

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOS
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR
DARBUOTOJUS, FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS
IR ORUMO, PRIVATUMO IR FIZINĖS NELIEČIAMYBĖS UŽTIKRINIMO
PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinė įstaiga Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos (toliau – Tarnybos) fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir darbuotojus, finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu, orumo, privatumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo prevencijos procedūrų aprašas (toliau – Aprašas) nustato Tarnybos prevencijos priemonių sistemą saugiai aplinkai kurti.
2. Apraše naudojamos sąvokos:
 - 2.1. **Fizinis smurtas** – neteisėtas, tyčinis, prieš asmens valią jam daromas fizinis poveikis (mušimas, purtymas, pagalbinių judėjimo priemonių atėmimas ir pan.), kuriuo siekiama padaryti žalą sveikatai, raidai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias;
 - 2.2. **Psichologinis smurtas** – pavojingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis asmens psichikai, raidai (tyčiojimas, grasinimai, kalbėjimas pakeltu tonu, nepagarbus elgesys ir pan.);
 - 2.3. **Finansinis piktnaudžiavimas** – neteisėtas asmens finansinių lėšų arba daiktų pasisavinimas ar panaudojimas, įtikinėjimas arba vertimas dovanoti pinigus, kitą kilnojamąjį ar nekilnojamąjį turta.

**II. FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR
DARBUOTOJUS PREVENCIJOS PROCEDŪROS**

3. Tarnybos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencijos procedūros:
 - 3.1. darbuotojų švietimas susirinkimų metu (vyksta kartą per mėnesį), ugdant gebėjimus atpažinti smurto formas, valdyti konfliktines situacijas, taip pat prevencijos priemonių išmanymą saugiai aplinkai kurti;
 - 3.2. paslaugų gavėjų švietimas pasitelkiant atmintines, individualių konsultacijų, savipagalbos užsiėmimų, vaikų dienos centro užsiėmimų metu, ugdant gebėjimus atpažinti smurto formas, vystyti pozityvią komunikaciją, konstruktyviai spręsti konfliktus;

- 3.3. paslaugų gavėjų informavimas apie Tarnybos etikos ir gerovės politikos užtikrinimą, etikos kodeksą, jų teises ir galimybę pranešti Tarnybos specialistams apie galimą jo teisių pažeidimą;
 - 3.4. tarnybos darbuotojai, bendraudami su paslaugų gavėjais ir teikdami jiems socialines paslaugas vadovaujasi savo pareigybės aprašymu, Tarnybos vidaus tvarkos taisyklėmis, etikos kodeksu, etikos ir gerovės užtikrinimo politika ir kitais vidaus dokumentais, susijusiais su paslaugų teikimu paslaugų gavėjams;
 - 3.5. skatinamas pagarbus darbuotojų ir paslaugų gavėjų elgesys, geri tarpusavio santykiai;
 - 3.6. darbuotojai informuoja savo tiesioginius vadovus apie pasikeitusią paslaugų gavėjo sveikatos būklę, šeimyninę situaciją, kuri gali turėti įtakos konfliktinių situacijų atsiradimui;
 - 3.7. įtarus, kad paslaugų gavėjas patiria psichologinį, fizinį, seksualinį smurtą ar kitus žmogaus teisių pažeidimus, nedelsiant pranešti Tarnybos administracijai;
 - 3.8. kartą per metus paslaugų gavėjas, vertindamas paslaugų kokybę, turi galimybę įvertinti darbuotojų elgesio kultūrą (pateikiamas atviras klausimas). Administracija atsižvelgia į paslaugų kokybės vertinimo metu išsakytas paslaugų gavėjų ar juos atstovaujančių asmenų pastabas – vykdo individualius pokalbius su darbuotoju ir paslaugų gavėju.
4. Tarnybos fizinio ir psichologinio smurto prieš darbuotojus prevencijos procedūros:
- 4.1. darbuotojai supažindinami su darbo tvarkos taisyklėmis, konfidencialios informacijos saugojimo tvarkos aprašu, etikos kodeksu, etikos ir gerovės užtikrinimo politika, darbuotojų psichologinio saugumo užtikrinimo politikos aprašu, smurto ir priekabiavimo politikos aprašu.
 - 4.2. susirinkimų, mokymų metu ugdomi darbuotojų gebėjimai atpažinti smurto ir piktnaudžiavimo formas, išmanyti prevencines priemones, valdyti konfliktines situacijas, taip pat informuojami apie galimybę kreiptis pagalbos patiriant smurto ar piktnaudžiavimo atvejus jų atžvilgiu;
 - 4.3. Tarnyboje skatinamas pozityvus komunikavimas, pagarbus darbuotojų tarpusavio elgesys;
 - 4.4. esant psichologinio, fizinio smurto grėsmei ar kitam asmens teisių pažeidimui, darbuotojas nedelsiant turi pranešti savo tiesioginiam vadovui ar Tarnybos vadovui.

