



Kuriame  
Lietuvos ateitį  
2014–2020 metų  
Europos Sąjungos  
fondų investicijų  
veiksmų programa

## **Baigiamos Projekto „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Trakų rajono savivaldybėje“ veiklos**

Trakų rajono savivaldybės administracija 2021 m. spalio pabaigoje baigia Projekto „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Trakų rajono savivaldybėje“ veiklas.

Vadovaujantis 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemone „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ Trakų rajono savivaldybės administracija įgyvendina Iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Trakų rajono savivaldybėje“ (projekto Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-01-0010).

Bendra projekto įgyvendinimo vertė siekia 184 723,93 Eur. Projektui įgyvendinti iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų skirta 157 015,34 Eur., Trakų rajono savivaldybės biudžeto lėšos sudaro 27 708,59 Eur. Projektas bendrai finansuojamas Europos socialinio fondo ir Trakų rajono savivaldybės biudžeto lėšomis.

Projekto įgyvendinimo pradžia yra siejama su 2016 metais atlikta švietimo įstaigų apklausa bei „Trakų rajono savivaldybės švietimo viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso tyrimas“, kurie leido identifikuoti teikiamų švietimo administracinių paslaugų trūkumus ir pagrindines problemas – skirtingas procedūrų valdymas ir nevienodas paslaugų suteikimas kelia daug nepatogumų paslaugų vartotojams ir turi įtakos bendram požiūriui apie teikiamų paslaugų kokybę. Pasinaudojus ES struktūrine parama buvo sukurti įrankiai padėsiantys Trakų rajono savivaldybės administracijai ir švietimo įstaigoms parengti ir patvirtinti tvarkas, kuriomis vadovaujantis administracinių paslaugų teikimas bus efektyvesnis, teikiamų paslaugų kokybė labiau atitiks vartotojų poreikius bei vyks efektyvesnis tarpinstitucinis bendradarbiavimas, siekiant įgyvendinti švietimo sistemai keliamus naujus lūkesčius ir uždavinius.

Projekto lėšomis buvo įdiegta Centralizuoto vaikų priėmimo į Trakų rajono švietimo įstaigas duomenų bazė, parengta įstaigų teisinio reglamentavimo dokumentacijos analizė, diegiamas ISO kokybės vadybos metodas, parengti paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo standartai bei Piliečių chartijos dokumentas dėl teikiamų administracinių švietimo paslaugų – susitarimas tarp organizacijų ir piliečių dėl esminių principų teikiant/gaunant paslaugas.

Švietimo paslaugas teikiančios įstaigos aktyviai dalyvaudamos projekto lėšomis organizuojamuose mokymuose, susitikimuose ir apklausose atkreipė dėmesį, kad efektyviam ir kokybiškam bendradarbiavimui su vartotojais yra būtina ne tik laikytis diegiamų standartų principų, bet ir siekti, jog besikreipiantys paslaugų gavėjai žinotų ko prašoma iš jų. Parengtos Piliečių chartijos tekstu yra įtvirtinama profesionalumo, kompetentingumo principų laikymasis, pagarba aptarnaujamam asmeniui ir kolegoms, informacijos konfidencialumo užtikrinimas, skaidrus ir savalaikis sprendimų priėmimas, informacijos prieinamumas, patikimumas ir aiškumas, mandagus ir dalykiškas bendradarbiavimas. Siekiant užtikrinti šių iškeltų principų įgyvendinimo, iš besikreipiančių asmenų tikimasi mandagaus, pagarbaus ir geranoriško bendradarbiavimo, savo teisių ir pareigų supratimo, aiškaus klausimų ir/ar problemų formulavimo, pasitikėjimo ir išankstinių nuostatų neturėjimo, siekti problemas pirmiausia spręsti įstaigose, kuriose suteikiamos paslaugos, vertinti ir įvertinti darbuotojų darbą, užpildant kokybės vertinimo klausimyną

Taigi tikimaši, kad Projekto „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Trakų rajono savivaldybėje“ veiklų ir pasiektų rezultatų dėka, Trakų rajono švietimo įstaigos priims naujoves bei imsis aktyviai diegti pokyčius savo įstaigose, o bendravimas su paslaugų vartotojais taps efektyvesnis ir leis kurti jaukią, bendruomenišką, patogią švietimo ir ugdymo aplinką.

### Trakų rajono savivaldybės administracijos informacija

Trakų rajono savivaldybės

## PILIEČIŲ CHARTIJA

dėl švietimo paslaugų

**CHARTIJA** – tai Trakų rajono savivaldybės administracijos ir Savivaldybei pavaldžių įstaigų ir j jas besikreipiančių asmenų įsipareigojimas ir susitarimas dėl teikiamų švietimo paslaugų ir aptarnavimo kokybės.

**ŠIOS CHARTIJOS TIKSLAS** – išgirsti Jus, didinti Jūsų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe ir pasitikėjimą mūsų rajono švietimo įstaigų teikiamomis paslaugomis.

### JUS APTARNAUDAMI VADOVAUSIMĖS ŠIAIS PRINCIPAIS:

#### ATSAKOMYBĖ.

Informaciją Jums teiksime lengvai suprantamą ir teisingą, gerbsime Jūsų privatumą ir atsakingai naudosime Jūsų duomenis, sieksime rasti ir pasiūlyti geriausius iškilusių problemų sprendimus, prisiimsime atsakomybę.

#### PAGARBA.

Būsime mandagūs ir dalykiški, gerbsime Jūsų nuostatas, nuomonę ir užtikrinsime lygias kiekvieno asmens teises.

#### DĖMESINGUMAS.

Greitai reaguosime ir atsakysime į Jūsų užklausas, klausimus ar pasiūlymus. Atsižvelgsime į individualius Jūsų poreikius, juos įvertinsime bei sieksime grįžtamojo ryšio. Kursime jaukią, bendruomenišką ir patogią švietimo ir ugdymo aplinką.

### TEIKDAMI PASLAUGAS:



Elgsimės profesionaliai ir kompetentingai.



Sieksime priimti skaidrius ir savalaikius sprendimus.



Būsime pagarbūs aptarnaujamam asmeniui ir kolegoms.



Aiškiai pateiksime informaciją ir užtikrinsime jos prieinamumą bei patikimumą.



Užtikrinsime informacijos konfidencialumą.



Bendrausime mandagiai ir dalykiškai.

### Į ŠVIETIMO ĮSTAIGAS BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ PRAŠOME:



Elgtis mandagiai, pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti.



Pasitikėti ir neturėti išankstinių įsitikinimų apie mus.



Išmanyti savo teises ir pareigas.



Problemas pirmiausia spręsti švietimo įstaigose.



Aiškiai suformuluoti problemas ir (ar) klausimus.



Vertinti ir įvertinti mūsų darbą – užpildyti aptarnavimo kokybės vertinimo anketą.

**MES ĮSIPAREIGOJAME** teikti švietimo paslaugas remdamiesi Švietimo paslaugų standartais ir Asmenų aptarnavimo kokybės standartu, juos galima rasti internete adresu [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt).

**JEI NESILAIKYSIME CHARTIJOS** galite apie tai pranešti Trakų savivaldybės administracijai (tel.: (8 528) 55 603, 55 604, el. paštu [svietimas.kokybe@trakai.lt](mailto:svietimas.kokybe@trakai.lt) arba užpildyti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą raštu). Gavę Jūsų pranešimą, išnagrinėsime ne vėliau kaip per 5 darbo dienas ir Jūsų pageidavimu atsakysime.