



**KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS  
MERAS**

**DĖL PREVCINIŲ, BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, SOCIALINĖS  
PRIEŽIŪROS IR LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO  
KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2024 m. liepos d. Nr. M-  
Kelmė

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 12 punktu, 25 straipsnio 5 dalimi, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 14 straipsnio 5 dalies 5 punktu, Socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos akreditavimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. A1-622 „Dėl socialinės priežiūros akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 4 punktu:

1. Tvirtinu Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Kelmės rajono savivaldybėje tvarkos aprašą (pridedama).
2. Šį potvarkį skelbti Kelmės rajono savivaldybės interneto svetainėje.

Šis potvarkis gali būti skundžiamas Regionų apygardos administracinio teismo Šiaulių rūmams Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Savivaldybės meras

Ildefonsas Petkevičius

PATVIRTINTA  
Kelmės rajono savivaldybės mero  
2024 m. liepos d. potvarkiu  
Nr. M-

## **PREVENCINIŲ, BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Kelmės rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybė) teritorijoje teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos (toliau – Socialinės paslaugos) kokybės vertinimo (toliau – Vertinimas) organizavimą ir vykdymą socialines paslaugas teikiančio fizinio asmens ar Savivaldybės biudžetinėse įstaigose, viešosiose įstaigose, asociacijose, bendruomenėse, privačiuose ar kituose paslaugų teikėjuose (toliau – Paslaugų teikėjai), kuriems finansavimas skirtas iš valstybės ir (ar) Savivaldybės biudžeto.

2. Vertinimą vykdo Savivaldybės administracijos socialinės apsaugos skyrius (toliau – Skyrius), vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rekomendacijomis dėl socialinės priežiūros kokybės kontrolės ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais paslaugų priežiūrą ir kontrolę.

3. Vertinimo tikslas – užtikrinti ir gerinti Paslaugų teikėjų teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

4. Vertinimas atliekamas vadovaujantis etikos, teisingumo, bendradarbiavimo ir nešališkumo principais.

5. Vertinimas apima:

5.1. Paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų kokybės Vertinimą;

5.2. Socialinių paslaugų teikimo stebėseną;

5.3. Paslaugų teikėjų konsultavimą;

5.4. kitų prevencinių veikslių, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą;

5.5. išvadų ir rekomendacijų dėl Paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų tobulinimo pateikimą.

6. Vertinimo metodai – žodžiu ir / ar raštu atliekamos anketinės Paslaugų teikėjo personalo, paslaugų gavėjų grupinės ir individualios apklausos, anketavimas, akredituotos socialinės priežiūros teikimo stebėjimas, dokumentų analizė, atvejo analizė ir kita.

7. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose.

### **II SKYRIUS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS IR VYKDYMAS**

8. Vertinimas gali būti planinis ir neplaninis.

9. Skyrius rengia metinį Paslaugų teikėjų vertinimų planą (toliau – Planas), kurį tvirtina Savivaldybės administracijos direktorius ne vėliau kaip iki kiekvienų metų liepos 1 d. Patvirtintus Planą Paslaugų teikėjai ne vėliau kaip per 3 darbo dienas informuojamos apie patvirtintą Planą.

10. Planinio Vertinimo metu vertinama Paslaugų teikėjų teikiamų Socialinių paslaugų atitiktis norminiams reikalavimams, teikiama metodinė pagalba dėl atitikties reikalavimų taikymo.

11. Skyrius, prieš pradėdamas planinį Vertinimą, ne mažiau kaip prieš 5 darbo dienas informuoja elektroniniu būdu / raštu Paslaugų teikėją apie numatomą vykdyti Vertinimą ir nurodo Vertinimo pagrindą, sritį, pateikia preliminarių dokumentų, kuriuos turi pateikti Skyriui, sąrašą.

12. Išimtiniais atvejais gali būti svarstomas motyvuotas Paslaugų teikėjo prašymas atidėti planinį Vertinimą.

13. Skyrius turi teisę iš anksto su Paslaugų teikėju nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį Vertinimą. Neplaninis Vertinimas atliekamas šiais atvejais:

13.1. gavus valstybės ar savivaldybės institucijos, rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti Vertinimą;

13.2. gavus fizinio ar juridinio asmens motyvuotą ar teisiškai pagrįstą pranešimą apie Paslaugų teikėjų galimai neteisėtai ar netinkamai teikiamas paslaugas;

13.3. siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti ankstesnio patikrinimo metu nustatyti teisės aktų pažeidimai, įgyvendintos rekomendacijos ir priimti sprendimai;

13.4. Skyriaus motyvuota iniciatyva.

14. Neplaninis Vertinimas atliekamas nepranešus numatomam vertinti Paslaugų teikėjui.

15. Paslaugų teikėjo teikiamų Socialinių paslaugų planinis Vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per 3 metus.

