



TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖ



TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS PILIEČIŲ CHARTIJA



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

Telšiai

2022 m.

 TVARIOS PLĖTROS
SPRENDIMAI



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



Telšių rajono savivaldybės Piliečių chartija parengta įgyvendinant projektą Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-81-0006 „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Telšių rajono savivaldybėje“.

Projektas finansuojamas pagal 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 priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“.

Piliečių chartija parengta vadovaujantis gerąja pažangių demokratių valstybių praktika, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos rekomendacijomis ir šios priemonės projektų finansavimo apraše nurodytais reikalavimais, skelbiančiais, kad „Konsultuojantis su paslaugų vartotojais rengiamas ir viešai skelbiamas viešojo valdymo institucijos dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie viešojo valdymo institucijos paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartus ir nustatomi paslaugų vartotojų (piliečių ir ūkio subjektų) veiksmai (elgsenos principai), kuriuos jie turėtų atlikti norėdami gauti institucijos deklaruojamos kokybės paslaugas“.

Viršelio paveikslukų šaltiniai:

unblast.com

CMNY.com



TURINYS

DEKLARACIJA	3
ĮŽANGA	4
I. PASKIRTIS	6
II. MISIJA, VIZIJA ir VERTYBĖS	7
Misija	7
Vizija	7
Vertybės	7
III. ŠVIETIMO PASLAUGŲ PRINCIPAI	8
IV. ŠVIETIMO PASLAUGŲ TIKSLAI	9
V. AKTUALIOS ŠVIETIMO PASLAUGOS	10
VI. ŠVIETIMO PASLAUGOMIS SUINTERESUOTOS ŠALYS	13
VII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ LUKESČIAI IR TEIKĖJŲ ĮSIPAREIGOJIMAI	14
VIII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮSIPAREIGOJIMAI IR VEIKSMAI (ELGSENOS PRINCIPAI)	18
IX. APTARNAVIMO IR BENDRAVIMO BŪDAI IR TVARKA	19
Komunikacija	19
Grįžtamasis ryšys ir skundai	20
Viešosios konsultacijos	21
X. ŠVIETIMO PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS STEBĖSENA	23
Stebėsenos tikslai	23
Stebėsenos būdai	23
Rezultatyvumo, efektyvumo ir kokybės rodikliai	23
Pasitenkinimo švietimo paslaugomis tyrimas	24
Švietimo paslaugų ir susijusio aptarnavimo tobulinimas	26
PASLAUGŲ KOKYBĖS STANDARTAS	27
PRIEDAS 1. PASLAUGŲ STANDARTAI	28
Išimokyklinis ugdymas	28
Priešmokyklinis ugdymas	29
Pradinis ugdymas	30
Pagrindinis ugdymas	31
Vidurinis ugdymas	32
Formalųjį švietimą papildantis ugdymas	33
Kitas neformalus vaikų švietimas	34
Neformalus suaugusiųjų švietimas	35
Profesinis orientavimas ir švietimo informacinė pagalba	36
Socialinė pedagoginė pagalba	37
Specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba	38
Psichologinė pagalba	39
Logopedo pagalba	40
PRIEDAS 2. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS STANDARTAS	41
Sąvokos ir santrumpos	41
Standarto paskirtis	41
Asmenų aptarnavimo principai	42
Asmenų aptarnavimo būdai (formos) ir nuostatos	43
Konfliktų valdymas	49
Asmens duomenų apsauga	51
PRIEDAS 3. Socialinių paslaugų teikėjų kontaktinė informacija	52
Telšių rajono savivaldybės švietimo ir ugdymo bei susijusių paslaugų teikėjų deklaracija	57
Telšių rajono savivaldybės mero deklaracija	59



DEKLARACIJA

Mes, Telšių rajono gyventojai, Telšių rajono savivaldybės administracija, Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos ir jų specialistai bei darbuotojai bendrai siekiame aukščiausios švietimo paslaugų ir jų gavėjų aptarnavimo kokybės bei atitikties paslaugų gavėjų poreikiams.

Todėl Mes, Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos – iš vienos pusės, ir Telšių rajono savivaldybės gyventojai – iš kitos pusės, sutariame savo veikloje ir tarpusavio santykiuose vadovautis šia Telšių rajono savivaldybės Piliečių chartija bei integraliais ir neatsiejamais jos priedais: Paslaugų kokybės standartais atskiroms švietimo paslaugoms ir Asmenų aptarnavimo kokybės standartu.



ĮŽANGA

Švietimas – asmens ugdymo ir mokymo sistema, leidžianti efektyviai formuoti žinių, gebėjimų, įgūdžių, vertybinių nuostatų, funkcijų, patirties ir kompetencijų visumą. Švietimas, kaip asmens, visuomenės ir valstybės ateities kūrimo būdas, grindžiamas žmogaus nelygstamos vertės, jo pasirinkimo laisvės, dorinės atsakomybės pripažinimu, demokratiniais santykiais, šalies kultūros tradicijomis.

Visame pasaulyje pripažįstama, kad mokytis yra prigimtinė kiekvieno žmogaus teisė. Teisė į švietimą yra nustatyta nacionalinio ir tarptautinio lygmens teisės aktuose, pvz., Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijoje arba Tarptautiniame ekonominių, socialinių ir kultūrinių teisių pakte.

Svarbiausias Lietuvos teisės aktas, numatantis teisę į švietimą yra Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas, pažymintis, kad švietimas – veikla, kuria siekiama suteikti asmeniui visaverčio savarankiško gyvenimo pagrindus ir padėti jam nuolat tobulinti savo gebėjimus, ir nurodantis, kad mokytis yra prigimtinė kiekvieno žmogaus teisė.

Švietimas – vienas svarbiausių veiksnių, lemiančių tiek visuomenės išsivystymo lygį, tiek paties žmogaus sėkmę šiuolaikinėje visuomenėje. Visuomenės augimas priklauso nuo švietimo kokybės, o asmens gyvenimo perspektyvos ir tolesnė kultūrinė bei profesinė reprodukcija – nuo dalyvavimo švietimo sistemoje galimybių, rezultatų, švietimo paslaugų kokybės ir prieinamumo.

Švietimo paslaugų kokybė ir jų prieinamumas stiprina kiekvienos šalies, jos regiono arba mažesnio teritorinio-administracinio darinio intelektualinį potencialą ir skatina įsilieti į socialinio, ekonominio, kultūrinio, technologinio, mokslinio ir kt. konkurencingumo erdvę.

Plėtojant švietimo sistemą orientuojamasi į švietimo kokybę, siekiant nuolat ją tobulinti, aktualizuojant aktualius vystymosi ir dermės aspektus. Vienas iš instrumentų, tarnaujančių nuolatinio tobulinimo siekiui yra Piliečių chartija.

Telšių rajono savivaldybės Piliečių chartijos rengimo tikslas – pagerinti asmenų aptarnavimą, teikiant švietimo paslaugas Telšių rajono savivaldybės administracijoje bei Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigose.

Piliečių chartija buvo kuriama siekiant, kad Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos būtų labiau orientuotos į švietimo paslaugų gavėjus, galėtų atspindėti jų viltis, jų veikla būtų pamatuojama ir vertinama bei nuolat gerinama.

Piliečių chartijos parengimas ir jos nuostatų taikymas leis:

- suformuoti Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų veiklos kryptį, prioritetus ir įsipareigojimus dėl švietimo paslaugų kokybės;
- pagerinti Telšių rajone teikiamų švietimo paslaugų ir susijusio aptarnavimo kokybę ir atitiktį paslaugų gavėjų poreikiams ir lūkesčiams;
- sukurti glaudesnį ryšį tarp Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų ir jų narių (pedagogų ir kitų darbuotojų) bei švietimo paslaugų gavėjų, didinant pasitikėjimą švietimo paslaugų teikėjais, jų veikla ir jos organizavimu;
- padidinti Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų veiklos atvirumą ir atsakomybę, sudarant galimybę vertinti švietimo veiklą ir rezultatus ir užtikrinant nuolatinį švietimo paslaugų kokybės tobulinimo procesą;
- padidinti už švietimo paslaugų teikimą ir aptarnavimą atsakingų asmenų (svarbiausią – pedagogų) darbo apibrėžtumą ir pasitenkinimą darbu, jo rezultatais, įtraukiant juos į Piliečių chartijos rengimo procesą.

Pagrindiniai Piliečių chartijos elementai:

- švietimo paslaugų teikimo misija, vizija, vertybės, principai – esminiai teiginiai, apibūdinantys švietimo pagrindus, kryptingumą ir fundamentinius reikalavimus švietimo procesui ir rezultatui;
- švietimo paslaugų tikslai – suformuluoti švietimo paslaugų ir jas teikiančių Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų veiklos orientyrai, nurodantys jų paskirtį ir veiklos prasmę;



- švietimo paslaugų gavėjų lūkesčiai – aiškūs paslaugų gavėjų poreikiai švietimo paslaugų gavimui ir susijusiam aptarnavimui, suprantami ir priimami Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų;
- švietimo paslaugų teikėjų įsipareigojimai – konkretūs veiksmai, atsakomybės ir pasižadėjimai, siekiant teikiamų švietimo paslaugų teikimo ir paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybės;
- švietimo paslaugų gavėjų įsipareigojimai – švietimo paslaugų gavėjų pasižadėjimai ir elgesio gaunant paslaugas principai, kurių jiems privalu laikytis užtikrinant sklandų deklaruojamos kokybės ir turinio paslaugų teikimą, adekvatų aptarnavimą ir paslaugų kokybės gerinimą;
- aptarnavimo ir bendravimo teikiant švietimo paslaugas tvarka ir būdai – bendravimo su Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigomis ir specialistais aktualiais švietimo paslaugų gavimo ir teikimo klausimais sąlygos, kanalai ir formos;
- švietimo paslaugų teikimo ir aptarnavimo stebėsena – švietimo paslaugų teikimo, jį veikiančių veiksnių informacijos rinkimo, apdorojimo, analizės ir vertinimo tikslingo ir sistemingo organizavimo ir atlikimo apibūdinimas;
- paslaugų kokybės standartai – Piliečių chartijos priedai, nustatantys atskirų švietimo paslaugų teikimo principus ir paslaugų teikimo specifinius aspektus (trukmę ir kt.).



I. PASKIRTIS

Piliečių chartija – savanoriškai Telšių rajono savivaldybės ir Telšių rajono gyventojų iniciuota, konsultuojantis su paslaugų gavėjais konsensuso pagrindu suformuluota ir viešai skelbiama deklaracija, skirta įtvirtinti viešųjų švietimo paslaugų teikimo tikslus, Telšių rajono savivaldybės administracijai bei Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigoms prisiimti įsipareigojimus siekiant kokybiško ir visuomenės lūkesčius atitinkančio švietimo ir jo organizavimo, ir užtikrinant teikiamų švietimo paslaugų kokybę, prieinamumą, aktualumą ir tinkamą paslaugų gavėjų aptarnavimą.

Piliečių chartijos tikslas – didinti pasitikėjimą Telšių rajone teikiamomis švietimo paslaugomis ir pasitenkinimą aptarnavimo teikiant (gaunant) švietimo paslaugas Telšių rajone kokybe.

Tikslingas ir sėkmingas Piliečių chartijos nuostatų taikymas didins pasitenkinimą Telšių rajone teikiamų švietimo paslaugų gavimu ir pasitikėjimą Telšių rajono savivaldybės administracija bei Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigoms, jų specialistais ir visa Telšių rajono savivaldybės švietimo sistema, kadangi Piliečių chartija užtikrina, kad kiekvienas esamas arba potencialus Telšių rajono savivaldybės švietimo paslaugų gavėjas:

- gali orientuotis į sutartą (Piliečių chartijoje nustatytą) švietimo paslaugos teikimo standartą ir reikalavimus paslaugų teikimui bei susijusias aptarnavimui;
- žino kokių veiksmų gali imtis paslaugų neatitikties standartams atveju ir kaip pateikti skundą bei atstatyti skriaudą;
- turi informaciją apie galimybes teikti siūlymus dėl švietimo paslaugų teikimo ir susijusio aptarnavimo tobulinimo;
- supranta kaip vykdoma švietimo paslaugų teikimo ir susijusio paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybės ir atitikties stebėseną ir gerinimas bei gali įvertinti šių procesų rezultatus.



II. MISIJA, VIZIJA ir VERTYBĖS

Misija

Visapusiškai ugdyti ir vystyti asmenybę, paruošti kiekvieną švietimo paslaugas Telšių rajone gaunantį asmenį sėkmingam gyvenimui nuolat besikeičiančioje ir sudėtingėjančioje aplinkoje ir veikimui (profesiniam, socialiniam, kultūriniam ir kt.) visuomenėje ir šiuolaikinėje informatizuotoje, skaitmenizuotoje ir technologizuotoje erdvėje.

Vizija

Atvira, nuolat tobulėjanti švietimo paslaugų teikimo sistema, pasižyminti aukštu visų švietimo sistemos dalyvių ir visų paslaugas teikiančių ir gaunančių asmenų savarankiškumo, atsakingumo ir įtraukties lygiu, teikiamų paslaugų aprėptimi ir atitiktimi švietimo paslaugų gavėjų poreikiams ir rytojaus reikalavimams.

