

PATVIRTINTA  
Druskininkų savivaldybės  
Socialinių paslaugų centro direktoriaus  
2019 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. D-125  
(Druskininkų savivaldybės  
Socialinių paslaugų centro direktoriaus  
2020 m. balandžio 17 d. įsakymo Nr. D-  
redakcija)

## **DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ETIKOS IR GEROVĖS POLITIKA**

Druskininkų savivaldybės Socialinių paslaugų centro (toliau – centras) etikos ir gerovės politika (toliau – Politika) remiasi centro vizija, misija ir pagrindinėmis vertybėmis, padeda jas puoselėti, parodo, kaip darbuotojai turėtų dirbti komandoje, su socialinių paslaugų gavėjais, partneriais bei kitais visuomenės nariais, įvardina paslaugų gavėjų elgesio etikos nuostatas.

Etikos ir gerovės politika sustiprina centro vertybes ir suprantama kaip priemonės, sistemos ir sąlygos, kurios skatina įstaigos darbuotojų profesionalumą ir aukštus elgesio standartus.

### **Politikos tikslai:**

- apibrėžti centro darbuotojų elgesio normas;
- apibrėžti paslaugų gavėjų etiško elgesio normas;
- informuoti ir šviesti centro darbuotojus etikos klausimais;
- ugdyti centro darbuotojų atsakomybę;
- apsaugoti darbuotojus nuo konfliktinių situacijų ir neetiško elgesio, apibrėžiant netoleruotino elgesio atvejus.

Politikoje pateiktos rekomendacijos negali būti laikomos visa apimančiomis ir išsamiomis, kadangi nėra įmanoma iš anksto numatyti ir aprašyti visų aplinkybių, su kuriomis galima susidurti. Konceptija apsiriboja etiško elgesio principais, kurie turėtų būti taikomi kasdieninėje darbuotojų veikloje

## **DARBUOTOJŲ ELGESIO PRINCIPAI**

### **Pagarbos žmogui ir valstybei principas:**

- Gerbti žmogų, jo teises ir laisves, valstybę, jos institucijas ir įstaigas.
- Laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų, įskaitant centro vidaus teisės aktus;
- Tinkamai, rūpestingai, kvalifikuotai, atsakingai atlikti savo pareigas;
- Su žmonėmis bendrauti geranoriškai ir pakančiai, nepaisant jų asmens savybių, turinės ar visuomeninės padėties, mandagiai elgtis su paslaugų gavėjais, jų atstovais, kolegomis, pavaldiniais ir kitų juridinių asmenų atstovais;
- Kalba, veiksmais ar siūlomais sprendimais nediskriminuoti jokio asmens ar visuomenės grupės ir imtis teisėtų priemonių užkirsti kelią pastebėtai diskriminacijai;
- Nedemonstruoti savo simpatijų ar antipatijų ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms;
- Pagarbiai išklausti asmenis ir imtis visų teisėtų priemonių jiems padėti, dėmesingai reaguoti į paslaugų gavėjų, jų atstovų, kolegų, kitų asmenų prašymus ir siūlymus. Šio reikalavimo privalu laikytis net sudėtingomis aplinkybėmis ar esant stresinėms situacijoms.

### **Sąžiningumo principas:**

- Nesiimti apgaulės, sukčiavimo, korupcijos ar kitų teisės aktais uždraustų veikų;
- Nei tiesiogiai, nei netiesiogiai nepriimti jokių tiesioginių ar netiesioginių dovanų kai esama pagrindo manyti, kad dovana siekiama paveikti darbuotojo veiksmus ar sprendimus;

- Nenaudoti darbuotojo veiklai nustatyto laiko, centro darbo priemonių, finansinių, žmogiškųjų ir materialinių išteklių ne įstaigos poreikiams tenkinti;
- Savo darbines pareigas vykdyti nepriekaištingai.