III. FINANSINIO PIKтнаUDŽIAVIMO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR DARBUOTOJŲ ATŽVILGIU PREVENČINĖS PROCEDŪROS

5. Finansinio piktnaudžiavimo paslaugų gavėjų atžvilgiu prevencinės procedūros:
- 5.1. darbuotojų informavimas apie paslaugų gavėjo pinigų tikslingą panaudojimą ir atsiskaitymą, atsakomybę už finansinį piktnaudžiavimą;
 - 5.2. be asmens prašymo ar pagrįstos priežasties darbuotojams draudžiama domėtis paslaugų gavėjų turtu, piniginiiais sandoriais;

- 5.3. darbuotojams draudžiama paslaugų gavėjams skolinti ar patiems skolintis iš paslaugų gavėjų pinigus, turėti kitokių turtinių sandorių ar susitarimų;
 - 5.4. paslaugų gavėjų ar jų artimųjų informavimas apie pinigų panaudojimą, atsiskaitymo būdus;
 - 5.5. pirkinių sąrašo sudarymas kartu su paslaugų gavėju ar jo artimaisiais;
 - 5.6. parduotuvės kasos kvito, lankytino objekto bilieto ir gražos perdavimas paslaugų gavėjui ar jo artimiesiems;
 - 5.7. esant poreikiui pildomas prekių pirkimo aktas (1 priedas).
6. Finansinio piktnaudžiavimo darbuotojų atžvilgiu prevencinės procedūros:
 - 6.1. darbuotojai yra informuojami apie darbo užmokesčio apskaičiavimo metodiką, mokėjimo tvarką;
 - 6.2. darbuotojų darbo laikas, pagal kurį apskaičiuojamas darbo užmokestis, žymimas darbo laiko apskaitos žiniaraštyje;
 - 6.3. darbuotojai asmeniniu elektroniniu paštu gauna atsiskaitymo lapelius apie apskaičiuotą darbo užmokestį;
 - 6.4. darbo užmokestis pervedamas į darbuotojo nurodytą banko sąskaitą;
 - 6.5. Tarnyba nerenka duomenų apie darbuotojų turimą kilnojamąjį ar nekilnojamąjį turtą, turtinius sandorius;
 - 6.6. informacija apie darbuotojų gaunamas pajamas yra konfidenciali.

IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR DARBUOTOJŲ ORUMO, PRIVATUMO IR FIZINĖS NELIEČIAMYBĖS UŽTIKRINIMO PREVENCINĖS PROCEDŪROS

7. Kiekvienas paslaugų gavėjas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir personalo pagarbų elgesį teikiant paslaugas bei jam mirus.
8. Kiekvienas darbuotojas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir paslaugų gavėjų bei bendradarbių pagarbų elgesį.
9. Paslaugų gavėjo orumo, privatumo ir fizinės neliečiamybės prevencinės procedūros:
 - 9.1. visi tarnybos darbuotojai, praktikantai, savanoriai pasirašo konfidencialumo laikymosi pasižadėjimą;
 - 9.2. socialinės paslaugos teikiamos ir individualūs su paslaugų teikimu susiję pokalbiai vyksta nedalyvaujant pašaliniais asmenimis;
 - 9.3. darbuotojas, atsakingas už socialinių paslaugų teikimo organizavimą konkrečiam paslaugų gavėjui, privalo kitų asmenų (praktikantai, savanoriai, kitų institucijų darbuotojai ar pan.) apsilankymą suderinti su paslaugų gavėju ar jo artimaisiais;
 - 9.4. filmuoti, fotografuoti ir naudoti kitokią asmeninę paslaugų gavėjo informaciją galima tik gavus raštišką paslaugų gavėjo sutikimą;