Vertybės

Vertybės, kurios puoselėjamos Telšių rajono savivaldybėje teikiant ir gaunant švietimo paslaugas:

- **aktyvumas** – siūlymai dėl Telšių rajone teikiamų švietimo paslaugų planavimo, teikimo, susijusio aptarnavimo ir tobulinimo bei kitais aktualiais švietimo paslaugų teikimo klausimais nuolatiniu pagrindu ir skirtingomis formomis teikiami visų suinteresuotų subjektų (įskaitant sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų, bendruomenių ir kt.);
- **dėmesingumas** – į paslaugų gavėjų, paslaugas teikiančių asmenų ir subjektų poreikius, klausimus bei pasiūlymus reaguojama per trumpiausią galimą laiką, atsižvelgiama į objektyvias ir individualias aplinkybes, tokiu būdu kuriant bendruomenišką ir patogią bei proaktyvią švietimo ir ugdymo aplinką;
- **inovatyvumas** – švietimo sistema yra dinamiška ir pasiruošusi pokyčiams, o švietimo paslaugų teikėjai ir gavėjai domisi naujovėmis ir jas skatina, ieško tobulėjimo sričių ir kryptingai siekia pažangos jose;
- **lyderystė** – teikiant švietimo paslaugas, aptarnaujant švietimo paslaugų gavėjus bei tobulinant švietimo paslaugų teikimą ir aptarnavimą skatinama asmeninė iniciatyva ir įsitraukimas, o iniciatyvūs asmenys palaikomi ir remiami;
- **nuolatinis tobulėjimas** – švietimo paslaugų teikimas ir aptarnavimas tobulinamas gerinant profesinius įgūdžius, ieškant geriausių švietimo sprendimų, naujų metodų bei formų, o paslaugų teikimo ir aptarnavimo procesas koreguojamas visada, kai fiksuojamos neatitiktys (procesai vyksta kitaip nei numatyta), tokiu būdu mažinant administracinę naštą, gerinant paslaugų prieinamumą, spektrą, suteikimo greitį, ugdant gebėjimus naudotis paslaugomis ir t. t.;
- **pagarba** – skatinama abipusė pagarba teikiant ir gaunant švietimo paslaugas, inicijuojant ir įgyvendinant susijusius sprendimus, bendraujant su paslaugų gavėjais, pedagogais, vadybininkais ir aptarnaujančiais darbuotojais (vertinant jų darbą), gerbiant jų poziciją, nuomonę ir nuostatas;
- **pavyzdingumas** – švietimo paslaugas teikiantys asmenys yra mandagūs, pagarbūs, geros reputacijos, deramai ir sąžiningai atlieka savo pareigas ir funkcijas, laiku, efektyviai, atidžiai;
- **pilietiškumas** – švietimo paslaugų teikėjai ir gavėjai rūpinasi Telšių rajono, jos visuomenės ir bendruomenių bei atskirų gyventojų ateitimi, aktyviai naudotis sąveikos su kitais rajono ir Valstybės subjektais galimybėmis ir neatlikti veiksmų, pakenksiančių Valstybei ir visuomenei;
- **profesionalumas** – švietimo paslaugos teikiamos ir gavėjai aptarnaujami skaidriai, operatyviai ir kokybiškai, remiantis nustatytais normatyvais, suteikiant aiškią informaciją, užtikrinant paslaugų prieinamumą ir atitiktį poreikiams bei situacijos specifikai;
- **sąžiningumas** – švietimo paslaugų teikimas ir gavimas grindžiamas moralės principais.



III. ŠVIETIMO PASLAUGŲ PRINCIPAI

Telšių rajono savivaldybės švietimo paslaugų teikimo principai apibrėžia vertybinius švietimo paslaugų teikimo aspektus, siekiant padidinti švietimo paslaugų teikimo kokybę Savivaldybėje ir visuomenės pasitenkinimą šiomis paslaugomis.

Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos teikdamos švietimo paslaugas ir aptarnaudamos švietimo paslaugų gavėjus vadovaujasi šiais principais:

- **atskaitomybės** – švietimo paslaugų teikėjų ir gavėjų atsakingumas už savo sprendimus ir veiksmus, išreikštas atskaitomybe prieš vadovus, organizaciją, steigėjus ir visuomenę už priimtus sprendimus, jų įgyvendinimo kokybę, funkcijų atlikimą ir informacijos naudojimą;
- **efektyvumo** – švietimo paslaugų teikėjai, priimdami ir įgyvendindami sprendimus, teikdami paslaugas, išteklius naudoja ekonomiškai – rezultatų siekia kuo mažesnėmis sąnaudomis, racionaliai naudojant išteklius ir koncentruojant juos paslaugų teikimui ir aptarnavimui;
- **nepiktnaudžiavimo**¹ – vadovujamasi viešaisiais interesais, švietimo paslaugų teikėjams ir gavėjams draudžiama atlikti švietimo ir susijusias funkcijas, kurioms atlikti jie neturi teisės aktų suteiktų įgaliojimų arba priimti administracinius sprendimus siekiant kitų, negu įstatymų nustatyta, tikslų, jie nesinaudoja viešaisiais ištekliais ir disponuojama informacija kitais nei švietimo, švietimo paslaugų teikimo, jo organizavimo ir švietimo paslaugų gavimo tikslais;
- **partnerystės** – esant poreikiui ir galimybei skirtingų interesų Telšių rajono subjektai (gyventojai, bendruomenės, viešojo valdymo subjektai, nevyriausybinės organizacijos, sveikatos priežiūros įstaigos, verslo subjektai ir kt.) ir jų grupės įtraukiami į su švietimo paslaugų teikimu susijusių sprendimų priėmimą ir jų įgyvendinimą;
- **proporcingumo** – su švietimo paslaugų teikimu susijusių sprendimų ir jų įgyvendinimo priemonės, švietimas, švietimo paslaugos ir jų mastas turi atitikti būtinus ir pagrįstus administravimo ir paslaugų teikimo tikslus;
- **skaidrumo** – numatytos švietimo paslaugų gavimo sąlygos, taisyklės, tvarkos, procedūros, apskundimo galimybės aiškios ir visiems žinomos, pateikiama visi ir tiksli informacija, būtina paslaugos gavėjui norint priimti pagrįstą sprendimą dėl paslaugos, o nežinojimu ar paslaugų gavėjų klaidomis nesinaudojama;
- **subsidiarumo** – su švietimu ir švietimo paslaugų teikimu susiję sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami, o švietimo paslaugos turi būti teikiamos tuo viešojo administravimo sistemos arba paslaugų teikimo sistemos lygiu, kuriame jie (jos) yra efektyviausi (efektyviausios);
- **standartizavimo** – suformuluotos ir paskelbtos konkrečios normatyvinės nuostatos, apibrėžiančios paslaugas ir jų charakteristikas, kurių gali tikėtis paslaugos gavėjas, ir kaip jis privalo elgtis norėdamas paslaugas gauti bei jų neatitikties deklaruotoms savybėms atveju;
- **teisės viršenybės principas** – Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų bei jų atstovų įgaliojimai teikti paslaugas, priimti sprendimus bei atlikti veiksmus, susijusius su švietimo paslaugų teikimu yra nustatyti teisės aktuose, atitinka juose įtvirtintus teisinius pagrindus ir nuostatas bei yra jomis grindžiami;
- **nediskriminavimo** – švietimo paslaugos teikiamos ir paslaugų gavėjai aptarnaujami nesiremiant išankstinėmis nuostatomis, nepriklausomai nuo jų amžiaus, socialinio statuso, išsilavinimo, religijos, rasės, lyties, tautybės, politinių pažiūrų ar kt. subjektyvių požymių;
- **vieno langelio** – švietimo paslaugų gavėjams ir suinteresuotoms šalims paslaugos tiekiamos ir jie aptarnaujami vienoje iš anksti apibrėžtoje ir viešai skelbiamoje vietoje, nereikalaujant perteklinių duomenų ar dokumentų (kai jie prieinami paslaugų teikėjui iš kitų šaltinių);
- **viešumas** – aiški ir objektyvi informacija apie švietimą, švietimo paslaugas, susijusius sprendimus ir iniciatyvas, svarbias veiklas bei ir jų motyvus prieinama visiems suinteresuotiems subjektams².

¹ Valdžia, įgaliojimais ar tarnybine padėtimi

² Išskyrus riboto naudojimo ir konfidencialią informaciją, kurios naudojimas ir platinamas yra apibrėžtas atitinkamų teisės aktų



IV. ŠVIETIMO PASLAUGŲ TIKSLAI

Švietimo ir su švietimu susijusių paslaugų teikimas yra priskirtinas tiek išskirtinei vietos savivaldos prerogatyvai, tiek valstybei deleguotų funkcijų plotmei, todėl Telšių rajono savivaldybės administracija įgyvendindama Telšių rajono savivaldybės nuostatuose iškeltą tikslą **skatinti ir plėtoti vietos savivaldą ir įgyvendinti teisės aktų nustatytas funkcijas, vykdyti ir įgyvendinti Tarybos sprendimus bei techniškai aptarnauti ją, savivaldybės merą bei efektyviai tenkinti bendruomenės interesus prisiima įsipareigojimus**, prisiima atsakomybę tinkamai atlikti savarankiškas ir valstybės perduotas funkcijas susijusias su švietimo paslaugomis:

- ikimokyklinio ugdymo, vaikų ir suaugusiųjų neformaliojo švietimo organizavimas, vaikų ir jaunimo užimtumo organizavimas;
- priešmokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo, profesinio mokymo ir profesinio orientavimo organizavimas, savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų iki 16 metų mokymosi pagal privalomojo švietimo programas užtikrinimas, mokyklų (klasių), vykdančių bendrojo ugdymo programas ir skirtų šalies mokiniams, turintiems išskirtinių gabumų ar specialiųjų poreikių, išlaikymas
- švietimo pagalbos teikimo mokiniui, mokytojui, šeimai, mokyklai, vaiko minimaliosios priežiūros priemonių vykdymo organizavimas ir koordinavimas;
- bendrojo ugdymo mokyklų mokinių, gyvenančių kaimo gyvenamosiose vietovėse, neatlygintino vežimo į mokyklas ir į namus organizavimas;
- maitinimo paslaugų organizavimas teisės aktų nustatyta tvarka švietimo įstaigose, įgyvendinančiose mokymą pagal ikimokyklinio, priešmokyklinio ir bendrojo ugdymo programas;
- mokinių nemokamo maitinimo savivaldybės įsteigtose mokyklose ir savivaldybės teritorijoje įsteigtose nevalstybinėse mokyklose administravimas ir nepasiturinčių šeimų mokinių, deklaravusių gyvenamąją vietą arba gyvenančių savivaldybės teritorijoje, aprūpinimo mokinio reikmenimis administravimas.

Šių funkcijų pagrindu formuluojamas kompleksinis Telšių rajono savivaldybės administracijos švietimo paslaugų tikslas, įtvirtintas Telšių rajono savivaldybės strateginiame plėtros plane: **Diegti inovatyvią ir kokybišką švietimo sistemą**, ir tikslas, įtvirtintas Telšių rajono savivaldybės strateginiame veiklos plane: **Sudaryti sąlygas bendruomenės ugdymuisi**.

Šių tikslų įgyvendinimas patikėtas Telšių rajono savivaldybės administracijos Švietimo ir sporto skyriui, kuris siekia **dalyvauti formuojant Savivaldybės švietimo politiką, ją įgyvendinti, teisės aktų nustatyta tvarka vykdyti švietimo viešąjį administravimą Savivaldybės švietimo įstaigose**. Tam yra iškeltas uždavinys **Organizuoti, stebėti ir tobulinti savivaldybės tarybai pavaldžių mokyklų, švietimo pagalbos įstaigų vykdomą vaikų ir jaunimo bendrąjį ugdymą, specialųjį ugdymą, ikimokyklinį ir priešmokyklinį ugdymą, neformalųjį vaikų ir suaugusiųjų švietimą, švietimo pagalbos teikimą, vaikų ir jaunimo užimtumą, vaiko minimalios priežiūros vykdymą**.

Atsižvelgiant į aukščiau pateiktus tikslus ir prisiimamus viešojo valdymo ir viešųjų paslaugų subjektų įsipareigojimus, esminis Telšių rajono švietimo paslaugų tikslas yra **sudaryti palankias sąlygas visapusiškam ir individualiomis aplinkybėmis bei amžiaus specifika besiremiančiam ugdomų ir besimokančiųjų vystymui(-si) ir pasiruošimui sekančiam švietimo lygmeniui arba darbo rinkai suteikiant jiems reikalingas kompetencijas, žinias ir gebėjimus**.



V. AKTUALIOS ŠVIETIMO PASLAUGOS

Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas apibrėžia švietimą kaip – ugdymo ir išsilavinimo teikimą, savišvietą; taip pat mokinių, jų tėvų (globėjų, rūpintojų), švietimo įstaigų, mokytojų ir kitų švietimo teikėjų, švietimo pagalbos specialistų veiklą visumą.

Lietuvoje į švietimo įstaigas, organizacijas ir kitus subjektus jau įprasta žvelgti kaip į edukacinių ir socialinių paslaugų teikėjus. Švietimui būnant viešąja gėrybe, paslaugų teikimas traktuotinas kaip viešojo valdymo institucijų veiklos sritis, esanti arčiausiai gyventojų. Gyventojai kasdien kreipiasi į viešojo valdymo institucijas norėdami gauti jiems reikalingas paslaugas, todėl būtent jie geriausiai gali įvertinti šių paslaugų kokybę. Dėsninga, kad gyventojai bus patenkinti jiems teikiamų paslaugų kokybe, kai jos atitiks jų poreikius ir lūkesčius.

Tokioje situacijoje visos švietimo įstaigos, kaip organizacijos, turėtų teikti kokybiškas paslaugas, kurios atitiktų vartotojų (vaikų ir jų tėvų, globėjų, rūpintojų, taip pat kitų suinteresuotų šalių) poreikius, lūkesčius, be to, svarbu įgyti jų pasitikėjimą bei lojalumą.

Piliečių chartijos nuostatos taikomos šioms švietimo paslaugoms ir su jų teikimu (gavimu) susijusiu paslaugų gavėjų aptarnavimu:

- ikimokyklinio ugdymo paslauga;
- priešmokyklinio ugdymo paslauga;
- pradinio ugdymo paslauga;
- pagrindinio ugdymo paslauga;
- vidurinio ugdymo paslauga;
- neformalaus švietimo paslauga;
- švietimo pagalbos paslauga.

