



**KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS  
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL BENDRUOMENINIŲ ŠEIMOS NAMŲ VEIKLAI TAIKOMŲ KRITERIJŲ  
NUSTATYMO, BENDRUOMENINIŲ ŠEIMOS NAMŲ VEIKLOS KOKYBĖS  
PRIEŽIŪROS IR KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI ATITIKTIES GYVENTOJŲ  
POREIKIAMS VERTINIMO KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS  
APRAŠO PATVIRTINIMO**

Nr.  
Klaipėda

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 33 straipsnio 3 dalies 1 ir 4 punktais, 34 straipsnio 6 dalies 2 punktu, Prevencinių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2022 m. lapkričio 23 d. įsakymu Nr. A1-776 „Dėl Prevencinių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 19 punktu:

1. T v i r t i n u Bendruomeninių šeimos namų veiklai taikomų kriterijų nustatymo, bendruomeninių šeimos namų veiklos kokybės priežiūros ir kompleksinių paslaugų šeimai atitikties gyventojų poreikiams vertinimo Klaipėdos miesto savivaldybėje tvarkos aprašą (pridedama).

2. N u s t a t a u, kad šis įsakymas skelbiamas Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainėje ir Teisės aktų registre.

Savivaldybės administracijos direktorius

Andrius Žukas

PATVIRTINTA

Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus  
2024 m. d. įsakymu Nr.

**BENDRUOMENINIŲ ŠEIMOS NAMŲ VEIKLAI TAIKOMŲ KRITERIJŲ  
NUSTATYMO, BENDRUOMENINIŲ ŠEIMOS NAMŲ VEIKLOS KOKYBĖS  
PRIEŽIŪROS IR KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI ATITIKTIES GYVENTOJŲ  
POREIKIAMS VERTINIMO KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS  
APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Bendruomeninių šeimos namų veiklai taikomų kriterijų nustatymo, bendruomeninių šeimos namų veiklos kokybės priežiūros ir kompleksinių paslaugų šeimai atitikties gyventojų poreikiams vertinimo Klaipėdos miesto savivaldybėje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato bendruomeninių šeimos namų veiklai taikomus kriterijus, bendruomeninių šeimos namų veiklos kokybės priežiūros ir kompleksinių paslaugų šeimai atitikties gyventojų poreikiams vertinimo organizavimą Klaipėdos miesto savivaldybėje.

2. Bendruomeninių šeimos namų veiklos kokybės priežiūrą ir kompleksinių paslaugų šeimai atitikties gyventojų poreikiams vertinimą (toliau – Vertinimas) vykdo Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius (toliau – Socialinės paramos skyrius), vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų 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, Prevencinių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2022 m. lapkričio 23 d. įsakymu Nr. A1-776 „Dėl Prevencinių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Klaipėdos miesto savivaldybės prevencinių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2023 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. AD1-279 „Dėl Klaipėdos miesto savivaldybės prevencinių socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau - Prevencinių socialinių paslaugų aprašas).

3. Vertinimo tikslas – užtikrinti ir gerinti bendruomeninių šeimos namų, patvirtintų Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu, veiklos ir teikiamų paslaugų kokybę ir kompleksinių paslaugų šeimai atitiktį gyventojų poreikiams.

4. Vertinimo uždaviniai:

4.1. užtikrinti bendruomeninių šeimos namų veiklos kriterijų atitiktį;

4.2. vertinti bendruomeninių šeimos namų paslaugų (veiklos) kokybę;

4.3. teikti rekomendacijas dėl bendruomeninių šeimos namų veiklos tobulinimo ir kompleksinių paslaugų šeimai paslaugų kokybės gerinimo.

5. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose, kurie reglamentuoja socialinių paslaugų teikimą, vartojamas sąvokas.

**II SKYRIUS  
BENDRUOMENINIŲ ŠEIMOS NAMŲ VEIKLAI TAIKOMI KRITERIJAI**

6. Bendruomeninių šeimos namų veiklai taikomi kriterijai:

6.1. bendruomeninių šeimos namų veiklos viešinimas ir informavimo priemonės;

6.2. paslaugų kokybės vertinimas;

- 6.3. darbuotojų profesinės kvalifikacijos atitiktis teisės aktų reikalavimams;
- 6.4. pakankami materialiniai ištekliai, reikalingi paslaugoms teikti (tinkamos patalpos, reikalinga organizacinė įranga, t. y. kompiuteris, telefonas ir kt.);
- 6.5. suinteresuotų asmenų ar institucijų prašymai / skundai;
- 6.6. bendruomeninių šeimos namų administravimas.