16. Planuojant atlikti Paslaugų teikėjo planinį arba neplaninį Vertinimą atliekami šie veiksmai:

16.1. Skyriaus vedėjas, atsižvelgdamas į Socialinių paslaugų teikimo apimtis, paveda ne mažiau kaip dviem Skyriaus valstybės tarnautojams ar specialistams, dirbantiems pagal darbo sutartis (toliau - Atsakingi darbuotojai) atlikti konkretaus Paslaugų teikėjo planinį arba neplaninį Vertinimą;

16.2. Atsakingi darbuotojai prieš pradėdami Paslaugų teikėjo planinį arba neplaninį Vertinimą peržiūri ir analizuoja Savivaldybės administracijos turimą informaciją apie planuojamą vertinti Paslaugų teikėją, nustatytus reikalavimus personalui, patalpoms ir kt.;

16.3. paruošia raštą, adresuotą Paslaugų teikėjui, kuriame nurodo, kada bus atliekamas planinis Vertinimas vietoje, Vertinimo tikslas, pagrindas, trukmė (preliminari data, iki kurios Vertinimas turi būti baigtas), kokius privalo pateikti dokumentus ir kitą būtiną informaciją Vertinimui atlikti;

17. Skyrius, atlikęs planinį ar neplaninį Vertinimą, ne vėliau kaip per 30 darbo dienų, parengia ir vertintam Paslaugų teikėjui elektroniniu paštu pateikia susipažinti pažymą dėl Paslaugų teikėjo teikiamų Socialinių paslaugų kokybės vertinimo (toliau – Pažyma) (Aprašo priedas).

18. Pažymoje nurodoma Paslaugų teikėjo pavadinimas, Vertinimo teisinis pagrindas, nurodant, kuris (pirminis, antrinis ar tretinis) Vertinimas, tikslas, laikotarpis, taikyti Vertinimo metodai, išnagrinėtų dokumentų sąrašas, nustatyti trūkumai / pažeidimai, išvados. Pažymos rengimo terminas gali būti ilgesnis atsižvelgiant į Vertinimo metu surinktos informacijos apimtis ir sudėtingumą, reikalingos informacijos iš kitų institucijų gavimo terminus. Sprendimą pratęsti Pažymos rengimo ir pateikimo terminą priima Skyriaus vedėjas.

19. Pirminio Vertinimo metu nustatčius pažeidimus, atliekamas antrinis Vertinimas vadovaujantis 16 punktu. Jo metu vertinama, kaip Paslaugų teikėjas pašalino Pirminio Vertinimo metu nustatytus pažeidimus.

20. Antrinio Vertinimo metu nustatčius, kad:

20.1. pašalinti visi pažeidimai, Atsakingi darbuotojai vadovaudamiesi Aprašo 17-18 punktais parengia Pažymą, išsiunčia ją Paslaugų teikėjui ir baigia Paslaugų teikėjo Vertinimą;

20.2. neatitikimai teisės aktams ar kiti pažeidimai arba jų dalis yra nepašalinti, Atsakingi darbuotojai parengia Pažymą ir Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymo projektą dėl Paslaugų teikėjo teisės teikti Socialines paslaugas sustabdymo ne ilgiau kaip 6 mėnesiams. Parengtus dokumentus teikia Savivaldybės administracijos direktoriui sprendimo priėmimui.

21. Pažyma ir Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymas dėl teisės teikti Socialines paslaugas sustabdymo, Paslaugų teikėjui išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymo priėmimo dienos.

22. Apie nustatytus pažeidimus po atlikto antrinio ir tretinio Vertinimo ne vėliau kaip per 14 darbo dienų informuojamas Paslaugų teikėjas.

23. Skyrius, gavęs Paslaugų teikėjo informaciją apie antrinio Vertinimo metu nustatytų pažeidimų pašalinimą (po Paslaugų teikėjo turimos teisės teikti Socialines paslaugas sustabdymo), per 14 kalendorinių dienų nuo informacijos apie pažeidimų pašalinimą gavimo dienos, įvertina, ar Paslaugų teikėjo pažeidimų pašalinimo veiksmai yra tinkami ir atlikti laiku.

24. Atliekant Paslaugų teikėjo tretinį Vertinimą, kurio metu vertinama, kaip Paslaugų teikėjas pašalino antrinio Vertinimo metu nustatytus pažeidimus, vadovaujamasi Aprašo 17 ir 18 punktais.