Švietimo paslaugos, kurioms taikomos Piliečių chartijos nuostatos³

Paslauga	Trumpas aprašymas
Ikimokyklinis ugdymas	Ikimokyklinio ugdymo tikslas – padėti vaikams išsiugdyti savarankiškumo, pozityvaus bendravimo su bendraamžiais ir suaugusiais pradmenis, pradėti mokytis kūrybiškumo ir mokėjimo mokytis. Ikimokyklinis ugdymas yra neformaliojo švietimo dalis. Ikimokyklinis ugdymas nėra privalomas, išskyrus tada, kai nustatyta, kad vaikas auga socialinės rizikos šeimoje.
Priešmokyklinis ugdymas	Priešmokyklinio ugdymo tikslas – padėti pasirengti sėkmingai mokytis mokykloje. Priešmokyklinis ugdymas yra neformaliojo švietimo dalis. Priešmokyklinis ugdymas yra privalomas.
Pradinis ugdymas	Pradinio ugdymo tikslas yra trejopas: suteikti mokiniui dorinės ir socialinės, kultūrinės brandos pradmenis; išugdyti elementarų raštingumą; padėti jam pasirengti sėkmingai mokytis pagal pagrindinio ugdymo programą. Pradinis ugdymas yra formaliojo švietimo dalis. Pradinis ugdymas yra privalomas.
Pagrindinis ugdymas	Pagrindinio ugdymo tikslas yra kompleksinis: suteikti asmeniui dorinės, sociokultūrinės ir pilietinės brandos pagrindus; bendrąjį raštingumą; technologinio raštingumo pradmenis; ugdyti tautinį sąmoningumą; išugdyti siekimą ir gebėjimą apsispręsti, pasirinkti ir mokytis toliau. Pagrindinis ugdymas yra formaliojo švietimo dalis. Pagal įstatymus, vaikai privalo mokytis iki 16 metų. Taigi, Privalomasis mokymasis trunka iki 16 metų (paprastai iki 10 klasės), tai apima visą arba beveik visą pagrindinio ugdymo programą.
Vidurinis ugdymas	Vidurinio ugdymo tikslas yra trejopas: padėti asmeniui įgyti bendrąjį dalykinį, sociokultūrinį, technologinį raštingumą; dorinę, tautinę ir pilietinę brandą; profesinės kompetencijos pradmenis. Vidurinis ugdymas yra formaliojo švietimo dalis. Vidurinis ugdymas nėra privalomas, bet jį garantuoja valstybė.
Neformalusis švietimas ⁴	Neformalaus švietimo tikslas - tenkinti asmenų pažinimo, lavinimosi ir saviraiškos poreikius bei ugdyti sąmoningą asmenybę, sugebančią atsakingai ir kūrybingai spręsti savo problemas ir aktyviai dalyvauti visuomenės gyvenime. Neformalus švietimas nėra privalomas ir apima visas švietimo paslaugas pagal įvairias švietimo poreikių tenkinimo, kvalifikacijos tobulinimo, papildomos kompetencijos įgijimo programas, išskyrus formaliojo švietimo programas.
Švietimo pagalba ⁵	Švietimo pagalbos tikslas didinti švietimo veiksmingumą, papildant ugdymo procesą psichologine, socialine, pedagogine, specialiąja pedagogine ir specialiąja pagalba. Švietimo pagalba teikiama mokiniams, jų tėvams (globėjams, rūpintojams), pagal nustatytą poreikį.

Šios paslaugos teikiamos siekiant jų gavėjams suteikti asmeninės, socialinės ir kultūrinės kompetencijos pagrindus, galimybę sėkmingai mokytis, deramai atlikti kitus savo amžių atitinkančius vaidmenis, rengtis atsakingam ir kompetentingam dalyvavimui socialiniame ir kultūriniame gyvenime, sėkmingai veikti ekonominėje plotmėje. Jų turinį apibrėžia jų teikimo rezultatas, t. y. asmeniniai, socialiniai, komunikaciniai, darbo ir veiklos bendrieji gebėjimai:

- raštingumo (skaitymo, rašymo, kalbėjimo ir skaičiavimo) gebėjimai;

³ Detalus aprašymas ir specifiniai paslaugų apsektai yra pateikiami Paslaugų standartuose

⁴ Neformalus švietimas gali būti išskaidytas į 3 dalis: formalųjį švietimą papildantis ugdymą, kitą neformalų vaikų švietimą ir neformalų suaugusiųjų švietimą, kiekvienam kurių dėl skirtingų šias paslaugas teikiančių teikėjų kategorijų nepaisant paslaugų panašumo parengtas atskiras standartas

⁵ Atsižvelgiant į tai, kad švietimo pagalba apima skirtingas veiklas, kurios gali būti teikiamos tiek švietimo įstaigos viduje, tiek išorės teikėjų pagalba, be to, skirtos skirtingų grupių paslaugų gavėjams, paslaugai yra parengti 5 standartai: Profesinis orientavimas ir švietimo informacinė pagalba, Socialinė pedagoginė pagalba, Specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba, Psichologinė pagalba, Logopedo pagalba.



- komunikaciniai bei informaciniai gebėjimai;
- gebėjimas veikti prasmingai ir savarankiškai, imtis iniciatyvos ir prisiimti atsakomybę, kelti asmeninio, visuomeninio bei profesinio gyvenimo ir veiklos tikslus bei juos koreguoti remiantis racionalių užsibrėžtų tikslų įgyvendinimo sąlygų bei galimybių suvokimu;
- gebėjimas mokytis, nuolat tobulinti įgūdžius, socialinę, kultūrinę ir profesinę kompetenciją;
- kritinio mąstymo ir problemų sprendimo įgūdžiai, ypač gebėjimas taikyti įvairias problemų sprendimo strategijas, remtis išsamia ir įvairiapusiška informacija, mokėjimas ją apdoroti, analizuoti, sintetinti, interpretuoti, vertinti, formuluoti hipotezes bei alternatyvas;
- gebėjimas grįsti santykius ir bendravimą savitarpio supratimo, tarimosi ir susitarimo dvasia, taikiai, demokratinėmis priemonėmis spręsti kylančius nesutarimus ir konfliktus;
- gebėjimas dalyvauti viešajame mokyklos, vietos bendruomenės ir valstybės gyvenime, individualiai ar kartu su kitais įgyvendinti, remiantis demokratiniais poveikio būdais ir principais;
- gebėjimas savo gyvenime ir veikloje laikytis elgesio normą, padedančią puoselėti saugią ir sveiką gyvenamąją, gamtinę ir kultūrinę aplinką, atsižvelgti į subalansuotos vietos, krašto ir Valstybės plėtros interesus.
- gebėjimas racionaliai, atsižvelgiant į užsibrėžtą tikslą, tvarkyti ir efektyviai naudoti laiką, finansus, medžiagas ir darbo išteklius.



VI. ŠVIETIMO PASLAUGOMIS SUINTERESUOTOS ŠALYS

Efektyviomis ir kokybiškomis švietimo paslaugomis ir aptarnavimu labiausiai suinteresuotos šalys yra:

- Telšių rajono savivaldybės administracija, kuri tikisi, kad paslaugų gavėjams bus tinkamai suteiktos paslaugos, jų poreikiai bus patenkinti, darbuotojams būtų sukurtos adekvačios darbo sąlygos, skatinant skatinti jų lojalumą bei atsidavimą darbui, o švietimo paslaugų kokybę Telšių rajone gerės;
- Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos, suinteresuotos kokybišku, į individualius ir grupinius asmenų poreikius orientuotu, efektyviu ir tinkamu paslaugų teikimu;
- švietimo paslaugas teikiantys ir švietimo paslaugų gavėjus aptarnaujantys pedagogai, švietimo vadybininkai, kiti darbuotojai ir specialistai, kurie nori efektyviai tenkinti švietimo paslaugų gavėjų poreikius tinkamai vykdant savo funkcijas, jaučiant pasitenkinimą savo darbo rezultatais;
- kitos įstaigos (socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kt.), kurios taip pat aptarnauja švietimo paslaugų gavėjus, kurios suinteresuotos tinkamu savo paslaugų gavėjų poreikių patenkinimu, įstaigų numatytų funkcijų vykdymu ir teigiamu teikiamų paslaugų įvertinimu;
- kiti tiekėjai - ne viešieji subjektai, teikiantys paslaugas švietimo paslaugų gavėjams (pvz., maitinimo ar pavėžėjimo paslaugų teikėjai), siekiantys tinkamo savo veiklos rezultato;
- švietimo paslaugas gaunantys asmenys (vaikai, jų tėvai ir globėjai, suaugę besimokantieji), kurie siekia patenkinti savo poreikius efektyviai gaudami tinkamas ir kokybiškas viešąsias ar administracines švietimo paslaugas;
- visuomenė, kuri tikisi rezultatų ir efektyvių švietimo paslaugų teikimo, užtikrinančio atskirų asmenų, jų grupių, visuomenės ir Valstybės vystymąsi ir konkurencingumą vidutinės trukmės ir ilgalaikėje perspektyvoje.

Švietimo paslaugų teikėjai sudaro *mezo* grupę, apimančią Telšių rajono savivaldybės administraciją, Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigas, švietimo paslaugas teikiančius ir švietimo paslaugų gavėjus aptarnaujančius pedagogus, švietimo vadybininkus, kitus darbuotojus ir specialistus bei kitas įstaigas (socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kt.), kurios taip pat aptarnauja švietimo paslaugų gavėjus, t. y. visus subjektus inicijuojančius, atsakingus, vykdančius, organizuojančius, prižiūrinčius, vertinančius ir dalyvaujančius švietimo paslaugų teikime iš subjektinės pusės.

Svarbiausia suinteresuota šalis, kuri formuoja paklausą švietimo paslaugoms, jų turinį ir formą ir kurių poreikių tenkinimas yra švietimo paslaugas gaunantys asmenys. Jie yra esminis švietimo paslaugų ir jų gavėjų aptarnavimo kokybės formavimo pagrindas.

Todėl švietimo paslaugų gavėjų lūkesčiai, susiję su gaunamomis paslaugomis ir lydinčiu aptarnavimu, turi būti aiškiai identifikuoti, o švietimo paslaugų teikimas ir paslaugų gavėjų aptarnavimas turi atliepti šiuos lūkesčius prisiimant atitinkamus įsipareigojimus.

Pažymėtina, kad švietimo paslaugų gavėjai apibrėžiami ne tik, kaip tiesiogiai ugdymo arba mokymo(-si) ir susijusiose procesuose dalyvaujantys paslaugų gavėjais, bet ir jų atstovai bei suinteresuoti asmenys (tėvai, globėjai, rūpintojai ir kiti asmenys).



VII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ LUKESČIAI IR TEIKĖJŲ JSIPAREIGOJIMAI

Švietimo paslaugų gavėjai turi pagrįstus lūkesčius susijusius su švietimo paslaugų teikimu. Šie lūkesčiai yra nukreipti ne tik į gebėjimus, kurie turi būti suformuojami teikiant švietimo paslaugas, bet ir į privalomas prielaidas, užtikrinančias šių gebėjimų formavimą:

- ugdymo procesas, paremtas aktualumu, nuoseklumu, sistemiškumu;
- pažangūs įtraukiojo ugdymo metodai, kokybiškos ugdymo priemonės;
- kokybiška ugdymo aplinka ir infrastruktūra;
- saugumas, netolerancija patyčioms ir grupiniam (psichologiniam) engimui;
- vaikų ir jų tėvų (globėjų, rūpintojų) į(si)traukimo į ugdymo įstaigų savivaldą sąlygų sudarymas.

Be to, paslaugų gavėjai, siekdami visos švietimo sistemos efektyvumo ir rezultatyvumo, tikisi, kad teikiamos švietimo paslaugos ne tik patenkintų vartotojų poreikius ir lūkesčius, minėtus aukščiau, bet ir būtų prieinamos įvairių socialinių grupių bei gabumų asmenims.

Šie lūkesčiai yra integrali visos šalies ir Telšių rajono savivaldybės švietimo sistemos dalis, atitikimas jiems yra kertinė pareiga, prisiimta visų švietimo paslaugų teikėjų jų normatyviniuose ir perspektyviniuose dokumentuose. Tačiau jų tenkinimas teikiant švietimo paslaugas dažnai yra priklausomas nuo to, kaip teikiamos konkrečios švietimo paslaugos ir aptarnaujamas šias paslaugas gaunantis asmuo.

Piliečių chartija parengta atsižvelgiant į atitinkamus švietimo paslaugų gavėjų lūkesčius, kuriuos privalo atitikti teikiant švietimo paslaugas ir aptarnaujant šių paslaugų gavėjus.

Šių lūkesčių pagrindu formuluojami švietimo paslaugų teikėjų įsipareigojimai, kurių laikomasi ir paisoma vykdant ir tobulinant su švietimo paslaugų teikimu susijusią veiklą, palaikant ir keliant švietimo paslaugų teikimo ir švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimo standartus.

Telšių rajono savivaldybės administracijos, jos padalinių ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų bei jų pedagogų, specialistų ir darbuotojų pareiga yra nuolat siekti, kad paslaugų gavėjų lūkesčiai ne tik bus patenkinti, bet ir pagal galimybes viršyti.

Todėl Piliečių chartija įtvirtina svarbiausius švietimo paslaugų gavėjų lūkesčius, susijusius su švietimo paslaugų teikimu bei aptarnavimu, ir švietimo paslaugų teikėjų įsipareigojimus, prisiimamus siekiant tenkinti šiuos lūkesčius.

Paslaugų teikėjų įsipareigojimai dėl švietimo paslaugų kokybės parametrų laikymosi yra kertinis Piliečių chartijos elementas. Viešai paskelbus minėtus įsipareigojimus, paslaugų vartotojams turėtų būti aišku, kokios švietimo paslaugų kokybės jie gali tikėtis ir reikalauti iš jas teikiančių subjektų. Viešojo valdymo institucijų įsipareigojimams keliami tam tikri reikalavimai.