#### **Teisingumo ir nešališkumo principas:**

- Priimti teisingus ir pagrįstus sprendimus ir veikti, vadovaujantis tik viešaisiais interesais;
- Vykdamas pareigas, nepažeisti įstatymų, kitų teisės aktų, veikti tik pagal suteiktus įgaliojimus;
- Neturėti asmeninio išankstinio nusistatymo priimant sprendimus;
- Vienodai elgtis su visais pacientais nepaisant jų tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų;
- Konfliktinėse situacijose elgtis nešališkai, išklausti visų pusių argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo;
- Būti objektyviu, vadovautis visų asmenų lygybės įstatymui principu; susidūrus su skirtingais asmenų reikalavimais, nedaryti nepagrįstų išimčių, interesų konfliktus spręsti atsižvelgus į viešuosius interesus, vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais;
- Svarstant vidaus teisės aktų projektus, priimant sprendimus dėl darbuotojų skyrimo į pareigas ir kitoje darbinėje veikloje neturėti išankstinės nuostatos dėl atskiro asmens, asmenų grupės ar institucijos ir priimti sprendimus vadovaujantis visiems vienodais vertinimo kriterijais, vengiant asmeniškumo.

#### **Nesavanaudiškumo principo:**

- Nesinaudoti savo tarnybine padėtimi, siekiant paveikti kitų asmenų sprendimą, jei tai gali sukelti interesų konfliktą;
- Nesinaudoti centro nuosavybe ne darbinei veiklai; taip pat nesinaudoti su darbu susijusia informacija kitaip, negu nustato įstaigos vidaus dokumentai siekiant asmeninės naudos;
- Neturėti asmeninių interesų ir nesiekti naudos sau, savo šeimai, artimiesiems draugams, vykdamas darbines pareigas;

#### **Dorovinio principingumo ir padorumo principo:**

- Elgtis nepriekaištingai ir garbingai;
- Nepagrįstus prašymus atmesti taktiškai;
- Nesinaudoti kito asmens klaidomis ar nežinojimu;
- Darbinėje veikloje elgtis garbingai;
- Nedalyvauti neteisėtuose sandoriuose ir susirinkimuose;
- Netoleruoti kolegų neetiško elgesio, neprofesionalių ar neteisėtų veiksmų ir nedelsiant imtis priemonių jiems nutraukti;
- Būti nepaperkamas, nepriimti dovanų, pinigų ar paslaugų, išskirtinių lengvatų ir nuolaidų iš asmenų ar organizacijų;

#### **Atsakomybės ir atskaitomybės principo:**

- Teisės aktų nustatyta tvarka paaiškinti ir pagrįsti savo sprendimus ar veiksmus;
- Atsisakyti vykdyti neteisėtą nurodymą ar įsakymą ir apie tai pranešti tiesioginiam vadovui;
- Asmeniškai atsakyti už savo sprendimų ar veiklos rezultatų pasekmes, trumpalaikių ir ilgalaikių pareiginių tikslų neįgyvendinimą;
- Atsiskaityti už savo veiklą centro direktoriui.

#### **Skaidrumo ir viešumo principo:**

- Užtikrinti teisės aktų nustatytą savo veiksmų ir sprendimų viešumą, prireikus pateikti savo sprendimų priėmimo motyvus;
- Teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis teikti reikiamą informaciją kitiems darbuotojams ir asmenims.

#### **Pavyzdinumo principo:**

- Savo pareigas atlikti laiku ir kompetentingai;
- Būti tolerantiškas ir paslaugus, pagarbiai elgtis su pacientais, bendradarbiais ir kitais asmenimis, su darbu susijusias konfliktines situacijas spręsti taikiai ir mandagiai;
- Visada veikti profesionaliai;
- Nuolat tobulintis ir kelti savo kvalifikaciją;

