skirti tikslinę kompensaciją laidujusiam asmeniui;
- ✓ skirti išmokas auginantiems vaikus iki 18 m. (besimokančius – iki 24 m.) neįgaliesiems, kurie Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos pripažinti nedarbingais ir kurių šeimose nėra darbingų asmenų;
- ✓ skirti mokinių nemokamą maitinimą;

- ✓ skirti paramą mokinio reikmenims įsigyti;
- ✓ skirti transporto paslaugas;
- ✓ nustatyti specialiųjų poreikių lygį;
- ✓ išduoti ir keisti neįgaliojo pažymėjimą asmenims, sukakusiems senatvės pensijos amžių;
- ✓ asmens skyrimas vaiko globėju (rūpintoju);
- ✓ skirti neįgaliajam techninės pagalbos priemonę arba šios priemonės įsigijimo išlaidų kompensaciją.<sup>2</sup>

Šioje sistemoje realizuotos kompiuterizuotos darbo vietos įgalina socialinės paramos institucijų specialistus naudotis bendra informacija, kurios pagrindu savivaldybės gyventojams skiriamos ir išmokamos piniginės socialinės išmokos.

Žemiau pateikiama SPIS sistemos analizė remiantis IT sistemų analizės veiksniais.

#### **Juridinis pagrindas:**

Patvirtinta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. gegužės 29 d. įsakymu Nr. A1-172 „Dėl socialinės paramos šeimai informacinės sistemos nuostatų ir socialinės paramos šeimai informacinės sistemos duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“.

#### **IS paskirtis:**

Vienodai registruoti ir kaupti informaciją apie visą savivaldybėse teikiamą socialinę paramą (socialines išmokas ir kompensacijas, socialinę paramą mokiniams, socialines paslaugas, veiklą, vykdomą vaiko teisių apsaugos srityje, ir kt.), pateikti ją Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai (toliau vadinama – ministerija), analizuoti šią informaciją pagal savivaldybes, paramos rūšis bei paramos gavėjus.

#### **IS tikslas:**

4.1. sukurti efektyvią socialinės paramos šeimai informacinę sistemą, apimančią socialinės paramos šeimai teikimo, stebėjimo, planavimo ir vertinimo veiklą, veikiančią „vieno langelio“ principu;

4.2. surinkti centrinėje duomenų bazėje tikslius duomenis apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą šeimai, įgalinančius gauti patikimą statistinę analitinę informaciją sprendimams dėl socialinės paramos šeimai politikos tobulinimo priimti, siekiant efektyvaus socialinės paramos šeimai teikimo bei socialiai pažeidžiamų gyventojų grupių socialinės integracijos;

4.3. sudaryti sąlygas socialinės paramos gavėjams gauti viešąsias

<sup>2</sup> Informacija paimta paslaugų teikėjo iš <https://www.spis.lt/Titulinis/Apie> internetinio puslapio.

elektronines socialines paslaugas.

### **Sukurtos integracijos:**

17.1. Lietuvos Respublikos gyventojų registro tvarkomi duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas, deklaruota gyvenamoji vieta; šeiminei padėtis, sutuoktinio vardas, pavardė ir gimimo data, nepilnamečių vaikų duomenys (vardas, pavardė, gimimo data);

17.2. Adresų registro duomenys: vietovės, gatvės kodas, gyvenamosios vietovės tipas;

17.3. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenys apie asmeniui ir jo šeimos nariams išmokėtas socialinio draudimo ir valstybines išmokas: asmens kodas, pavardė, vardas, išmokos rūšis, dydis ir mokėjimo laikotarpis;

17.4. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenys apie asmens ir jo šeimos narių įregistravimą teritorinėje darbo biržoje ir mokamos nedarbo draudimo išmokos dydį: asmens kodas, pavardė, vardas, įregistravimo teritorinėje darbo biržoje žyma, išmokos rūšis, dydis ir mokėjimo laikotarpis;

17.5. Nekilnojamojo turto registro duomenys apie asmeniui ir jo šeimos nariams priklausantį nekilnojamąjį turtą: paskutinio vertinimo data, vertė;

17.6. Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registro duomenys apie asmens ir jo šeimos narių vardu įregistruotas kelių transporto priemones (vertė nustatyti): modelis, pagaminimo data, variklio tūris;

17.7. Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos Žemės ūkio paramos administravimo informacinės sistemos duomenys: asmens ir jo šeimos narių gautų išmokų žemės ūkiui remti dydis.

### **IS valdytojas:**

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.

### **IS tvarkytojas:**

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybių administracijos įskaitant Elektrėnų savivaldybės administraciją.

### **Kaupiami ir saugomi duomenys:**

22. Savivaldybėse kaupiamų duomenų pirminiai šaltiniai:

22.1. duomenų subjektų – paramos gavėjų (asmeniškai ar per įgaliotus asmenis) – pateikti nustatytos formos prašymai dėl socialinės paramos gavimo;

22.2. savivaldybės administracijos VTAT gaunami pranešimai, susiję su vaiko teisių pažeidimais;

22.3. duomenų subjektų – paramos gavėjų – pateikti dokumentai;

22.4. savivaldybės administracijos, kitų savivaldybės įstaigų tarnautojų ir darbuotojų surinkta informacija iš kitų įstaigų;

22.5. iš kitų informacinių sistemų ir valstybės registru gaunami duomenys socialinės paramos teikimo funkcijoms vykdyti:

22.5.1. Lietuvos Respublikos gyventojų registro – šių nuostatų 17.1 punkte nurodyti duomenys; (17.1. Lietuvos Respublikos gyventojų registro tvarkomi duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas, deklaruota gyvenamoji vieta; šeiminei padėtis, sutuoktinio vardas, pavardė ir gimimo data, nepilnamečių vaikų duomenys (vardas, pavardė, gimimo data);

22.5.2. Adresų registro – šių nuostatų 17.2 punkte nurodyti duomenys (17.2. Adresų registro duomenys: vietovės, gatvės kodas, gyvenamosios vietovės tipas;));

22.5.3. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos – šių nuostatų 17.3 punkte nurodyti duomenys (17.3. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenys apie asmeniui ir jo šeimos nariams išmokėtas socialinio draudimo ir valstybines išmokas: asmens kodas, pavardė, vardas, išmokos rūšis, dydis ir mokėjimo laikotarpis);

22.5.4. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos – šių nuostatų 17.4 punkte nurodyti duomenys (17.4. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenys apie asmens ir jo šeimos narių įregistravimą teritorinėje darbo biržoje ir mokamos nedarbo draudimo išmokos dydį: asmens kodas, pavardė, vardas, įregistravimo teritorinėje darbo biržoje žyma, išmokos rūšis, dydis ir mokėjimo laikotarpis);

22.5.5. Nekilnojamojo turto registro – šių nuostatų 17.5 punkte nurodyti duomenys (17.5. Nekilnojamojo turto registro duomenys apie asmeniui ir jo šeimos nariams priklausantį nekilnojamąjį turtą: paskutinio vertinimo data, vertė);

22.5.6. Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registro – šių nuostatų 17.6 punkte nurodyti duomenys (17.6. Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registro duomenys apie asmens ir jo šeimos narių vardu įregistruotas kelių transporto priemones (vertei nustatyti): modelis, pagaminimo data, variklio tūris);

22.5.7. Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos Žemės ūkio paramos administravimo informacinės sistemos – šių nuostatų 17.7 punkte nurodyti duomenys (17.7. Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos Žemės ūkio paramos administravimo informacinės sistemos duomenys: asmens ir jo šeimos narių gautų išmokų žemės ūkiui remti dydis).

Savivaldybės SPIS duomenų bazėje tvarkomi šie duomenys:

Dokumente pateikiama medžiaga yra konfidenciali. Šis dokumentas priklauso rengėjui ir organizacijai. Dokumentas ir jame esanti informacija negali būti perduodama bet kuriai kitai šaliai be raštiško UAB „A sprendimai“ sutikimo.



15.1. asmens prašymų registravimo ir tenkinimo duomenys: prašymo numeris, prašymo data, kreipimosi tikslas, šeimos sudėtis, prašymo nepatenkinimo data, prašymo nepatenkinimo priežastys, socialinės paramos skyrimo kitoje savivaldybėje žyma, skyrimo tvarka, skyrimo pagrindas, nepatenkinamo sprendimo numeris, pastabos;

15.2. socialinės paramos gavėjo ir jo šeimos narių duomenys:

15.2.1. bendrieji duomenys: asmens kodas, pavardė, vardas, gimimo data, lytis, narystės šeimoje statusas, mirties data, deklaruota ir faktinė gyvenamoji vieta, paramą teikianti savivaldybė, žyma, kad asmuo yra Lietuvos Respublikos pilietis;

15.2.2. šeimos klasifikavimo duomenys: šeimos tipas, neįgalus asmens šeimos tipas, įtraukimo į socialinės rizikos šeimų įskaitą priežastys, amžiaus grupė, išsimokslinimas, darbinio užimtumo būklės žyma, sutuoktinio darbinio užimtumo būklės žyma, būsto nuomos žyma, auginamų vaikų amžiaus grupės, šeimos dydis, bedarbės šeimos žyma, socialinės rizikos šeimos žyma;

15.2.3. šeimos sudėties duomenys: šeimos sudėtis, šeimos dydis, šeimos sudėties nustatymo pagrindas;

15.2.4. šeimos narių pajamos: pajamų rūšis, vaikų pajamų dydis, žmonos pajamų dydis, vyro pajamų dydis, šeimos pajamų dydis (suma);

15.2.5. šeimos turto vertė;

15.3. teikiamos socialinės paramos duomenys:

15.3.1. socialinių paslaugų duomenys;

15.3.2. piniginės socialinės paramos nepasiturinčioms šeimoms ir vieniems gyvenantiems asmenims duomenys;

15.3.3. mokiniams suteiktos socialinės paramos duomenys;

15.3.4. valstybinių šalpos išmokų duomenys;

15.3.5. veiklos, vykdomos vaiko teisių apsaugos srityje, duomenys.

15.4. kiti sistemos duomenys:

15.4.1. lokalūs savivaldybės klasifikatoriai: socialines paslaugas teikiančių įstaigų, pašalpas ar išmokas išmokančių organizacijų, apmokymo programų, savivaldybės teikiamų socialinių paslaugų, savivaldybės administruojamų piniginių išmokų, savivaldybės teritorijoje esančių mokyklų;

15.4.2. savivaldybės naudotojų, turinčių teises naudotis SPIS sistema, duomenys: vardas, pavardė, SPIS naudotojo identifikatorius, įstaigos pavadinimas, SPIS naudotojui suteiktos duomenų tvarkymo teisės;

15.4.3. asmens duomenų tvarkymo veiksmų apskaitos duomenys: veiksmą atlikusio SPIS naudotojo identifikatorius, data, savivaldybė.

## Funkcinė struktūra, IS moduliai, posistemės ir pagrindinės funkcijos:

### 18. SPIS sudedamosios dalys:

- 18.1. asmens ir jo šeimos narių duomenų registravimo posistemis;
- 18.2. piniginių išmokų posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie savivaldybėje teikiamą piniginę socialinę paramą;
- 18.3. socialinių paslaugų posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie savivaldybėje teikiamas socialines paslaugas;
- 18.4. vaiko teisių apsaugos posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie socialinės rizikos šeimas, vaiko globą, veiklą, susijusią su teismais, veiklą, esant smurtui prieš vaikus;
- 18.5. neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie neįgaliųjų aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis;
- 18.6. paramos mokiniams posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie nemokamą mokinių maitinimą ir paramą mokymo reikmenims įsigyti;
- 18.7. duomenų mainų tvarkymo posistemis, skirtas duomenų mainams tarp savivaldybės duomenų bazės ir centrinės duomenų bazės;
- 18.8. duomenų mainų posistemis, skirtas duomenų mainams tarp SPIS ir kitų informacinių sistemų bei valstybės registų;
- 18.9. elektroninių viešųjų paslaugų teikimo posistemis;
- 18.10. statistinės analitinės informacijos posistemis, skirtas ministerijai ir savivaldybėms formuoti statistinę analitinę ir finansinę informaciją;
- 18.11. centrinio administravimo posistemis, skirtas socialinės paramos klasifikatorių, naudotojų duomenų tvarkymo teisėms tvarkyti, sistemos versijoms kontroliuoti;
- 18.12. lokalaus administravimo posistemis, skirtas savivaldybės socialinės paramos klasifikatorių, naudotojų duomenų tvarkymo teisėms tvarkyti, sistemos versijoms kontroliuoti.