Svarbiausi švietimo paslaugų gavėjų lūkesčiai ir su jais susiję švietimo paslaugų teikėjų įsipareigojimai

Lūkestis	Įsipareigojimas	Detalizavimas
Galimybė vertinti švietimo paslaugas ir aptarnavimą bei jį įtakoti	Užtikrinti grįžtamojo ryšio galimybę	Švietimo paslaugų teikėjai vertina iš švietimo paslaugų gavėjų gaunamą informaciją, skatina ir sveikina jos teikimą visais paslaugų gavėjams priimtinais būdais ir formomis (žodžiu, telefonu, socialinių tinklų pagalba ir t.t.). Švietimo paslaugų gavėjai skatinami aktyviai reikšti nuomonę visais teikiamų švietimo paslaugų ir aptarnavimo klausimais, o švietimo paslaugų teikėjai aktyviai renka informaciją apie nepakankamą poreikių ir lūkesčių tenkinimą, deklaruotų įsipareigojimų nevykdymą, naujai kylančius poreikius, problemas, rūpesčius ir lūkesčius, kuri privaloma tvarka naudojama švietimo paslaugų teikėjų veiklos tobulinimui ir j



		kurią privalu atsakyti jos subjektui. Švietimo paslaugų teikėjai suteikia paslaugų gavėjams galimybę pateikti skundą (manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paslaugų gavėjo, teisės ar paslauga buvo suteikta nekokybiškai, švietimo paslaugos gavėjas turi teisę pateikti skundą Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos (arba jos savininko teisės įgyvendinančios institucijos) vadovui arba kitam kompetentingam asmeniui (pareigūnui).
Greitai ir efektyviai taisomos klaidos ir neatitiktys	Užtikrinti švietimo paslaugų kokybę ir atitiktį	Švietimo paslaugų teikėjai yra orientuoti į kokybiškų švietimo paslaugų teikimą, todėl paslaugas, remdamiesi gerąja praktika ir patirtimi, teikia kompetentingi specialistai, išmanantys paslaugos tikimo specifiką, o įvykus klaidai arba esant švietimo paslaugos ir susijusio aptarnavimo neatitiktį deklaruotiems standartams, švietimo paslaugų teikėjai informuoja apie tai švietimo paslaugų gavėją, atsiprašo už sukeltus nepatogumus ir ištaiso klaidą (eliminuoja neatitiktį) bei minimizuoja jos neigiamus padarinius. Siekdami, kad tokios klaidos ir neatitiktys nesikartotų, švietimo paslaugų teikėjai kaupia klaidų ir neatitiktų duomenis, juos analizuoja, nustato priežastis ir jas šalina. Be to, švietimo paslaugų teikėjai nuolatiniu pagrindu gerina ir tobulina teikiamas švietimo paslaugas ir švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimą, atitinkantį besikeičiančius švietimo paslaugų gavėjų poreikius.
Lygiateisis traktavimas	Suteikti vienodą prieigą prie paslaugos ir vienodą aptarnavimą visiems asmenims	Švietimo paslaugų teikėjai savo veiklą vykdo nešališkai nediskriminuodami švietimo paslaugų esamų ir potencialių gavėjų pagal subjektyvius rasės, lyties, amžiaus, negalios, tikėjimo, lytinės orientacijos ar kt. požymius. Visi švietimo paslaugų gavėjai jiems yra lygūs ir jų aptarnavimo arba švietimo paslaugų gavimo pirmenybė arba kiti specifiniai švietimo paslaugų gavimo požymiai (pvz., apimtis ir pan.) priklauso tik nuo iš anksto apibrėžtų, viešai skelbiamų ir visų suprantamų faktorių.
	Būti nepakantiems korupcijos apraiškoms	Švietimo paslaugų teikėjai yra nepakantūs bet kurioms korupcijos (įskaitant piktnaudžiavimą padėtimi, valdžia arba pareigomis bei viešųjų ir privačių interesų painiojimą) apraiškoms ir remia jos prevenciją bei sąveikauja su atitinkamomis Valstybės įstaigomis, kurių tikslas yra kova su korupcija ir jos apraiškoms, kovojant su asmenimis kurie neteisėtai gauna švietimo paslaugas (arba neteisėtai įgyja jiems priklausančios paslaugos papildomų elementų) bei neteisėtai jas teikia (priima sprendimus dėl jų teikimo) (arba neteisėtai pakeičia priklausančios paslaugos charakteristikas).
Pagarba ir dėmesingumas paslaugos gavėjui ir jo poreikiams	Padėti paslaugų gavėjams ir būti rūpestingais	Švietimo paslaugų teikėjai sudaro sąlygas, užtikrinančias savalaikį švietimo paslaugų ir pagalbos gavimą, koncentruoja disponuojamus išteklius teisėtų paslaugų gavėjų poreikių tenkinimui, informacijos sklaidai, užtikrinant dėmesingumo ir pagarbos, paramos ir rūpesčio švietimo paslaugų gavėjų poreikiais atmosferą.
	Gerbti paslaugų gavėjo ir jo duomenų	Švietimo paslaugų teikėjai gerbia švietimo paslaugų gavėjų sprendimus dėl paslaugų gavimo ir kitų jų gyvenimo aspektų, užtikrina saugų švietimo paslaugų teikimą, švietimo paslaugų



	privatumą	gavėjų orumą ir privatumą (išskyrus teisės aktų numatytus atvejus), valdo susijusias rizikas, garantuoja asmeninės informacijos saugumą ir konfidencialumą (išskyrus teisės aktų numatytus atvejus), suteikia galimybę švietimo paslaugų gavėjams susipažinti su surinktais jų asmens duomenimis, švietimo paslaugų teikimo procesu, eiga ir taikomais metodais.
	Užtikrinti paslaugos prieinamumą ir gavimo patogumą	Švietimo paslaugų teikėjai siekia informaciją apie švietimo paslaugas teikti, paslaugas teikti, su paslaugomis susijusius aptarnavimo veiksmus atlikti pačiu patogiausiu paslaugos gavėjui būdu ir forma, siekiant minimizuoti paslaugos gavėjo paslaugai sunaudojamus išteklius (esant poreikiui ir galimybei gavėjui neišeinant iš namų, arba esant kaip įmanoma arčiau gyvenamosios vietos), jos pastangas ir administracinius bei fizinius barjerus.
Paslaugos gavimo laikotarpio minimalumas	Greitai ir efektyviai naudoti išteklius teikiant paslaugas	Švietimo paslaugų teikėjai siekia efektyviausiu būdu išnaudoti turimus ribotus išteklius suteikiant paslaugas per trumpiausią įmanomą laiką operatyviai priimant sprendimus pradėti teikti švietimo paslaugas arba patikslinti jų turinį. Tuo tikslu švietimo paslaugų teikėjai matuoja ir analizuoja švietimo paslaugų teikimo trukmę, ieško efektyvių paslaugų teikimo metodų, mažinančių paslaugos suteikimo laiką, minimizuoti vertės nekuriančias laiko sąnaudas švietimo paslaugų teikimo ir susijusio aptarnavimo laiko struktūroje, tuo pačiu išlaikant aukštą teikiamų švietimo paslaugų ir aptarnavimo kokybę.
Paslaugos nuspėjamumas	Palaikyti paslaugos ir jos turinio pastovumą	Švietimo paslaugų teikėjai, atsižvelgdami į teikiamų paslaugų ir jas gaunančių asmenų specifiką, užtikrina, kad teikiamos švietimo paslaugos būtų nuspėjamos ir patikimos (vertinant iš paslaugos gavėjo pusės), jų gavimo ir susijusio aptarnavimo tvarka keistųsi tik siekiant didesnio efektyvumo, patogumo gavėjui ir kokybės, o bet kurie pokyčiai būtų iš anksto skelbiami numatant pagrįsta jų įsigaliojimo laikotarpį, kuris leis su jais susipažinti ir lengvai integruoti į paslaugų gavimo (teikimo) praktiką.
Paslaugų teikėjų kompetentingumas	Užtikrinti nuolatinį paslaugas teikiančių asmenų tobulėjimą	Švietimo paslaugų teikėjai nuolatinis pagrindu kelia švietimo paslaugas teikiančių pedagogų, vadybininkų, kitų darbuotojų ir specialistų kvalifikaciją, siekiant kad jie turėtų švietimo paslaugų teikimui ir švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimui būtinų įgūdžių ir reikiamų žinių, skatina juos semtis gerosios praktikos iš kitų švietimo paslaugas teikiančių nacionalinių ir užsienio įstaigų bei jų atstovų, siekiant užtikrinti švietimo paslaugų gavėjų lūkesčius atitinkančią paslaugų ir aptarnavimo kokybę.
	Atsakyti už paslaugų teikimą	Švietimo paslaugų teikėjai vertindami švietimo paslaugų gavėjų poreikius ir priimdami sprendimus dėl švietimo paslaugų teikimo laikosi švietimo paslaugų kokybės ir Asmenų aptarnavimo kokybės standartų nuostatų bei teisės aktų nuostatų, todėl prisiima atsakomybę už priimtus sprendimus ir jų įgyvendinimą.
Paslaugos teikėjų veiksmų savalaikiškumas ir punktualumas	Užtikrinti veiksmų patikimumą ir punktualumą	Švietimo paslaugų teikėjai laiku ir punktualiai vykdydami savo veiklą brangina ir taupo švietimo paslaugų gavėjų laiką ir supranta, kad jų veiksmai turi būti suplanuoti taip, kad būtų įgyvendinami per laikotarpį priimtina švietimo paslaugų



		gavėjams. Pasikeitus situacijai, nesant galimybės laikų atlikti veiksmo, susijusio su švietimo paslaugų teikimu ir švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimu, švietimo paslaugų teikėjai apie tai nedelsiant informuoja.
Tikslus poreikių nustatymas ir informavimas apie veiksmus, būtinus norint gauti švietimo paslaugą	Skaidriai ir atvirai informuoti	Švietimo paslaugų teikėjai siekia numatyti koks gali būti informacijos poreikis viešai ir suprantamai pateikti esamiems ir potencialiems švietimo paslaugų gavėjams svarbius duomenis, reikalavimus, taisykles, procedūras. Švietimo paslaugų gavėjams aktuali informacija apie švietimo paslaugas, galimybes jomis pasinaudoti, paslaugas teikiančius specialistus, teikimo tvarką, teikiama jiems suprantama kalba, pilna apimtimi, atnaujinama nuolatiniu pagrindu, o neatitiktis ir netikslumai pašalinami (patikslinami) per trumpiausią įmanomą laiką.
	Bendradarbiauti	Švietimo paslaugų teikėjai kryptingai bendradarbiauja su švietimo paslaugų gavėjais ir kitomis suinteresuotomis šalimis stengdamiesi formuoti švietimo paslaugų pasiūlą, kuri geriausiai atitinka kompleksinius švietimo paslaugų gavėjų ir visuomenės poreikius. Švietimo paslaugų gavėjai skatinami dalyvauti nustatant švietimo paslaugų poreikį, suformuojant švietimo paslaugų turinį, nustatant tikslus ir siekiamus rezultatus, taip padedant jiems patiems priimti sprendimus, turinčius įtakos jų gyvenimo kokybei.
	Individualizuoti paslaugą	Švietimo paslaugų teikėjai supranta kiekvieno paslaugų gavėjo atvejo specifiškumą ir siekia suprasti specifinius kiekvieno paslaugos gavėjo poreikius surandant optimalų jo atvejui paslaugos teikimo sprendimą, atitinkantį išteklinius apribojimus ir nepažeidžiantį visuomenės socialinio teisingumo interesus. Švietimo paslaugų gavėjų poreikiai nuolat stebimi, jų kaita analizuojama, priartinant teikiamas paslaugas ir aptarnavimą prie aktualių poreikių.
	Didinti visapusiškumą ir papildomumą	Švietimo paslaugų teikėjai orientuojasi į tarpusavyje susijusių paslaugų komplekso teikimą, esant poreikiui teikiant papildomas (papildančias) švietimo paslaugų gavėjų poreikius atitinkančias paslaugas (tokias kaip sveikatos priežiūros paslaugos, socialinės paslaugos, susisiekimo paslaugos ir pan.).

Be aukščiau lentelėje minėtų, švietimo paslaugų teikėjai prisiima įsipareigojimą, kad Telšių rajono savivaldybės administracija, jos padaliniai ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos besikreipiančius ir švietimo procesuose dalyvaujančius švietimo paslaugų gavėjus aptarnaus mandagiai, objektyviai, išsamiai, nešališkai, pagal galimybes ir esant poreikiui ugdydami švietimo paslaugų gavėjų gebėjimus naudotis paslaugomis bei užsakyti jas elektroniniu būdu ir nuolat tobulindami veiklą (mažindami administracinę naštą, suteikimo greitį, skaitmeninimą bei kt. švietimo paslaugų teikimo ir paslaugų gavėjų aptarnavimo charakteristikas).



VIII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮSIPAREIGOJIMAI IR VEIKSMAI (ELGSENOS PRINCIPAI)

Švietimo paslaugų teikimas ir susijęs paslaugų gavėjų aptarnavimas būdamas aiškiai orientuotas į gavėjo poreikių tenkinimą, tuo pačiu, kaip abipusės sąveikos išraiška, privalo pasižymėti apibrėžtais ir pripažįstamais švietimo paslaugų gavėjų įsipareigojimais ir elgsenos principais, kuriuos paslaugų gavėjai ir jų veiksmi turi atlikti, norint gauti deklaruojamos kokybės paslaugas.

Švietimo paslaugų gavėjai įsipareigoja Telšių rajono savivaldybės administracijai, jos padaliniams, Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigoms ir jų pedagogams, vadybininkams, specialistams bei kitiems darbuotojams:

- aiškiai ir suprantamai formuluoti savo problemas, klausimus, užklausas ir užsakymus;
- būti mandagūs, kultūringi, tolerantiški ir neturėti išankstinių įsitikinimų apie paslaugą arba ją teikiantį asmenį;
- būti švietimo paslaugas teikiančių įstaigų ir asmenų partneriais ir su jais aktyviai bendradarbiauti;
- prioritetą teikti problemų sprendimui švietimo įstaigose;
- gerbti kitų asmenų (švietimo paslaugų gavėjų ir švietimo paslaugas teikiančių asmenų) privatų gyvenimą, jų turtą ir asmeninę informaciją;
- išmanyti savo teises ir pareigas;
- laikytis konfidencialumo principų, jeigu konfidenciali informacija yra integrali švietimo paslaugos gavimo dalis;
- nepiktinaudžiauti savo padėtimi (pvz., negalia);
- pagal galimybes prisidėti prie švietimo paslaugų finansavimo;
- pagarbiai, etiškai bendrauti ir sąžiningai elgtis;
- pareikšti nuomonę, teikti grįžtamąjį ryšį dėl švietimo paslaugų ir aptarnavimo, jų kokybės ir formos, naujai atsiradusių poreikių, deklaruojamų įsipareigojimų nesilaikymo;
- pasitikėti švietimo paslaugas teikiančių įstaigų ir asmenų kompetencija ir profesionalumu, neturint išankstinių nusistatymų jų atžvilgiu;
- prisidėti prie informacijos apie švietimo paslaugas sklaidos ir viešinimo;
- proaktyviai įsitraukti į švietimo ir švietimo paslaugų teikimo procesą formuojant paslaugos turinį ir užtikrinant jos atitiktį poreikiams;
- tausoti švietimo paslaugų teikimui ir paslaugų gavėjų aptarnavimui naudojamą turtą ir išteklius.