25. Tretinio Vertinimo metu nustatčius, kad:

25.1. visi neatitikimai teisės aktams ar kiti pažeidimai pašalinti, Atsakingi darbuotojai parengia Pažymą ir Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymo dėl Paslaugų teikėjo teisės teisti Socialines paslaugas sustabdymo panaikinimo projektą. Parengtus dokumentus teikia Savivaldybės administracijos direktoriui sprendimo priėmimui;

25.2. neatitikimai teisės aktams ar kiti pažeidimai arba jų dalis yra nepašalinti, Atsakingi darbuotojai parengia Pažymą ir Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymo projektą dėl Paslaugų teikėjo turimos teisės teikti Socialines paslaugas panaikinimo. Parengtus dokumentus teikia Savivaldybės administracijos direktoriui sprendimo priėmimui. Šiuo atveju sprendimas privalo būti priimtas per 3 darbo dienas.

26. Pažyma ir Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymas dėl teisės teikti Socialines paslaugas sustabdymo Paslaugų teikėjui išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymo priėmimo dienos.

27. Priėmus sprendimą panaikinti Paslaugų teikėjo teisę teikti Socialines paslaugas Atsakingas darbuotojas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo sprendimo priėmimo dienos informuoja Skyriaus specialistą, administruojantį Socialinių paslaugų teikimą, apie priimtą sprendimą. Skyriaus specialistas per 3 darbo dienas įveda informaciją apie Paslaugų teikėjui panaikintą teisę teikti Socialines paslaugas į Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS).

28. Socialinių paslaugų stebėseną (toliau – Stebėseną) vykdo Skyrius.

29. Stebėseną vykdoma renkant, analizuojant ir apdorojant informaciją, gaunamą iš žiniasklaidos priemonių, paslaugų gavėjų, mokyklų ar kitų įstaigų.

### **III SKYRIUS**

#### **PSLAUGŲ TEIKĖJŲ VIDINIS VEIKLOS VERTINIMAS**

30. Vidinis veiklos Vertinimas atliekamas Skyriaus reguliavimo sričiai priskirtose biudžetinėse įstaigose ir rekomenduojamas atlikti Paslaugų teikėjams, kuriems finansavimas skirtas iš valstybės ir (ar) Savivaldybės biudžeto.

31. Vidinio veiklos Vertinimo tikslas – gerinti socialinių paslaugų kokybę, matuoti socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų, kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą gaunamomis socialinėmis paslaugomis ir socialinių paslaugų poveikį, vertinti darbuotojų poreikius ir lūkesčius.

32. Vidinį veiklos Vertinimą organizuoja ir atlieka Paslaugų teikėjas ne rečiau kaip kartą per metus pagal savo pasirinktus kriterijus ir metodus. Kai Paslaugų teikėjas teikia kelias socialines paslaugas, Vertinimas atliekamas ne mažiau kaip dviem paslaugoms per metus.

33. Vidinis veiklos Vertinimas gali būti atliekamas taikant šiuos metodus:

33.1. Socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir / arba kitų suinteresuotų asmenų apklausa, siekiant ištirti jų nuomonę apie teikiamų Socialinių paslaugų kokybę ir išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti siekiant efektyviau teikti Socialines paslaugas;

33.2. darbuotojų anketinė apklausa, siekiant gerinti teikiamų Socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip darbuotojai vertina savo darbo aplinką, kokių sunkumų kyla teikiant Socialines paslaugas;

33.3. teikiamų Socialinių paslaugų proceso atitikties teisės aktams, reglamentuojantiems Socialinių paslaugų teikimą, Vertinimas;

33.4. dokumentacijos atitikties teisės aktams, reglamentuojantiems Socialinių paslaugų teikimą, Vertinimas;

33.5. kitus Paslaugos teikėjo pasirinktus metodus.

34. Paslaugų teikėjai vidinės veiklos Vertinimo rezultatus pateikia susipažinti Skyriui, atliekant teikiamų Socialinių paslaugų kokybės Vertinimą.

## **IV SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

35. Aprašas gali būti keičiamas, pildomas ir pripažįstamas netekusiu galios Savivaldybės mero potvarkiu.

36. Kelmės rajono savivaldybė informaciją apie Paslaugų teikėjus (Paslaugų teikėjų pavadinimą, kontaktus (veiklos adresą, telefono ryšio numerį, elektroninio pašto adresą), numatytą (planinį) vietų skaičių), ir apie gyventojams jų teritorijose teikiamas akredituotos socialinės priežiūros paslaugas (socialinės priežiūros paslaugų aprašymą, dokumentus, reikalingus socialinės priežiūros paslaugoms gauti) skelbia Kelmės rajono savivaldybės interneto svetainėje.

37. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu 2016/679 ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą.

