

PASTEBĖJIMAI IR PASIŪLYMAI DĖL PAGALBOS KOORDINAVIMO

2025-07-14

Asmens su negalia teisių apsaugos agentūra prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Agentūra), vykdydama pagalbos koordinavimo asmenims su negalia stebėseną Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos (toliau – SPIS) Individualios pagalbos koordinavimo modulyje (toliau – IPK) (sprendimai), teikia pastebėjimus ir pasiūlymus.

Dėl asmens gyvenamosios vietos adreso. Susiduriame su savivaldybių pastabomis, kad SPIS IPK modulyje (sprendimai) nėra nurodomas asmens adresas, arba nurodomas tik deklaruotos gyvenamosios vietos adresas. Informuojame, kad asmenų adresai nėra perduodami iš Agentūros informacinės sistemos į SPIS (perduodama tik savivaldybė). Šiuo klausimu kreipėmės į SPIS konsultavimo komandą, kuri paaiškino, kad deklaruotos / faktinės gyvenamosios vietos laukas lieka tuščias, jei SPIS nėra šių duomenų. Faktinė gyvenamoji vieta atsiranda, jei pats gyventojas, teikdamas prašymą elektroniniu būdu per SPIS, pateikia faktinės gyvenamosios vietos adresą arba informuoja savivaldybės specialistą, kuris gali pridėti šiuos duomenis prie asmens kortelės. Deklaruota gyvenamoji vieta į SPIS patenka iš Gyventojų registro. Jeigu savivaldybės (jos įgaliotos įstaigos) darbuotojui reikalinga nuvykti pas asmenį į namus detalesniam poreikių vertinimui atlikti, pasiūlyti konkrečias paslaugas, padėti užpildyti prašymą paslaugai gauti ar kt., o adresas nėra žinomas, prašome kreiptis į Agentūros pagalbos vadybininką, kuris padės surasti adresą pagal Agentūroje sukauptus duomenis.

Dėl asmens (atstovo) raštiško atsisakymo. Asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymo (toliau – Įstatymas) 16 straipsnio 1 dalies 7 punkto c papunktyje nurodyta, kad savivaldybių institucijos ir įstaigos, asmeniui su negalia raštu atsisakius pagalbos plane numatytų priemonių, apie tai informuoja Agentūrą. Atkreipiame dėmesį, kad sąvoka „raštu“ apima ne tik popierinius dokumentus, bet ir elektronines komunikacijos priemones, jei jose užtikrinamas turinio autentiškumas ir identifikuojamas asmuo (pvz., el. paštas, elektroninės paslaugų sistemos, elektroninis parašas). SMS žinutės galėtų būti laikomos rašytiniu atsisakymu tuo atveju, jei jose aiškiai identifikuojamas asmuo ir užtikrinamas turinio autentiškumas. Esminis kriterijus – galimybė patikimai identifiкуoti asmenį ir jo valią. Nors Įstatymas nenumato pareigos kiekvienai savivaldybei patvirtinti individualią tvarką dėl rašytinio atsisakymo formos, tačiau savivaldybės gali tai padaryti siekdamos užtikrinti aiškumą ir teisinį tikrumą.

Dėl pagalbos atsisakymo priešasčių. Pastebime, kad institucijos dažnai suveda paslaugą „201. Informavimas“ arba „202. Konsultavimas“ ir pasirenka šios paslaugos atsisakymo priežastį: „Asmuo (atstovas) atsisako gauti numatytą priemonę ar paslaugą“, nors iš tiesų asmeniui buvo pateikta bendro pobūdžio informacija apie galimą pagalbą arba suteikta išsami konsultacija, analizuojant asmens (šeimoms) problemą ir ieškant veiksmingų būdų ją išspręsti. Tokiais atvejais institucija turėtų nurodyti informavimo ar konsultavimo datą, bet ne atsisakymą. Informavimo / konsultavimo paslaugos atsisakymo priežastis SPIS įvedama, jeigu asmuo atsisako išklaudyti jam norimą suteikti informaciją ir vengia toliau bendrauti. Galimai asmuo atsisako specializuotos paslaugos, siūlomos skambučio ar vizito metu, o ne informavimo (šias pastabas rekomenduojame įrašyti SPIS). Atkreipiame dėmesį, kad SPIS yra suprogramuotos įvairios paslaugų neskyrimo priežastys, pvz., „Asmuo ar asmens atstovas (šeima) neatitinka priemonės ar paslaugos skyrimo sąlygų“, „Atsirado finansinės kliūtys asmeniui ar atstovui sumokėti už priemonę ir (ar) paslaugą“, „Kita priežastis, kylanti iš suinteresuotos institucijos pusės“, „Kita priežastis, kylanti iš asmens ar atstovo pusės“ ir kt. Skatiname priežastis SPIS rinktis atsižvelgiant į individualią situaciją.

Dėl specializuotos paslaugos pasiūlymo / skyrimo asmeniui. Prašome greta informavimo paslaugos pasiūlyti ir specializuotą paslaugą (SPIS yra techninė galimybė įvesti daugiau negu vieną paslaugą poreikiui užtikrinti), ypač kai Agentūros sprendime įvardinta, jog asmeniui reikalingas būsto pritaikymas, pavėžėjimas (transporto organizavimas). Tais atvejais, kai manote, kad Agentūros sprendime padaryta klaida, skatiname konsultotis su Agentūros pagalbos vadybininku dėl tolesnių veiksmų.

Dėl tęstinio bendravimo su asmeniu (atstovu). Jei asmuo (atstovas) negali iš karto apsispręsti ar pateikti reikalingų dokumentų siūlomai priemonei ar paslaugai gauti, kartu su asmeniu (atstovu) skatiname planuoti, per kiek laiko jis surinks reikalingus dokumentus, reikalingus paslaugai skirti. Numačius preliminarią datą, prašome pakartotinai kontaktuoti su asmeniu (atstovu) ir pasidomėti, kaip jam sekasi rinkti dokumentus, ar jis pateiks prašymą, ar išliko paslaugos poreikis ir tik po to SPIS žymėti tolesnę informaciją, t. y., neskubėti užbaigti pagalbos plano nurodžius neskyrimo priežastį. Pasitaiko, kad vizito pas gydytoją laukimas, dokumentų surinkimas užtrunka pusmetį ar ilgiau.

Dėl pagalbos koordinavimo paslaugos pateikimo pensinio amžiaus asmenims. Individualios pagalbos poreikio klausimyną pildo savivaldybės ar jos įgaliotos įstaigos socialinis darbuotojas, kuris turėtų paaiškinti asmeniui (atstovui) paslaugos koordinavimo ypatumus, prieš

žymédamas, ar asmuo sutinka, ar nesutinka, kad jam būtų sudaromas pagalbos planas. Agentūra yra parengusi ir patalpinusi interneto svetainėje informaciją, kaip pasiūlyti pagalbos koordinavimą.