Šie įsipareigojimai yra nekintami ir privalomi švietimo paslaugų gavėjams dalyvaujant švietimo procesuose ir gaunant bet kurią švietimo paslaugą, visose Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigose ir švietimo paslaugų teikimo vietose, visais kiekvienos švietimo paslaugos teikimo ir gavimo bei aptarnavimo etapais, bendraujant su bet kuriuo švietimo paslaugas teikiančiu arba aptarnaujančiu asmenimi (pedagogu, vadybininku, specialistu arba kitu darbuotoju).

Šie įsipareigojimai ir jų laikymasis neatleidžia švietimo paslaugų gavėjų nuo būtinybės tenkinti visus teisėtus ir pagrįstus reikalavimus ir prašymus, be to atlikti švietimo paslaugų gavimui privalomus formalius veiksmus:

- kreiptis dėl švietimo paslaugų gavimo nustatytais kanalais;
- savarankiškai arba padedant atsakingiems specialistams užpildyti prašymą dėl švietimo paslaugos gavimo;
- pateikti reikalingus dokumentus;
- esant poreikiui užpildyti arba pasirašyti papildomas formas ir dokumentus;
- pasirašyti sutartį dėl švietimo paslaugų teikimo (sutarties keitimo arba nutraukimo aktą);
- pasirašyti priėmimo-perdavimo aktą;
- pateikti prašymą dėl paslaugos teikimo sustabdymo, nutraukimo, tęsimo, sumažinimo ar keitimo.



IX. APTARNAVIMO IR BENDRAVIMO BŪDAI IR TVARKA

Komunikacija

Remiantis išreikštais visuomenės ir atskirų jos narių poreikiais, taikant geriausią praktiką ir standartus Telšių rajone nustatomas platus ir diversifikuotas švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimo ir bendravimo su švietimo paslaugų gavėjais ir suinteresuotais subjektais būdų ir kanalų sąrašas.

Šis sąrašas ir jos turinys formuojamas remiantis šiais principais:

- prieinamumo – visiems paslaugų gavėjams ir suinteresuotoms šalims turi būti sudaryta galimybė ir sąlygos pateikti užklausą arba išsakyti savo nuomonę, teikti pasiūlymus ir pastabas bei skundus;
- atvirumo – visi paslaugų gavėjai ir suinteresuoti asmenys turi būti supažindinti su nustatytais kanalais, jų naudojimo būdais, sąlygomis ir tvarkomis, savo teisėmis jomis naudotis ir pareigomis jomis naudojantis;
- integravimo – kiekvienas pateiktas siūlymas ir nuomonė turi būti apsvartyta ir priimtas sprendimas dėl jos turinio įtraukimo į paslaugą (procesą), o atsakymas subjektui dėl įgyvendinimo pateiktas ne vėliau kaip per 20 d. d.

Jeigu asmenys ir organizacijos turi klausimų, pastabų, komentarų ir skundų dėl švietimo paslaugų teikimo arba aptarnavimo, Piliečių chartijoje suformuluotų įsipareigojimų laikymosi, jie gali kreiptis į Telšių rajono savivaldybės administraciją, jos padalinius ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigas atitinkamais kanalais jiems patogia forma.

Pagrindiniai bendravimo ir bendradarbiavimo būdai ir kanalai teikiant / gaunant socialines paslaugas ir aptarnaujant socialinių paslaugų gavėjus yra šie:

- paskambinti į socialines paslaugas teikiančią įstaigą (padalinį);
- parašyti elektroninį laišką socialines paslaugas teikiančiai įstaigai (padaliniui);
- apsilankyti socialines paslaugas teikiančios įstaigos (padalinio) svetainėje (internetiniame puslapyje);
- apsilankyti socialines paslaugas teikiančios įstaigos (padalinio) socialinių tinklų (facebook, instagram, youtube ir pan.) paskyroje;
- parašyti laišką socialines paslaugas teikiančiai įstaigai (padaliniui);
- atvykti į socialines paslaugas teikiančią įstaigą (padalinį);
- užsisakyti Telšių rajono savivaldybės administruojamas socialines paslaugas nuotoliniu būdu.

Aukščiau išvardinti bendravimo ir bendradarbiavimo kanalai ir jų modifikacijos gali būti naudojamos ne tik bendriems švietimo paslaugų gavimo ir užsakymo klausimams spręsti, bet ir siekiant specifinių tikslų, susijusių su švietimo paslaugų teikimu ir paslaugų gavėjų aptarnavimu:

- diskutuoti ir bendrauti aktualiais klausimais, teikti pasiūlymus ir komentarus (info@telsiai.lt);
- rasti daugiau informacijos apie visas Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų teikiamas švietimo paslaugas (Lietuvos paslaugų katalogas <https://www.lietuva.gov.lt>, Telšių rajono švietimo paslaugų sąrašas <https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Svietimas>, švietimo paslaugas teikiančių įstaigų (padalinių) svetainės (internetiniai puslapiai) <https://www.dziugogimnazija.lt> ir kt.);
- Prenumeruoti Telšių rajono savivaldybės naujienlaiškį (<https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Naujienu-prenumerata>);
- Rasti informaciją korupcijos prevencijos klausimais <https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Korupcijos-prevencija>);
- Sužinoti Telšių rajono savivaldybės švietimo aktualijas ir gauti paskutines naujienas (<https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Naujienos>);
- Aktyviai dalyvauti Telšių rajono savivaldybės tarybos, komitetų, komisijų posėdžiuose, projektų pristatymuose ir svarstymuose, ir kitose iniciatyvose, išsakyti savo pasiūlymus ir pageidavimus



(<https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Prisijungimas-gyventojams>,
<https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Posedziai>, <http://195.182.76.101/videov3/Conference>);

- Įvertinti Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų darbą;
- Susipažinti su paslaugų teikimo kokybės standartais (<https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Svietimas>);
- Pranešti apie Piliečių chartijos nesilaikymo atvejus (info@telsiai.lt).

Taip pat Savivaldybės internetiniame tinklapyje per 6 mėn. nuo piliečių Chartijos patvirtinimo suformuojama skiltis „Švietimo paslaugų teikimo viešosios konsultacijos“, kurioje visiems esamiems ir potencialiems paslaugų gavėjams, suinteresuotoms šalims ir visuomenės nariams sudaromos galimybės:

- išsakyti savo nuomonę dėl švietimo paslaugų teikimo Telšių rajono savivaldybėje;
- paskelbti turimą informaciją apie švietimo paslaugų teikimą Telšių r. sav.
- pasidalinti idėjomis ir iniciatyvomis, susijusiomis su švietimo paslaugų teikimu Telšių r. sav.
- vykdyti apklausas, susijusias su švietimo paslaugų teikimu Telšių r. sav.
- komentuoti kitų suinteresuotų subjektų pateiktą informaciją.

Šioje skiltyje bus pateikiama apibendrinta informacija, susijusi su švietimo paslaugų teikimu:

- Piliečių chartija ir paslaugų standartai bei aptarnavimo standartas;
- švietimo paslaugų įstaigų veiklos ataskaitos;
- vertinimo anketos;
- patikrinimų ir auditų išvados;
- pasiūlymų įgyvendinimo planai;
- standartų įgyvendinimo ir kiti rodikliai.

Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos įsipareigoja suteikti visiems besikreipiantiems asmenims aktualias jiems paslaugas, informaciją, dokumentus arba oficialų atsakymą suteikti per tiesiės aktuose nustatytą laikotarpį tokiu pačiu būdu, kuriuo buvo kreiptasi, arba būdu formaliai nurodytu interesanto pateikiant užklausą (pvz., kanalu raštu nurodytu prašyme).

Tuo atveju jeigu Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos dėl objektyvių priežasčių negali užtikrinti informacijos, dokumentų arba oficialaus atsakymo suteikimo per nustatytą laikotarpį, Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos apie tai informuoja besikreipusį asmenį, nurodydama vėlavimo priežastis ir patikslintą paslaugos suteikimo terminą.

Iškilusius klausimus ir problemas Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos ir paslaugų gavėjai sprendžia abipusiu susitarimu remiantis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir jų nustatyta tvarka.

Grįžtamasis ryšys ir skundai

Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos yra besimokančios organizacijos, nuosekliai siekianti aukštos Paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybės. Tam pasiekti būtinas paslaugų gavėjų grįžtamasis ryšys, atsiliepimai (visais atvejais po aptarnavimo) bei sudaryta galimybė pateikti skundus (nepavykus paslaugų suteikti ir paslaugų gavėjų aptarnauti pagal apibrėžtus standartus).

Grįžtamąjį ryšį, skundus ir atsiliepimus apie aptarnavimą švietimo paslaugų gavėjai kviečiami teikti:

- elektroninio pašto adresais (pasirašius saugiu elektroniniu parašu): info@telsiai.lt ir Telšių rajono savivaldybės švietimo ir sporto skyriaus specialistų kontaktų skiltyje (<https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Kontaktai/6>) nurodytais specialistų elektroninio pašto adresais;
- telefonu: 8444 60 202 (pirmadienį–ketvirtadienį 8.00-17.00, penktadienį 8.00- 15.45, pietų pertrauka 12.00-12.45);
- žodžiu arba raštu Telšių rajono savivaldybės administracijos darbo valandomis (darbo laikas: pirmadienį–ketvirtadienį 8.00-17.00, penktadienį 8.00- 15.45, Žemaitės g. 14, 87133 Telšiai).



Jeigu skundas yra gautas el. paštu arba paštu ir jeigu Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos gali identifikuoti skundą pateikusį paslaugos gavėją, jam per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo yra išsiunčiamas skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas.

Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų sprendimai gali būti skundžiami, atitinkamai, Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriui ir Telšių rajono savivaldybės Švietimo ir sporto skyriui.

Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos įsipareigoja į pateiktą grįžtamąjį ryšį / atsiliepimus atsižvelgti ieškant būdų gerinti paslaugų gavėjų aptarnavimą ateityje.

Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos įsipareigoja Paslaugos gavėjo skundą išnagrinėti per 20 darbo dienų.

Viešosios konsultacijos

Savivaldybės gyventojai turi galimybę dalyvauti Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų organizuojamose viešosiose konsultacijose, kurios gali būti organizuojamos priimant naujus / svarstant esamų su švietimo paslaugų teikimu susijusių teisės aktų pakeitimus, svarstant švietimo paslaugų teikimo pokyčius ir kitomis aplinkybėmis. Viešosios konsultacijos organizuojamos, kai siekiama į tam tikrų problemų identifikavimo ir sprendimo alternatyvų / būdo formavimo procesą įtraukti Savivaldybės gyventojus.

Sprendžiant dėl viešosios konsultacijos vykdymo, Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų vadovaujasi teisės aktuose numatytais konsultavimosi efektyvumo ir proporcingumo principais – su visuomene turi būti konsultuojamasi laiku ir dėl esminių klausimų, taip pat tiek, kiek tai yra būtina.

Savivaldybėje viešosios konsultacijos organizuojamos remiantis Viešųjų konsultacijų metodika ir jos taikymo gairėmis bei pagrindiniais viešųjų konsultacijų principais:

- įtraukimo - siekiama Savivaldybės visuomenės grupėms užtikrinti lygias dalyvavimo teises ir skatinti jų įsitraukimą. Konsultacijos dalyvių indėlis turi atitikti tikslinę sprendžiamo klausimo grupę;
- informatyvumo – privalu pateikti visą informaciją (įskaitant konsultacijos tikslą, kontekstą, sprendimų priėmimo tvarką, dalyvavimo būdus), reikalingą visuomenei efektyviai dalyvauti konsultacijoje;
- pasiekiamumo – pasirenkami konsultacijų vykdymo ir viešinimo būdai, kurie tikslinėms grupėms yra patogūs ir žinomi;
- aiškumo – visa su konsultacija susijusi informacija turi būti pateikiama taip, kad ją lengvai suprastų visi tikslinės grupės nariai (įvairias paslaugas gaunantys, skirtingų kompetencijų ir kt. asmenys);
- objektyvumo – visa Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų viešosios konsultacijos dalyviams ir visuomenei pateikiama informacija (įskaitant konsultacijos rezultatus) turi būti objektyvi ir nešališka;
- atskaitomybės – priimant sprendimus siekiama proporcingai konsultuotis su visuomene ir atsižvelgti į įvykusios konsultacijos rezultatus. Visuomenei laiku pateikiama konsultacijos ataskaita ir nurodomas jos poveikis viešosios politikos sprendimams;
- vertinimo – įvykdžius konsultaciją, atliekamas jos proceso ir poveikio vertinimas, taip siekiant nustatyti konsultacijos efektyvumą ir toliau gerinti visuomenės įtraukimo į Savivaldybės valdymą būdus.

Pagal tikslinę grupę, dalyvių skaičių, siekiamus rezultatus ir skiriamą laiką pasirenkamas tinkamiausias konsultacijos metodas arba jų rinkinys. Pagrindiniai viešųjų konsultacijų vykdymo metodai:

- Apklausa;
- Apskritojų stalo diskusija;



- Fokus grupė;
- Konferencija / plataus masto renginys;
- Kvietimas teikti pasiūlymus;
- Viešas klausymas.



X. ŠVIETIMO PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS STEBĖSENA

Švietimo paslaugų teikimo ir paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybės ir atitikties poreikiams bei lūkesčiams stebėseną yra privaloma norint užtikrinti tinkamą Piliečių chartijos nuostatų integravimą į praktinį švietimo paslaugų teikimą ir susijusių sprendimų priėmimą, įgyvendinimą bei procesų inicijavimą ir vyksmą.

Stebėsenos tikslai

Atliekant veiklos stebėseną siekiama šių tikslų:

- Įvertinti švietimo paslaugų teikimo efektyvumą;
- Įvertinti švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybę;
- Nustatyti skirtumus tarp švietimo paslaugų vertinimo (skirtingų laikotarpių, paslaugų rūšių, teikiančių organizacijų ir kt. aspektų) ir identifikuoti priežastis;
- Suprasti pagrindines švietimo paslaugų tobulinimo kryptis, atsižvelgiant į nustatytus trūkumus ir stiprybes;
- Informuoti švietimo paslaugų gavėjus ir suinteresuotus subjektus apie švietimo paslaugų kokybės lygį ir švietimo paslaugų efektyvumą.

