

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS Miesto NAKVYNĖS NAMŲ TEIKIAMŲ
PASLAUGŲ KOKYBĖS (ISI)VERTINIMAS**

2025-02-11

Tikslas: užtikrinti ir gerinti paslaugų kokybę BĮ Klaipėdos miesto nakvynės namuose.

Vertinamos paslaugos: Apgyvendinimo nakvynės namuose paslauga (adresais Viršutinė g. 21/ Šilutės pl. 8, Klaipėda);

Laikino apnakvindinimo paslauga (adresu Dubysos g. 39, Klaipėda).

Priemonės: Įstaigoje įdiegtų priemonių analizė (svetainė, socialinių tinklai), paslaugų gavėjų ir darbuotojų apklausų analizė ir duomenų apibendrinimas; internetinės svetainės apklausos rezultatų apibendrinimas; paslaugų gavėjų bylų patikrinimų analizė ir apibendrinimas; vidaus dokumentų (patvirtintų/ atnaujintų) atitiktis galiojantiems teisės aktams; kt.

Paslaugų vertinimo ataskaitinis laikotarpis: 2024 metai.

Vertinimą atliko: Direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams Indra Joniuškienė

Vertinimo rezultatai: pridedamas priedas (5 lapai).

Direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams

Indra Joniuškienė

Paslaugos pavadinimas	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijų detalizavimas	Vertinimo priemonė	Vertinimo rezultatas (Labai gerai / gerai / patenkinamai / nepatenkinamai)	Rekomendacijos	Atsakingi darbuotojai
Apgyvendinimo nakvynės namuose paslauga	Paslaugos prieinamumas	Viešos informacijos apie teikiamas paslaugas sklaida;	Internetinės svetainės viešinimas; Informacija socialiniuose tinkluose; Įstaigos veiklos pristatymai visuomenei;	Gerai	Paskirti atsakingą asmenį už periodinį informacijos atnaujinimą internetinėje svetainėje ir socialiniuose tinkluose;	Direktorius
	Teikiamų paslaugų aptarnavimo kokybė	Ar paslaugos teikiamos vadovaujantis galiojančiais teisės aktais ir visa apimtimi?	Paslaugų gavėjų apklausa; Internetinės svetainės aktyvi apklausa; Darbuotojų apklausa.	Gerai	Parengti Paslaugų kokybės (jsi) vertinimo tvarkos aprašą iki 2025-05-01.	Direktorius; Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams
	Paslaugų gavėjų dalyvavimas paslaugos teikime	Ar paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugos teikimo procesą, dalyvauja poreikių vertinime (keitime)? Ar paslaugų gavėjai yra informuojami apie paslaugų organizavimo, teikimo ir/ar vidaus	Paslaugų gavėjų apklausa; Paslaugų gavėjų bylų patikrinimo rezultatai; Susirinkimų protokolai.	Gerai	Atlikti paslaugų gavėjų apklausą dėl paslaugų organizavimo ir aptarnavimo kokybės.	Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams; Vyr. socialiniai darbuotojai.

		dokumentų, tvarkų keitimus?				
	Paslaugos vietų (paslaugos gavėjams) buitinės sąlygos	Ar paslaugų gavėjai aprūpinti būtinuoju inventoriumi? Ar gyvenamosios ir bendro naudojimo patalpos pritaikytos apgyvendinimo paslaugai gauti?	Paslaugų gavėjų apklausa. Strateginių veiklų analizė.	Labai gerai	Atlikti paslaugų gavėjų apklausą dėl patalpų pritaikymo, atitikties ir siūlymų poreikiams nustatymo.	Direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams, Vyr. socialiniai darbuotojai
	Dokumentacijos atitiktis	Ar vidaus dokumentai (tvarkos aprašai, taisyklės, dokumentų formos ir pan.) atitinka galiojančius įstatymų, vyriausybės nutarimų ir kt. teisės aktų reikalavimus ir normatyvus?	Paslaugų gavėjų bylų patikrinimai; Vidaus dokumentų (tvarkos aprašų, taisyklių, dokumentų formų) peržiūra, skaičius, atitiktis reikalavimams.	Gera	Vykdyti periodinius paslaugų gavėjų bylų patikrinimus.	Vyr. socialiniai darbuotojai; Socialiniai darbuotojai
	Darbuotojų kompetencijos	Ar paslaugas teikia reikalavimus atitinkantys darbuotojai? Ar darbuotojai kelia kvalifikaciją ir tobulina kompetencijas	Darbuotojų dalyvavusių kvalifikaciniuose mokymuose skaičius (pažymėjimai). Akredituota apgyvendinimo nakvynės	Labai gerai	Atlikti darbuotojų apklausą ar kitomis priemonėmis nustatyti kvalifikacinių mokymų poreikį paslaugas teikiantiems darbuotojams.	Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams

		nustatytu periodiškumu ir valandų skaičiumi.	namuose paslauga.			
	Darbuotojų darbo sąlygos	Ar darbo vietos atitinka saugios ir sveikos aplinkos reikalavimus? Ar darbuotojai aprūpinti tinkamomis darbo vietos priemonėmis?	Darbų saugos dokumentai (profesinės rizikos vertinimas); Veiklos planavimo dokumentai.	Labai gerai	Atlikti darbuotojų apklausą dėl darbo vietų vertinimo ir poreikio atnaujinimui vertinimo.	Direktorius Direktoriaus pavaduotojas bendriesiems reikalams
	Darbuotojų psichologinė savijauta	Ar darbuotojai jaučiasi psichologiškai saugūs darbe?	Darbuotojų apklausa	Gerai	Atlikti darbuotojų apklausą dėl psichologinės savijautos darbe nustatymo. Organizuoti mokymus darbuotojams dėl psichologinės savijautos gerinimo.	Direktorius
	Skundai ir jų nagrinėjimas	Ar registruota skundų dėl paslaugų teikimo įstaigoje? Ar skundai nagrinėjami nustatyta tvarka?	Skundų nagrinėjimo tvarka	Labai gerai	Peržiūrėti, esant poreikiui, atnaujinti Paslaugų gavėjų skundų nagrinėjimo tvarką	Direktorius, Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams
Laikino apnakvindinimo paslauga	Paslaugos prieinamumas	Viešos informacijos apie teikiamas paslaugas sklaida;	Internetinės svetainės viešinimas; Informacija socialiniuose tinkluose; Įstaigos veiklos pristatymai visuomenei;	Gerai	Paskirti atsakingą asmenį už periodinį informacijos atnaujinimą internetinėje svetainėje ir socialiniuose tinkluose;	Direktorius
	Teikiamų paslaugų	Ar paslaugos teikiamos vadovaujantis	Paslaugų gavėjų apklausa;	Gerai	Parengti Paslaugų kokybės (įsi)vertinimo tvarkos aprašą iki 2025-05-01.	Direktorius;

	aptarnavimo kokybė	galiojančiais teisės aktais ir visa apimtimi?	Internetinės svetainės aktyvi apklausa; Darbuotojų apklausa.			Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams
	Paslaugų gavėjų dalyvavimas paslaugos teikime	Ar paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugos teikimo procesus, dalyvauja poreikių vertinime (keitime)? Ar paslaugų gavėjai yra informuojami apie paslaugų organizavimo, teikimo ir/ar vidaus dokumentų, tvarkų keitimus?	Paslaugų gavėjų apklausa; Paslaugų gavėjų bylų patikrinimo rezultatai; Susirinkimų protokolai.	Gera	Atlikti paslaugų gavėjų bylų (pildomų dokumentų) patikrinimą. Esant poreikiui, organizuoti paslaugų gavėjų tikslinius susirinkimus ar taikyti kitus metodus informacijos perdavimui.	Vyr. socialinis darbuotojas, Socialiniai darbuotojai
	Paslaugos vietų (paslaugos gavėjams) buitinės sąlygos	Ar paslaugų gavėjai aprūpinti būtinuoju inventoriumi? Ar gyvenamosios ir bendro naudojimo patalpos pritaikytos laikino apnakvindinimo paslaugai gauti?	Paslaugų gavėjų apklausa. Strateginių veiklų analizė.	Gera	Planuoti ir atlikti patalpų atnaujinimą, likviduojant nusidėvėjimo padarinius.	Direktorius, Direktoriaus pavaduotoja bendriesiems reikalams