### **III SKYRIUS**

#### **BENDRUOMENINIŲ ŠEIMOS NAMŲ VEIKLOS KOKYBĖS PRIEŽIŪRA IR KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI ATITIKTIES GYVENTOJŲ POREIKIAMS VERTINIMAS**

7. Socialinės paramos skyrius Vertinimą vykdo atlikdamas planinius ir neplaninius patikrinimus buveinėje, paslaugų teikimo vietoje ir (ar) nuotoliniu būdu.

8. Planinį vertinimą Socialinės paramos skyrius atlieka ne rečiau kaip 1 kartą per trejus metus. Socialinės paramos skyrius vertinimo planą tvirtina iki kovo 1 dienos. Vertinimą atlieka ne mažiau kaip du Socialinės paramos skyriaus darbuotojai.

9. Socialinės paramos skyrius, prieš pradėdamas planinį Vertinimą, ne mažiau kaip prieš 10 darbo dienų iki numatomo atlikti Vertinimo pradžios, informuoja raštu ar elektroniniu paštu apie numatoma vykdyti Vertinimą.

10. Socialinės paramos skyrius turi teisę iš anksto nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį Vertinimą šiais atvejais:

10.1. gavus fizinio ar juridinio asmens pranešimą apie galimai neteisėtą veiklą ar netinkamai teikiamas paslaugas;

10.2. gavus valstybės ar Klaipėdos miesto savivaldybės institucijos motyvuotą rašytinį prašymą ar pavedimą atlikti Vertinimą;

10.3. siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti ankstesnio patikrinimo metu nustatyti pažeidimai ir įgyvendintos rekomendacijos.

11. Atliekant Vertinimą, užpildomas vertinimo aktas (forma – priedas).

12. Bendruomeninių šeimos namų veiklai taikomi kriterijai vertinami balais. Maksimali balų suma – 18 balų, minimali balų suma – 6 balai.

13. Socialinės paramos skyrius atlikęs Vertinimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, parengia ir elektroniniu paštu išsiunčia bendruomeniniams šeimos namams susipažinti su vertinimo aktu.

14. Vertinimo akte pateikiama surinkta ir apibendrinta informacija pagal bendruomeniniams šeimos namų veiklai taikomus kriterijus, nurodomos išvados ir rekomendacijos.

15. Bendruomeniniai šeimos namai per 20 darbo dienų nuo vertinimo akto gavimo dienos, susipažįsta su vertinimo aktu ir pateikia Socialinės paramos skyriui informaciją apie veiksmus (priemones), kurių ėmėsi ar planuoja imtis, vykdydami rekomendacijas bei konkrečius rekomendacijų įgyvendinimo terminus.

16. Socialinės paramos skyrius, nustatęs teisės aktų pažeidimus ar neatitiktį Tvarkos aprašo 6 punkte nustatytiems kriterijams arba Vertinimo metu surinkus 8 ir mažiau balų, teikia informaciją Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriui, kuris, atsižvelgdamas į vertinimo akte pateiktą informaciją, priima sprendimą dėl bendruomeninių šeimos namų veiklos stabdymo ir naujų bendruomeninių šeimos namų atrankos vykdymo ar paskyrimo.

### **IV SKYRIUS**

#### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

17. Socialinės paramos skyrius turi teisę gauti iš bendruomeninių šeimos namų visą Vertinimui reikalingą informaciją.

18. Bendruomeniniai šeimos namai atsako už Vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

19. Klaipėdos miesto savivaldybės administracija, įgyvendindama Prevencinių socialinių paslaugų aprašą ir Tvarkos aprašą, asmens duomenis tvarko vadovaudamasi 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą, nuostatomis.

