**TRAKŲ GLOBOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO**

**BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO IR TEIKIMO**

**TVARKOS APRAŠAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Trakų globos ir socialinių paslaugų centro bendrųjų socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato bendrųjų socialinių paslaugų rūšis, šių paslaugų gavėjus, skyrimo ir teikimo reikalavimus, mokėjimą už bendrąsias socialines paslaugas ir šių paslaugų dokumentacijos tvarkymą Trakų globos ir socialinių paslaugų centre (toliau – TGSPC).

2. Bendrosios socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų teikimą.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose socialines paslaugas, apibrėžtas sąvokas.

4. Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos Trakų rajono savivaldybėje teritorijoje faktiškai gyvenantiems asmenims (šeimoms).

5. Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos Trakų globos ir socialinių paslaugų centro patalpose, esančiose adresu: Birutės g. 7, Trakai.

**II. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ RŪŠYS**

6. Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų priežiūros teikiamomis paslaugomis.

Bendrųjų socialinių paslaugų teikimo trukmė / dažnumas priklauso nuo asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio.

7. Trakų globos ir socialinių paslaugų centro teikiamos šios bendrosios socialinės paslaugos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Paslaugos pavadinimas** | **Paslaugos apibūdinimas** | **Paslaugos teikimo trukmė/dažnumas** |
| 1. | Informavimas | Reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas. | Vienkartinis |
| 2. | Konsultavimas | Kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimos) probleminė situacija ir ieškoma problemos sprendimo būdų. | Iki problemos  išsprendimo |
| 3. | Tarpininkavimas ir  atstovavimas | 3.1. Tarpininkavimas tarp asmens ir jo aplinkos (šeimos narių, kitų artimųjų, kaimynų, kitų asmenų ir institucijų, specialistų).  3.2. Atstovavimas asmenį (šeimą) ir spręsti jo (jos) problemas, tvarkyti dokumentus ir atlikti kitus veiksmus, kai asmuo (šeima) pats (pati) to negali padaryti. | Iki problemos  išsprendimo |
| 4. | Maitinimo organizavimas | Pagalba asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamo savarankiškumo ar nepakankamų pajamų nepajėgia maitintis savo namuose. Maitinimas gali būti teikiamas socialinių paslaugų įstaigose ar kitose maitinimo vietose bei organizuojamas pristatant karštą maistą į namus, išduodant maisto talonus ar sauso maisto rinkinius. | 1-5 kartai per savaitę |
| 5. | Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos | Pagalba asmenims, kurie dėl nepakankamų pajamų negali ar neturi savo namuose galimybių pasirūpinti savo higiena. Asmens higienos paslaugos (maudymasis vonioje, po dušu ir pan.) teikiamos Trakų globos ir socialinių paslaugų centro patalpose. | Pagal poreikį |
| 6. | Skalbimo paslaugos | Pagalba asmenims, kurie dėl nepakankamų pajamų negali ar neturi savo namuose galimybių skalbti patalynę, viršutinius ir apatinius drabužius. Skalbimo paslaugos Trakų globos ir socialinių paslaugų centro patalpose. | Pagal poreikį |
| 7. | Transporto (specialiojo  transporto) paslaugų  organizavimas | Pagalba asmenims, kurie turi judėjimo problemų negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu. | Pagal poreikį |
| 8. | Sociokultūrinės paslaugos | Laisvalaikio organizavimo paslaugos, teikiamos siekiant išvengti socialinių problemų, mažinant socialinę atskirtį, organizuojant grupinį socialinį darbą. | Pagal poreikį |
| 9. | Aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne | Būtiniausių drabužių, avalynės ar kitų reikmenų teikimas. | Pagal poreikį |

8. Trakų globos ir socialinių paslaugų centre gali būti teikiamos kitos bendrosios socialinės paslaugos, jeigu yra techninės ir finansinės galimybės. Tai gali būti paslaugos iš pagalbos į namus paslaugų komplekto ir pan.

