



**JAUNIMO REIKALŲ DEPARTAMENTO
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL REKOMENDACIJŲ JAUNIMO INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO
KOKYBEI UŽTIKRINTI PATVIRTINIMO**

2019 m. kovo 25 d. Nr. 2V-68 (1.4)
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2018 m. birželio 4 d. įsakymu Nr. A1-254 „Dėl pavedimo Jaunimo reikalų departamentui prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos“, kuriuo Jaunimo reikalų departamentui pavesta įgyvendinti 1.2.14 papunktį „diegiant bendrą jaunimo informavimo ir konsultavimo sistemą, užtikrinti jaunimo informavimo ir konsultavimo tinklo plėtrą ir palaikymą“ ir siekdamas užtikrinti jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugų kokybę:

1. T v i r t i n u Rekomendacijas jaunimo informavimo ir konsultavimo kokybei užtikrinti (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u vyriausiąją specialistę Ritą Andrejevą informuoti savivaldybių jaunimo reikalų koordinatorius, jaunimo informavimo ir konsultavimo centrus bei taškus apie patvirtintas rekomendacijas Jaunimo informavimo ir konsultavimo kokybei užtikrinti.

Vyriausiasis patarėjas,
pavaduojantis direktorių

Juozas Medžiukas

PATVIRTINTA
Jaunimo reikalų departamento prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktorium 2019 m. kovo 25 d.
įsakymu Nr. 2V-68 (1.4)

REKOMENDACIJOS JAUNIMO INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO KOKYBEI UŽTIKRINTI

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Rekomendacijų jaunimo informavimo ir konsultavimo kokybei užtikrinti (toliau – Rekomendacijos) tikslas – nustatyti rekomendacijas jaunimo informavimo ir konsultavimo centrams ir kitoms su jaunimu dirbančioms organizacijoms, teikiančioms jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas, nustatant pagrindinius savo veiklos tikslus, uždavinius, principus, planuojant bei organizuojant įstaigų veiklą bei užtikrinančias kokybišką jaunimo informavimo ir konsultavimo sistemos veiklą Lietuvoje.

2. Rekomendacijose vartojamos sąvokos:

2.1. **Bendrinis jaunimo informavimas ir konsultavimas** – jaunimo informavimo rūšis, kurios metu jaunam žmogui pateikiama bendro pobūdžio informacija bet koku jaunam žmogui aktuali klausimu, su galimybe jauną žmogų nukreipti į specialistą, konsultuojantį specializuotais klausimais.

2.2. **Grupinis informavimas ir / ar konsultavimas** – dviems, ar daugiau jaunų žmonių vienu metu skirta konsultacija, kurios metu aptariami jiems aktualūs klausimai.

2.3. **Individualus informavimas ir / ar konsultavimas** – konkrečiam jaunam žmogui skiriama individuali konsultacija, kurios metu padedama jaunam žmogui rasti atsakymus į jam aktualius klausimus.

2.4. **Informavimas** – paslauga, kurios metu pateikiama jaunimui reikiama informacija be jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiančio darbuotojo rekomendacijų, užtikrinant jauno žmogaus nukreipimą į organizacijas ir institucijas, kuriose gali būti suteiktos specializuotos jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos.

2.5. **Jaunas žmogus** – asmuo nuo 14 iki 29 metų (įskaitytinai).

2.6. **Jaunimas** – du ir daugiau jaunų žmonių.

2.7. **Jaunimo informavimas ir konsultavimas** – paslauga, kurios metu jauniems žmonėms suteikiama informacija jiems aktualia tema.

2.8. **Jaunimo informavimo ir konsultavimo centras** – atskira (-os) jaunimo informavimui ir konsultavimui skirta (-os) patalpa (-os), su jaunimu dirbančioje organizacijoje, atitinkanti (-ios) Rekomendacijų 14 punkto reikalavimus.

2.9. **Jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiantis darbuotojas** – už jaunimo informavimo, konsultavimo ir nukreipimo paslaugų teikimą jauniems žmonėms atsakingas asmuo, turintis jaunimo informavimo ir konsultavimo kompetencijas.