### 5. SPIS pagrindinės funkcijos:

- 5.1. savivaldybių SPIS duomenų bazėse registruoti ir kaupti informaciją apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą, reglamentuojamą šių nuostatų 3 punkte išvardytais teisės aktais;
- 5.2. automatiškai perduoti informaciją iš savivaldybių SPIS duomenų bazių į centrinę SPIS duomenų bazę;
- 5.3. formuoti asmens duomenų teikimo iš valstybės registų ir kitų informacinių sistemų užklausas;
- 5.4. teikti socialinės paramos gavėjams viešąsias elektronines socialines paslaugas;
- 5.5. analizuoti nuasmenintus sukauptus duomenis, formuoti statistines

analitines ataskaitas.<sup>3</sup>

Ypatingai svarbus parametras, kuriuo yra vertinamos klientų aptarnavimo procese naudojamos IS – kokybė, nes kokybiškas IT sistemų veikimas turi įtakos geresnės kokybės klientų aptarnavimo procesui. Žemiau esančioje lentelėje pateikiamas Elektrėnų socialinių paslaugų centro naudojamos SPIS sistemos kokybės vertinimas pagal visuotinai pripažintus IS kokybės parametrus.

IS naudojamų sistemų kokybės vertinimas atliekamas taikant šias slenkstines reikšmes:

**Patenkinama** – galimi esminiai netikslumai ir trūkumai. Kokybės parametras neatitinka organizacijos specifikos ir poreikių.

**Gera** – galimi neesminiai netikslumai ir trūkumai. Kokybės parametras dalinai atitinka organizacijos specifiką ir poreikius.

**Puiki** – pilnai apima visus teikiamos paslaugos aspektus. Kokybės parametras atitinka organizacijos specifiką ir poreikius.

lentelė 10. SPIS kokybės vertinimas

| IS Kokybės parametrai                     | Socialinės paramos šeimai informacinė sistema (SPIS) |
|---|--|
| Informacijos šaltinio patikimumas         | Puiki  |
| Tikslumas                                 | Puiki  |
| Operatyvumas                              | Gera   |
| Paieškos kalbų paprastumas ir aiškumas    | Puiki  |
| Minimalios paieškos laiko sąnaudos        | Puiki  |
| Informacinės paieškos lankstumas          | Gera   |
| Galimybė gauti diferencijuotą informaciją | Puiki  |
| Pateikiamos informacijos išsamumas        | Puiki  |
| Informacijos struktūra                    | Gera   |
| Ryšio kokybė                              | Gera   |

Informacinių sistemų pritaikymas klientų aptarnavimo procese ir jo

<sup>3</sup> Parengta paslaugų teikėjo remiantis SPIS nuostatais.

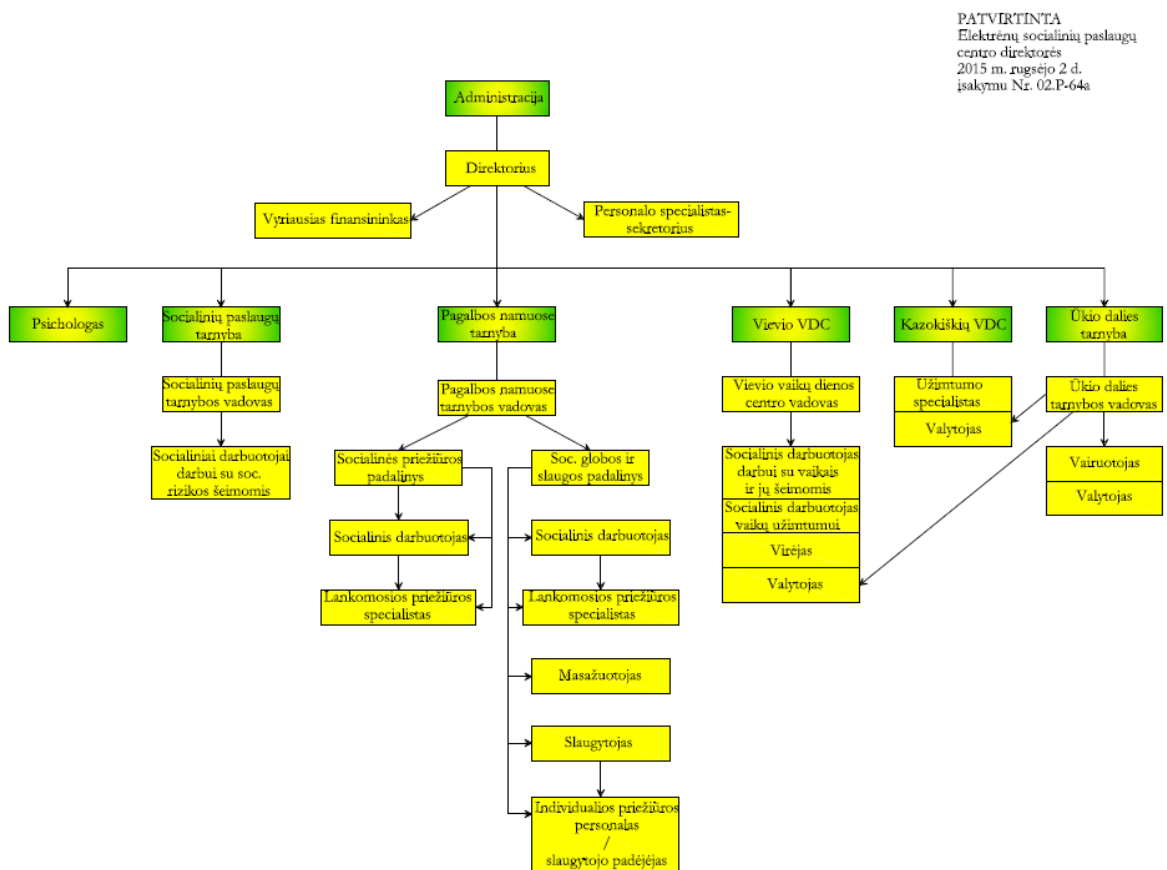
optimizavimui padeda optimaliau naudoti žmogiškuosius išteklius, paslaugų teikimo procesus optimaliai suderinti su IS galimybėmis ir efektyviai bei kokybiškai vykdyti veiklą. IS analizės metu buvo siekta nustatyti, ar jos optimaliai susietos tarpusavyje (pavyzdžiui, ar nėra dubliuojama kelis kartus įvedant tuos pačius įrašus ar veiksmus atliekant daugiau nei vieną kartą), kiek jos sudaro prielaidas operatyviems duomenų mainams ir komunikacijai, kiek IT ir IS priemonės įveiklintos optimizuojant asmenų aptarnavimo procesus, siekiant aukštesnės paslaugų kokybės bei efektyvumo. Šiuo aspektu Elektrėnų socialinių paslaugų centras vykdo veiklą tinkamai, t.y. SPIS sistemoje turimą informaciją naudoja, kai klientui reikalinga suteikti vieną arba kitą paslaugą. Nėra prašoma papildomų dokumentų, jeigu ši informacija prieinama per SPIS sistemą. Tokiu būdu dirbdamas Elektrėnų socialinių paslaugų centras optimizuoja klientų aptarnavimo laiką ir „neginioja“ kliento dėl informacijos, jau esančios IS.

## 5. Elektrėnų socialinių paslaugų centro klientų aptarnavimo proceso analizė

Šiame skyriuje pateikiama Elektrėnų socialinių paslaugų centro klientų aptarnavimo proceso eigos analizė, kurios metu siekta išsiaiškinti procesą nuo pradinio įvykio iki proceso rezultato gavimo.

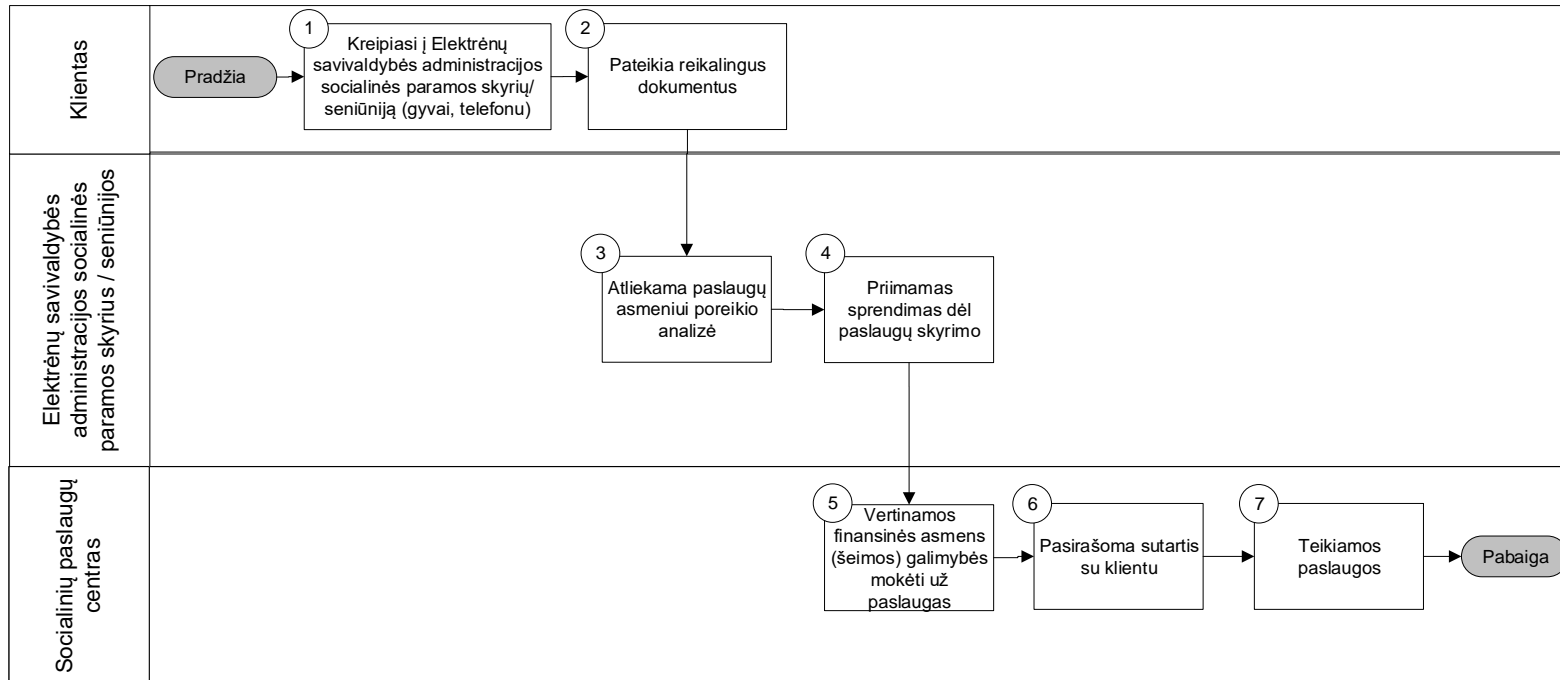
Žemiau esančiame paveiksle matyti ESPC struktūra, pagal kurią buvo atliekama klientų aptarnavimo proceso analizė. Šis analizės etapas buvo vykdomas, apklausiant Centro darbuotojus, bei analizuojant ESPC vidaus teisės aktus.

Detalus socialinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo procesas pateiktas žemiau esančiose schemose ir lentelėse.



Paveikslas 1. ESPC struktūra

### Bendrasis klientų aptarnavimo procesas



Paveikslas 2. Bendrasis klientų aptarnavimo procesas ESPC

lentelė 11. Bendrojo klientų aptarnavimo proceso ESPC aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas   | Atsakingas   |
|-----|---|---|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/ seniūniją gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.                        | Klientas   |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, sveikatos būklę patvirtinantys dokumentai ir kiti.                  | Klientas   |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui poreikio analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį, asmens teisė gauti paslaugą, pajamų dydis.                          | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos |
| 4.  | Priimamas sprendimas dėl paslaugų skyrimo   | Įvertinus asmens (šeimos) poreikį, teisę gauti paslaugą, gaunamas pajamas, priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo.                                      | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius              |
| 5.  | Vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas  | Jeigu paslauga pagal galiojančius teisės aktus yra dalinai mokama, yra vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas, nustatomas mokėjimo dydis. | Socialinių paslaugų centras  |
| 6.  | Pasirašoma sutartis su  | Pasirašoma su klientu paslaugų teikimo ir   | Socialinių paslaugų  |

Dokumente pateikiama medžiaga yra konfidenciali. Šis dokumentas priklauso rengėjui ir organizacijai. Dokumentas ir jame esanti informacija negali būti perduodama bet kuriai kitai šaliai be raštiško UAB „A sprendimai“ sutikimo.

