

Rekomendacijų jaunimo informavimo ir konsultavimo kokybei užtikrinti  
1 priedas

(Jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiančio centro/taško veiklos kokybės įsivertinimo forma)

**JAUNIMO INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO PASLAUGAS TEIKIANČIOS ORGANIZACIJOS  
VEIKLOS KOKYBĖS ĮSIVERTINIMAS**

ĮSIVERTINIMAS TEIKIAMAS UŽ 20 \_\_\_\_ METUS

Kokybės kriterijus	Pasiektas kokybės lygis				Pagrindimas
	Puikiai	Gerai	Patenkinamai	Silpnai	
<i>Aktualios ir įvairiapusiškos informacijos pateikimas atsižvelgiant į jaunų žmonių poreikius</i>	<input type="checkbox"/> Teikiamos paslaugos yra proaktyvios, atitinkančios jaunų žmonių poreikius ir nuolat vystomos	<input type="checkbox"/> Paslaugos atitinka jaunų žmonių poreikius	<input type="checkbox"/> Paslaugos atitinka tam tikrus, bet ne visus jaunų žmonių poreikius	<input type="checkbox"/> Paslaugos neatitinka jaunų žmonių poreikių.	
<i>Pateikiama atnaujinta, tiksli ir objektyvi informacija</i>	<input type="checkbox"/> Informacija yra aktuali, tiksli ir objektyvi, taip pat nuolat atnaujinama	<input type="checkbox"/> Informacija yra aktuali, objektyvi ir atnaujinama tam tikru laiku	<input type="checkbox"/> Informacija yra aktuali, tiksli ir objektyvi	<input type="checkbox"/> Informacija yra pasenusi ir netiksli	
<i>Konfidencialumo ir privatumo politika bei procedūros</i>	<input type="checkbox"/> Politika ir procedūros yra dokumentuotos, jomis yra vadovaujama ir jos reguliariai peržiūrimos	<input type="checkbox"/> Politika ir procedūros yra dokumentuotos ir jomis vadovaujama	<input type="checkbox"/> Politika ir procedūros yra dokumentuotos ir jomis dažnai vadovaujama	<input type="checkbox"/> Politika ir procedūros nėra dokumentuotos ir jomis nėra vadovaujama	
<i>Viešinamų paslaugų aktualumas</i>	<input type="checkbox"/> Egzistuoja paslaugų viešinimo planas, kuris atitinka skirtingų tikslinių grupių interesus, pasitelkiami skirtingi komunikavimo kanalai	<input type="checkbox"/> Egzistuoja paslaugų viešinimo planas, dažniausiai komunikuojama atsižvelgiant į skirtingų tikslinių grupių poreikius	<input type="checkbox"/> Nėra paslaugų viešinimo plano, tačiau darbuotojai savo veikloje yra įsivardinę skirtingas tikslines grupes	<input type="checkbox"/> Viešinimas netaikomas tikslinėms grupėms.	

