**TVIRTINU**

Direktorė

Rita Mickuvienė

2020-04-10

**NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMOSI SISTEMA VILKAVIŠKIO SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO NEĮGALAUS JAUNIMO DIENOS UŽIMTUMO PADALINYJE**

Vilkaviškio socialinės pagalbos centro (toliau – Įstaiga) Neįgalaus jaunimo dienos užimtumo padalinyje (toliau – Padalinys) skiriamas didelis dėmesys nuolatiniam veiklos tobulinimui.

Padalinys yra pasirengęs nuolat gerinti teikiamas paslaugas, siekia patenkinti paslaugų gavėjų, personalo ir suinteresuotųjų šalių poreikius.

Padalinyje naudojama aiški ir suprantama nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistema, kuriai būdingas cikliškumas (1 pav.). Sistema įgyvendinama visose Padalinio veiklos srityse, ją žino ir naudoja visi Padalinio darbuotojai.

Padalinio nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema reglamentuoja nuolatinio paslaugų planavimo ir gerinimo procesus, paslaugų įgyvendinimo procesus, paslaugų teikimo veiklos vertinimą bei paslaugų tobulinimo numatymo veiksmus:

1. Paslaugų planavimo ir gerinimo procesai.

Padalinys išsikelia tikslus, planuoja metų veiklas, nusistato kompetencijų tobulinimo sričių, mokymų temų prioritetus, vadovaujasi Padalinio veiklos organizavimo planu, Įstaigos vadovo patvirtinta Įstaigos kokybės politika. Kalendorinių metų gale darbuotojai, susirinkimo metu, pateikia Padalinio vadovui pasiūlymus veiklos organizavimo plano projektui. Paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai savo siūlymus turi teisę pateikti ,,Skundų ir pageidavimų dėžutėje“ bei paslaugų gavėjų tarybos susirinkimuose. Padalinio veiklos organizavimo planas sudaromas iki einamųjų metų sausio 31 d., atsižvelgiant į darbuotojų, paslaugų gavėjų, suinteresuotų šalių pasiūlymus, veiklos rezultatų vertinimą. Darbuotojai savo profesinę kompetenciją tobulina vadovaudamiesi Įstaigos vadovo patvirtinta tvarka.

1. Paslaugų įgyvendinimo procesai.

Padalinys įgyvendina Įstaigos metinį veiklos planą, Padalinio veiklos organizavimo planą, Kvalifikacijos tobulinimo planą, tenkina paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius, užtikrina teikiamų paslaugų kokybę. Paslaugos Padalinyje teikiamos vadovaujantis Įstaigos vadovo patvirtinta paslaugų teikimo tvarka Padalinyje, kuri reglamentuoja socialinių paslaugų sudėtį, teikimo sąlygas, darbo organizavimo tvarką, dokumentų rengimą ir pildymą. Padalinys vykdo suplanuotą bendradarbiavimą su partneriais, dalyvauja projektuose, diegia naujoves, taiko suplanuotas naujoves.

1. Veiklos rezultatų vertinimas.

Padalinys kalendorinių metų gale atlieka Padalinio veiklos organizavimo plano įgyvendinimo rodiklių suvestinės analizę, veiklos vertinimo analizę paslaugų gavėjų požiūriu, skundų ir pageidavimų analizę, apklausų/tyrimų duomenų, kurie gauti metų eigoje analizę. Siekiant tikslo pagerinti rezultatus, Padalinys atlieka objektyviai išmatuotų ir išanalizuotų rezultatų palyginimą su praėjusių metų rezultatais bei Padalinio rezultatus palygina su kitų įstaigų rezultatais.

1. Tobulinimosi priemonių numatymas.

Padalinio vadovas einamųjų metų I ketvirtyje organizuoja darbuotojų ir paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų susirinkimą, kurio metu pristato pasiektus Padalinio veiklos organizavimo plano įgyvendinimo rezultatus. Susirinkimo dalyviai pateikia savo nuomonę dėl pasiektų veiklos rezultatų Padalinio vadovui, aptaria veiklos rezultatų gerinimo būdus. Padalinio vadovas už praėjusių metų paslaugų teikimą kiekvienais metais iki sausio 31 d. atsiskaito Įstaigos vadovui, pateikdamas metinę Padalinio veiklos ataskaitą. Suinteresuotos šalys su metine Padalinio veiklos ataskaita supažindinamos, ją skelbiant viešai, Įstaigos internetinėje svetainėje. Siekiant nuolatinio veiklos rezultatų gerėjimo, Padalinys, tobulinimosi veiksmus įsivardija planuojant kitų metų veiklą.

1 pav. Padalinio nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi procesų cikliškumas