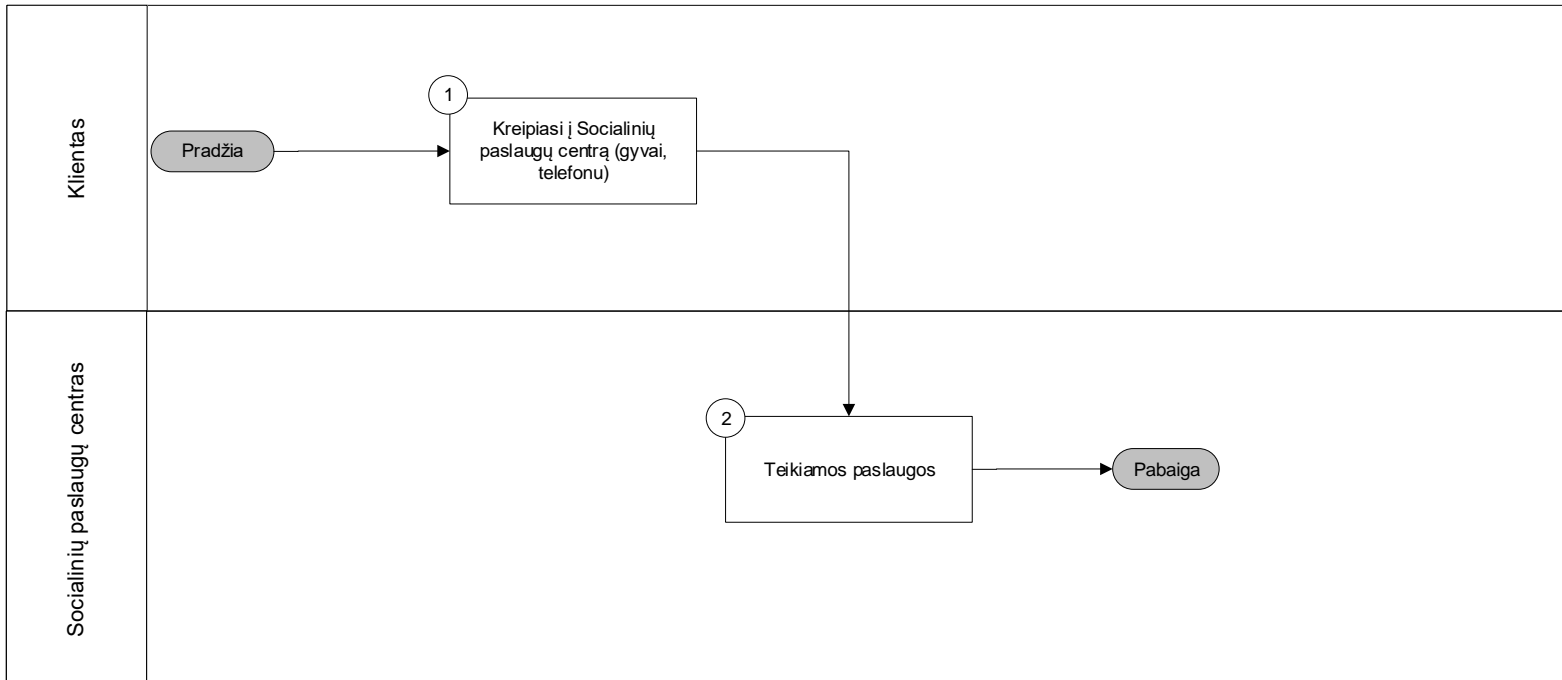
|    | klientu             | mokėjimo už paslaugas sutartis. | centras                     |
|----|---------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| 7. | Teikiamos paslaugos | Vykdomas paslaugos teikimas.    | Socialinių paslaugų centras |

Pabrėžtina, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centro klientų aptarnavimo procese dalyvauja ne tik Centro darbuotojai, bet ir Elektrėnų savivaldybės socialinės paramos skyrius bei seniūnijos. Todėl klientų aptarnavimo Centre procesas yra trijų skirtingų padalinių kompleksinis darbas, kurio kokybę priklauso nuo visų procese dalyvaujančių atstovų.

Žemiau esančiose schemose pateikiamas kiekvienai Centro teikiamai paslaugai išskirtas klientų aptarnavimo procesas. Kadangi paslaugos teikimo ypatybės dažnai turi įtakos bendram klientų aptarnavimo procesui.



### Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas

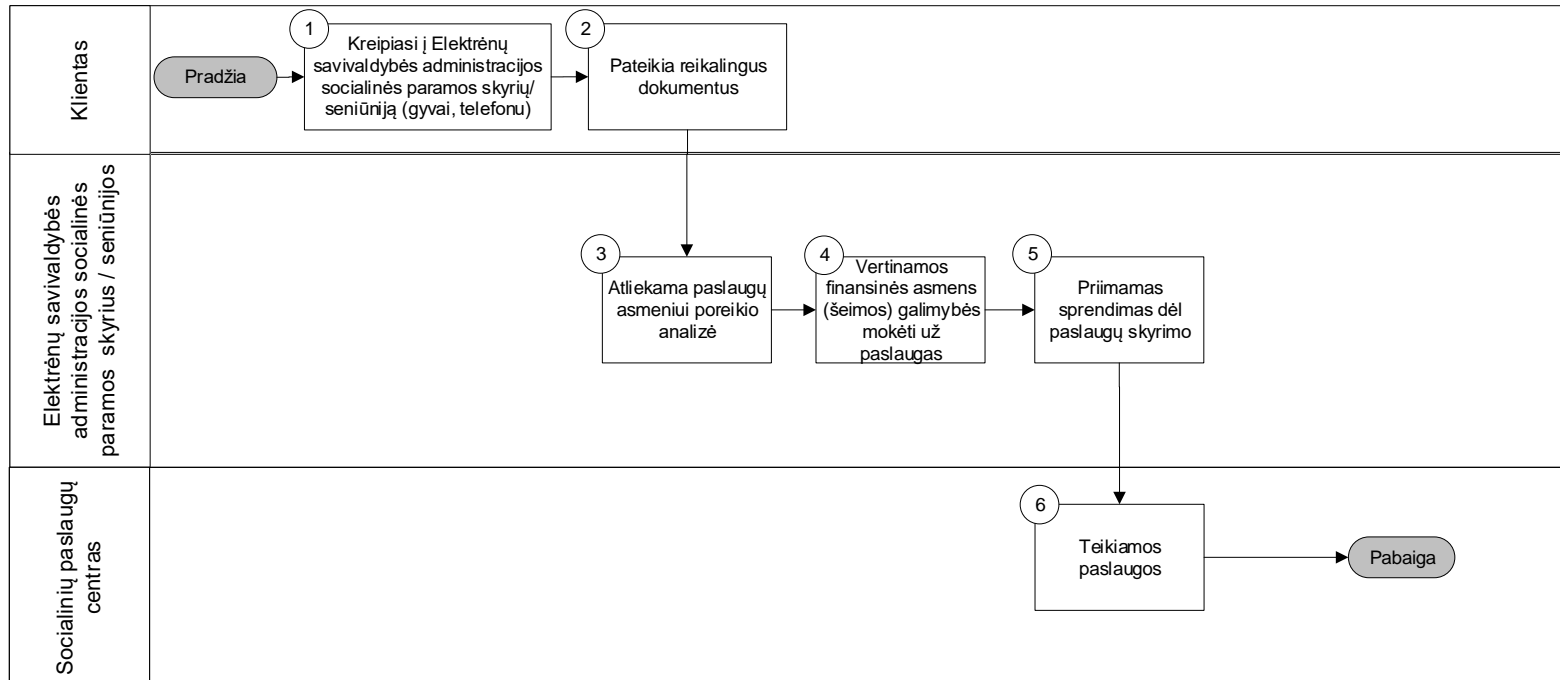


Paveikslas 3. Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 12. Konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas                                     | Aprašymas   | Atsakingas                  |
|-----|--|---|-----------------------------|
| 1.  | Kreipiasi į Socialinių paslaugų centrą (gyvai, telefonu) | <p>Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinių paslaugų centrą gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu (arba elektroniniu paštu). Konsultavimo, informavimo paslaugą gali gauti kiekvienas besikreipiantis savivaldybės gyventojas pagal Centro specialistų veiklos sritį ir kompetenciją.</p> <p><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</p> | Klientas                    |
| 2.  | Teikiamos paslaugos                                      | <p>Vykdomas paslaugos teikimas.</p> <p><u>Pastaba:</u> Tarpininkavimo, atstovavimo paslaugos, paprastai, teikiamos Centro klientams, gaunantiems kitas socialines paslaugas įstaigoje, pvz., pagalbos į namus gavėjai, techninės pagalbos priemonių gavėjai, socialinę riziką patiriančios šeimos ir pan.)</p>  | Socialinių paslaugų centras |

### Maitinimo organizavimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas



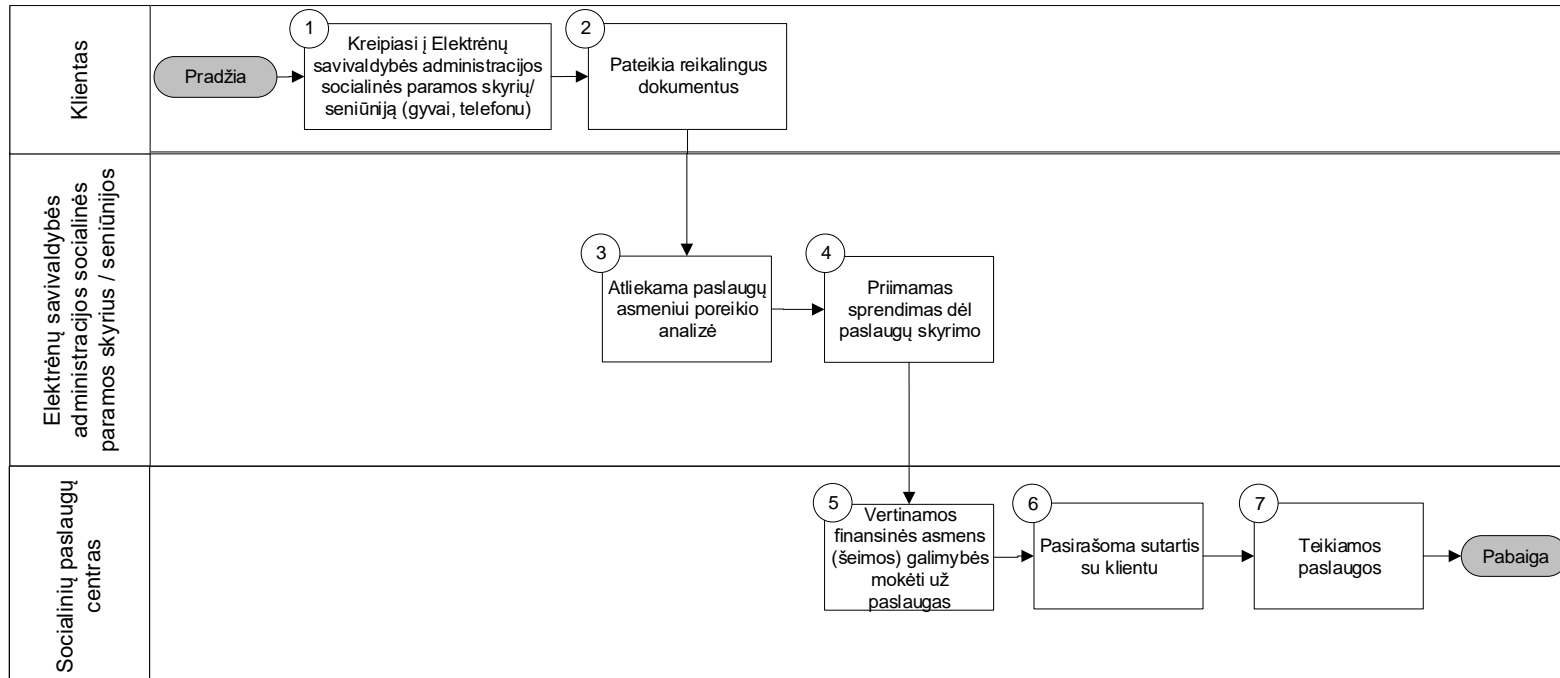
Paveikslas 4. Maitinimo organizavimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 13. Maitinimo organizavimo paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas   | Atsakingas   |
|-----|---|---|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/ seniūniją gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.<br><br><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga. | Klientas   |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiamas prašymas ir kiti reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, pažymos apie darbingų šeimos narių darbo užmokestį, sveikatos būklę patvirtinantis dokumentai ir kiti.  | Klientas   |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui poreikio ir teisės ją gauti analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos |
| 4.  | Vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už  | Jeigu paslauga pagal galiojančius teisės aktus yra iš dalies mokama, yra vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos                      |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    | paslaugas                                 |   | skyrius /<br>seniūnijos   |
| 5. | Priimamas sprendimas dėl paslaugų skyrimo | Įvertinus asmens (šeimoms) galimybes mokėti už paslaugas, priimamas sprendimas dėl paslaugos teikimo. | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius |
| 6. | Teikiamos paslaugos                       | Vykdomas paslaugos teikimas.  | Socialinių paslaugų centras                                       |