**III. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJAI**

9. Bendrųjų socialinių paslaugų gavėjai:

9.1. suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos;

9.2. senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos;

9.3. kiti asmenys (įvairiose krizinėse situacijose esantys asmenys – darbo praradimo, artimo netekties, nedarbingumo nustatymo laikotarpiu, sunkios ligos ar traumos ir pan.; asmenys neturintys pajamų; asmenys neturintys pastovios gyvenamosios vietos ir pan.).

# **IV. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO TEISĖS IR PAREIGOS**

11. Bendrųjų socialinių paslaugų gavėjas **turi teisę**:

11.1. gauti teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie Trakų globos ir socialinių paslaugų centre teikiamas bendrąsias socialines paslaugas, jų teikimo trukmę/dažnumą, kainas, mokėjimo už jas tvarką ir kt.;

11.2. gauti tinkamos kokybės paslaugas;

11.3. į informacijos, duomenų ir dokumentų apie jį ir jo šeimą konfidencialumą;

12. Bendrųjų socialinių paslaugų gavėjas **privalo:**

12.1. gerbti paslaugas teikiančio darbuotojo ir kitų paslaugų gavėjų teises;

12.2. pateikti būtinus dokumentus bei kitą informaciją, reikalingą bendrųjų socialinių paslaugų teikimui užtikrinti ir atsako už pateiktų duomenų ir informacijos teisingumą;

12.3. bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju ar socialinio darbuotojo padėjėju bendrųjų socialinių paslaugų teikimo metu, kai teikiama pagalba sprendžiant jo susidariusias problemas;

12.4. laiku apmokėti už suteiktas bendrąsias socialines paslaugas nustatytu laiku ir dydžiu (išskyrus atvejus, kai paslaugos teikiamos nemokamai);

12.6. pranešti apie savo (savo šeimos) pajamų pokyčius ar kitas aplinkybes bendrųjų socialinių paslaugų teikimo laikotarpiu.

13. Turėti kitų įstatymais ir kitais teisės aktais nustatytų pareigų ir teisių.

**V. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SKYRIMAS**

14. Asmuo dėl bendrųjų socialinių paslaugų kreipiasi į Trakų globos ir socialinių paslaugų centrą, pateikdamas prašymą **(2 priedas)** ir šiuos dokumentus:

14.1. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (Lietuvos Respublikos piliečio pasą, asmens tapatybės kortelę, leidimą nuolat gyventi Lietuvoje);

14.2. pensininko ar neįgaliojo pažymėjimo kopiją;

14.3. sveikatos priežiūros įstaigos pažymą – išrašą iš medicininių dokumentų (forma Nr. 027/a);

14.4. pažymos iš įkalinimo įstaigos kopiją, jeigu kreipiasi asmuo, paleistas iš įkalinimo įstaigos;

14.5. kitus dokumentus, patvirtinančius bendrųjų socialinių paslaugų būtinumą, pagal socialinio darbuotojo pareikalavimą.

15. Jeigu asmuo, kuris nori gauti bet kurias bendrąsias paslaugas, nurodytas šio Aprašo II skirsnio 7 punkte, bet neturi dokumentų, nurodytų šio skirsnio 14 punkte, socialinis darbuotojas surašo Buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktą. Bendrųjų socialinių paslaugų teikimo metu socialinis darbuotojas sprendžia asmens socialines problemas, organizuoja asmens tapatybės kortelės ir (ar) kitų dokumentų gavimą.

16. Sprendimą dėl bendrųjų socialinių paslaugų, nurodytų šio Aprašo II skirsnio 7 punkte, skyrimo per 3 darbo dienas nuo visų dokumentų pateikimo dienos priima Trakų globos ir socialinių paslaugų centro direktorius socialinio darbuotojo teikimu. Ekstremaliais atvejais sprendimas dėl bendrųjų socialinių paslaugų skyrimo priimamas kreipimosi dėl paslaugų dieną. Tokiu atveju dokumentai dėl bendrųjų socialinių paslaugų gavimo pateikiami (surenkami) suteikus arba jau teikiant bendrąsias socialines paslaugas.

17. Sprendimą dėl bendrųjų socialinių paslaugų teikimo sustabdymo ir (ar) nutraukimo priima Trakų globos ir socialinių paslaugų centro direktorius socialinio darbuotojo teikimu.