2.10. **Jaunimo informavimo ir konsultavimo taškas** – neturinti atskirų patalpų, skirtų jaunimo informavimui ir konsultavimui, erdvė, atitinkanti (-ios) Rekomendacijų 15 punkto reikalavimus

2.11. **Konsultavimas** – paslauga, kurios metu jaunam žmogui leidžiama išsiginėti ir išsiaiškinti rūpimus klausimus, dirbant kartu su jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiančiu darbuotoju, užtikrinant jauno žmogaus nukreipimą į organizacijas ir institucijas, kuriose gali būti suteiktos specializuotos jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos.

2.12. **Nacionalinis jaunimo informavimo ir konsultavimo tinklo koordinatorius (toliau – Nacionalinis koordinatorius)** – įstaiga ar organizacija, nacionaliniu lygmeniu atsakinga už metodinės pagalbos teikimą jaunimo informavimo ir konsultavimo centrums ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškams, bei koordinuojanti jaunimo informavimo ir konsultavimo taškus.

2.13. **Nukreipimas** – procesas, kurio metu jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiantis darbuotojas nukreipia jauną žmogų į organizacijas ir institucijas, kuriose gali būti suteiktos specializuotos jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos.

2.14. **Paslaugos gavėjas** – jaunas žmogus, kuris kreipiasi į jaunimo informavimo ir konsultavimo centro arba jaunimo informavimo ir konsultavimo tašką turėdamas konkretų, jam aktualų klausimą.

2.15. **Specializuotas jaunimo informavimas ir konsultavimas** – jaunimo informavimo rūšis, kurios metu jaunam žmogui pateikiama tam tikros srities informacija, padedanti atsakyti į jaunam žmogui kylančius klausimus konkrečioje srityje (pvz. mokesčių, jaunimo įdarbinimo klausimai).

2.16. **Tarpsektorinis bendradarbiavimas** – tai valstybės institucijų, visuomenės, nevyriausybinų organizacijų, verslo ir žiniasklaidos sektorių bendra veikla, kuria siekiama padėti realizuoti bendrus tikslus.

2.17. **Tarpžinybinis bendradarbiavimas** – tai valstybinio, verslo ir nevyriausybinių sektorių bendra veikla, kuria siekiama padėti realizuoti bendrus tikslus.

3. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme, Lietuvos Respublikos nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatyme, Lietuvos Respublikos jaunimo politikos pagrindų įstatyme.

II SKYRIUS

JAUNIMO INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS TIKSLAS BEI UŽDAVINIAI

4. Jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiančių organizacijų veiklos tikslas – užtikrinti objektyvios, kokybiškos ir suprantamos informacijos teikimą jauniems žmonėms.

5. Jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiančių organizacijų veiklos uždaviniai:

5.1. suteikti tikslų ir suprantamą informaciją jaunam žmogui aktualiais klausimais;

5.2. suteikti informaciją jaunam žmogui apie skirtingus informacijos šaltinius, kuriuose jauni žmonės gali surasti juos dominančią informaciją savarankiškai, bei padėti jauniems žmonėms juose orientuotis;

5.3. rengti informacinius metodinius leidinius ir kitą jauniems žmonėms aktualią medžiagą, jaunimui rūpimomis temomis, kuriuose būtų apibendrinta pagrindinė, jaunam žmogui aktuali informacija tam tikra tema, jaunimui prieinamu formatu;

5.4. informuoti jauną žmogų apie jo teises ir pareigas, jam galimas teikti paslaugas, bei padėti suprasti, kaip jaunas žmogus gali jomis pasinaudoti;

5.5. ugdyti jauno žmogaus medijų ir informacinio raštingumo gebėjimus, skatinti jaunų žmonių informacinį raštingumą;

5.6. skatinti jaunų žmonių kritinį mąstymą, priimti savarankiškus sprendimus, padėti atrasti jiems tinkamiausius sprendimų variantus juos dominančiais klausimais;

5.7. nukreipti jauną žmogų į organizacijas ir institucijas, kuriose gali būti suteiktos specializuotos jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos.