---

## AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO PAŽYMA

Paslaugų teikėjo pavadinimas \_\_\_\_\_

Vertinimo teisinis  
pagrindas \_\_\_\_\_

Vertinimo  
tikslas \_\_\_\_\_

Vertinimo  
laikotarpis \_\_\_\_\_

Pirminis vertinimas, antrinis vertinimas, tretinis vertinimas (pabraukti)

Vertinimo rūšis (planinė/neplaninė) \_\_\_\_\_

Vertinimo kriterijai:

<b>Eil. Nr.</b>	<b>Vertinimo kriterijus</b>	<b>Vertinimo turinys</b>	<b>Atitiktis rekomendacijoms: taip / ne / iš dalies / netaikoma</b>	<b>Pastabos / rekomendacijos</b>
1.	Paslaugos gavėjai	Paslaugų gavėjų skaičius atitinka nustatytą paslaugų gavėjų skaičių		
		Suformuotos paslaugų gavėjų asmens bylos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija, susijusi su teikiama paslauga		
		Vertinamas asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikis		
2.	Paslaugų teikimas	Patvirtintas Paslaugų teikėjo metinis veiklos planas ir teikiamų paslaugų sąrašas		
		Nustatytos vidaus tvarkos taisyklės		
		Darbuotojai supažindinti su vidaus tvarkos taisyklėmis		
		patvirtinti paslaugų teikimo tvarkos aprašas(-ai)		

		Darbuotojai supažindinti su paslaugų teikimo tvarkos aprašu(-ais)		
		<b>Atitinka Socialinių paslaugų kataloge nustatytus kriterijus:</b>		
		1   paslaugų sudėtis		
		2   paslaugos trukmė		
		3   paslaugų gavėjai		
		Reguliariai pildomas lankančių asmenų registracijos žurnalas		
		Parengti individualūs darbo su vaiku ir šeimos nariais ir asmenų su negalia planai		
		Vykdoma vidinė paslaugos teikimo kontrolė (yra dokumentuota)		
		Informacija apie paslaugų suteikimą įvedama į Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS)*		
		Sudarytos paslaugų teikimo sutartys tarp paslaugų gavėjo ir Paslaugų teikėjo		
3.	Teikiantis paslaugas personalas	Patvirtinti darbuotojų pareigybių aprašymai		
		Sudarytos darbo sutartys		
		Patvirtintos darbų saugos instrukcijos		
		Sudaryti darbuotojų darbo grafikai		
		Darbuotojų išsilavinimas atitinka teisės aktuose nustatytus reikalavimus ar rekomendacijas		
		<b>Darbuotojai tobulina kvalifikaciją:</b>		
		1   Iki 8 val. per metus		

		2	Nuo 8 val. iki 16 val. per metus			
		3	16 val. ir daugiau per metus			
		Darbuotojai turi ir yra pateikę pažymą iš Įtariamųjų, kaltinamųjų ir nuteistųjų registro, kad nėra teisti už nusikaltimus (dirbantiems su vaikais)				
		Organizuojami darbuotojų pasitarimai paslaugų teikimo klausimais (yra dokumentuota)				
		Dalinamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis				
4.	Paslaugų teikimo vieta	<b>Patalpos:</b>				
		1	tinkamai apšviestos			
		2	pritaikytos asmenims su negalia			
		3	atitinka priešgaisrinės saugos reikalavimus			
		4	atitinka darbo saugos reikalavimus			
		5	atitinka higienos reikalavimus			
		Paslaugų teikėjas turi ne mažiau nei 2 patalpas				
		5.	Paslaugų viešinimas	<b>Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis:</b>		
1	interneto svetainėje					
2	spaudoje					
3	socialiniuose tinkluose					
4	renginiuose					
5	informacinėse lentose					



6.	Bendradarbiavimas	Paslaugos teikimas derinimas su kitomis pagalbos formomis	
		<b>Teikiant paslaugas bendradarbiaujama su:</b>	
		1 socialinių paslaugų įstaigomis	
		2 sveikatos priežiūros įstaigomis	
		3 bendruomene	
		4 seniūnijomis	
		5 mokyklomis	
		Pasirašytos bendradarbiavimo sutartys su socialiniais partneriais	
7.	Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas	Paslaugų gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka	
		Pasirašyti paslaugų gavėjų sutikimai dėl asmens duomenų naudojimo	

\* Taikoma savivaldybės biudžetinėms įstaigoms

Tikrinti dokumentai:

---



---



---



---



---



---



---

Išvados:

---



---



---



---



---



---



---

Rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės kokybei gerinti ir pan.):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Vertinimą atliko:

_____	_____	_____
(pareigos pavardė)	(parašas)	(vardas,

_____	_____	_____
(pareigos pavardė)	(parašas)	(vardas,

**Paslaugų teikėjas įvykdė/neįvykdė rekomendacijas.**

_____	_____	_____
(pareigos pavardė)	(parašas)	(vardas,

_____	_____	_____
(pareigos pavardė)	(parašas)	(vardas,

**Pakartotinio patikrinimo data** \_\_\_\_\_