Kokybės kriterijus	Pasiektas kokybės lygis				Pagrindimas
	Puikiai	Gerai	Patenkinamai	Silpnai	
<i>Grižtamojo ryšio naudojimas planuojant veiklas</i>	<input type="checkbox"/> Klientų grįžtamasis ryšys yra svarbus elementas planuojant ir vystant paslaugas; tyrimai (apklausos) yra atliekamos sistemingai	<input type="checkbox"/> Klientų grįžtamasis ryšys yra svarbus elementas, apklausos dėl grįžtamojo ryšio yra renkamos ir į jas atsižvelgiama teikiant paslaugas	<input type="checkbox"/> Klientų grįžtamojo ryšio vertinimas yra renkamas atsitiktinai ir į jį atsižvelgiama teikiant paslaugas	<input type="checkbox"/> Klientų grįžtamojo ryšio vertinimas nėra renkamas ir nenaudojamas planuojant	
<i>Jaunų žmonių įgalinimas informavimo metu</i>	<input type="checkbox"/> Įgalinimo aspektas yra reguliariai stebimas komandos ir jaunų žmonių	<input type="checkbox"/> Įgalinimo aspektas yra reguliariai stebimas komandos	<input type="checkbox"/> Įgalinimo aspektas yra kartais aptariamas	<input type="checkbox"/> Įgalinimas nėra svarstomas	
<i>Kompetencijų, kaip ieškoti informacijos ir naudotis technologijomis, vystymas</i>	<input type="checkbox"/> Medijų ir informacinio raštingumo gebėjimų ugdymas yra aktyviai įgyvendinamas, darbuotojai dalyvaujama mokymuose, siekiant ugdyti medijų informacinį raštingumą	<input type="checkbox"/> Teikiant informaciją, medijų ir informacinis raštingumas yra svarbi sritis, bet darbuotojas mokymuose nedalyvauja	<input type="checkbox"/> Informavimo darbe yra atsižvelgiama į medijų ir informacinį raštingumą	<input type="checkbox"/> Medijų ir informaciniam raštingumui nėra skiriama atskiro dėmesio	
<i>Jauni žmonės įtraukiami į informacinių paslaugų kūrimą, pristatymą ir įvertinimą</i>	<input type="checkbox"/> Jauni žmonės visada įtraukiami kaip partneriai	<input type="checkbox"/> Jauni žmonės yra įtraukiami dažnai	<input type="checkbox"/> Jauni žmonės įtraukiami tik į atskirus procesus	<input type="checkbox"/> Jauni žmonės nėra įtraukiami	
<i>Jaunimo informavimo paslaugos prieinamos ir įtraukiančios jaunus žmones</i>	<input type="checkbox"/> Egzistuoja aukštas tiesioginis ir nuotolinis prieinamumas, tikrinamas reguliariai, paslaugos teikiamos konkrečiu, aiškiai jaunam žmogui suprantamu ir matomu laiku, ne mažiau kaip 4 val. per savaitę	<input type="checkbox"/> Pakankamas tiesioginis ir nuotolinis pasiekiamumas, tiesiogiai teikiamų konsultacijų laikas yra aiškus, tačiau trumpesnis negu 4 val. per savaitę	<input type="checkbox"/> Tinkamas tiesioginis ir nuotolinis pasiekiamumas, tačiau nėra numatyto konsultacijų laiko tiesioginėms konsultacijoms, arba jos labai trumpos.	<input type="checkbox"/> Nėra nuotolinio ir gyvo pasiekiamumo bei įtraukimo	
<i>Efektyvių metodų ir technologijų, taikomų jaunimo informavime, spektras</i>	<input type="checkbox"/> Platus metodų ir technologijų spektras pritaikomas ir reguliariai peržiūrimas	<input type="checkbox"/> Platus metodų ir technologijų spektras pritaikomas	<input type="checkbox"/> Pakankamas metodų ir technologijų pritaikymas	<input type="checkbox"/> Metodai ir technologijos yra pasenusios, netinkamos ir neveiksmingos	

