



**VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS  
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS  
VERTINIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO**

2019 m. lapkričio d. Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 1 ir 6 dalimis ir Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 28 straipsnio 8 dalies 2 punktu:

1. T v i r t i n u Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u bendrąsias ir socialinės priežiūros paslaugas teikiančių Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus reguliavimo sričiai priskirtų įstaigų vadovus bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vidinį vertinimą atlikti vadovaujantis šio įsakymo 1 punktu patvirtintu tvarkos aprašu.

3. P a v e d u Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus pavaduotojai Danutai Narbut kontroliuoti, kaip laikomasi 1 punktu patvirtinto tvarkos aprašo nuostatų.

Administracijos direktorius

Povilas Poderskis

PATVIRTINTA  
Vilniaus miesto savivaldybės  
administracijos direktoriaus  
2019 m.                   d.  
įsakymu Nr.

## **BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Vilniaus miesto savivaldybėje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros (toliau – paslaugų) kokybės vertinimo (toliau – vertinimas) sampratą, organizavimą ir vykdymą socialines paslaugas teikiančiose Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinėse įstaigose, viešosiose įstaigose, nevyriausybinėse organizacijose, bendruomenėse, privačiuose ir kituose priežiūros ir paslaugų teikėjuose, kuriems finansavimas skirtas iš valstybės ir (ar) Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto (toliau – paslaugų subjektai).

2. Vertinimą vykdo Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyrius (toliau – Socialinių paslaugų 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. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Viešojo administravimo įstatyme, Socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose.

### **II. VERTINIMO PASKIRTIS, UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI**

4. Vertinimo tikslas – užtikrinti ir gerinti paslaugų subjektų veiklos ir teikiamų paslaugų kokybės kontrolę.

5. Vertinimo uždaviniai:

5.1. vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją;

5.2. vertinti paslaugų subjektų teikiamų paslaugų (veiklos) kokybę;

5.3. teikti rekomendacijas paslaugų subjektams dėl veiklos tobulinimo ir paslaugų kokybės gerinimo;

5.4. vertinti ir kontroliuoti tinkamą paslaugų subjektų dokumentacijos tvarkymą ir finansuojamų veiklų lėšų tikslinį panaudojimą;

5.5. vertinti paslaugų subjektų finansuojamų veiklų darbuotojų etatų struktūros, vykdomų funkcijų ir darbo grafikų atitiktis.

6. Vertinimas atliekamas vadovaujantis etiškumo, teisingumo, bendradarbiavimo ir nešališkumo principais.

### III. VERTINIMO PLANAVIMAS IR VYKDYMAS

7. Socialinių paslaugų skyrius rengia metinį paslaugų subjektų vertinimų planą, kurį tvirtina Socialinių paslaugų skyriaus vedėjas ne vėliau kaip kiekvienų metų kovo 1 d., ir jį paskelbia viešai Vilniaus miesto savivaldybės (toliau – ir Savivaldybė) interneto svetainėje.

8. Socialinių paslaugų skyrius, prieš pradėdamas planinį paslaugų subjekto vertinimą, ne mažiau kaip prieš 10 darbo dienų informuoja paslaugų subjektą raštu arba elektroniniu būdu apie numatomą vykdyti vertinimą ir nurodo vertinimo pagrindą, sritį, pateikia preliminarių dokumentų, kurių kopijas paslaugų subjektas turi pateikti Socialinių paslaugų skyriui, sąrašą.

9. Socialinių paslaugų skyrius turi teisę atlikti neplaninį paslaugų subjektų vertinimą.

10. Neplaninis vertinimas atliekamas šiais atvejais:

10.1. gavus valstybės ar Savivaldybės institucijos, įstaigos rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti vertinimą;

10.2. gavus fizinio ar juridinio asmens pranešimą apie paslaugų subjekto galbūt neteisėtą veiklą ar netinkamai vykdomas funkcijas;

10.3. kilus pagrįstų įtarimų dėl paslaugų subjekto veiklos teisėtumo ir (ar) Savivaldybės ir (ar) valstybės lėšų netikslingo naudojimo;

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

10.5. kitais Socialinių paslaugų skyriaus vedėjo sprendimu nustatytais atvejais.

11. Neplaninis vertinimas atliekamas iš anksto su paslaugų subjektu nesuderintu ir nepaskelbtu laiku.

12. Paslaugų subjektų planinį ir neplaninį veiklos vertinimą organizuoja ir atlieka Socialinių paslaugų skyriaus vedėjo įsakymu paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

13. Atliekant paslaugų subjekto vertinimą, užpildomas vertinimo aktas (priedas).

14. Socialinių paslaugų skyrius atlikdamas planinį ir neplaninį paslaugų subjekto vertinimą turi teisę pagal kompetenciją kreiptis į valstybės, Savivaldybės įstaigas, kitas institucijas ir kitus paslaugos gavėjus bei privačius asmenis dėl informacijos apie paslaugų subjekto veiklą gavimo.