Stebėsenos būdai

Aukščiau išvardintiems tikslams siekti:

- formuluojami švietimo paslaugų rezultatyvumo, efektyvumo ir kokybės rodikliai;
- renkami nustatytų rodiklių reikšmės atspindintys ir matuojantis duomenys;
- atliekami pasitenkinimo švietimo paslaugomis tyrimai;
- renkami švietimo paslaugų gavėjus ir suinteresuotų subjektų siūlymai, pastabos, skundai.

Rezultatyvumo, efektyvumo ir kokybės rodikliai

Švietimo paslaugų ir paslaugų gavėjų aptarnavimo stebėseną vykdoma atliekant atitinkamų švietimo paslaugų ir gavėjų aptarnavimo rezultatyvumo, efektyvumo ir kokybės rodiklių ir jų reikšmių analizę.

Rezultatyvumo, efektyvumo ir kokybės rodikliai

Rodiklis	Aprašymas	Siekiamą skaitinė reikšmė
Rezultatyvumo rodikliai		
Per metus suteiktų paslaugų skaičius ⁶	Atskiros paslaugos suteikimo atvejų skaičius per metus	-
Paslaugų gavėjų skaičius	Atskiros paslaugos unikalių (pagal asmens kodą) gavėjų (pareiškėjų) skaičius per metus	-
Efektyvumo rodikliai		
Vidutinė paslaugos suteikimo trukmė	Atskiros paslaugos suteikimo atvejų trukmės vidurkis, skaičiuojamas nuo prašymo dėl paslaugos suteikimo užregistravimo dienos	-
Kokybės rodikliai		
Paslaugų standartų įgyvendinimo rodikliai		

⁶ Taikomas ne visoms identifikuotoms paslaugoms ir galim būti vertinamas absoliučia arba santykiškai išraiška



Apklaustų švietimo paslaugos gavėjų skaičius	Švietimo paslaugos gavėjų, kuriems pateikti klausimynai dėl švietimo paslaugų efektyvumo ir kokybės, dalis bendrame švietimo paslaugos gavėjų skaičiuje	>80
Vidutinis pasitenkinimo paslauga įvertinimas	Periodiškai atliekamų pasitenkinimo atskira paslauga vertinimų bei po paslaugos suteikimo atliekamo vertinimo pagal individualią užklausą vidurkis (nuo 1 iki 10)	>5
Greičiau nei numatyta suteiktų paslaugų atvejų skaičius	Atskiros paslaugos suteikimo atvejų, kuriais paslaugų suteikimo laikotarpis buvo trumpesnis už nustatytą paslaugos suteikimo terminą, skaičiuojant nuo prašymo dėl paslaugos suteikimo užregistravimo dienos, dalis bendrame švietimo paslaugos suteikimo atvejų skaičiuje	>60
Įsitraukimo ir dalyvavimo rodikliai		
Klausimyną užpildžiusių švietimo paslaugų gavėjų skaičius	Švietimo paslaugos gavėjų, pateikusių atsakymus į klausimus dėl švietimo paslaugų efektyvumo ir kokybės, dalis bendrame apklaustų švietimo paslaugos gavėjų skaičiuje	>90
Pasiūlymus dėl švietimo paslaugų kokybės ir efektyvumo pateikusių švietimo paslaugų gavėjų skaičius	Švietimo paslaugos gavėjų, pateikusių pasiūlymus dėl švietimo paslaugų kokybės ir efektyvumo, dalis bendrame apklaustų švietimo paslaugos gavėjų skaičiuje	>20
Grįžtamojo ryšio (reagavimo į švietimo paslaugų gavėjų pasiūlymus dėl švietimo paslaugų teikimo ir aptarnavimo) intensyvumas	Atsakymų dėl švietimo paslaugų gavėjų pasiūlymų įvertinimo ir įgyvendinimo skaičiaus santykis su pateiktų pasiūlymų skaičiumi	>75

Rodiklių reikšmės matuojamas ne rečiau nei vieną kartą per kalendorinius metus (balandžio – gegužės mėn.).

Rodiklių reikšmės yra skelbiamos viešai švietimo paslaugų gavėjams ir suinteresuotiems subjektams patogiais būdais ir forma jiems lengvai pasiekiamose vietose (interneto tinklapiuose, socialiniuose tinkluose, švietimo paslaugų gavimo vietose ir kt.)⁷.

Pasitenkinimo švietimo paslaugomis tyrimas

Siekiant surinkti duomenis apie švietimo paslaugų ir paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybę, tuo pačiu užtikrinti aukštą švietimo paslaugų kokybę, švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybę švietimo paslaugų bei aptarnavimo sistemos tobulinimą, Piliečių chartijoje įtvirtintų įsipareigojimų vykdymą, atliekamas periodinis švietimo paslaugų gavėjų pasitenkinimo švietimo paslaugomis ir aptarnavimo kokybe tyrimas.

Švietimo paslaugų gavėjų pasitenkinimo švietimo paslaugomis ir aptarnavimu tyrimai yra būdas paslaugos gavėjui pranešti apie švietimo paslaugų ir aptarnavimo kokybę, taip pat įsipareigojimų, susijusių su švietimo paslaugų teikimu ir aptarnavimu, laikymąsi. Tokių tyrimų tikslas – gauti švietimo paslaugų gavėjų švietimo paslaugos ir aptarnavimo įvertinimą bei suformuluoti jų lūkesčius ir poreikius, susijusius su švietimo paslaugų ir aptarnavimo kokybe ir efektyvumu siekiant tobulinti šias švietimo paslaugas ir aptarnavimą.

⁷ Jeigu Telšių rajono savivaldybės administracija, jos padaliniai ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos dėl objektyvių priežasčių (pvz., dėl epidemiologinės padėties, informacinių ir ryšių technologijų funkcionalumo trūkumų) negali akumuliuoti visų reikalingų duomenų apie švietimo paslaugos efektyvumą ir kokybę, ši informacija pažymima viešai skelbiant švietimo paslaugų kokybės ir efektyvumo rodiklius ir jų reikšmes.



Telšių rajono savivaldybės administracija, jos padaliniai ir susijusios švietimo paslaugų įstaigos periodiškai ir po švietimo paslaugos suteikimo vykdo pasitekinimo švietimo paslaugomis tyrimus, kurių metu (pagal poreikį) nustatoma:

- ar paslauga yra reikalinga;
- kokios yra pagrindinės švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimo problemos;
- ar švietimo paslaugų gavėjai yra pakankamai informuoti apie teikiamas administracines ir viešąsias švietimo paslaugas, kontaktavimo būdus, darbo laiką ir kitus švietimo paslaugų teikimo (gavimo) aspektus;
- ar švietimo paslaugų gavėjams nustatytas asmenų priėmimo laikas, konsultavimo ir paslaugos teikimo būdai yra prieinami ir patogūs;
- ar paslaugų gavėjams tenka ilgai laukti, kol juos aptarnaus švietimo paslaugas teikiantys darbuotojai ir specialistai;
- ar švietimo paslaugų gavėjus tenkina reagavimo ir atsakymų į prašymus / skundus / užklausas ar pranešimus pateikimo laikas;
- ar švietimo paslaugų gavėjai aptarnaujami mandagiai ir pagarbiai;
- ar švietimo paslaugų gavėjų klausimai yra išsprendžiami;
- ar švietimo paslaugų gavėjų problemos sprendžiamos profesionaliai ir kvalifikuotai;
- ar švietimo paslaugų ir aptarnavimo kokybė yra pakankama;
- švietimo paslaugų gavėjų pozicija ir nuomonė kitais, su švietimo paslaugomis ir aptarnavimu susijusiais klausimais.

Vykdamas pasitenkinimo švietimo paslaugomis tyrimą taip pat sudaroma galimybė paslaugų gavėjams įsitraukti į švietimo paslaugų formavimą išsakant savo nuomonę dėl konkrečios paslaugos tobulinimo galimybių ir nurodant:

- kokios priemonės turi būti taikomos gerinant švietimo paslaugos teikimą ir aptarnavimą;
- kokie švietimo paslaugos elementai yra nereikalingi ir kurių reikia atsakyti.

Švietimo paslaugų gavėjų pasitenkinimas švietimo paslaugomis ir aptarnavimu matuojamas vertinant užpildytus klausimynus, kurių turinys gali būti tikslinamas ir koreguojamas priklausomai nuo situacijos.

Pasitenkinimo švietimo paslaugomis ir aptarnavimu klausimyno pavyzdinė forma

	Klausimas	Atsakymas
1.	Ar paslauga yra reikalinga?	Ne / Greičiau nereikalinga / Greičiau reikalinga / Taip / Neturiu nuomonės
2.	Kaip vertinate paslaugos kokybę?	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10 ⁸
...	... ⁹	...
n1	Kokios priemonės turi būti taikomos gerinant švietimo paslaugos teikimą ir aptarnavimą?	
n2	Kokie švietimo paslaugos elementai yra nereikalingi ir kurių reikia atsakyti?	

⁸ Paslaugų gavėjų pasitenkinimas švietimo paslaugomis yra laikomas priimtiniu, jeigu pasitenkinimo balų vidurkis siekia arba viršija 5. Tais atvejais, kai pasitenkinimo paslauga vidurkis nesiekia nustatytos 5 balų reikšmės, atliekama paslaugų gavėjų nepakankamo pasitenkinimo lygio analizė (esant poreikiui organizuojant viešąsias konsultacijas), kurios metu formuluojamos paslaugų kokybės ir efektyvumo didinimo priemonės ir jų įgyvendinimo planas. Tais atvejais kai pasitenkinimo paslauga vidurkis siekia 8 ir daugiau balų, konkreti švietimo paslauga laikytina gerosios praktikos pavyzdžiu ir turi būti naudojama kaip pagrindas tobulinant kitas švietimo paslaugas, pasitenkinimo kuriomis vidurkis yra žemesnis.

⁹ Klausimyno klausimai formuojami pagal faktinę situaciją, poreikį ir aplinkybes, remiantis konkrečiomis problemomis ir tikslais, atitinkamai, gali būti įtraukiami skirtingų sričių klausimai, pvz., „Ar gaunant paslaugą vyrauja geras mikroklimatas?“, „Ar mokytojai gerbia mokinius ir jų teises?“, „Ar švietimo įstaiga atsižvelgia į asmens savitumą ir padeda siekti individualių tikslų?“ ir pan.



Už klausymynų pateikimą paslaugų gavėjams, rezultatų apibendrinimą ir pateikimą Telšių rajono savivaldybės administracijai yra atsakingos Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos arba Telšių rajono savivaldybės administracijos padaliniai.

Pasitenkinimo švietimo paslaugomis tyrimų ataskaitos ir viešai skelbiamos Telšių rajono savivaldybės administracijos, jos padalinių ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų internetiniuose puslapiuose, taip pat su jomis galima susipažinti Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų patalpose.

Švietimo paslaugų ir susijusio aptarnavimo tobulinimas

Remiantis stebėsenos rezultatais vykdomas švietimo paslaugų ir aptarnavimo tobulinimas, kurio esminiai žingsniai:

- švietimo paslaugų ir aptarnavimo keitimo poreikio nustatymas;
- švietimo paslaugų ir aptarnavimo keitimo poreikio priežasčių (pvz., per aukšti ar per maži standartai, netinkama vertinimo metodologija, pasikeitusi išteklinė situacija (pedagogų, vadybininkų, specialistų ir kitų darbuotojų skaičiaus mažėjimas), pasikeitę paslaugų gavėjų poreikiai) nustatymas;
- švietimo paslaugų ir aptarnavimo gerinimo plano parengimas (numatomos konkrečios priemonės (procesų pakeitimas, išteklių gausinimas, paskirstymas ir perskirstymas), vykdytojus ir išteklius) (pagal poreikį įtraukiant paslaugų gavėjus ir suinteresuotus subjektus)
- švietimo paslaugų ir aptarnavimo kokybės gerinimo informacijos sklaida (užtikrinant ne tik informacijos apie gerinimo iniciatyvas, bet ir gerinimo rezultatus, viešumą)



PASLAUGŲ KOKYBĖS STANDARTAS

Paslaugos standartas tai visuomenei skirtas ir viešai skelbiamas dokumentas, kuriame nurodyti visuomenei aktualūs paslaugos kokybės parametrai ir viešojo valdymo ir viešųjų paslaugų teikimo subjektų įsipareigojimai dėl šių parametru laikymosi.

Paslaugos standartu apibrėžiami:

- švietimo paslaugų teikimo principai, tikslas ir uždaviniai;
- paslaugų kokybės parametrai (reikalavimai);
- standartų įgyvendinimo rodikliai – kaip galima pamatuoti ir įvertinti, ar yra laikomasi švietimo paslaugų kokybės parametru (reikalavimų);
- švietimo paslaugų kokybės vertinimo tvarka.

Nustatant paslaugų standartus siekiama dviejų tikslų:

- informuoti gyventojus, kokios kokybės paslaugų jie gali tikėtis ir reikalauti;
- paskelbti viešojo valdymo institucijų įsipareigojimus dėl teikiamų paslaugų kokybės.

Paslaugų standartų funkcijos:

- apibrėžti Telšių rajono savivaldybės administracijos, jos padalinių ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų įsipareigojimus dėl nustatytų paslaugų kokybės parametru laikymosi;
- formuoti visuomenės lūkesčius dėl paslaugų kokybės, kurios jie turi tikėtis ir reikalauti iš Telšių rajono savivaldybės administracijos, jos padalinių ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų;
- didinti Telšių rajono savivaldybės administracijos, jos padalinių ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų ir įstaigų orientaciją į rezultatus ir paslaugų gavėjo poreikius;
- didinti Telšių rajono savivaldybės administracijos, jos padalinių ir švietimo įstaigų veiklos atvirumą ir atsakomybę, sudaryti galimybes vertinti jų veiklą ir jos rezultatus;
- užtikrinti nuolatinį paslaugų kokybės tobulinimą.