	Dokumentacijos atitiktis	Ar vidaus dokumentai (tvarkos aprašai, taisyklės, dokumentų formos ir pan.) atitinka galiojančius įstatymų, vyriausybės nutarimų ir kt. teisės aktų reikalavimus ir normatyvus?	Paslaugų gavėjų bylų patikrinimai; Vidaus dokumentų (tvarkos aprašų, taisyklių, dokumentų formų) peržiūra, skaičius, atitiktis reikalavimams.	Gera	Vykdyti periodinius paslaugų gavėjų bylų patikrinimus.	Vyr. socialiniai darbuotojai; Socialiniai darbuotojai
	Darbuotojų kompetencijos	Ar paslaugas teikia reikalavimus atitinkantys darbuotojai? Ar darbuotojai kelia kvalifikaciją ir tobulina kompetencijas nustatytu periodiškumu ir valandų skaičiumi.	Darbuotojų dalyvavusių kvalifikaciniuose mokymuose skaičius (pažymėjimai). Akredituota apgyvendinimo nakvynės namuose paslauga.	Labai gerai	Atlikti darbuotojų apklausą ar kitomis priemonėmis nustatyti kvalifikacinių mokymų poreikį paslaugas teikiantiems darbuotojams.	Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams
	Darbuotojų darbo sąlygos	Ar darbo vietos atitinka saugios ir sveikos aplinkos reikalavimus? Ar darbuotojai aprūpinti tinkamomis darbo vietos priemonėmis?	Darbo saugos dokumentai (profesinės rizikos vertinimas); Veiklos planavimo dokumentai.	Gera	Atlikti darbuotojų apklausą dėl darbo vietų vertinimo ir poreikio atnaujinimui vertinimo.	Direktorius Direktorius pavaduotojas bendriesiems reikalams
	Darbuotojų psichologinė savijauta	Ar darbuotojai jaučiasi	Darbuotojų apklausa	Gera	Atlikti darbuotojų apklausą dėl psichologinės savijautos darbe nustatymo.	Direktorius

		psichologiškai saugus darbe?			Organizuoti mokymus darbuotojams dėl psichologinės savijautos gerinimo.	
	Skundai ir jų nagrinėjimas	Ar registruota skundų dėl paslaugų teikimo įstaigoje? Ar skundai nagrinėjami nustatyta tvarka?	Skundų nagrinėjimo tvarka	Labai gerai	Peržiūrėti, esant poreikiui, atnaujinti Paslaugų gavėjų skundų nagrinėjimo tvarką	Direktorius, Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Klaipėdos miesto nakvynės namai 140603263, Viršutinė g. 21, Klaipėda
Dokumento pavadinimas (antraštė)	BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS Miesto NAKVYNĖS NAMŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS (ISI)VERTINIMAS
Dokumento registracijos data ir numeris	2025-02-13 Nr. (1.5 E)ATS-12
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Indra Joniškienė, Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams
Sertifikatas išduotas	INDRA JONIŠKIENĖ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2025-02-12 14:35:30 (GMT+02:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2025-02-12 14:35:46 (GMT+02:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2020-09-04 12:48:39 – 2025-09-03 23:59:59
Parašo paskirtis	Tvirtinimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Alma Kontrimaitė, Direktorius
Sertifikatas išduotas	ALMA KONTRIMAITĖ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2025-02-12 16:24:46 (GMT+02:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2025-02-12 16:25:02 (GMT+02:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2022-09-23 13:57:38 – 2027-09-22 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Klaipėdos miesto savivaldybės administracija, į.k. 188710823 LT", sertifikatas galioja nuo 2024-12-18 09:57:58 iki 2027-12-18 09:57:58
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.78.2
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2025-02-13 08:43:15)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2025-02-13 08:43:16 Dokumentų valdymo sistema Avilys