### Transporto paslaugos klientų aptarnavimo procesas



Paveikslas 5. Transporto paslaugos klientų aptarnavimo procesas

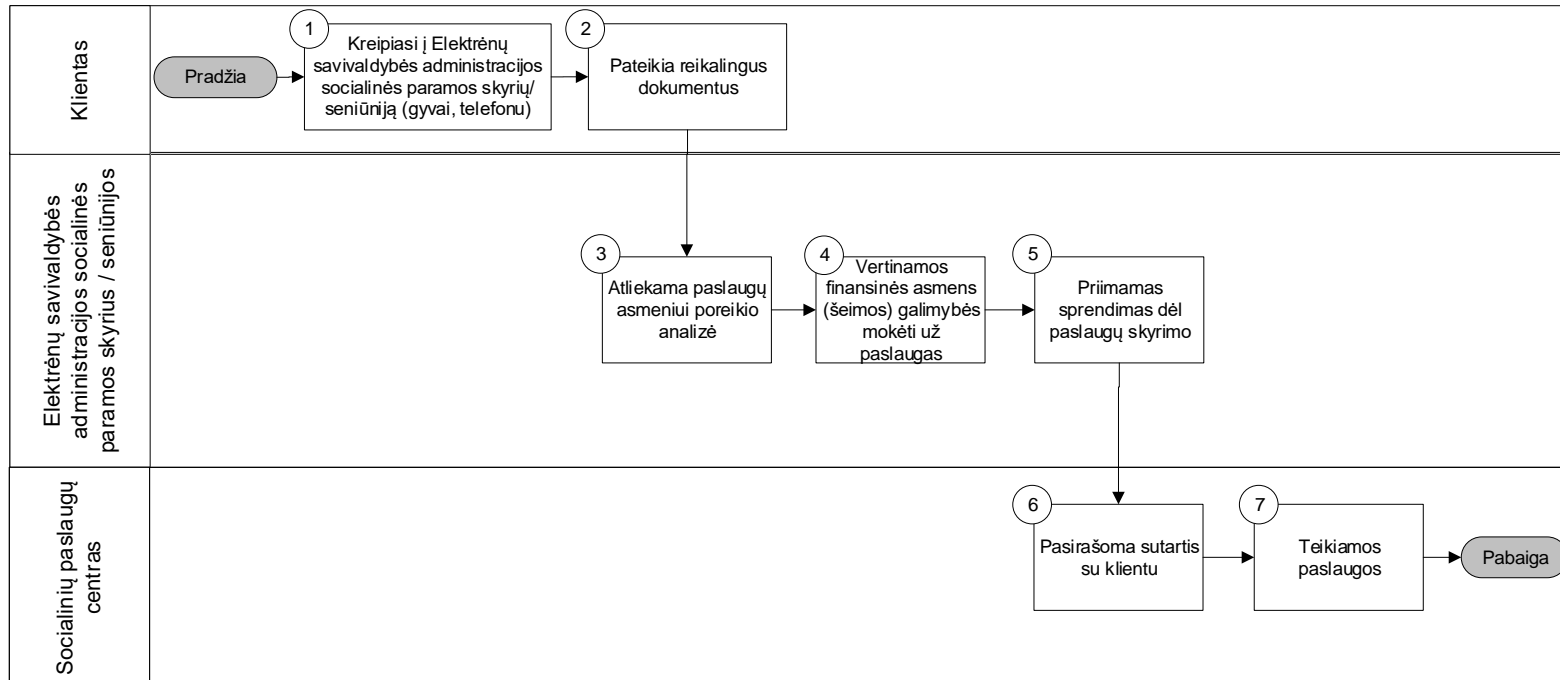
lentelė 14. Transporto paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas   | Atsakingas   |
|-----|---|---|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | <p>Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/ seniūniją gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.</p> <p><u>Pastabos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</li> <li>2. Dėl transporto paslaugų gavimo gali kreiptis ir neįgaliųjų asmenų organizacijos, kurios sudaro sutartį su Socialinių paslaugų centru dėl paslaugų teikimo ir mokėjimo už paslaugas, tuomet joms teikiamos paslaugos.</li> </ol> | Klientas   |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, sveikatos būklę patvirtinantys dokumentai ir kiti.  | Klientas   |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui poreikio analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį, asmens teisė gauti paslaugą, pajamų dydis.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos |
| 4.  | Priimamas sprendimas dėl  | Įvertinus asmens (šeimos) poreikį, teisę gauti paslaugą, gaunamas pajamas,  | Elektrėnų savivaldybės   |

|    |  |   |  |
|----|--|---|--|
|    | paslaugų skyrimo   | priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo.   | administracijos socialinės paramos skyrius |
| 5. | Vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas | Jeigu paslauga pagal galiojančius teisės aktus yra dalinai mokama, yra vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas, nustatomas mokėjimo dydis. | Socialinių paslaugų centras                |
| 6. | Pasirašoma sutartis su klientu                           | Pasirašoma su klientu paslaugų teikimo ir mokėjimo už paslaugas sutartis.   | Socialinių paslaugų centras                |
| 7. | Teikiamos paslaugos                                      | Vykdomas paslaugos teikimas.  | Socialinių paslaugų centras                |



Neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslaugos klientų aptarnavimo procesas



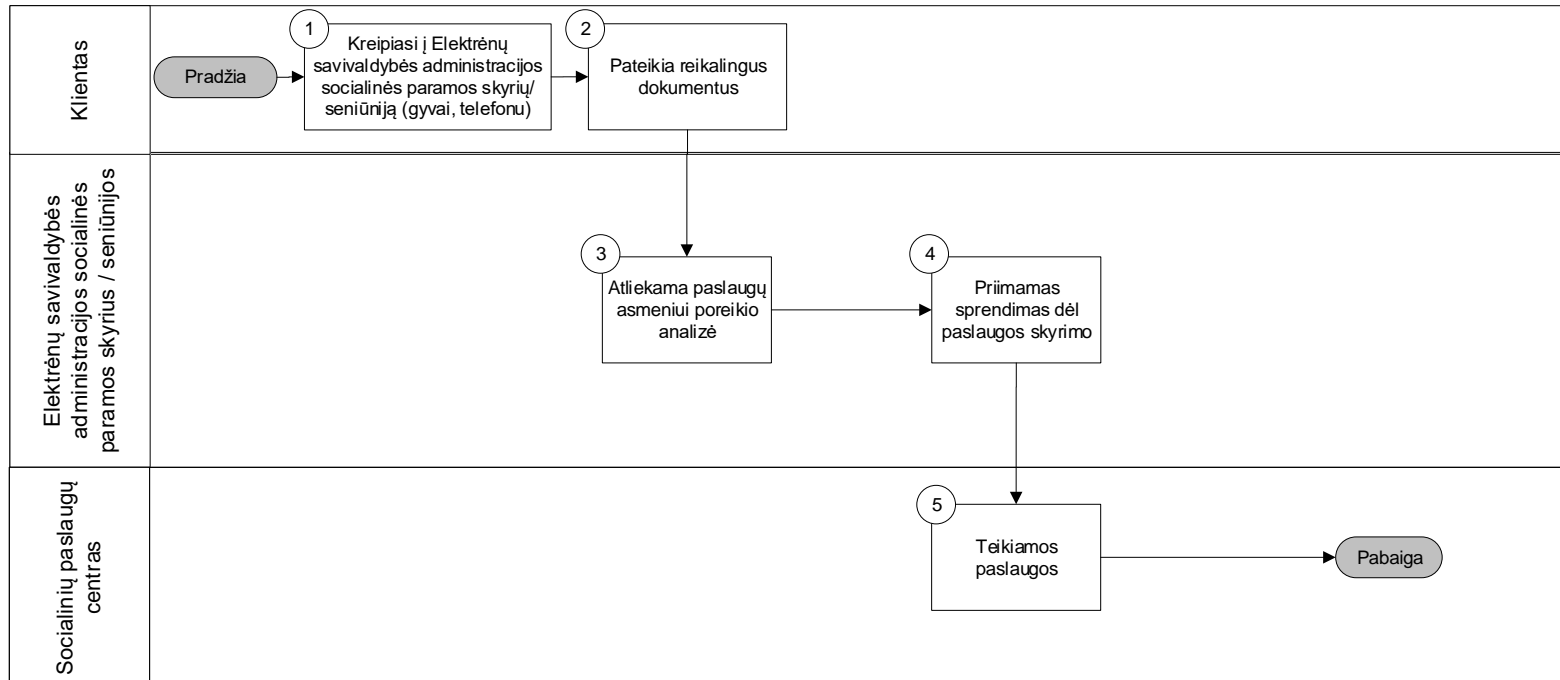
Paveikslas 6. Neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 15. Neįgalųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas  | Atsakingas  |
|-----|---|--|---|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | <p>Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/seniūniją pagal gyvenamą vietą gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.</p> <p><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</p> | Klientas  |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, sveikatos būklę patvirtinantis dokumentai ir kiti.   | Klientas  |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos  |
| 4.  | Vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas  | Jeigu paslauga pagal galiojančius teisės aktus yra dalinai mokama, yra vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų skyrius / seniūnijos |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
| 5. | Priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo | Įvertinus asmens (šeimoms) galimybes mokėti už paslaugas, priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo.                                      | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius |
| 6. | Pasirašoma sutartis su klientu             | Gavus sprendimą dėl Neįgalųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslaugų teikimo, su klientu pasirašoma paslaugų teikimo sutartis. | Socialinių paslaugų centras                                       |
| 7. | Teikiamos paslaugos                        | Vykdomas paslaugos teikimas.   | Socialinių paslaugų centras                                       |

### Aprūpinimo higienos priemonėmis paslaugos klientų aptarnavimo procesas



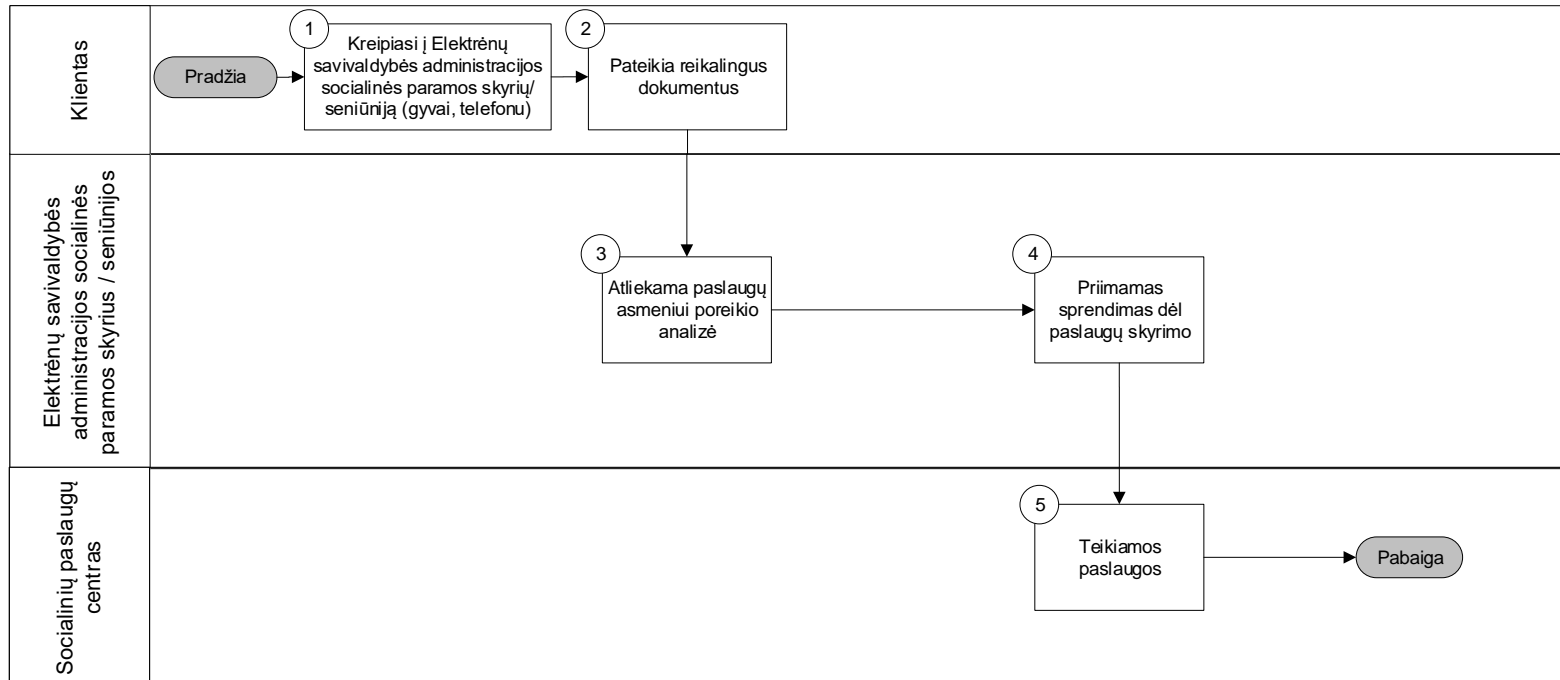
Paveikslas 7. Aprūpinimo higienos priemonėmis paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 16. Aprūpinimo higienos priemonėmis paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas   | Atsakingas   |
|-----|---|---|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | <p>Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/ seniūniją pagal gyvenamąją vietą gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.</p> <p><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</p> | Klientas   |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, pažymos apie darbingų šeimos narių pajamas už 3 paskutinius mėnesius, sveikatos būklę patvirtinantis dokumentai ir kiti.  | Klientas   |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui poreikio analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį ir asmens teisę gauti paslaugą.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos |
| 4.  | Priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo  | Įvertinus asmens (šeimos) galimybes mokėti už paslaugas, priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius              |

|    |                     |                              |                             |
|----|---------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 5. | Teikiamos paslaugos | Vykdomas paslaugos teikimas. | Socialinių paslaugų centras |
|----|---------------------|------------------------------|-----------------------------|

Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų organizavimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas



Paveikslas 8. Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų organizavimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas

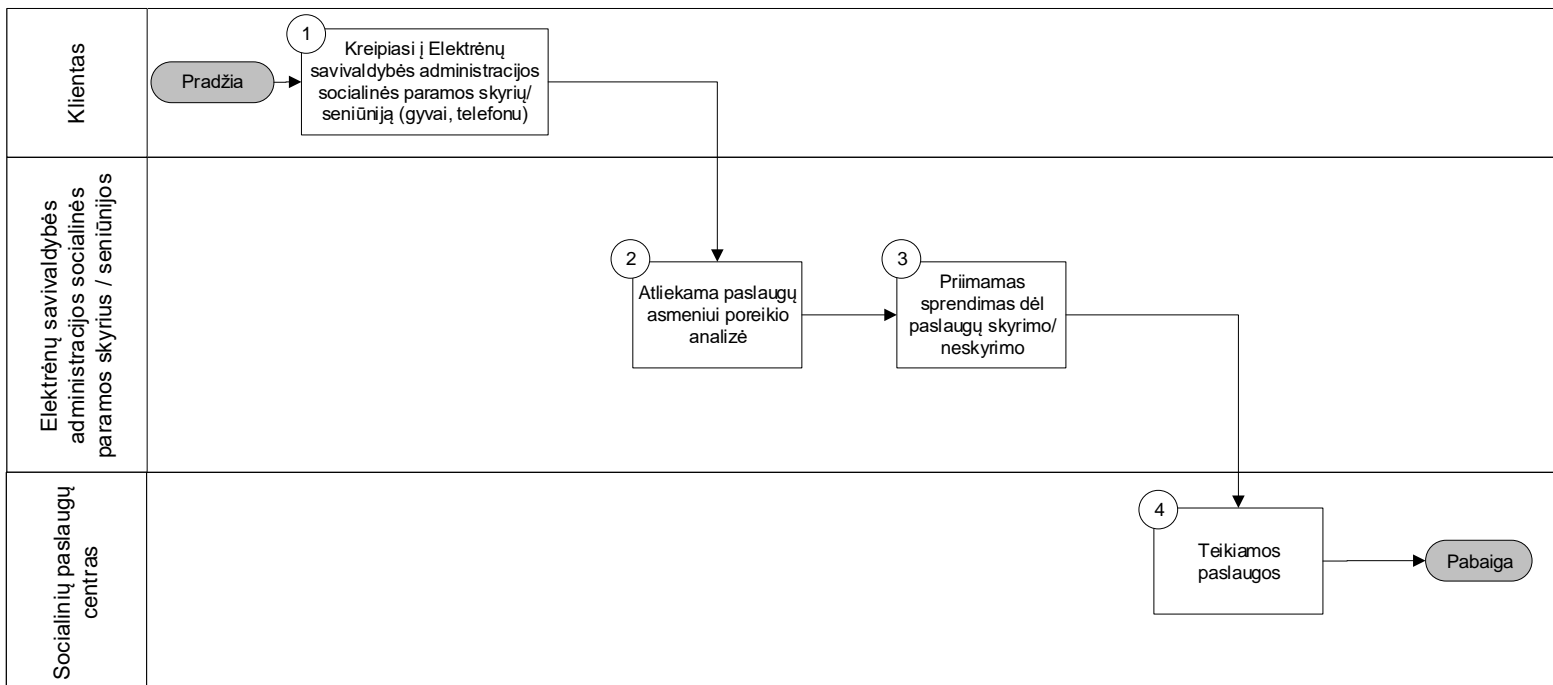
lentelė 17. Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų organizavimo paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas  | Atsakingas   |
|-----|---|--|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | <p>Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/seniūniją pagal gyvenamą vietą gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.</p> <p><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</p> | Klientas   |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, pažymos apie darbingų šeimos narių pajamos už 3 paskutinius mėnesius, pažyma apie paleidimą iš įstaigos (atlikusiems su laisvės atėmimu susijusią bausmę ar administracinį areštą) ir kiti.  | Klientas   |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui poreikio analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį ir asmens teisę gauti paslaugą.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos |
| 4.  | Priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo  | Priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos                      |



|    |                     |   |                             |
|----|---------------------|---|-----------------------------|
|    |                     |   | skyrius                     |
| 5. | Teikiamos paslaugos | Gavus sprendimą dėl dušo, pirties ir skalbimo paslaugų skyrimą, 6 mėnesius per metus vykdomas paslaugos teikimas. | Socialinių paslaugų centras |

### Aprūpinimo mokinio reikmenimis paslaugos klientų aptarnavimo procesas



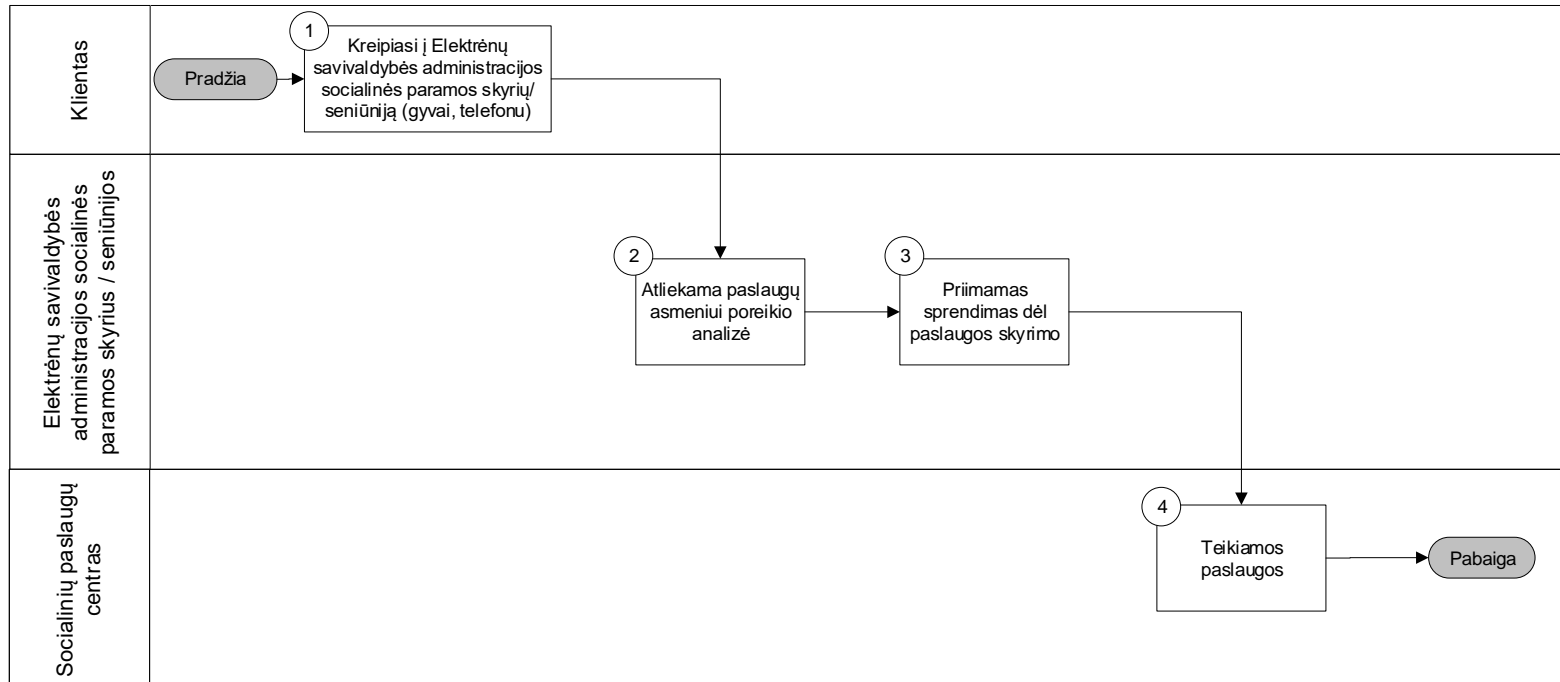
Paveikslas 9. Aprūpinimo mokinio reikmenimis paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 18. Aprūpinimo mokinio reikmenimis paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas   | Atsakingas  |
|-----|---|---|---|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | <p>Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/ seniūniją gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.</p> <p>Pateikiamas prašymas ir reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, pažymos apie darbingų šeimos narių darbo užmokestį ir kiti.</p> <p><u>Pastabos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</li> <li>2. Prašymą klientas gali pateikti ir ugdymo įstaigai, kurioje mokosi mokinys, tuomet mokykla prašymą su kitais dokumentais perduoda Socialinės paramos skyriui.</li> </ol> | Klientas  |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui poreikio analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį ir teisę ją gauti.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius |
| 4.  | Priimamas sprendimas dėl paslaugų skyrimo/neskyrimo   | Priimamas sprendimas dėl paslaugos teikimo.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos         |

|    |                     |                              |                             |
|----|---------------------|------------------------------|-----------------------------|
|    |                     |                              | skyrius                     |
| 5. | Teikiamos paslaugos | Vykdomas paslaugos teikimas. | Socialinių paslaugų centras |

Socialinių išmokų mokėjimo nepinigine forma paslaugos klientų aptarnavimo procesas



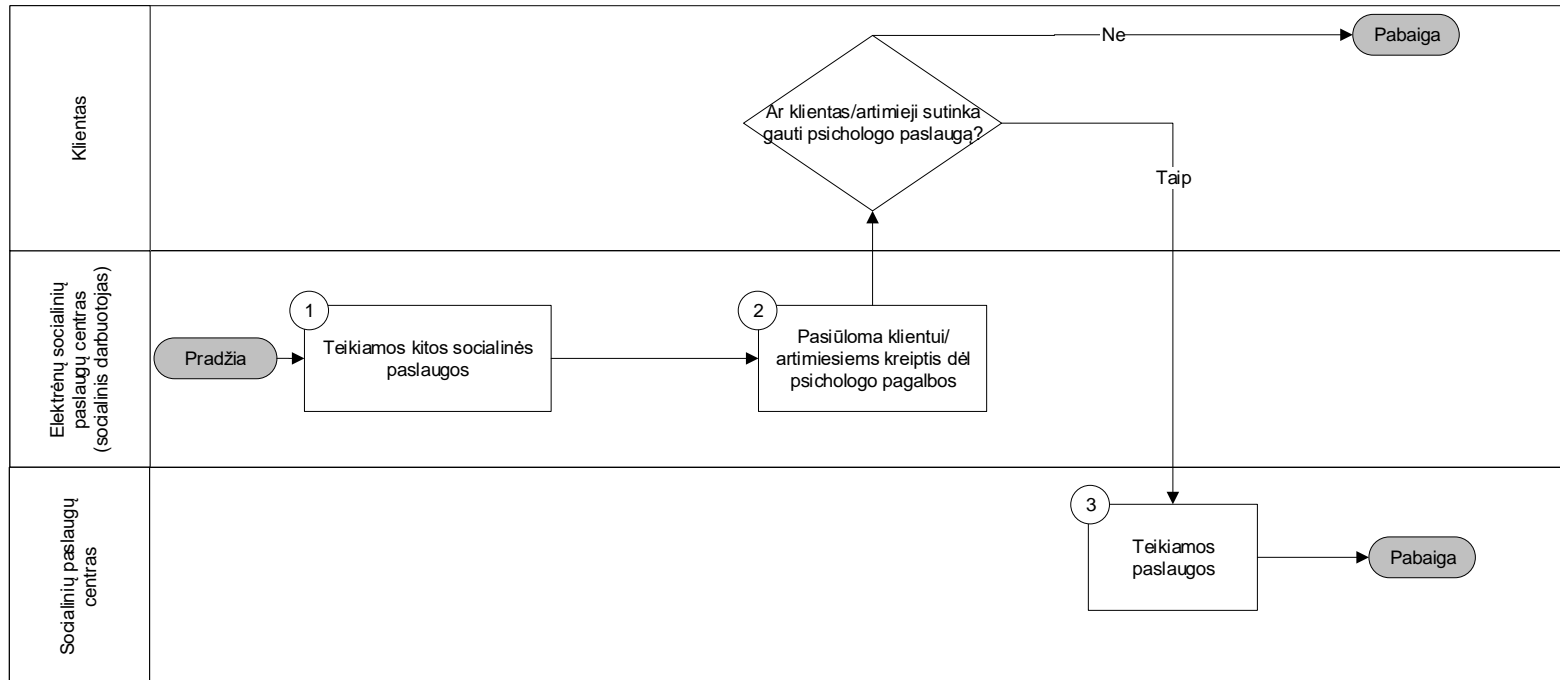
Paveikslas 10. Socialinių išmokų mokėjimo nepinigine forma paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 19. Socialinių išmokų mokėjimo nepinigine forma paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas   | Atsakingas   |
|-----|---|---|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | <p>Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/ seniūniją gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.</p> <p>Pateikiamas prašymas ir reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, pažymos apie darbingų šeimos narių darbo užmokestį ir kiti.</p> <p><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo) paslauga.</p> | Klientas   |
| 2.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui poreikio analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį ir teisę ją gauti.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos |
| 3.  | Priimamas sprendimas dėl paslaugų skyrimo   | Įvertinus asmens (šeimos) poreikį ir teisę gauti paslaugą, priimamas sprendimas dėl paslaugos skyrimo.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius              |
| 4.  | Teikiamos   | Vykdomas paslaugos teikimas.  | Socialinių paslaugų  |

|  |           |  |         |
|--|-----------|--|---------|
|  | paslaugos |  | centras |
|--|-----------|--|---------|