- 9.5. darbuotojai su asmens higiena susijusius veiksmus atlieka, užtikrindami paslaugų gavėjų orumą ir privatumą, tiek, kiek to reikia paties asmens psichologiniam ir fiziniam saugumui užtikrinti;
- 9.6. paslaugų gavėjams suteikiamas asmens neliečiamumas, teikiant kasdienes paslaugas tiek, kiek to pageidauja pats asmuo ir kiek reikia paslaugos kokybei, paties asmens saugumui užtikrinti;
- 9.7. Tarnyboje esančios higieninės patalpos (tualetai) turi vidinius užraktus arba jų užimtumas žymimas specialiais ženklais.
10. Darbuotojo orumo, privatumo ir fizinės neliečiamybės prevencinės procedūros:
- 10.1. Tarnyboje kuriama darbo aplinka, kurioje darbuotojas nepatirtų priešišku, neetišku, žeminančių, įžeidžiančių veiksmų, kurie turėtų įtakos darbuotojo orumo, privatumo ir fizinės neliečiamybės pažeidimui;
- 10.2. Tarnyboje laikomasi Lietuvos Respublikos įstatymų, užtikrinančių darbuotojų saugumą;
- 10.3. darbuotojai yra įtraukiami į sprendimų priėmimą, nuolatinio tobulinimosi procesą;
- 10.4. darbuotojams yra skirtos atskiros patalpos poilsiui, pietų pertraukai. Higieninės patalpos turi vidinius užraktus;
- 10.5. darbuotojo asmens duomenys yra saugomi ir neatskleidžiami tretiesiems asmenims.

V. FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR DARBUOTOJUS FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU INTERVENCIJA

11. Intervencija – administracijos, socialinių paslaugų specialistų ir kitų darbuotojų veiksmų koordinavimas, nukreiptas į fizinio ir psichologinio smurto, piktnaudžiavimo stabdymą.
12. Visais įtariamų ir realių fizinio, psichologinio smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atvejais kiekvienas Tarnybos darbuotojas nedelsiant reaguoja:
- 12.1. pastebėjęs smurtą arba piktnaudžiavimą, jei yra galimybė nutraukia (sustabdo) įtarimą keliančius veiksmus;
- 12.2. esant būtinybei kreipiamasi pagalbos į kitas institucijas (policiją, greitąją pagalbą ir pan.);
- 12.3. apie pastebėtą smurtą ar piktnaudžiavimą paslaugų gavėjo atžvilgiu informuoja socialinio darbo paslaugoms namuose organizatorių arba direktoriaus pavaduotoją socialiniam darbui, paslaugų gavėjo artimuosius;
- 12.4. apie pastebėtą smurtą ar piktnaudžiavimą savo ar kito darbuotojo atžvilgiu informuoja savo tiesioginį vadovą arba Tarnybos vadovą;
- 12.5. Tarnyba, gavusi raštišką, žodinį ar anoniminių pranešimą apie galimą smurto ar piktnaudžiavimo atvejį, nedelsiant paskiria atsakingą asmenį/ asmenis, kuris/ kurie turi išnagrinėti atvejį pagal Tarnybos pasiūlymų, prašymų ir skundų valdymo tvarką;

12.6. išnagrinėjus atvejį siekiama sukurti priemones, užkertančias kelią panašiams atvejams kilti, numatomi papildomi prevencijos būdai;

12.7. nustatius, kad Tarnybos darbuotojas kaltas dėl smurto ar piktnaudžiavimo atvejo, darbuotojui skiriamos drausminės nuobaudos numatytos Lietuvos Respublikos darbo kodekse.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Su šiuo Aprašu supažindinami visi Tarnybos darbuotojai ir paslaugų gavėjai.

14. Paslaugų gavėjams yra pateikiama lengvai skaitoma atmintinė apie psichologinio, fizinio smurto, finansinio piktnaudžiavimo, orumo, privatumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo prevenciją arba supažindinama žodžiu.

BIUDŽETINĖ ĮSTAIGA MAŽEIKIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBA
PREKIŲ PIRKIMO AKTAS

Paimta pinigų suma prekėms nupirkti

Išleista suma pirkiniams.....

Likusi graža.....

Pretenzijų dėl prekių nupirkimo bei likusios gražos neturiu:

.....
(*vardas, pavardė, parašas*)

.....
(*Darbuotojo vardas, pavardė, parašas*)