15. Paslaugų subjektų veiklos kokybės vertinimas apima:

15.1. paslaugų subjektų konsultavimą ir kitų prevencinių veikslių, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą;

15.2. paslaugų subjektų veiklos stebėseną ir vertinimą;

15.3. teisės aktų nustatyta tvarka gautos informacijos apie paslaugų subjektų veiklą vertinimą;

15.4. vertinimo metu nustatytus teisės aktų pažeidimus – poveikio priemonių taikymo procedūrų inicijavimą;

15.5. rekomendacijų dėl paslaugų subjekto veiklos tobulinimo pateikimą.

### IV. PASLAUGŲ SUBJEKTŲ VEIKLOS VERTINIMAS

16. Paslaugų subjektų veiklos vertinimas atliekamas pagal patvirtintą planą ne rečiau kaip kartą per 2 metus.

17. Vertinimą atlieka ne mažiau kaip du Socialinių paslaugų skyriaus vedėjo įsakymu paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

18. Paslaugų subjekto veiklos vertinimo rodikliai nustatomi atsižvelgiant į paslaugų subjekto veiklos tikslą ir funkcijas, biudžeto lėšų naudojimo sutartyje nustatytus įsipareigojimus.

19. Socialinių paslaugų skyrius vykdo paslaugų subjektų veiklos stebėseną, analizuodamas paslaugų subjektų veiklos ataskaitas.

20. Socialinių paslaugų skyrius, atlikdamas paslaugų subjekto veiklos vertinimą, tikrina, ar paslaugų subjektas laikosi teisės aktų, Socialinių paslaugų skyriaus skelbto konkurso nuostatų, kurių pagrindu organizacijai skirtas finansavimas, ir pasirašytoje biudžeto lėšų naudojimo sutartyje nustatytų įsipareigojimų.

## **V. VERTINIMO REZULTATAI IR INFORMAVIMAS**

21. Socialinių paslaugų skyrius, atlikęs vertinimą, ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų parengia ir vertintam paslaugų subjektui elektroniniu paštu išsiunčia susipažinti vertinimo aktą.

22. Vertinimo akte turi būti pateikta vertinimo metu surinkta ir apibendrinta informacija, pateiktos išvados ir rekomendacijos veiklai tobulinti.

23. Paslaugų subjektas, gavęs vertinimo aktą, susipažįsta ir per Socialinių paslaugų skyriaus darbuotojų, atlikusių vertinimą, nustatytą terminą, bet ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo vertinimo akto gavimo dienos, teikia Socialinių paslaugų skyriui informaciją apie veiksmus, kurių ėmėsi ar planuoja imtis vykdydamas pateiktas rekomendacijas.

24. Socialinių paslaugų skyrius kito planinio arba neplaninio vertinimo metu įvertina paslaugų subjekto veiklą ir patikrina, ar paslaugų subjektas įvykdė rekomendacijas, ir apie tai pažymi vertinimo akte.

## **VI. POVEIKIO PRIEMONIŲ TAIKYMO PROCEDŪRŲ INICIJAVIMAS**

25. Socialinių paslaugų skyrius, nustatęs teisės aktų pažeidimus ar neatitiktis teisės aktų reikalavimams, turi pagal kompetenciją inicijuoti poveikio priemonių, numatytų biudžeto lėšų naudojimo sutartyse, taikymą.

## **VII. PASLAUGŲ SUBJEKTŲ VIDINIS VEIKLOS VERTINIMAS**

26. Vidinis veiklos vertinimas atliekamas Socialinių paslaugų skyriaus reguliavimo sričiai priskirtose biudžetinėse įstaigose.

27. 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 įstaigos darbuotojų poreikius ir lūkesčius.

28. Vidinis paslaugų subjektų veiklos vertinimas atliekamas periodiškai, tačiau ne rečiau kaip kartą per kalendorinius metus.

29. Vidinį veiklos vertinimą organizuoja ir atlieka paslaugų subjektas, pasirinkdamas veiklos vertinimo metodą (-us). Veiklos vertinimo metodai elektroniniu paštu suderinami su Socialinių paslaugų skyriaus darbuotoju, atsakingu už paslaugų subjekto veiklos kuravimą.

30. Vidinis veiklos vertinimas gali būti atliekamas taikant šiuos metodus:

30.1. socialinių paslaugų gavėjų / jų artimųjų / 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;

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

30.3. teikiamų paslaugų proceso atitikties teisės aktams, reglamentuojantiems socialinių paslaugų teikimą, vertinimas;

30.4. dokumentacijos atitikties teisės aktams, reglamentuojantiems socialinių paslaugų teikimą, vertinimas;

30.5. kiti paslaugų subjekto pasirinkti metodai.

31. Paslaugų subjektai vidinės veiklos vertinimo rezultatus Socialinių paslaugų skyriui susipažinti pateikia iki einamųjų metų birželio 30 d.