III SKYRIUS

JAUNIMO INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO PRINCIPAI

6. Jaunimo informavimo ir konsultavimo principai:

6.1. prieinamumo – jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai, jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai ir jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos turi būti prieinamos visiems jauniems žmonėms be išimties, pasiūlymai jaunam žmogui turi būti teikiami nemokamai ir netaikomi kiti veiksniai, galintys riboti jaunų žmonių įsitraukimo į visuomenės gyvenimą galimybes;

6.2. lygiateisiškumo – jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai siekia užtikrinti lygias galimybes informaciją gauti visiems jauniems žmonėms, nepaisant jų kilmės, lyties, religijos ar socialinės padėties;

6.3. konfidencialumo – informacija jaunam žmogui teikiama išlaikant pagarbą jauno žmogaus privatumui ir neatskleidžiant besikreipiančio asmens duomenų. Informacija, kuria pasidalina jauni žmonės yra neviešinama, nekaupiama, neperduodama kitoms institucijoms bei tretiesiems asmenims be jauno žmogaus sutikimo;

6.4. savarankiškumo – jaunimo informavimo ir konsultavimo centruose bei jaunimo informavimo ir konsultavimo taškuose jaunam žmogui teikiama informacija turi nukreipti jauną žmogų į tokius informacinius šaltinius, kurie padėtų jam surasti konkrečią, jauną žmogų dominančią informaciją, naudojantis šiuolaikinėmis technologijomis bei ugdyti jų gebėjimus savarankiškai jomis naudotis;

6.5. pagarbos – kiekvienas į jaunimo informavimo ir konsultavimo centrą ar jaunimo informavimo ir konsultavimo tašką besikreipiantis jaunuolis yra gerbiamas;

6.6. poreikius atitinkančios pagalbos – jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiantys darbuotojai, informuoja jauną žmogų apie medicinines, socialines, psichologines ar kitokios pagalbos galimybes, tačiau pagalba gali būti teikiama tik paties jauno žmogus apsisprendimu;

6.7. orientavimosi į jauno žmogaus poreikius – teikiant jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas orientuojamasi į jaunų žmonių poreikius, jų gyvenimo situaciją ir sąlygas, sprendžiami tie klausimai, kurie domina jauną žmogų ir yra jam svarbūs;

6.8. bendradarbiavimo – jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiantis darbuotojas skatina bendradarbiavimą tarp įstaigų, organizacijų, valstybės ir savivaldybių institucijų bei įsitraukia į jau egzistuojantį tarpsektorinį arba tarpžinybinį bendradarbiavimą. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai bei jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai ypač bendradarbiauja su toje pačioje teritorijoje veikiančiomis organizacijomis, taip pat su kitomis įstaigomis, dirbančiomis su jaunimu;

6.9. aktualios informacijos – jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai bei jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai turi turimą informaciją nuolat plėsti, įtraukti naujas temas. Pateikiama informacija turi būti visapusiška, atnaujinta ir aktuali, tiksli, praktiška ir lengvai suprantama jaunam žmogui.

6.10. individualizuotos informacijos – atsakymas į kiekvieną besikreipiančiojo klausimą turėtų būti individualizuotas.

6.11. objektyvumo – besikreipiančiam asmeniui turėtų būti pateikiama neklaidinanti, patikrinta, iš kelių šaltinių gauta informacija. Pateikiama informacija turi būti objektyvi, neturi būti paveikta religinių, politinių, ideologinių įsitikinimų ar komercinės įtakos.

IV SKYRIUS

JAUNIMO INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ORGANIZACIJŲ DARBO ORGANIZAVIMAS

7. Jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas gali teikti jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai, bei jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai.

8. Jaunimo informavimas ir konsultavimas gali būti dviejų tipų:

8.1. konsultacijos teikiamos tiesiogiai jaunam žmogui (gyvosios konsultacijos);

8.2. konsultacijos teikiamos nuotoliniu būdu.

9. Planuojant jaunimo informavimo ir konsultavimo darbuotojo darbą, jo pareigybės aprašyme turi būti aiškiai išskirtos darbuotojo darbo valandos skirtos paslaugų teikimui darbo vietoje bei išorėje (pavyzdžiui, renginių metu), informacijos atnaujinimui bei organizacinėms ir administracinėms funkcijoms atlikti.