Telšių rajono savivaldybės švietimo paslaugų teikimo kokybės standartai yra:

- nuolatiniu pagrindu prieinami Telšių rajono savivaldybės, už švietimo paslaugas atsakingų jos administracijos padalinių ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų interneto puslapiuose;
- aktualūs, reguliariai atnaujinami remiantis paslaugų gavėjų poreikiais ir švietimo tendencijomis;
- pateikiami pagal toliau nurodytą paslaugos aprašymo formą¹⁰.

Paslaugos kokybės standarto šablonas

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

¹⁰ Pagal poreikį, paslaugų aprašymuose gali būti nurodoma tik šablono dalis, įterpiamos papildomos aprašymo kategorijos.



PRIEDAS 1. PASLAUGŲ STANDARTAI

Ikimokyklinis ugdymas

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Paslauga teikiama siekiant padėti vaikams tenkinti prigimtinius, kultūros, taip pat ir etninės, socialinius, pažintinius poreikius, išsiugdyti savarankiškumo, sveikos gyvensenos, pozityvaus bendravimo su suaugusiais žmonėmis ir bendraamžiais pradmenis, pažinti savo šalį, pradėti mokytis kūrybiškumo ir mokėjimo mokytis.

Ikimokyklinis ugdymas neprivalomas.

Teikiamas vaikams nuo gimimo iki 5 metų (imtinai) arba iki jam pradedamas teikti priešmokyklinis ugdymas.

Ikimokyklinis ugdymas vyksta šeimoje, o tėvų (globėjų) pageidavimu – pagal ikimokyklinio ugdymo programą vykdomas lopšeliuose-darželiuose, darželiuose, taip pat gali būti vykdomas bendrojo ugdymo mokyklose, universaliuose daugiafunkciuose centruose ar kitose įstaigose, turinčiose leidimą ikimokyklinio ugdymo programai vykdyti

Ikimokyklinis ugdymas nėra privalomas, bet Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatyta tvarka ir atvejais vaikui ikimokyklinis ugdymas gali būti skirtas, kaip privalomas.

Paslauga teikiama neatlygintinai.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuoti:

- aktualumas;
- nuoseklumas;
- savalaikiškumas.

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.

Paslaugų pasiūla yra pakankama.

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

Paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinama pagal šiuos rodiklius:

- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>7 balai);
- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>85 proc.).

Paslaugų pasiūlos pakankamumas vertinamas pagal paslaugų suteikimo atvejų (patenkintų prašymų) skaičių, tenkantį vienam paslaugą suinteresuotam (dėl paslaugos besikreipusiam) asmeniui (pateiktam prašymui) (=>0,99).

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Vertindami paslaugų ir aptarnavimo kokybę švietimo paslaugų teikėjai periodiškai susisiekiama su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.

Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.

Vertindami paslaugų pasiūlą švietimo paslaugų teikėjai analizuoja pateiktų ir patenkintų prašymų pateikti į ikimokyklinio ugdymo įstaigas dalį per metus.

**Priešmokyklinis ugdymas****PASLAUGOS APIBŪDINIMAS**

Paslauga teikiama siekiant užtikrinti optimalią vaiko raidą, atsižvelgiant į jo asmens unikalumą ir ugdymosi poreikius, padėti pasirengti sėkmingai mokytis pagal pradinio ugdymo programą.

Paslauga pradeda teikti vaikui, kai tais kalendoriniais metais jam sueina 6 metai. Priešmokyklinio ugdymo paslauga gali būti teikiama anksčiau tėvų (globėjų) sprendimu, bet ne anksčiau, negu vaikui sueina 5 metai.

Priešmokyklinis ugdymas vykdomas pagal vienerių metų Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro patvirtintą priešmokyklinio ugdymo bendrąją programą.

Priešmokyklinio ugdymo paslaugą teikia ikimokyklinio ugdymo įstaigos, bendrojo ugdymo įstaigos, taip pat ją gali teikti laisvasis mokytojas ar kiti švietimo paslaugų teikėjai, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro nustatyta tvarka.

Tiems vaikams, kurie turi specialiųjų ugdymosi poreikių, priešmokyklinio ugdymo programą pritaiko priešmokyklinio ugdymo pedagogas kartu su pagalbos mokiniui specialistais ir tėvais (globėjais). Tokiu atveju grupėje dirba priešmokyklinio ugdymo pedagogas ir mokytojo padėjėjas.

Paslauga teikiama neatlygintinai.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovaujamosi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuoti:

- aktualumas;
- nuoseklumas;
- savalaikiškumas.

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų ir suinteresuotų asmenų (pradinio ugdymo mokytojų, analizuojančių mokinių priešmokyklinio parengimo kokybę) paslaugų kokybės vertinimams.

Paslaugų pasiūla yra pakankama.

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

Paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinama pagal šiuos rodiklius:

- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>7 balai);
- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>85 proc.).

Paslaugų pasiūlos pakankamumas vertinamas pagal paslaugų suteikimo atvejų (patenkintų prašymų) skaičių, tenkantį vienam paslaugą suinteresuotam (dėl paslaugos besikreipusiam) asmeniui (pateiktam prašymui) (=>0,99).

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Švietimo paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.

Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.



Pradinis ugdymas

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Paslauga teikiama siekiant suteikti asmeniui dorinės ir socialinės brandos pradmenis, kultūros, taip pat ir etninės, pagrindus, išugdyti elementarų raštingumą, padėti jam pasiręngti sėkmingai mokytis pagal pagrindinio ugdymo programą.

Pradinukai (paslaugos gavėjai) mokosi lietuvių kalbos, matematikos, pasaulio pažinimo, meninio ugdymo, muzikos, dorinio ugdymo ir kūno kultūros. Nuo antrosios klasės pradedama mokytis pirmosios užsienio kalbos. Pradinis ugdymas yra visapusiškas, t. y. integraliai ugdomas vaikų kūrybiškumas, socialinės, komunikacinės, kultūrinės ir kitos svarbios kompetencijos.

Pagal pradinio ugdymo programą vaikas pradedamas ugdyti, kai jam tais kalendoriniais metais sueina 7 metai. Pradinis ugdymas pradedamas vaikui teikti vienais metais anksčiau, kai vaikas tėvų (globėjų) sprendimu buvo ugdomas pagal priešmokyklinio ugdymo programą metais anksčiau.

Pradinis ugdymas vykdomas pagal ketverių metų pradinio ugdymo programas. Jos įgyvendinamos vadovaujantis Pradinio ugdymo programos aprašu, Pradinio ugdymo bendrosiomis programomis, bendraisiais ugdymo planais, kuriuos tvirtina Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministras.

Pradinis ugdymas gali būti vykdomas kartu su dailės, muzikiniu, meniniu, sportiniu ar kitu ugdymu.

Pradinio ugdymo paslaugą teikia bendrojo ugdymo įstaigos.

Paslauga teikiama neatlygintinai.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuotini:

- aktualumas;
- nuoseklumas;
- savalaikiškumas.

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

Paslaugų ir aptarnavimo kokybė vertinama pagal šiuos rodiklius:

- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>7 balai);
- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>85 proc.).

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Švietimo paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/įo atstovui.

Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.



Pagrindinis ugdymas

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Paslauga teikiama siekiant suteikti asmeniui dorinės, sociokultūrinės ir pilietinės brandos pagrindus, bendrąjį raštingumą, technologinio raštingumo pradmenis, ugdyti tautinį sąmoningumą, išugdyti siekimą ir gebėjimą apsispręsti, pasirinkti ir mokytis toliau

Pagal pagrindinio ugdymo programą mokinys pradedamas ugdyti, kai įgyja pradinį išsilavinimą.

Pagrindinis ugdymas vykdomas pagal šešerių metų pagrindinio ugdymo programas. Pagrindinio ugdymo programų pirmoji dalis apima ketverių metų pagrindinio ugdymo tarpsnį, antroji dalis – dvejų metų pagrindinio ugdymo tarpsnį. Pagrindinio ugdymo programos įgyvendinamos vadovaujantis Pagrindinio ugdymo programos aprašu, Pagrindinio ugdymo bendrosiomis programomis, bendraisiais ugdymo planais, kuriuos tvirtina švietimo ir mokslo ministras. Į pagrindinio ugdymo programų antrąją dalį gali būti įtraukiami profesinio mokymo programų moduliai ir įskaitomi tęsiant mokymąsi pagal profesinio mokymo programas švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka. Pagrindinis ugdymas gali būti vykdomas kartu su dailės, muzikiniu, meniniu, sportiniu ar kitu ugdymu.

Mokymosi aplinka turi sudaryti galimybes mokinių aktyviam ugdymui, mokymuisi individualiai ir įvairaus dydžio grupėmis, praktinei, eksperimentinei, teorinei ir kitokiai veiklai, o mokytojams turi būti sudarytos galimybės dirbti inovatyviai, naudojant šiuolaikines mokymo technologijas.

Pagrindinio ugdymo paslaugą teikia bendrojo ugdymo paslaugas teikiančios įstaigos (pagrindinės, jaunimo, profesinės mokyklos, progimnazijos, gimnazijos, daugiafunkciai centrai).

Nuo 9 klasės (gimnazijos I) sudaromos sąlygos mokiniams pasirinkti dalykų modulius, mokytis pasirenkamųjų dalykų pagal polinkius ir gebėjimus. Jei mokykla nori, mokiniams, kuriems sunkiau mokytis, arba atvirkiečiai – kurie mokosi itin sėkmingai, kuriam laikui gali sudaryti individualius ugdymo planus. Mokiniai iki 16 metų mokytis privaloma. Privalomasis mokymasis paprastai trunka iki 10 klasės.

Pagrindinis išsilavinimas įgyjamas baigus pagrindinio ugdymo programą ir patikrinus mokymosi pasiekimus, išskyrus atvejus, kai asmuo Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro nustatytais atvejais yra atleidžiamas nuo mokymosi pasiekimų patikrinimo.

Paslauga teikiama neatlygintinai.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuoti:

- aktualumas;
- nuoseklumas;
- savalaikiškumas;
- sistemiškumas.

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

Paslaugų ir aptarnavimo kokybė vertinama pagal šiuos rodiklius:

- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>7 balai);
- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>85 proc.).

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Švietimo paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/į atstovui.

Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.



Vidurinis ugdymas

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Paslauga teikiama siekiant padėti asmeniui įgyti bendrąjį dalykinį, sociokultūrinį, technologinį raštingumą, dorinę, tautinę ir pilietinę brandą, profesinės kompetencijos pradmenis.

Valstybės garantuojamas visuotinis vidurinis ugdymas teikiamas bet kuriam asmeniui, įgijusiam pagrindinį išsilavinimą.

Vidurinis ugdymas vykdomas pagal dvejų metų vidurinio ugdymo programas. Jas sudaro privalomieji ir pasirenkamieji bendrojo ugdymo dalykai bei galimi profesinio mokymo programų moduliai. Jos įgyvendinamos vadovaujantis Vidurinio ugdymo programos aprašu, Vidurinio ugdymo bendrosiomis programomis, bendraisiais ugdymo planais, kuriuos tvirtina švietimo ir mokslo ministras. Vidurinis ugdymas gali būti vykdomas kartu su dailės, muzikiniu, meniniu, sportiniu ar kitu ugdymu. Jeigu vidurinio ugdymo programa vykdoma kartu su profesinio mokymo programa, jos gali būti vykdomos ilgiau negu dvejus metus.

Vidurinis ugdymas neprivalomas, trunka dvejus metus (gimnazijų III–IV klasės ar 11 ir 12 vidurinės mokyklos klasės). Mokiniai mokosi pagal individualius ugdymosi planus. Į programą gali būti įtraukti profesinio mokymo programos moduliai.

Pagal vidurinio ugdymo programą galima mokytis vidurinėse mokyklose, gimnazijose, profesinėse mokyklose. Mokiniai taip pat gali rinktis ugdymą, labiau atitinkantį jų vertybes, pasaulėžiūrą, religinius įsitikinimus, filosofines pažiūras. Toks ugdymas teikiamas netradicinio ugdymo mokyklose. Netradicinio ugdymo mokyklos gali dirbti pagal savo pačių pasirengtas programas, tačiau bendras mokomųjų dalykų ir atskiram dalykui skiriamų valandų skaičius 1–12 klasėse nuo valstybiniuose bendruosiuose ugdymo planuose numatytųjų gali skirtis ne daugiau kaip 25 procentais.

Vidurinis išsilavinimas įgyjamas baigus vidurinio ugdymo programą ir išlaikius brandos egzaminus, išskyrus atvejus, kai asmuo švietimo ir mokslo ministro nustatytais atvejais yra atleidžiamas nuo brandos egzaminų.

Paslauga teikiama neatlygintinai.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuoti:

- aktualumas;
- nuoseklumas;
- sistemiškumas.

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

Paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinama pagal šiuos rodiklius:

- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>6 balai);
- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>80 proc.).

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Švietimo paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.

Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.

**Formalųjį švietimą papildantis ugdymas**

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
Formalųjį švietimą papildančio ugdymo paskirtis – pagal ilgalaikes programas sistemaiškai plėsti tam tikros srities žinias, stiprinti gebėjimus ir įgūdžius ir suteikti asmeniui papildomas dalykines kompetencijas. Paslauga teikiama neatlygintinai.
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
Teikiant paslaugą vadovaujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuotini: <ul style="list-style-type: none">- aktualumas;- nuoseklumas;- sistemiskumas.
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI
Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
Paslaugų ir aptarnavimo kokybė vertinama pagal šiuos rodiklius: <ul style="list-style-type: none">- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>7 balai);- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>85 proc.).
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS
Švietimo paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui. Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.

**Kitas neformalus vaikų švietimas**

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
Neformaliojo vaikų švietimo paskirtis – tenkinti mokinių pažinimo, ugdymosi ir saviraiškos poreikius, padėti jiems tapti aktyviais visuomenės nariais; formalųjį švietimą papildančio ugdymo paskirtis – pagal ilgalaikes programas sistemiškai plėsti tam tikros srities žinias, stiprinti gebėjimus ir įgūdžius ir suteikti asmeniui papildomas dalykines kompetencijas. Paslauga teikiama neatlygintinai.
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuotini: <ul style="list-style-type: none">- aktualumas;- naudingumas;- nuoseklumas.
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI
Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
Paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinama pagal šiuos rodiklius: <ul style="list-style-type: none">- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>7 balai);- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>85 proc.).
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS
Švietimo paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui. Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.