20. Vertinimo dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

---

Bendruomeninių šeimos namų veiklai taikomų kriterijų nustatymo, bendruomeninių šeimos namų veiklos kokybės priežiūros ir kompleksinių paslaugų šeimai atitikties gyventojų poreikiams vertinimo Klaipėdos miesto savivaldybėje tvarkos aprašo priedas

**(Vertinimo akto forma)**

**VERTINIMO AKTAS**

20 m. \_\_\_\_\_ d. Nr. \_\_\_\_\_

Įstaigos pavadinimas \_\_\_\_\_

Adresas \_\_\_\_\_

Atliekamas vertinimas planinis  neplaninis

Vertinimo pagrindas, pastabos, tikrinti dokumentai

Veiklos vertinimo kriterijai:

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimas	Vertinimo balas (apibraukti pasirinktą balą)	Pastabos
1.	<b>Bendruomeninių šeimos namų veiklos viešinimas ir informavimo priemonės</b>	Visuomenei organizuojama ir vykdoma sklaida viešinio priemonių, skirtų bendruomeninių šeimos namų, kompleksinių paslaugų šeimai (informacija apie teikiamas paslaugas aktyviai skelbiama ir atnaujinama socialiniuose tinkluose, internetinėje svetainėje, veiklos vykdymo vietoje, gerai matomoje vietoje pakabintas plakatas su informacija apie vykdomą projektą).	3	
		Viešinimui naudojama keletas priemonių (informacija nereguliariai skelbiama socialiniuose tinkluose ar internetinėje svetainėje, skelbiama informacija atnaujinama retai arba neatnaujinama, veiklos vykdymo vietoje gerai matomoje vietoje pakabintas plakatas su informacija apie vykdomą projektą).	2	
		Paslaugos viešinamos tik vienu pasirinktu būdu, skelbiama informacija neatnaujinama, mažai aktuali, veiklos vykdymo vietoje nėra viešinio plakato.	1	
2.	<b>Paslaugų kokybės</b>	Įstaiga įsivertina vieną kartą metuose teikiamų paslaugų kokybę atlikdama paslaugų gavėjų	3	

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimas	Vertinimo balas (apibraukti pasirinktą balą)	Pastabos
	vertinimas	apklausą dėl paslaugų kokybės ir 80 proc. ir daugiau, respondentų teigiamai įvertina gautas paslaugas.		
		Įstaiga įsivertina vieną kartą metuose teikiamų paslaugų kokybę atlikdama paslaugų gavėjų apklausą dėl paslaugų kokybės, tačiau teigiamai gautas paslaugas vertina mažiau kaip 80 proc. respondentų.	2	
		Įstaiga nevertina teikiamų paslaugų poreikio ir gyventojų lūkesčio, neatlieka paslaugų gavėjų apklausos.	1	
3.	Darbuotojų profesinės kvalifikacijos atitiktis teisės aktų reikalavimams	Darbuotojų profesinė kvalifikacija atitinka teisės aktų reikalavimus. Skatinamas personalo nuolatinis profesinis tobulėjimas siekiant paslaugų kokybės. Yra darbuotojų konfidencialumo pasižadėjimai.	3	
		Daugumos darbuotojų profesinė kvalifikacija atitinka teisės aktų reikalavimus. Personalas retai turi galimybes profesiniam tobulėjimui arba jomis nesinaudoja. Yra darbuotojų konfidencialumo pasižadėjimai.	2	
		Daugumos darbuotojų profesinė kvalifikacija atitinka teisės aktų reikalavimus. Personalas neturi galimybes profesiniam tobulėjimui. Nėra darbuotojų konfidencialumo pasižadėjimų.	1	
4.	Pakankami materialiniai išteklių, reikalingi paslaugoms teikti (tinkamos patalpos, reikalinga organizacinė įranga, t. y. kompiuteris, telefonas ir kt.)	Įstaiga turi visus veiklai vykdyti ir paslaugoms teikti reikalingus materialinius išteklius. Patalpos pritaikytos įvairioms paslaugų gavėjų grupėms.	3	
		Įstaiga turi būtiniausias materialinius išteklius veiklai vykdyti ir paslaugoms teikti. Patalpos iš dalies pritaikytos įvairioms paslaugų gavėjų grupėms.	2	
		Įstaiga turi minimalius materialinius išteklius veiklai vykdyti ir paslaugoms teikti. Patalpos nepritaikytos įvairioms paslaugų gavėjų grupėms.	1	
5.	Suinteresuotų asmenų ar institucijų prašymai / skundai	Pateikiama informacija, skundai, pasiūlymai susiję su paslaugomis yra fiksuojami ir nagrinėjami. Apibendrinus gautą informaciją siekiama gerinti paslaugų kokybę, jų prieinamumą bei atitiktį klientų poreikiams.	3	
		Pateikiama informacija, skundai, pasiūlymai susiję su paslaugomis yra fiksuojami, tačiau nenagrinėjami. Pateikta informacija neįtakoja paslaugų kokybės, prieinamumo ar atitikties klientų poreikiams gerinimo.	2	
		Pateikiama informacija, skundai, pasiūlymai susiję su paslaugomis nėra fiksuojami bei nagrinėjami.	1	
6.	Bendruomenini	Darbuotojų etatų struktūra, darbo krūvis	3	

