

PATVIRTINTA

Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų direktoriaus Edvardo Jablonskio  
2019 m. birželio 6 d. įsakymu Nr. 1.13.V-29

## **BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS MIESTO NAKVYNĖS NAMŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ CHARTIJA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų (toliau - Įstaigos) paslaugų gavėjų teisių chartija (toliau – Chartija) pagrįsta įsitikinimu, kad kiekvienas paslaugų gavėjas yra individualus asmuo ir Įstaigos bendruomenės nariai turi gerbti jo, kaip piliečio, teises.

2. Chartija apibrėžia paslaugų gavėjų teises ir paslaugų teikėjų pareigas jas užtikrinant.

### **II. PAGRINDINĖS NUOSTATOS**

3. Kiekvienas Įstaigos paslaugų gavėjas turi teisę į:

3.1. nediskriminavimo užtikrinimą lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, neįgalumo ar kitokiais pagrindais;

3.2. saugias, jo sveikatą, garbę ir orumą atitinkančias kokybiškas socialines paslaugas bei informacijos gavimą apie paslaugų teikimo tvarką ir procesus;

3.3. nešališką ir pagarbų Įstaigos darbuotojų elgesį su jais;

3.4. dalyvavimą jo socialinių problemų teikimo procese, informacijos gavimą apie socialinės pagalbos teikimo eigą, metodus;

3.5. įsitraukimą į paslaugų gavimo procesą, aktyviai reikšti nuomonę visais jam teikiamų socialinių paslaugų klausimais ir Įstaigos veiklos, planų kūrimo bei įgyvendinimo klausimais;

3.6. informacijos gavimą apie socialinės priežiūros paslaugas teikiančią specialistą (vardą, pavardę, pareigas ir esant poreikiui apie profesinę kvalifikaciją);

3.7. asmeninės informacijos ir dokumentų konfidencialumą, į galimybę susipažinti su tvarkomais asmens duomenimis;

3.8. privataus gyvenimo neliečiamumą ir duomenų apsaugą, išskyrus atvejus, kuriuos numato įstatymai ir kurie tiesiogiai susiję su socialinių paslaugų teikimo aspektais;

3.10. savo nuomonės reiškimą apie Įstaigoje gaunamas paslaugas Įstaigos darbuotojams žodžiu bei anoniminėje paslaugų gavėjų apklausos anketoje;

3.11. skundo pateikimą pagal „Įstaigos skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą“, jei paslaugų gavėjas mano, kad yra pažeistos jo teisės ar socialinės paslaugos buvo nesuteiktos kokybiškai.

4. Įstaigos darbuotojai privalo:

4.1. atlikti savo pareigas tinkamai, rūpestingai, kvalifikuotai ir atsakingai, laikantis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, LR įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų bei Įstaigos vidaus tvarkos dokumentų;

4.2. gerbti paslaugų gavėjus, jų teises ir laisves, nepaisant tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų;

4.3. nediskriminuoti paslaugų gavėjų nei žodžiais, nei veiksmais ir laikyti paslaugų gavėjus lygiais, neišskirti nei vieno asmens ar jų grupės, o galimais diskriminacijos atvejais teisėtais veiksmais užkirsti jiems kelią;

4.4. gerbti paslaugų gavėjų teisę gyventi oriai ir nepriklausomai, dalyvaujant visuomeniniame gyvenime;

4.5. palaikyti paslaugų gavėjus siekiant asmeninių tikslų;

4.6. atidžiai išklausti paslaugų gavėjus ir imtis visų teisėtų priemonių jiems padėti, jeigu jie mano kad yra pažeistos jų teisės ar socialinės paslaugos buvo suteiktos nekokybiškai;

4.7. priimti teisingus ir pagrįstus sprendimus ir veikti vadovaujantis tik viešaisiais interesais bei veikti tik pagal suteiktus įgaliojimus;

4.8. elgtis nešališkai visose situacijose ir profesionaliai reaguoti į paslaugų gavėjų;

4.9. palengvinti neįgalių paslaugų gavėjų mobilumą, organizuojant jiems transporto, sveikatos priežiūros paslaugas bei užtikrinat saugų patekimą ir judėjimą Įstaigoje.

### **III. BAIGIAMOS NUOSTATOS**

5. Kiekvienas Įstaigos darbuotojas supažindinamas su Teisių chartija pasirašytinai.

6. Teisių chartija skelbiama viešai – Įstaigos interneto svetainėje [www.vmmn.lt](http://www.vmmn.lt).