18. Bendrųjų socialinių paslaugų teikimas sustabdomas ir nutraukiamas tokiais atvejais:

19.1. asmens rašytiniu prašymu ar žodiniu prašymu;

19.2. asmeniui pažeidus Trakų globos ir socialinių paslaugų centro lankytojams ir paslaugų gavėjams nustatytas vidaus tvarkos taisykles;

19.3. pasikeitus aplinkybėms, turinčioms įtakos asmens (šeimos) bendrųjų socialinių paslaugų poreikiui tenkinti (pvz., asmeniui pasveikus, įsidarbinus, padidėjus pajamoms ir pan.);

19.4. paaiškėjus, kad asmuo, besikreipiantis dėl bendrųjų socialinių paslaugų gavimo, sąmoningai pateikė neteisingą informaciją arba dirbtinai pablogino sąlygas, norėdamas gauti paslaugas;

19.5. asmeniui atsisakius mokėti už suteiktas bendrąsias socialines paslaugas;

19.6. paaiškėjus, kad asmuo (jo šeimos narys) serga užkrečiama liga iki tol, kol gaunama gydytojų išvada, kad asmuo nekelia pavojaus tiesioginiam paslaugų teikėjui – socialinio darbuotojo padėjėjui užsikrėsti. Tokiu atveju TGSPC administracija organizuoja asmeniui (šeimai) medicininę pagalbą;

19.7. kitais šiame Apraše nenumatytais atvejais.

**VI. MOKĖJIMAS UŽ BENDRĄSIAS SOCIALINES PASLAUGAS**

21. Mokėjimo už bendrąsias socialines paslaugas dydis nustatomas, atsižvelgiant į asmens (šeimos) pajamas;

22. Nemokamai teikiamos bendrosios socialinės paslaugos:

22. 1. informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos;

22.2. asmeniui (šeimai), teisės aktų nustatyta tvarka gaunančiam socialinę pašalpą;

22.3. asmeniui (šeimai), kurio pajamos (vidutinės šeimos pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui) mažesnės už valstybės remiamų pajamų dvigubą dydį.

23. Atskaičiavus nustatytą asmens (šeimos) mokėjimo už bendrąsias socialines paslaugas dalį, asmens (vidutinės šeimos pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui) mėnesio pajamos negali likti mažesnės už valstybės remiamų pajamų dvigubą dydį.

24. Mokestis už bendrąsias socialines paslaugas (išskyrus maitinimo paslaugas) imamas po paslaugos atlikimo. Mokestis už maitinimo paslaugas imamas už einamąjį mėnesį iki einamojo mėnesio 5 dienos.

25. Neatlikus paslaugų, sumokėti už bendrąsias socialines paslaugas pinigai grąžinami paslaugų gavėjui.

26. Bendrųjų socialinių paslaugų įkainius (kainą) ir mokėjimo dydžius nustato ir tvirtina Trakų rajono savivaldybės taryba.

27. Mokėjimo už bendrąsias socialines paslaugas dydžiai:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Asmens (šeimos) pajamos per mėnesį (Eur)** | **Mokėjimo dydžiai** | | | | | |
| Nemokama už bendrąsias socialines paslaugas | 20 proc. paslaugos kainos\* | 40 proc. paslaugos kainos \* | 60 proc. paslaugos kainos\* | 80 proc. paslaugos kainos\* | 100 proc. paslaugos kainos\* |
| Iki 2 VRP dydžio | + |  |  |  |  |  |
| Nuo 2,0 VRP iki 2,3 VRP dydžio |  | + |  |  |  |  |
| Nuo 2,3 VRP iki 2,5 VRP dydžio |  |  | + |  |  |  |
| Nuo 2,5 VRP iki 2,7 VRP dydžio |  |  |  | + |  |  |
| Nuo 2,7 VRP iki 3,0 VRP dydžio |  |  |  |  | + |  |
| Nuo 3,0 VRP (nuo 306 |  |  |  |  |  | + |

\* ne daugiau 5 proc. asmens pajamų.