Psichologo paslaugos klientų aptarnavimo procesas



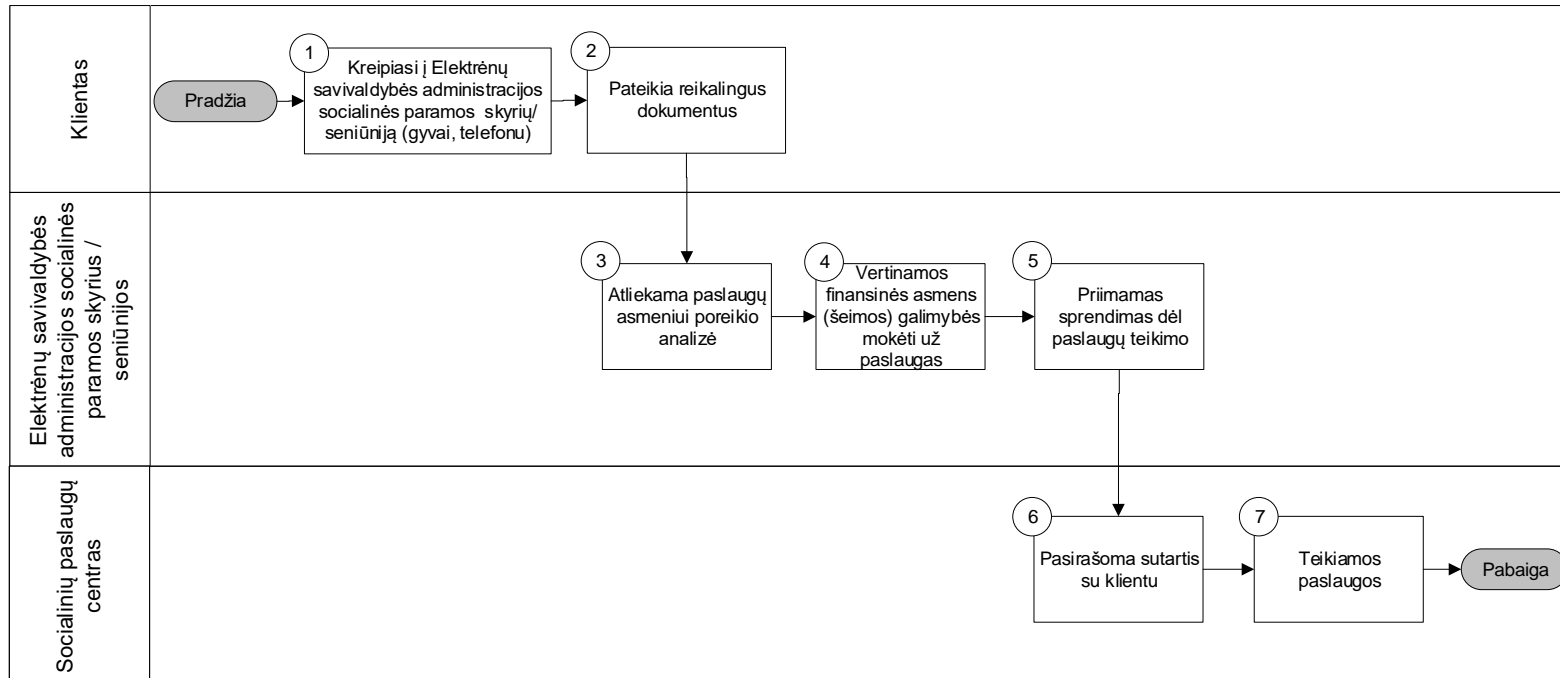
Paveikslas 11. Psichologo paslaugos klientų aptarnavimo procesas



lentelė 20. Psichologo paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas  | Atsakingas   |
|-----|---|--|--|
| 1.  | Klientui teikiamos kitos socialinės paslaugos                     | <p>Socialinis darbuotojas, kitas specialistas, teikdamas kitas socialines paslaugas nustato, kad Klientui reikalinga psichologo paslauga.</p> <p><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</p> | Elektrėnų socialinių paslaugų centras (socialinis darbuotojas) |
| 2.  | Pasiūloma klientui/ artimiesiems kreiptis dėl psichologo pagalbos | Socialinis darbuotojas nustatęs, kad Klientui reikalinga psichologo konsultacija ar grupinė pagalba, pasiūlo klientui arba kliento artimiesiems užsiregistruoti pas psichologą arba padeda užsiregistruoti. Klientas turi apsispręsti ar nori gauti šią paslaugą. Jiegu Klientas atsisako šios paslaugos procesas baigiasi. Jeigu sutinka - vykdomas paslaugos teikimas.   | Socialinių paslaugų centras                                    |
| 3.  | Teikiamos paslaugos   | Vykdomas paslaugos teikimas.   | Socialinių paslaugų centras                                    |

Pagalbos į namus neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims paslaugos klientų aptarnavimo procesas



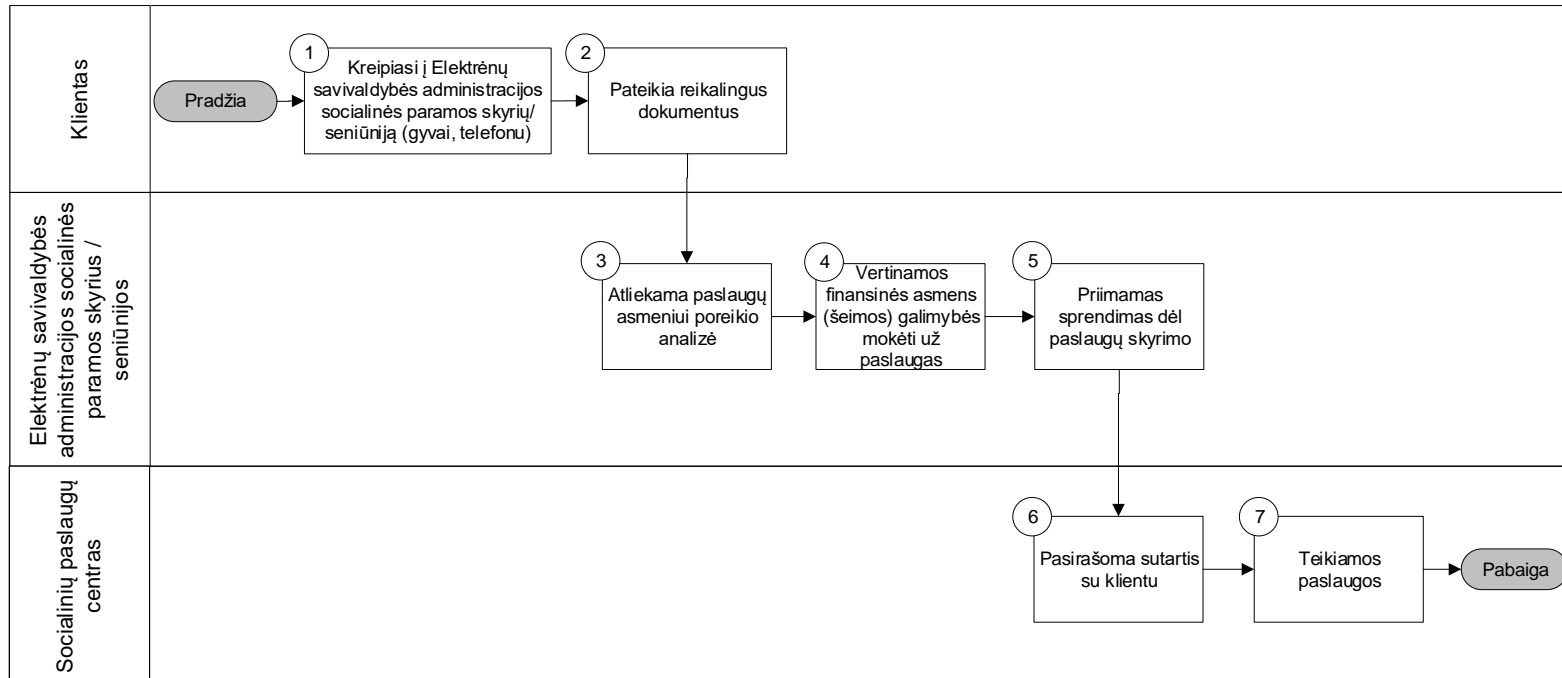
Paveikslas 12. Pagalbos į namus neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 21. Pagalbos į namus neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims paslaugos Klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas   | Atsakingas   |
|-----|---|---|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinių socialinės paramos skyrių / seniūniją gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.<br><br><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga. | Klientas   |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, sveikatos būklę patvirtinantis dokumentai ir kiti.  | Klientas   |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimas, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį, ir asmens teisę gauti paslaugą.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos |
| 4.  | Vertinamos asmens (šėimos) galimybės mokėti už paslaugas  | Jeigu paslauga pagal galiojančius teisės aktus yra dalinai mokama, yra vertinamos asmens (šėimos) galimybės mokėti už paslaugas.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius              |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
| 5. | Priimamas sprendimas dėl paslaugų teikimo | Įvertinus asmens (šeimos) poreikį ir teisę gauti paslaugas, priimamas sprendimas dėl paslaugos teikimo / neteikimo.                      | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius |
| 6. | Pasirašoma sutartis su klientu            | Gavus sprendimą dėl socialinių paslaugų teikimo, su klientu pasirašoma sutartis dėl konkrečių paslaugų teikimo ir mokėjimo už paslaugas. | Socialinių paslaugų centras                                       |
| 7. | Teikiamos paslaugos                       | Vykdomas paslaugos teikimas.   | Socialinių paslaugų centras                                       |

Dienos socialinės globos namuose sunkios negalios ir senyvo amžiaus asmenims paslaugos klientų aptarnavimo procesas