## **VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

32. Dėl svarbių iš anksto nenumatytų aplinkybių Socialinių paslaugų skyriaus vedėjo įsakymu planinis paslaugų subjekto vertinimas gali būti atšauktas arba pakeista jo data.

33. Paslaugų subjektai ir Socialinių paslaugų skyrius, vykdydami Tvarkos apraše nustatytas funkcijas, turi užtikrinti 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) (OL 2016 L 119, p. 1) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi. Paslaugų subjektai fizinių asmenų duomenis tvarko tik paslaugų teikimo ir atsiskaitymo už gautą finansavimą tikslais, Socialinių paslaugų skyrius – tvarkos apraše nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.

34. Už šio Tvarkos aprašo nuostatų nesilaikymą valstybės tarnautojai atsako Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo nustatyta tvarka, o darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, – Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka.

35. Visi kilę klausimai ar ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

---

Bendrujų socialinių paslaugų ir  
socialinės priežiūros kokybės vertinimo  
tvarkos aprašo  
priedas

**(Vertinimo akto forma)**

**VERTINIMO AKTAS**

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

Organizacijos pavadinimas \_\_\_\_\_

Patikros rūšis \_\_\_\_\_

Apsilankymo tikslas ir uždaviniai

---



---



---

Pastabos, tikrinti dokumentai

---



---



---



---



---



---



---

Paslaugų subjekto veiklos vertinimo kriterijai:

Eil. nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo turinys	Atitiktis rekomendacijoms: taip / ne / iš dalies / netaikoma	Pastabos / rekomendacijos
1.	Darbo sąlygos	Tvarkingos, tinkamai apšviestos, švarios, saugios ir t. t.		
2.	Darbo aplinka	Komfortiška, jauki, patogi		
3.	Ištaigos personalo struktūra	Darbuotojų etatų struktūra, darbo krūvis, darbuotojams tenkančių paslaugos gavėjų skaičiaus atitiktis standartams / rekomendacijoms		
4.	Paslaugos gavėjai	Paslaugų gavėjų skaičius atitinka nustatytą paslaugų gavėjų skaičių, paslaugų gavėjų sąrašai, lankomumo grafikai ir t. t.		

5.	Bendradarbia- vimas	Paslaugos derinimas su kitomis pagalbos formomis, informacijos sklaida, paslaugų kompleksiško užtikrinimas		
6.	Socialinių paslaugų poreikio vertinimas	Rengiami paslaugų gavėjų individualūs planai		
7.	Projekto lėšų naudojimas	Projekto lėšos naudojamos pagal paskirtį ir patvirtintą detalią sąmatą		
8.	Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas, kaip saugoma informacija	Kaip saugoma paslaugų gavėjų informacija, dokumentacija, ar spintoje su užraktu, kaip archyvuojama, ar yra paslaugų gavėjų sutikimai ir pan.		
9.	Dokumentacijos pildymas, formavimas, saugojimas teisės aktų nustatyta tvarka	Paslaugų gavėjų bylos formuojamos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija susijusi su teikiama paslauga		

Išvados:

---



---



---



---



---

Rekomendacijos:

---



---



---



---

Vertinimą atliko:

\_\_\_\_\_  
(pareigos)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_  
(pareigos)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_

**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Vilniaus miesto savivaldybė 188710061, Konstitucijos pr. 3, LT-09601, Vilnius
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	DĖL BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2019-12-02 Nr. 30-3094/19
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	–
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Vizavimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Darius Leišys, Finansų ir ekonomikos skyriaus vedėjas, Finansų ir ekonomikos skyrius
<b>Sertifikatas išduotas</b>	DARIUS LEIŠYS, Vilniaus miesto savivaldybės administracija LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2019-11-29 08:29:45 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-X-L
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2019-11-29 08:29:55 (GMT+02:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	ADIC CA-A, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2018-11-13 16:46:01 – 2021-11-12 16:46:01
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Povilas Poderskis, Administracijos direktorius, Administracijos direktorius
<b>Sertifikatas išduotas</b>	POVILAS PODERSKIS, Vilniaus miesto savivaldybės administracija LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2019-12-02 16:38:01 (GMT+02:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-T
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2019-12-02 16:38:06 (GMT+02:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	ADIC CA-A, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2018-09-25 10:40:08 – 2021-09-24 10:40:08
<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, Vilniaus miesto savivaldybės administracija, i.k.188710061 LT", sertifikatas galioja nuo 2018-12-27 14:17:37 iki 2021-12-26 14:17:37
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	1
<b>Pagrindinio dokumento priedamų 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 3.5.15
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2019-12-02 18:31:00)
<b>Paieškos nuoroda</b>	–
<b>Papildomi metaduomenys</b>	Nuorašą suformavo 2019-12-02 18:31:00 Dokumentų valdymo sistema „Avilys“