28. Asmuo (šeima) moka pilną paslaugos kainą, jei:

28.1. bendrųjų socialinių paslaugų, nurodytų šio Aprašo II skirsnio 7 punkte, kaina yra mažesnė už nustatytą mokėjimo už bendrąsias socialines paslaugas dydį;

28.2. išnaudoja nustatytą bendrųjų socialinių paslaugų teikimo normą ir pageidauja jomis naudotis dažniau;

28.3. asmens (šeimos) pajamos viršija 3 valstybės remiamų pajamų dydį.

29. Jeigu asmuo (šeima) neturi finansinių galimybių mokėti už teikiamas bendrąsias socialines paslaugas, už juos moka (dalinai moka) asmens artimieji, giminaičiai ar kiti asmenys.

30. Asmuo (šeima) už bendrąsias socialines paslaugas gali apmokėti:

30.1. grynaisiais pinigais (jam išrašoma Mokėjimo už paslaugas sąskaita);

30.2. banke, pašte ir (ar) kituose mokėjimo operacijas vykdančiuose subjektuose, pateikiant Trakų globos ir socialinių paslaugų centro sąskaitą, kvitą ar kitą mokėjimą patvirtinantį dokumentą;

30.3. internetu (internetinė bankininkystė).

**VII. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS**

31. Trakų globos ir socialinių paslaugų centre bendrąsias socialines paslaugas teikia:

31.1. socialiniai darbuotojai;

31.2. socialinio darbuotojo padėjėjai.

**VIII. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ DOKUMENTAVIMAS**

33. Vadovaujantis šiuo Aprašu ir kitais socialines paslaugas reglamentuojančiais teisės aktais, suformuojama bendrųjų socialinių paslaugų gavėjo byla , kurioje kaupiama informacija apie asmenį, gaunamas pajamas, jam teikiamas bendrąsias socialines paslaugas ir kiti duomenys.

34. Siekiant užtikrinti bendrųjų socialinių paslaugų efektyvų administravimą, pildomi tokie dokumentai:

34.1. asmens prašymas bendrosioms socialinėms paslaugoms gauti registruojamas Trakų globos ir socialinių paslaugų centro Prašymų socialinėms paslaugoms gauti registracijos žurnale (1 priedas);

34.2. bendrųjų socialinių paslaugų teikimo lapas pagal kiekvieną paslaugų rūšį, nurodytą šio Aprašo II skirsnio 7 punkte, išskyrus informavimo ir konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, sociokultūrines paslaugas bei aprūpinimą būtiniausiais darbužiais ir avalyne, ir paslaugų gavėjus **(3, 4, 5, 6 priedai).** Kiekvieną mėnesį pildomas askiras paslaugų teikimo lapas.

34.3. bendrųjų socialinių paslaugų ataskaitos pildomos iki kito mėnesio 5 dienos.

34.4. mokėjimo už paslaugas sąskaita;

34.5. kiti dokumentai pagal būtinumą.

**IX. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

35. Netinkamą bendrųjų socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą, asmuo gali apskųsti Trakų globos ir socialinių paslaugų centro direktoriui. Skundus dėl bendrųjų socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo nagrinėja Trakų globos ir socialinių paslaugų centro direktoriaus paskirtas darbuotojas arba sudaryta komisija. Apie priimtus sprendimus ir išvadas klientas raštu informuojamas per 14 darbo dienų. Su priimtu sprendimu bei išvadomis klientas gali būti supažindintas žodžiu, dalyvaujant keliems Trakų globos ir socialinių paslaugų centro darbuotojams.

36. Trakų globos ir socialinių paslaugų centro direktoriaus sprendimą dėl bendrųjų socialinių paslaugų skyrimo asmuo gali apskųsti Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriui.

37. Ginčai dėl Trakų globos ir socialinių paslaugų centro direktoriaus ir Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus priimtų sprendimų gali būti nagrinėjami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

**X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

38. Už kokybišką bendrųjų socialinių paslaugų teikimą bei darbuotojų, teikiančių paslaugas, kompetenciją atsakingas yra Trakų globos ir socialinių paslaugų centro direktorius.

39. Šis Aprašas gali būti keičiamas ir (ar) papildomas Trakų globos ir socialinių paslaugų centro patalpose direktoriaus sprendimu.