- Pripažinti savo darbinės klaidas ir jas taisyti;
- Darbo metu savo išvaizda, apranga, kalba ir elgesiu rodyti pavyzdį, bei laikytis visuotinai pripažintų etikos normų;
- Nereikšti paniekos pacientams, kolegoms, pavaldiniams, vadovams, neįžeidinėti, neplūsti, nevertoti psichologinio smurto;
- Nevartoti alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų, nerūkyti centro patalpose ar jos teritorijoje;
- Seksualiai nepriekabiauti ir netoleruoti kitų asmenų seksualinio priekabiavimo;

**Viešųjų interesų tenkinimo ir nepiktnaudžiavimo pareigomis principo:**

- Priimant sprendimus ir kitoje darbinėje veikloje vadovautis tik viešaisiais interesais, einamų pareigų ir įtakos nenaudoti savo ir savo artimųjų tiesioginei ar netiesioginei naudai gauti, taip pat esamiems ir buvusiems kolegoms proteguoti;
- Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka laiku ir tiksliai deklaruoti savo privačius interesus, nesudaryti sąlygų viešų ir privačių interesų konfliktui kilti, o jam kilus, imtis priemonių tokiam konfliktui pašalinti, pirmenybę suteikiant viešiesiems interesams.
- Nenaudoti pareigų, pažeidžiant darbo bei viešuosius interesus įdarbinant asmenį, skiriant jį į tam tikras pareigas ar skatinant, suteikiant paslaugas, kitą naudą arba sudarant su juo sutartis ar sandorius.

**Tinkamo pareigų atlikimo principo:**

- Nepiktnaudžiauti tarnybine padėtimi ir turima galia, neviršyti savo kompetencijos ir veikti pagal suteiktus įgaliojimus;
- Tinkamai įgyvendinti centro direktoriaus sprendimus;
- Savo darbinės pareigas atlikti laiku ir kvalifikuotai;
- Netoleruoti neteisėto, neetiško centro administracijos, kolegų ir pavaldinių elgesio.

**Lojalumo principo:**

- Lojalumą darbiniam įsipareigojimams ir sąžiningą tiesioginių vadovų bei centro administracijos nurodymų vykdymą;
- Tinkamą centro veiklos tikslų ir siekių suvokimą, deramą jų įgyvendinimą;
- Centro administracijos informavimą apie visus atvejus, kurie turi korupcinio pobūdžio nusikalstamos veikos požymių.
- Informacijos apie administracijos neteisėtus veiksmus ar aplaidumą atskleidimas nelaikomas lojalumo pažeidimu.

**Konfidencialumo principo:**

- Darbuotojas įsipareigoja neskelbti informacijos, kuri jam patikima tvarkyti (naudotis) darbo metu, jos neatskleisti, neprarasti ir neperduoti asmenims, neįgaliesiems jos sužinoti.
- Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka darbuotojas užtikrina jam pateiktų dokumentų ir informacijos kompiuterinėse laikmenose saugumą tokiu būdu, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės su jais susipažinti ar pasinaudoti
- Informacija apie socialinių paslaugų gavėjus tretiesiems asmenims teikiama tik teisės aktuose nustatytais atvejais ir tvarka.

## **PASLAUGŲ GAVĖJŲ ELGESIO NORMOS**

- Bendrauti geranoriškai ir pakančiai, elgtis mandagiai;
- Kalba, veiksmais nereikšti paniekos ir grėsmės socialiniam darbuotojui, neįžeidinėti, nevertoti psichologinio, emocinio, fizinio smurto, seksualiai nepriekabiauti;
- Elgtis nepriekaištingai ir garbingai;
- Priimti pagalbą, kitų kompetentingų institucijų siūlymus;
- Nesiimti apgaulės, sukčiavimo;
- Informuoti socialinį darbuotoją apie pokyčius šeimoje;
- Derinti veiksmus su socialiniu darbuotoju šeimos gerovės ir vaikų saugumo labui;
- Bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju įstaigoje ir savo namuose;;

## **DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKIAI**

Socialinių paslaugų centras palaiko tarptautines žmogaus teises ir gerbia visų darbuotojų orumą. Visus darbuotojus vertiname vienodai ir teisingai. Siekiame sukurti tokią darbo aplinką, kad asmenys būtų gerbiami nepaisant individualių skirtumų, gabumų, asmeninių savybių. Nė vienas darbuotojas neturi būti diskriminuojamas ar persekiojamas dėl amžiaus, rasės, lyties, religijos, negalios, tautybės, lytinės orientacijos, šeiminės padėties ar politinių pažiūrų.