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimas	Vertinimo balas (apibraukti pasirinktą balą)	Pastabos
	ų šeimos namų administravimas	užtikrina įstaigos veiklos organizavimą, funkcijų įgyvendinimą. Paslaugos teikiamos, dokumentacija tvarkoma teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais, fiksuojami asmeniui (šeimai) teikiamų paslaugų dokumentai, ataskaitos teikiamos nustatytais terminais.		
		Žmogiškieji ištekliai stengiasi užtikrinti veiklos organizavimą bei funkcijų vykdymą, tačiau darbuotojų etatų struktūra nėra pakankama. Paslaugos teikiamos, dokumentacija tvarkoma iš dalies teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais.	2	
		Trūksta žmogiškųjų išteklių. Sudėtinga teikti paslaugas, tvarkyti dokumentaciją teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais.	1	

Pastaba. Veiklos pagrindimu laikomi dokumentai: veiklos planai, individualūs pagalbos planai, konsultacijų fiksavimas, susirašinėjimas elektroniniu paštu, raštais, informacija, skelbiama socialiniuose tinkluose, interneto svetainėje ir t. t. Taip pat pagrindimu laikoma vizito metu organizacijos darbuotojų pateikta žodinė informacija.

Balų suma: \_\_\_\_\_

Išvados:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rekomendacijos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vertinimą atliko:

\_\_\_\_\_

(pareigos) \_\_\_\_\_ (parašas)

(vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_

(pareigos) \_\_\_\_\_ (parašas)

(vardas, pavardė)

Susipažinau:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(pareigos)

(vardas, pavardė)

(parašas)

**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Klaipėdos miesto savivaldybė 188710823, Liepų g. 11, LT-91502, Klaipėda
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	DĖL BENDRUOMENINIŲ ŠEIMOS NAMŲ VEIKLAI TAIKOMŲ KRITERIJŲ NUSTATYMO, BENDRUOMENINIŲ ŠEIMOS NAMŲ VEIKLOS KOKYBĖS PRIEŽIŪROS IR KOMPLEKSINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI ATITIKTIES GYVENTOJŲ POREIKIAMS VERTINIMO KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2024-01-19 Nr. AD1-63
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	–
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Andrius Žukas, Savivaldybės administracijos direktorius, SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS
<b>Sertifikatas išduotas</b>	ANDRIUS ŽUKAS, mobile signature, Teledema LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2024-01-18 22:01:16 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-T
<b>Laiko žyme nurodytas laikas</b>	2024-01-18 22:01:48 (GMT+02:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2021-05-03 19:27:17 – 2024-05-02 19:27:17
<b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Klaipėdos miesto savivaldybės administracija, į.k. 188710823 LT", sertifikatas galioja nuo 2021-12-20 12:35:17 iki 2024-12-19 12:35:17
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	2
<b>Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius</b>	–
<b>Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)</b>	–
<b>Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	–
<b>Priedamo dokumento registracijos data ir numeris</b>	–
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.59
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2024-01-19 07:49:45)
<b>Paieškos nuoroda</b>	–
<b>Papildomi metaduomenys</b>	Nuorašą suformavo 2024-01-19 07:49:45 Dokumentų valdymo sistema Avilys