10. Jaunimo informavimas ir konsultavimas gali būti bendrinis ir specializuotas:

10.1. Bendrinio jaunimo informavimo ir konsultavimo metu jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiantis darbuotojas turi padėti jaunam žmogui rasti jam reikalingą trūkstamą informaciją ir pagal poreikį nukreipti į organizacijas ir/ar įstaigas, teikiančias specializuotas jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas.

10.2. Specializuoto jaunimo informavimo ir konsultavimo metu jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiantis darbuotojas turi konsultuoti jauną žmogų konkrečiomis, tam tikrą sritį (pavyzdžiui, sveikata, įdarbinimas ir pan.) apimančiais klausimais, teikti informaciją jaunam žmogui siekiant atsakyti į konkretų, reikalaujantį specifinių žinių, jauno žmogaus klausimą.

11. Visi jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai turėtų teikti bendrinio jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai taip pat turėtų teikti tiesioginį specializuotą konsultavimą pagal Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas) rekomendacijas šiomis temomis:

11.1. jaunimo savanoriška veikla;

11.2. neformalusis jaunimo ugdymas;

11.3. jaunimo užimtumas ir laisvalaikis (atvirųjų jaunimo centrų, atvirųjų jaunimo erdvių veikla, mobiliojo darbo su jaunimu, darbo su jaunimu gatvėje paslaugos);

11.4. jaunimo įgalinimas ir dalyvavimas.

12. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centruose bei jaunimo informavimo ir konsultavimo taškuose teikiamas bendrinio jaunimo informavimo ir konsultavimo temas Departamentas derina su Nacionaliniu koordinatoriumi, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Suderinus temų sąrašą, sąrašas yra patvirtinamas Departamento direktoriaus įsakymu, trejų metų laikotarpiui ir skelbiamas Departamento interneto puslapyje www.jrd.lt. Esant poreikiui temų sąrašas gali būti papildomas.

13. Jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos teikiamos nemokamai.

14. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centras turėtų atitikti šias sąlygas:

14.1. turėti atskirą jaunimo informavimui ir konsultavimui pritaikytą patalpą, kuri įkurta nesunkiai jaunimui pasiekiamoje vietoje;

14.2. jame turėtų dirbti bent vienas darbuotojas, kuris jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teiktų ne mažiau kaip 3 dienas per savaitę, ne mažiau kaip 4 val. per dieną;

14.3. konsultacijas teikiantis darbuotojas turėtų būti apmokytas, t. y. būti turėjęs mokymus apie jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimą jauniems asmenims;

14.4. gali būti įsteigtas kultūros, švietimo, kūno kultūros ir sporto ar socialines paslaugas teikiančio juridinio asmens nuosavybės, patikėjimo teise ar nuomos, panaudos sutarčių pagrindu valdomoje patalpoje, kurioje vykdomas darbas su jaunimu, nekeičiant institucijos juridinio statuso (t. y. gali būti įsteigtas konkrečioje institucijoje, turinčioje atskirą patalpą jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugai teikti) arba turėti atskirą juridinį statusą.

14.5. jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiančio darbuotojo pareigybės aprašyme turėtų būti nurodyta, kad darbuotojas teikia informavimo ir konsultavimo paslaugas jauniems žmonėms.

15. Jaunimo informavimo ir konsultavimo taškas turėtų atitikti šias sąlygas:

15.1. Jame turėtų dirbti bent vienas darbuotojas, kuris jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teiktų ne mažiau kaip 1 dieną per savaitę, ne mažiau kaip 4 val. per dieną;

15.2. konsultacijas teikiantis darbuotojas turėtų būti apmokytas, t. y. būti turėjęs mokymus apie jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimą jauniems asmenims;

15.3. gali būti įsteigtas kultūros, švietimo, kūno kultūros ir sporto ar socialines paslaugas teikiančio juridinio asmens nuosavybės, patikėjimo teise ar nuomos, panaudos sutarčių pagrindu valdomoje patalpoje, kurioje vykdomas darbas su jaunimu, nekeičiant institucijos juridinio statuso;

15.4. jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas teikiančio darbuotojo pareigybės aprašyme turėtų būti nurodyta, kad darbuotojas teikia informavimo ir konsultavimo paslaugas jauniems žmonėms.

16. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centrų ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškų atitikimą Rekomendacijose įvardintoms sąlygoms gali atlikti Departamentas pagal Departamento direktoriaus įsakymu patvirtintą tvarką. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centrų ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškų atitiktis Rekomendacijose įvardintoms sąlygoms atliekamos siekiant talpinti aktualią informaciją apie jaunimo informavimo ir konsultavimo centrų ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškų skaičių šalyje.

17. Jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos turėtų būti teikiamos aiškiai vizualiai išskirtoje ir pritaikytoje vietoje. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai turėtų būti lengvai prieinami bei turėti skiriamuosius informacinius ženklus. Teikiamų konsultacijų darbo laikas turėtų būti aiškiai nurodytas ant jaunimo informavimo ir konsultavimo centro ar jaunimo informavimo ir konsultavimo taško patalpų durų.

18. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai bei jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai turėtų siekti suteikti informaciją kuo didesniame skaičiuje jaunų žmonių naudojant kūrybiškus ir inovatyvius metodus ir priemones, kurios yra veiksmingos ir tinkamos jauniems žmonėms bei atitinkančios jaunų žmonių poreikius.

19. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai bei jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai vieną kartą per metus turėtų teikti veiklos kokybės įsivertinimą Nacionaliniam koordinatoriui, užpildytą pagal Rekomendacijų 1 priede pateiktą formą. Kokybės įsivertinimas turi būti pildomas už praėjusius metus ir turėtų būti pateiktas Nacionaliniam koordinatoriui ne vėliau kaip iki sausio 5 d.

V SKYRIUS

JAUNIMO INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS PLANAVIMAS

20. Jaunimo informavimas ir konsultavimas turėtų būti vykdomas pagal jaunimo informavimo ir konsultavimo centro arba jaunimo informavimo ir konsultavimo taško vienerių metų veiklos planą, kuriame numatomas jaunimo informavimo ir konsultavimo tikslas, uždaviniai, siekiami kiekybiniai ir kokybiniai rezultatai bei rezultatų reikšmės vieneriems metams. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centro arba jaunimo informavimo ir konsultavimo taško veiklos planas turėtų būti parengtas pagal Rekomendacijų 2 priede pateiktą formą.

21. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centro arba jaunimo informavimo ir konsultavimo taško veiklos plane turėtų būti įtraukti šie rodikliai:

21.1. suteiktų konsultacijų skaičius (bendras tiesioginių (gyvųjų) ir nuotoliniu būdu suteiktų konsultacijų skaičius):

21.1.1. tiesioginiu būdu suteiktų konsultacijų skaičius;

- 21.1.2. nuotoliniu būdu suteiktų konsultacijų skaičius:
 - 21.1.2.1. telefonu suteiktų konsultacijų skaičius;
 - 21.1.2.2. el. paštu suteiktų konsultacijų skaičius;
 - 21.1.2.3. socialiniuose tinkluose suteiktų konsultacijų skaičius;
 - 21.1.2.4. kitu elektroniniu būdu suteiktų konsultacijų skaičius;
 - 21.2. bendras jaunų žmonių, kuriems suteiktos jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos, skaičius;
 - 21.3. informacinių renginių, kuriuose teikiamos jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugos, skaičius;
 - 21.4. parengtų informacinių leidinių ir (arba) lankstinukų ir (arba) straipsnių jauniems žmonėms rūpimomis temomis skaičius.
22. Jaunimo informavimo ir konsultavimo centrai ir jaunimo informavimo ir konsultavimo taškai turėtų rinkti statistiką apie tai, kokiais klausimais, koku dažnumu jaunas žmogus yra konsultuojamas, taip pat rinkti informaciją apie tai, kiek yra nukreipimo į specializuotas jaunimo informavimo ir konsultavimo paslaugas atvejų.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Lietuvoje Jaunimo informavimo ir konsultavimo sistema turėtų veikti pagal šių Rekomendacijų 3 priede patvirtintą schemą.