Centras kuria ir nuolat tobulina saugią ir sveiką darbo aplinką, užtikrina darbų saugą, užkerta kelią galimai žalai ir reaguoja į sveikatai kenksmingas sąlygas, remdama sveikatą ir gerovę skatinančias priemones.

Vykdydami pavestas užduotis ir nurodymus darbuotojai teikia bendradarbiams pagal pareigines funkcijas žinotiną informaciją, netrukdo bendradarbių darbui ir nesudaro situacijų, kad bendradarbis būtų verčiamas paskelbti kitam asmeniui neleistiną žinoti informaciją

Centro darbuotojų tarpusavio santykiai turi būti grindžiami mandagumu, taktiškumu, sąžiningumu, draugiškumu ir pasitikėjimu. Darbuotojai turi padėti vieni kitiems darbinėje veikloje, keistis patirtimi ir žiniomis.

Santykiuose su bendradarbiais vengiama:

- ✓ Darbuotojo charakterio, jam būdingų savybių viešo aptarimo
- ✓ Darbuotojo darbo ir nuosavybės menkinimo;
- ✓ Apkalbų, šmeižto skleidimo, reputacijos žeminimo;
- ✓ Nesantaikos kurstymo, naudojantis pareigybiniais ar psichologiniais privalumais;
- ✓ Neigiamų emocijų demonstravimo.

Darbuotojai privalo laikytis solidarumo su savo kolegomis, ginti juos nuo nepagrįstos kritikos ir netinkamos įtakos.

Darbuotojas privalo susilaikyti nuo viešų pasisakymų ar svarstymų apie kolegų atliekamas užduotis ir veiksmus, apie kitų darbuotojų asmenybę ir jų kompetenciją.

Neigiamas atsiliepimas apie kolegas, ypač kitų asmenų akivaizdoje, neleistinas. Į kolegą visada kreipiamasi pagarbiai.

Darbuotojų ir vadovų tarpusavio santykiai turi būti grindžiami abipuse pagarba, geranoriškumu bei aktyvia pagalba.

Seksualinis priekabiavimas prie kolegų laikomas grubiu etikos ir darbo drausmės pažeidimu.

## **ETIKOS IR GEROVĖS POLITIKOS LAIKYMOŠI KONTROLĖ IR PRIEŽIŪRA**

Informaciją apie centro darbuotojų galimus pažeidimus nagrinėja centro direktorius ar direktoriaus įsakymu sudaryta komisija iš ne mažiau kaip 3 centro darbuotojų.

Nagrinėjimo procedūra pradeda gavus rašytinę informaciją (tarnybinį pranešimą, darbuotojo skundą, visuomenės informavimo priemonių paskelbtą ar kitokią) apie darbuotojo galimai padarytą Politikos pažeidimą.

## **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

Darbuotojai įsipareigoja vadovautis šia Etikos ir gerovės politika.

Su Etikos ir gerovės politika centro darbuotojai supažindinami pasirašytinai.

Socialiniai darbuotojai darbu su šeimomis, pradėdami teikti šeimoms socialines paslaugas, supažindina paslaugos gavėjus su Druskininkų savivaldybės socialinių paslaugų centro etikos ir gerovės politikos priedu, parengia Susitarimo du egzempliorius, juos pasirašo. Įstaigos egzempliorių laiko paslaugų gavėjų bylose.