Kokybės kriterijus	Pasiektas kokybės lygis				Pagrindimas
	Puikiai	Gerai	Patenkinamai	Silpnai	
<i>Paslaugos yra aiškios ir atitinkančios jaunų žmonių poreikius</i>	<input type="checkbox"/> Paslaugos yra reguliariai vertinamos bendradarbiaujant su jaunais žmonėmis, atliekami pokyčiai	<input type="checkbox"/> Paslaugos yra reguliariai peržiūrimos ir atliekami patobulinimai	<input type="checkbox"/> Paslaugos vertinamos retkarčiais	<input type="checkbox"/> Paslaugos nėra vertinamos	
<i>Paslaugas teikia tinkamas kompetencijas turinti komanda</i>	<input type="checkbox"/> Komandos nariai žino savo funkcijas, turi tinkamas kompetencijas, kurias nuolat tobulina	<input type="checkbox"/> Komandos nariai žino savo funkcijas ir turi reikiamas kompetencijas	<input type="checkbox"/> Komandos nariai žino savo funkcijas ir vysto savo kompetencijas	<input type="checkbox"/> Komandos nariai nežino savo funkcijų ir jiems trūksta kompetencijų darbui	
<i>Paslaugos yra planuojamos ir kuriamos atsižvelgiant į jaunų žmonių poreikius</i>	<input type="checkbox"/> Paslaugos planuojamos ir kuriamos atsižvelgiant į jaunų žmonių poreikius bei reguliariai peržiūrimos	<input type="checkbox"/> Paslaugos planuojamos ir kuriamos kartu su jaunais žmonėmis	<input type="checkbox"/> Paslaugos planuojamos ir kuriamos atsižvelgiant į jaunų žmonių poreikius	<input type="checkbox"/> Neatsižvelgiama į jaunų žmonių poreikius	
<i>Teikiamos paslaugos susijusios su strateginiais tikslais ir nukreiptos į rezultatą</i>	<input type="checkbox"/> Teikiamos paslaugos pasiekia užsibrėžtus rezultatus	<input type="checkbox"/> Dėmesys teikiamas rezultatams	<input type="checkbox"/> Kai kurios paslaugos orientuojasi į rezultatus	<input type="checkbox"/> Teikiamos paslaugos neskiria dėmesio rezultatams	
<i>Paslaugų kokybė yra stebima ir vertinama jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiančios organizacijos</i>	<input type="checkbox"/> Paslaugos yra stebimos ir vertinamos; rezultatai pritaikomi įgyvendinant ir teikiant paslaugas	<input type="checkbox"/> Paslaugos stebimos ir vertinamos	<input type="checkbox"/> Paslaugos kartais stebimos ir vertinamos	<input type="checkbox"/> Paslaugos nėra stebimos ir vertinamos	
<i>Tarpsektorinis ir tarpžinybinis bendradarbiavimas bei tinklaveikla</i>	<input type="checkbox"/> Visos paslaugos kuriamos ir vystomos bendradarbiaujant su aktualiomis vietos, regiono, nacionalinėmis ir tarptautinėmis organizacijomis	<input type="checkbox"/> Daugelis paslaugų yra vystomos ir teikiamos bendradarbiaujant su aktualiomis vietos, regiono ir nacionalinėmis organizacijomis	<input type="checkbox"/> Kai kurios paslaugos vystomos ir teikiamos bendradarbiaujant su aktualiomis vietos ir regiono organizacijomis	<input type="checkbox"/> Paslaugos nėra vystomos bendradarbiaujant su kitomis organizacijomis	

Kokybės kriterijus	Pasiektas kokybės lygis				Pagrindimas
	Puikiai	Gerai	Patenkinamai	Silpnai	
<i>Paslaugos, teikiamos jaunimo informavimo ir konsultavimo centre/taške, atitinka Rekomendacijas</i>	<input type="checkbox"/> Teikiamos bendrinio informavimo ir konsultavimo paslaugos bei specializuotos informavimo paslaugos, pagal Departamento direktoriaus įsakyme numatytą specializuoto jaunimo informavimo temų sąrašą ir bendradarbiaujama su institucijomis, siekiant nukreipti jauną žmogų jam rūpimais klausimais, bei paruošta informacinė medžiaga jaunam žmogui	<input type="checkbox"/> Teikiamos bendrinio informavimo ir konsultavimo paslaugos bei specializuoto informavimo paslaugos, pagal Departamento direktoriaus įsakyme numatytą specializuoto jaunimo informavimo temų sąrašą ir bendradarbiaujama su institucijomis, siekiant nukreipti jauną žmogų jam rūpimais klausimais	<input type="checkbox"/> Teikiamos bendrinio informavimo ir konsultavimo paslaugos bei specializuoto informavimo paslaugos, pagal Departamento direktoriaus įsakyme numatytą specializuoto jaunimo informavimo temų sąrašą	<input type="checkbox"/> Teikiamos tik bendrinio informavimo ir konsultavimo paslaugos	

<b>Tvirtinama jaunimo informavimo ir konsultavimo centro arba taško, kurioje teikiamos jaunimo informavimo paslaugos, vadovo (-ės):</b>		<b>Data:</b>	
<b>Papildomi komentarai:</b> <i>(jeigu yra)</i>			

<b>Tvirtinama Nacionalinio jaunimo informavimo ir konsultavimo tinklo koordinatoriaus (-ės):</b>		<b>Data:</b>	
<b>Nacionalinio koordinatoriaus komentaras:</b> <i>(jeigu yra)</i>			