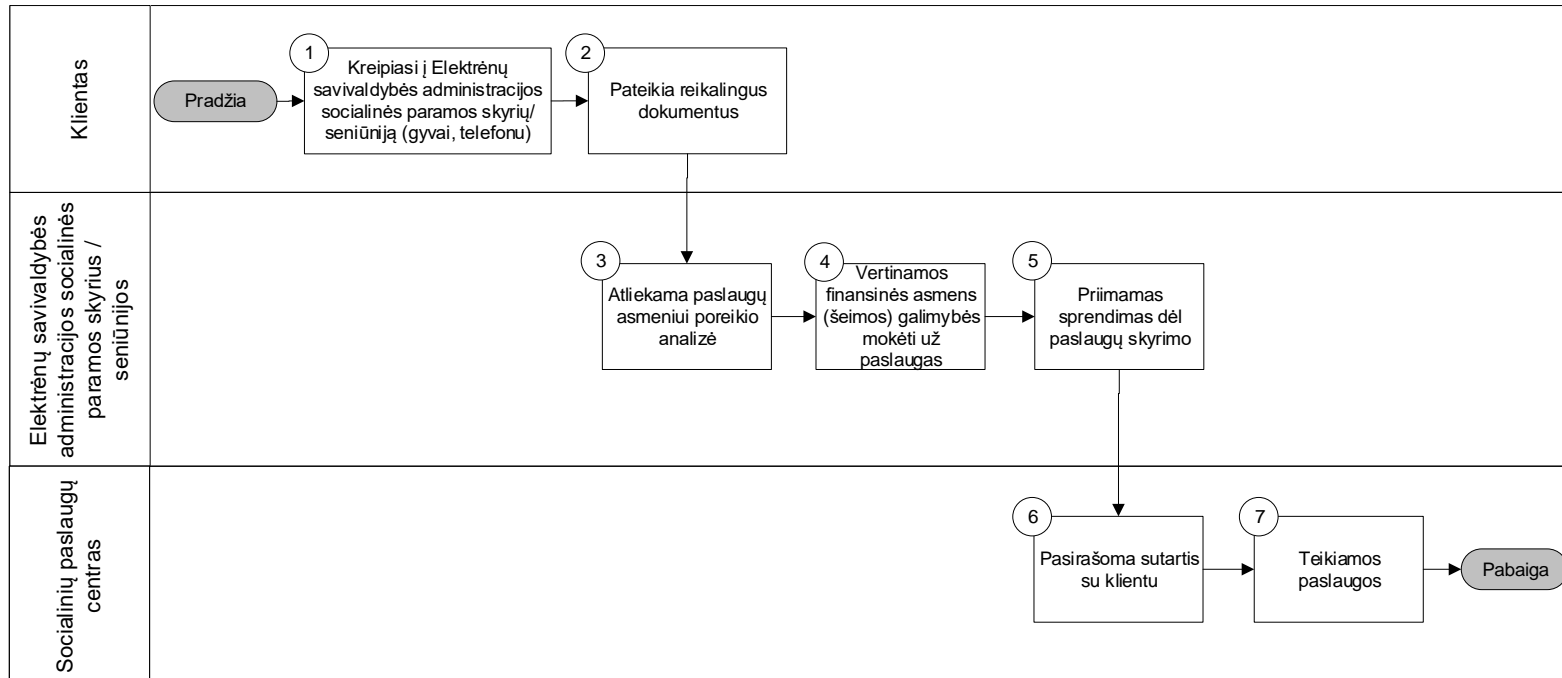
Paveikslas 13. Dienos socialinės globos namuose sunkios negalios ir senyvo amžiaus asmenims paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 22. Dienos socialinės globos namuose sunkios negalios ir senyvo amžiaus asmenims paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas  | Atsakingas   |
|-----|---|--|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinių socialinės paramos skyrių/ seniūniją gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.<br><br><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga. | Klientas   |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, sveikatos būklę patvirtinantis dokumentai ir kiti.   | Klientas   |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui poreikio analizė, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį ir asmens teisę gauti paslaugą.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius / seniūnijos |
| 4.  | Vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas  | Jeigu paslauga pagal galiojančius teisės aktus yra dalinai mokama, yra vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius /            |

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
|    |   |   | seniūnijos   |
| 5. | Priimamas sprendimas dėl paslaugų teikimo | Įvertinus asmens poreikį ir teisę gauti paslaugas, taip pat galimybes mokėti už paslaugas, Elektrėnų savivaldybės asmenų nukreipimo į socialinių paslaugų įstaigas komisijoje priimamas sprendimas dėl paslaugos teikimo/ neteikimo.<br><br>Sprendimą pasirašo Socialinės paramos skyriaus vedėjas. | Elektrėnų savivaldybės asmenų nukreipimo į socialinių paslaugų įstaigas komisija/ Socialinės paramos skyrius |
| 6. | Pasirašoma sutartis su klientu            | Gavus sprendimą dėl socialinių paslaugų teikimo, su klientu pasirašoma sutartis dėl konkrečių paslaugų teikimo ir mokėjimo už paslaugas.  | Socialinių paslaugų centras  |
| 7. | Teikiamos paslaugos                       | Vykdomas paslaugos teikimas.  | Socialinių paslaugų centras  |

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo vaikų dienos centruose paslaugos klientų aptarnavimo procesas



Paveikslas 14. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo vaikų dienos centruose paslaugos klientų aptarnavimo procesas

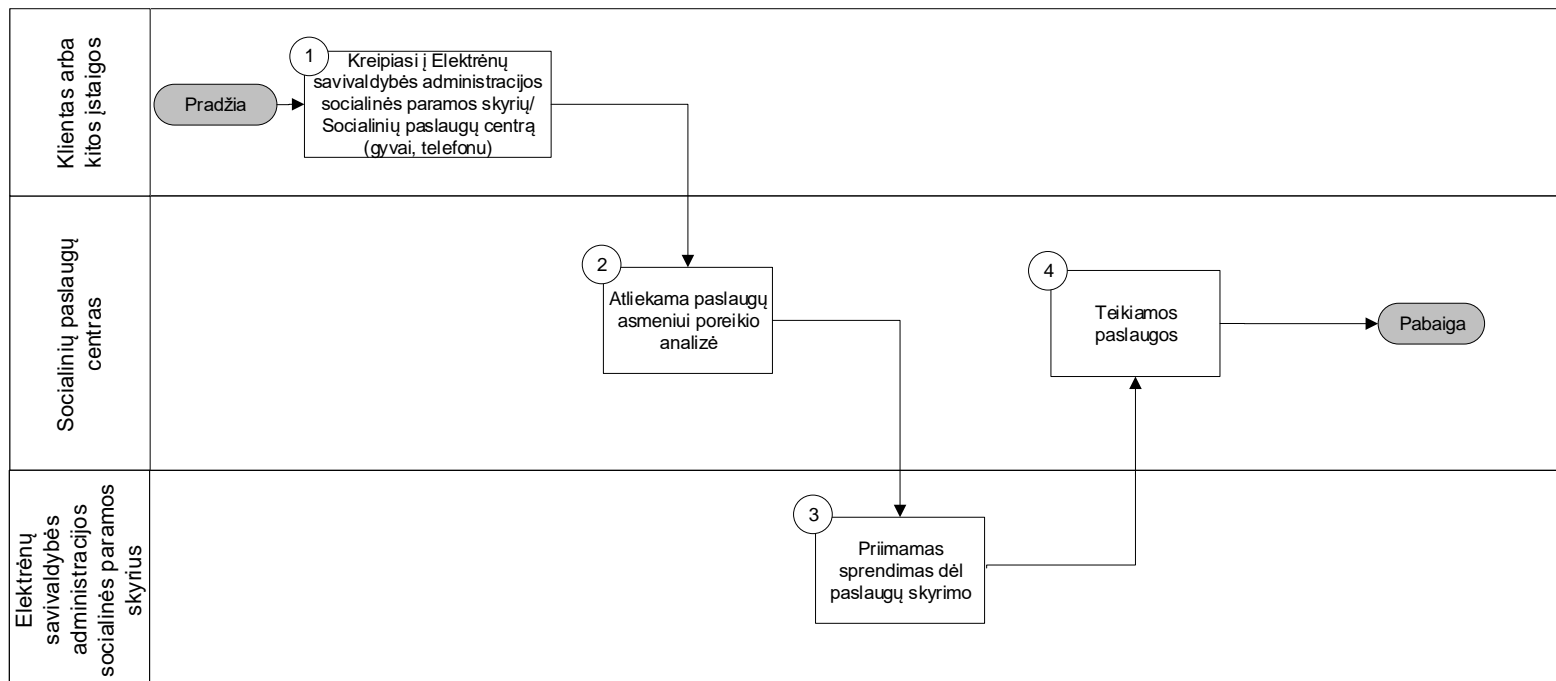


lentelė 23. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo vaikų dienos centruose paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas   | Atsakingas  |
|-----|---|---|---|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinės paramos skyrių/ socialinio darbo organizatorius seniūnijose gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.<br><br><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga. | Klientas  |
| 2.  | Pateikiami reikalingi dokumentai  | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip nustatytos formos prašymas, asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, vaiko sveikatos būklę apibūdinantis dokumentas ir kiti.   | Klientas  |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimas.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius/ specialistai seniūnijose |
| 4.  | Vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už  | Jeigu paslauga pagal galiojančius teisės aktus yra dalinai mokama, yra vertinamos asmens (šeimos) galimybės mokėti už paslaugas.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius /                         |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    | paslaugas                                 |   | specialistai<br>seniūnijose   |
| 5. | Priimamas sprendimas dėl paslaugų skyrimo | Įvertinus asmens (šeimos) pateiktus dokumentus, galimybes mokėti už paslaugas, Elektrėnų savivaldybės asmenų nukreipimo į socialinių paslaugų įstaigas komisijoje priimamas sprendimas dėl paslaugos teikimo/neteikimo.<br><br>Sprendimą dėl paslaugų skyrimo pasirašo Socialinės paramos skyriaus vedėjas. | Elektrėnų savivaldybės asmenų nukreipimo į socialinių paslaugų įstaigas komisija/Socialinės paramos skyrius |
| 6. | Pasirašoma sutartis su klientu            | Gavęs sprendimą dėl socialinių paslaugų paskyrimo, Elektrėnų socialinių paslaugų centras ir klientas pasirašo paslaugų teikimo sutartį.   | Socialinių paslaugų centras   |
| 7. | Teikiamos paslaugos                       | Vykdomas paslaugos teikimas.  | Socialinių paslaugų centras   |

### Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo socialinę riziką patiriančioms šeimoms paslaugos klientų aptarnavimo procesas



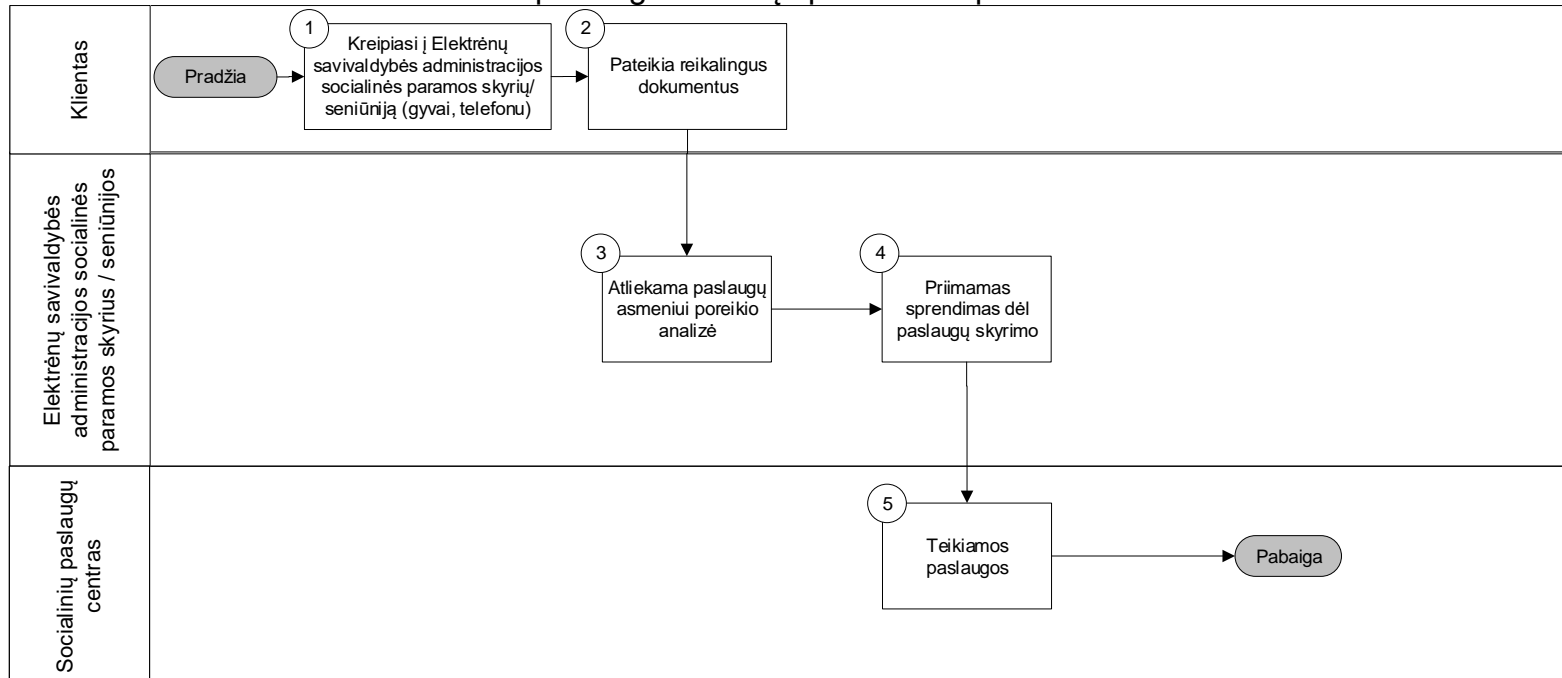
Paveikslas 15. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo socialinę riziką patiriančioms šeimoms paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 24. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo socialinę riziką patiriančiose šeimose paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas   | Aprašymas   | Atsakingas                             |
|-----|--|---|--|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ Socialinių paslaugų centrą (gyvai, telefonu) | <p>Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į Socialinių paslaugų skyrių/ seniūniją gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.</p> <p>Inicijuoti paslaugų skyrimą gali klientas, norėdamas gauti paslaugas, ugdymo ir sveikatos priežiūros įstaigos, VVTAĮT teritorinis skyrius ir kiti specialistai, kreipiantis į Socialinės paramos skyrių ar Socialinių paslaugų centrą gyvai ateidamas, skambindamas telefonu ar informuodamas kitomis ryšio priemonėmis.</p> <p><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</p> | Klientas arba kitos įstaigos           |
| 2.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė   | <p>Gauta informacija perduodama Elektrėnų socialinių paslaugų centro atvejo vadybininkams, kurie atlieka paslaugų asmeniui poreikio analizę.</p> <p>Atlikus paslaugų poreikio analizę ir priėmus sprendimą dėl poreikio teikti paslaugas, raštu kreipiamasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių su siūlymu teikti paslaugas.</p>   | Elektrėnų socialinių paslaugų centras  |
| 3.  | Priimamas sprendimas dėl paslaugos   | Įvertinus pateiktą siūlymą skirti paslaugas, priimamas sprendimas dėl paslaugos   | Elektrėnų savivaldybės administracijos |

|    |                     |                              |                             |
|----|---------------------|------------------------------|-----------------------------|
|    | skyrimo             | skyrimo.                     | socialinės paramos skyrius  |
| 4. | Teikiamos paslaugos | Vykdomas paslaugos teikimas. | Socialinių paslaugų centras |

Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų ir įtėvių paieškos, rengimo, atrankos, konsultavimo ir pagalbos jiems teikimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas



Paveikslas 16. Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų ir įtėvių paieškos, rengimo, atrankos, konsultavimo ir pagalbos jiems teikimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas

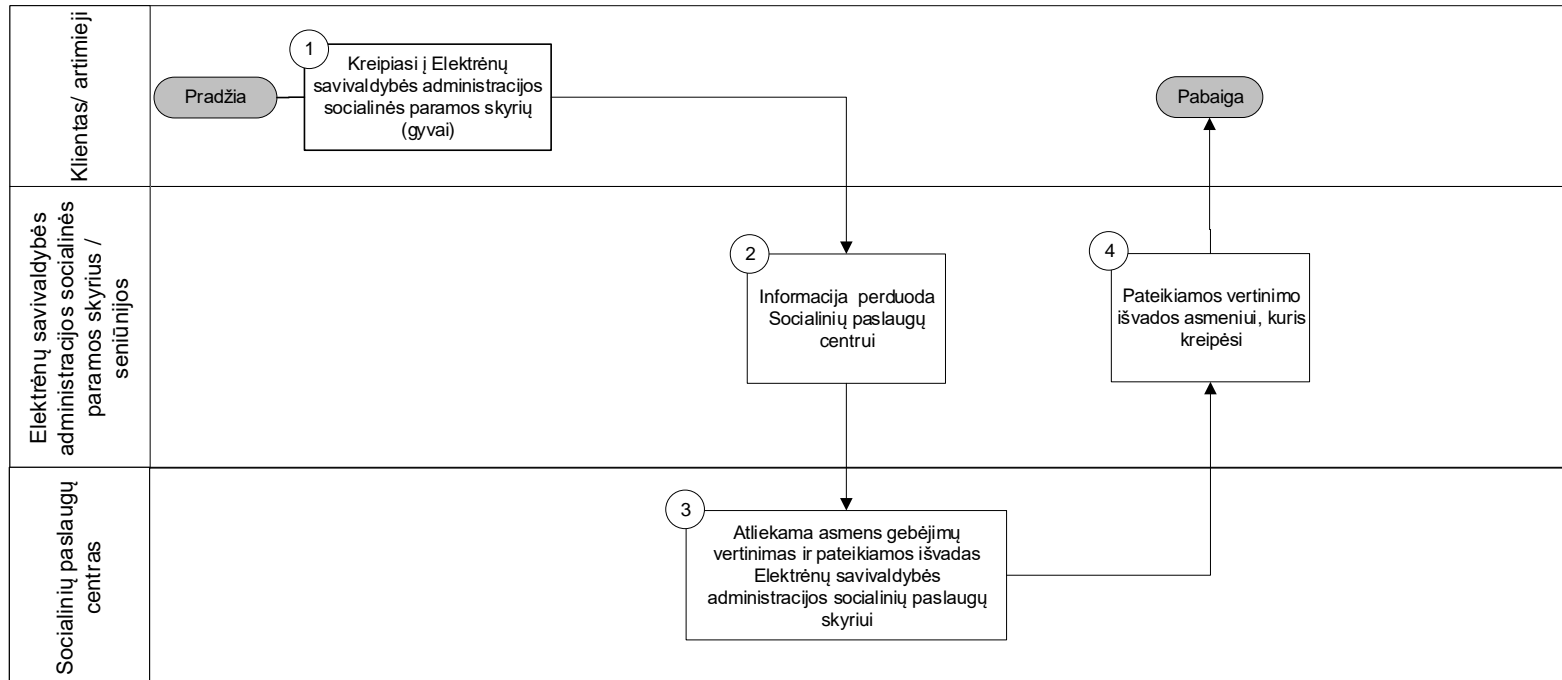
lentelė 25. Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų ir įtėvių paieška, rengimas, atranka, konsultavimas ir pagalbos jiems teikimas paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas  | Aprašymas  | Atsakingas  |
|-----|---|--|---|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių/ seniūniją (gyvai, telefonu) | Klientas, norėdamas gauti paslaugą, gali kreiptis į socialinės paramos skyrių / seniūnijos specialistus gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu.<br><br><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga. | Klientas  |
| 2.  | Pateikia reikalingus dokumentus   | Pateikiami reikalingi dokumentai, tokie kaip nustatytos formos prašymas, asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas, ir kiti.   | Klientas  |
| 3.  | Atliekama paslaugų asmeniui poreikio analizė  | Atliekamas paslaugų asmeniui (šeimai) poreikio vertinimas, siekiant išsiaiškinti paslaugos poreikį, ir asmens teisę gauti paslaugą.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius |
| 4.  | Priimamas sprendimas dėl paslaugų skyrimo   | Įvertinus asmens (šeimos) poreikį ir teisę gauti paslaugas, priimamas sprendimas dėl paslaugos teikimo / neteikimo.  | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius |
| 5.  | Teikiamos   | Vykdomas paslaugos teikimas.   | Socialinių paslaugų   |

|  |           |  |         |
|--|-----------|--|---------|
|  | paslaugos |  | centras |
|--|-----------|--|---------|



### Asmenų gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus vertinimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas



Paveikslas 17. Asmenų gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus vertinimo paslaugos klientų aptarnavimo procesas

lentelė 26. Asmenų gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus vertinimo paslaugos klientų aptarnavimo proceso aprašymas

| Nr. | Žingsnio pavadinimas   | Aprašymas   | Atsakingas  |
|-----|--|---|---|
| 1.  | Kreipiasi į Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių (gyvai) | <p>Klientas tai Asmuo, kuris kreipiasi į teismą dėl kito asmens neveiksnumo nustatymo. Klientas gali gyvai ateidamas kreiptis su prašymu į Socialinės paramos skyrių dėl išvados išdavimo, ar jo atstovaujamas asmuo geba pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus konkrečioje srityje.</p> <p>Gali būti pateiktas ir teismo rašytinis prašymas.</p> <p><u>Pastaba:</u> Klientas ar jo atstovas dėl socialinių paslaugų kreipdamasis telefonu, bus tik informuotas, pakonsultuotas apie paslaugos gavimą, tačiau jam vis tiek reikės gyvai arba paštu, arba elektroniniu būdu pateikti nustatytos formos prašymą ir kitus reikiamus dokumentus t.y. telefonu gali yra suteikiama tik informavimo, konsultavimo (tam tikrais atvejais tarpininkavimo ) paslauga.</p> | Klientas  |
| 2.  | Informacija perduodama Socialinių paslaugų centrui                                   | Socialinės paramos skyrius raštu kreipiasi į Socialinių paslaugų centrą dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus konkrečioje srityje įvertinimo ir išvados parengimo.   | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius |
| 3.  | Atliekamas asmens gebėjimų vertinimas ir pateikiama išvada Elektrėnų savivaldybės    | Socialinių paslaugų centro paskirtas socialinis darbuotojas atlieka asmens gebėjimų vertinimą ir parengtą išvadą pateikia socialinės paramos skyriui.   | Socialinių paslaugų centras                                       |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    | administracijos socialinės paramos skyriui             |  |   |
| 4. | Pateikiamos vertinimo išvados asmeniui, kuris kreipėsi | Gautas išvadas Socialinės paramos skyrius perduoda asmeniui, kuris kreipėsi. | Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius |

Paskutinės paslaugos „Vežėjų išlaidų, susijusių su transporto lengvatų taikymu, kompensavimas“ analizės metu paaiškėjo, kad ši paslauga nėra socialinė. Tai patirtų išlaidų kompensavimo vežėjams funkcija priskirta Elektrėnų socialinių paslaugų centrui iš Elektrėnų savivaldybės administracijos. Gyventojai dėl šios lengvatos nesikreipia nei į Socialinės paramos skyrių, esantį Elektrėnų savivaldybėje nei į Elektrėnų socialinių paslaugų centrą, t.y. nėra vykdomas klientų aptarnavimas. ESPC tik perveda pinigus transporto įmonei, kuriai Elektrėnų savivaldybė išdavusi leidimą vežti keleivius vietinio reguliaraus susisiekimo autobusų maršrutais (vežėjui), už patirtus nuostolius dėl keleiviams taikytų transporto lengvatų.

Klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo analizės metu paaiškėjo, kad Elektrėnų socialinių paslaugų centras nedaro jokių klientų pasitenkinimo tyrimų, kurie galėtų parodyti, ar Centro teikiamomis paslaugomis klientai yra patenkinti. Klientų pasitenkinimas galėtų būti: skambutis klientui, vertinimo anketos arba klientų pasitenkinimo tyrimai atliekami bent kartą per metus.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame nustatyti periodiškumu atlikti klientų pasitenkinimo tyrimus.

**Rekomendacija.** Siekiant pagerinti ESPC klientų aptarnavimo procesą, rekomenduojame Centro darbuotojams sudalyvauti mokymuose, skirtuose klientų aptarnavimo kokybės gerinimui.

## REKOMENDACIJOS

**Rekomendacija.** Siekiant pagerinti klientų aptarnavimo procesą, kad klientai reikalingą informaciją rastų bet kuriuo jiems reikalingu ir patogiu metu, rekomenduojame atskirti ESPC paslaugas nuo veiklų ir sukurti paslaugų aprašymus.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame atnaujinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro patalpose įsikūrusių struktūrinių padalinių nuostatose bei vidaus tvarkos taisyklėse ESPC buveinės adresą.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame peržiūrėti atliktas Elektrėnų socialinių paslaugų centro struktūrinių padalinių funkcijų matricas ir pakoreguoti darbuotojų pareigybių aprašymus įtraukiant funkcijas, susijusias su paslaugų teikimu tiems darbuotojams, kurie teikia paslaugas, tačiau pareigybių aprašuose to neatsispindi.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame atnaujinti Elektrėnų socialinių paslaugų centro struktūros schemą remiantis aktualia šios dienos valdymo struktūra.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame nustatyti periodiškumu atlikti klientų pasitenkinimo tyrimus.

**Rekomendacija.** Siekiant pagerinti ESPC klientų aptarnavimo procesą, rekomenduojame Centro darbuotojams sudalyvauti mokymuose, skirtuose klientų aptarnavimo kokybės gerinimui.

## PABAIGAI

Atlikus analizę ir įvertinus Elektrėnų socialinių paslaugų centro klientų aptarnavimo procesus UAB „A sprendimai“ nori padėkoti visiems Elektrėnų socialinių paslaugų centro darbuotojams už pagalbą atliekant analizę bei rengiant rekomendacijas ir palinkėti niekada nenustoti tobulėti siekiant pagerinti klientų aptarnavimo kokybę.

Pabaigai, pamąstymui Mahatma Gandhi žodžiai apie klientus:

*"Klientas yra svarbiausias mūsų organizacijos lankytojas. Jis nėra priklausomas nuo mūsų. Mes esame priklausomi nuo jo. Jis nėra mūsų darbo pertraukimas - jis yra jo tikslas. Mes jam nedarome malonės tarnaudami jam. Jis mums davė malonę, suteikdamas mums galimybę jam padėti."*