---

## SUSITARIMAS

### Dėl socialinių paslaugų

#### Susitarimo šalys:

Druskininkų savivaldybės Socialinių paslaugų centro socialinė darbuotoja darbui su šeimomis  
\_\_\_\_\_ ir paslaugų gavėja (-s)\_\_\_\_\_

**Susitarimo tikslas** – suderinti šalių veiksmus sėkmingam bendradarbiavimui teikiant socialines paslaugas paslaugų gavėjo šeimai, siekiant šeimos gyvenimo kokybės pagerėjimo ir sunkumų įveikimo.

#### Susitarimo uždaviniai:

1. *Numatyti paslaugų teikimo sąlygas.*
2. *Numatyti šalių teises, įsipareigojimus ir atsakomybę, etiško elgesio nuostatas.*

#### Laukiami rezultatai:

1. *Šeima įveiks sunkumus, susijusius su \_\_\_\_\_.*
2. *Pagerės šeimos narių gyvenimo kokybė.*
3. *Socialinių paslaugų teikimas padės užtikrinti šeimoje sąlygas, kad neatsirastų rizikos veiksnių.*
4. *Socialinių paslaugų teikimas padės šeimai būti motyvuotai ir gebėti spręsti savo problemas savarankiškai.*

#### Socialinių paslaugų gavėjo teisės ir įsipareigojimai:

- gauti teisingą, išsamią ir tikslią informaciją apie socialines paslaugas;
- gauti kokybiškas socialines paslaugas, kai šeima (vaikas) patiria sunkumų, krizinių situacijų;
- į informacijos, dokumentų ir apie jį ir jo šeimą konfidencialumą, asmens duomenų apsaugą;
- nepatirti diskriminacijos dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos, tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos;
- į fizinę, psichinę ir finansinę neliečiamybę;
- reikšti savo nuomonę ir būti išklaustytais;
- dalyvauti socialinių paslaugų planavime ir įgyvendinime;
- bendrauti geranoriškai ir pakančiai, elgtis mandagiai;
- kalba, veiksmais nereikšti paniekos ir grėsmės socialiniam darbuotojui, neįžeidinėti, nevertoti psichologinio, emocinio, fizinio smurto, seksualiai nepriekabiauti;
- elgtis nepriekaištingai ir garbingai;
- priimti pagalbą, kitų kompetentingų institucijų siūlymus;
- nesiimti apgaulės, sukčiavimo;
- informuoti socialinį darbuotoją apie pokyčius šeimoje;
- derinti veiksmus su socialiniu darbuotoju šeimos gerovės ir vaikų saugumo labui;
- bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju įstaigoje ir savo namuose;

#### Socialinio darbuotojo teisės ir įsipareigojimai:

- teikti kokybiškas socialines paslaugas;
- teikiant socialines paslaugas laikytis pagarbos žmogui, sąžiningumo, teisingumo ir nešališkumo, dorovinio principingumo ir padorumo, atsakomybės ir atskaitomybės, skaidrumo ir viešumo, pavyzdingumo, tinkamo pareigų atlikimo, konfidencialumo principų;
- gauti reikalingą informaciją apie paslaugų gavėją;

- planuojant ir teikiant socialines paslaugas bei pagalbą šeimai, atsižvelgti į paslaugų gavėjo poreikius, nuomonę bei galimybes;
- bendradarbiauti pagal poreikį su kitomis įstaigomis, organizacijomis bei institucijomis, padedančioms organizuoti ir vykdyti pagalbą šeimai;
- esant poreikiui, lankytis paslaugų gavėjo namuose.

Aš, \_\_\_\_\_, su šiuo Susitarimu susipažinau,  
*(paslaugų gavėjo vardas, pavardė)*

Sutinku bendradarbiauti. Esu informuota (-s), kad šio Susitarimo nevykdymas gali sąlygoti paslaugų nutraukimą, vaiko (šeimoms) atvejo peržiūrą ir vaiko apsaugos poreikio nustatymą.

**Paslaugų gavėja (-s)** \_\_\_\_\_  
*(vardas, pavardė)* *(parašas)* *(data)*

**Socialinis darbuotojas** \_\_\_\_\_  
*(vardas, pavardė)* *(parašas)* *(data)*