**Neformalus suaugusiųjų švietimas**

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paskirtis – sudaryti sąlygas asmeniui mokytis visą gyvenimą, tenkinti pažinimo poreikius, tobulinti įgytą kvalifikaciją, įgyti papildomų kompetencijų. Neformalusis suaugusiųjų švietimas teikiamas kiekvienam jį pasirinkusiam asmeniui, ne jaunesniam kaip 18 metų. Paslauga teikiama neatlygintinai.
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuotini: <ul style="list-style-type: none">- aktualumas;- naudingumas;- nuoseklumas.
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI
Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
Paslaugų ir aptarnavimo kokybė vertinama pagal šiuos rodiklius: <ul style="list-style-type: none">- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>7 balai);- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>85 proc.).
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS
Švietimo paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui. Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.

**Profesinis orientavimas ir švietimo informacinė pagalba**

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
Profesinio orientavimo paskirtis – teikiant ugdymo karjerai, profesinio informavimo ir profesinio konsultavimo paslaugas padėti asmeniui rinktis jam tinkamas švietimo ir užimtumo galimybes, sudaryti sąlygas įgyti karjeros kompetencijų ir aktyviai kurti savo karjerą. Švietimo informacinės pagalbos paskirtis – padėti mokyklai ir kitam švietimo teikėjui, mokytojams, mokiniams, visiems Lietuvos Respublikos piliečiams ir gyventojams gauti informaciją apie švietimą, jo kokybę, išsilavinimo paklausą darbo rinkoje. Paslauga teikiama neatlygintinai.
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuoti: <ul style="list-style-type: none">- aktualumas;- naudingumas;- nuoseklumas.
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI
Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
Paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinama pagal šiuos rodiklius: <ul style="list-style-type: none">- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>5 balai);- apklaustų besikreipiančių ir paslaugas gaunančių asmenų dalis (=>80 proc.).
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS
Paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui. Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.

**Socialinė pedagoginė pagalba**

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
<p>Socialinės pedagoginės pagalbos paskirtis – padėti tėvams (globėjams, rūpintojams), kad būtų įgyvendinta vaiko teisė į mokslą, užtikrinti jo saugumą švietimo įstaigoje: šalinti priežastis, dėl kurių vaikas negali lankyti mokyklos ar vengia tai daryti, sugrąžinti į švietimo įstaigą ją palikusius vaikus, kartu su tėvais (globėjais, rūpintojais) padėti vaikui pasirinkti mokyklą pagal protines ir fizines galias ir joje adaptuotis.</p> <p>Švietimo įstaiga, teikdama mokiniui socialinę pedagoginę pagalbą, bendradarbiauja su socialinę pagalbą teikiančiomis tarnybomis, sveikatos priežiūros ir teisėtvarkos institucijomis ir konsultuoja mokinio tėvus (globėjus, rūpintojus) ir mokytojus.</p> <p>Paslauga teikiama neatlygintinai.</p>
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
<p>Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuotini:</p> <ul style="list-style-type: none">- konfidencialumas;- nuoseklumas;- savalaikiškumas.
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI
<p>Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.</p>
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
<p>Paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinama pagal šiuos rodiklius:</p> <ul style="list-style-type: none">- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>5 balai);- apklaustų paslaugas gavusių asmenų dalis (=>80 proc.).
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS
<p>Paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.</p> <p>Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.</p>

**Specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba**

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
Specialiosios pedagoginės ir specialiosios pagalbos paskirtis – didinti asmens, turinčio specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymosi veiksmingumą. Paslauga teikiama neatlygintinai.
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuoti: <ul style="list-style-type: none">- konfidencialumas;- nuoseklumas;- savalaikiškumas.
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI
Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
Paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinama pagal šiuos rodiklius: <ul style="list-style-type: none">- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>5 balai);- apklaustų paslaugas gavusių asmenų dalis (=>80 proc.).
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS
Paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui. Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.

**Psichologinė pagalba****PASLAUGOS APIBŪDINIMAS**

Psichologinės pagalbos paskirtis – stiprinti švietimo paslaugų gavėjų psichologinį atsparumą ir psichikos sveikatą, prevencinėmis priemonėmis skatinti saugios ir palankios ugdymuisi aplinkos mokykloje kūrimą, padėti mokiniams atgauti dvasinę darną, gebėjimą gyventi ir mokytis, aktyviai bendradarbiaujant su jų tėvais (globėjais, rūpintojais).

Asmenybės ir ugdymosi problemų turinčiam, taip pat smurtaujančiam ar smurtą patyrusiam mokiniui psichologinė pagalba visuotinai teikiama pagalbos teikėjams bendradarbiaujant su mokinio tėvais (globėjais, rūpintojais) ir mokytojais, juos konsultuojant.

Paslauga teikiama neatlygintinai.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Teikiant paslaugą vadovaujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuoti:

- konfidencialumas;
- nuoseklumas;
- savalaikiškumas.

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI

Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams.

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI

Paslaugų ir aptarnavimo kokybė vertinama pagal šiuos rodiklius:

- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>5 balai);
- apklaustų paslaugas gavusių asmenų dalis (=>80 proc.).

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.

Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.

**Logopedo pagalba**

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
Logopedo pagalbos paskirtis – didinti asmens, turinčio specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymosi veiksmingumą. Paslauga teikiama neatlygintinai.
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
Teikiant paslaugą vadovujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais, iš kurių paslaugos teikimo metu, akcentuoti: <ul style="list-style-type: none">- aktualumas;- konfidencialumas;- savalaikiškumas.
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI
Paslaugos teikiamos ir visi paslaugų gavėjai aptarnaujami kokybiškai, tai atspindint paslaugos gavėjų paslaugų kokybės vertinimams. Paslaugų pasiūla ir teikimo intensyvumas yra pakankamas.
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI
Paslaugų ir aptarnavimo kokybė vertinama pagal šiuos rodiklius: <ul style="list-style-type: none">- paslaugos kokybės vertinimo balų metinis vidurkis (=>5 balai);- apklaustų paslaugas gavusių asmenų dalis (=>80 proc.). Paslaugų pasiūlos ir teikimo intensyvumas vertinamas pagal paslaugų suteikimo atvejų skaičių, tenkantį vienam paslaugos gavėjui per mėn. (=>2).
PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS
Paslaugų teikėjai periodiškai susisiečia su paslaugų gavėjais paslaugų teikimo metu ir teikia elektroninę arba fizinę (popierinę) grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui. Taip pat įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje.



PRIEDAS 2. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS STANDARTAS

Sąvokos ir santrumpos

Asmenys (paslaugų vartotojai, klientai ar interesantai) – į Telšių rajono savivaldybės administraciją ar pavaldžią švietimo įstaigą (ar jos padalinį) besikreipiantys fiziniai asmenys ar fizinių asmenų grupės, juridinis asmuo ar kitas subjektas, kuriam Telšių rajono savivaldybės administracija arba Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaiga teikia administracinę ir (ar) viešąją paslaugą, jį konsultuoja arba jam teikia informaciją / atlieka kitus teisės aktuose numatytus veiksmus.

Asmenų aptarnavimas – Telšių rajono savivaldybės administracijos arba Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos ir jų darbuotojų veikla, apimanti viešųjų paslaugų teikimą ir prašymų, skundų nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą, informacijos teikimą asmenims, kurie kreipiasi į Telšių rajono savivaldybės administraciją ir pavaldžias švietimo įstaigas ar jų struktūrinius padalinius atvykę į vietą, telefonu, raštu (paštu ar elektroniniu būdu), bei nuotoliniu būdu, t. y. naudodamiesi kitomis informacinėmis komunikacinėmis priemonėmis, programomis (pavyzdžiui, virtualaus bendravimo platformos ir kt.), kurių sudaro visi veiksmai, padedant asmens sutikimu ir baigiant paslaugos suteikimu.

Darbuotojai – Telšių rajono savivaldybės administracijoje, jos Švietimo ir sporto skyriuje, Telšių rajono savivaldybei pavaldžiose švietimo įstaigose ar jų struktūriniuose padaliniuose dirbantys valstybės tarnautojai ar specialistai.

Standartas – Telšių rajono savivaldybės Asmenų aptarnavimo kokybės standartas.

Standarto paskirtis

Asmenų aptarnavimo kokybės standartas (toliau – Standartas) Telšių rajono savivaldybės vidinis teisės aktas, parengtas siekiant padidinti gyventojų pasitenkinimą Telšių rajone teikiamomis švietimo paslaugomis bei susijusiu asmenų aptarnavimu ir taikomas Telšių rajono savivaldybės administracijoje (Švietimo ir sporto skyriuje) ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigose, pavaldžiose Telšių rajono savivaldybei.

Pagrindinis Standarto tikslas yra standartizuoti asmenų aptarnavimo normas ir formuoti bendrą asmenų aptarnavimo kultūrą bei vertybes Telšių rajono savivaldybės administracijoje ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigose.

Standarte nustatyti asmenų, besikreipiančių dėl švietimo paslaugų arba gaunančių švietimo paslaugas aptarnavimo principai, normos ir įsipareigojimai, bendrosios nuostatos ir procedūros, pavyzdiniai aptarnavimo etalonai (įskaitant tinkamus sprendimų variantus nestandartinėse situacijose).

Standartas parengtas tam, kad nepriklausomai nuo situacijos ar subjektyvių veiksmų skirtingi asmenys būtų vienodai kokybiškai aptarnaujami Telšių rajono savivaldybės administracijoje ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigose, pavaldžiose Telšių rajono savivaldybei (ir skirtinguose jų struktūriniuose padaliniuose) nepriklausomai nuo situacijos ar kitų veiksmų, tokiu būdu gerinant bendradarbiavimą tarp paslaugas teikiančių ir aptarnaujamųjų asmenų bei paslaugas gaunančių ir aptarnaujamųjų asmenų.

Standarto nuostatos aktualios Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų darbuotojams teikiant švietimo paslaugas, atsakant į pateiktus klausimus, sprendžiant konfliktus ir kitose su asmenų aptarnavimu susijusiose situacijose.

Standarte siūlomos aptarnavimo gairės ir nuostatos yra universalios, taikytinos skirtingas funkcijas atliekantiems Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų darbuotojams (vadovams, specialistams, pedagogams, socialiniams darbuotojams, jų padėjėjams ir kt. darbuotojams). Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų



darbuotojai privalo laikytis tiek Standarto nuostatų, tiek galiojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, kurie turi viršenybę prieštaravimų tarp teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir Standarto nuostatų atveju.

Standarto nuostatų taikymą ir vykdą ir laikymąsi kontroliuoja Telšių rajono savivaldybės Švietimo ir sporto skyriaus vadovai, juos pavaduojantys darbuotojai.

Asmenų aptarnavimo principai

Aptarnavimo kultūra yra kertinis bet kurio paslaugos teikėjo veiklos elementas.

Švietimo paslaugų teikėjams tenka aptarnauti skirtingus (skirtingo amžiaus, patirties, išsilavinimo, socialinio statuso, lūkesčių, vertybių) asmenis, kiekvienas iš kurių yra vienodai svarbus ir turintis teisę į pagrįstus lūkesčius bei poreikius atitinkantį aptarnavimą. Tokių lūkesčių ir poreikių tenkinimas apibrėžia aptarnavimo sėkmingumą.

Esminis sėkmingo asmenų aptarnavimo bruožas yra aptarnavimo proceso efektyvumas ir kokybė. Šioms proceso savybėms pasiekti Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos bei jų darbuotojai turi vadovautis atitinkamais principais, susijusiais su viešųjų ir administracinių švietimo paslaugų teikimo specifika:

- profesionalumas – paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėją aptarnaujantis darbuotojas (organizacija) kompetentingai atlieka užduotis, profesionaliai bendrauja, išlieka nešališkas ir objektyvus, disponuoja tinkamomis žiniomis, gebėjimais ir įgūdžiais, kurie leidžia aiškiai suprasti aptarnaujamo asmens poreikius, numatyti problemos sprendimo veiksmus, nerodo nepasitenkinimo (nei probleminės situacijos metu, nei vėliau – jei asmuo kreipiasi tiesiogiai į Telšių rajono savivaldybės administraciją ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigą su prašymais, skundais dėl netinkamo aptarnavimo, galimai negautų ar netinkamai gautų paslaugų ir pan.), neragina aptarnaujamo asmens rašyti skundus, pareiškimus nukreiptus prieš Telšių rajono savivaldybės administraciją ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigas ar kitus aptarnaujamus asmenis;
- pagarba – paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėją aptarnaujantis darbuotojas (organizacija) žino, kad aptarnaujami asmenys ir bendradarbiai nusipelno tokio pat pagarbaus elgesio, todėl bendrauja be išankstinių nuostatų, siekia padėti kiekvienam, besikreipiančiam į Telšių rajono savivaldybės administraciją ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigas, nevaržo galimai žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų, nejuokauja aptarnavimo tema, neprikaištauja (žodžiu, raštu, savo elgesiu ar gestais) aptarnaujamam asmeniui, palaiko ir skatina kolegas, bendradarbiauja su jais sprendžiant su asmenų aptarnavimu susijusius iššūkius, tinkamai atstovauja Telšių rajono savivaldybės administraciją ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigas visose profesinėse veiklose;
- konfidencialumas – paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėją aptarnaujantis darbuotojas (organizacija) saugiai ir tikslingai valdo aptarnaujamo asmens duomenis, apsaugant juos nuo galimo nutekėjimo ir grėsmių, bendraudamas su kitais darbuotojais ir trečiaisiais asmenimis yra profesionalus ir dalykiškas asmens duomenų apsaugos atžvilgiu;
- pagrįstumas – paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėją aptarnaujantis darbuotojas (organizacija) vadovaujasi faktine informacija, atsiribodamas nuo galimai šališko sprendimų priėmimo, visi sprendimai priimami laikantis teisės aktais nustatytų terminų, stengiamasi taupyti kitų ir savo laiką;
- informatyvumas – paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėją aptarnaujantis darbuotojas (organizacija) užtikrina, kad reikiama informacija maksimaliai tiksli, paprastai randama, aktuali ir nedviprasmiška, pateikiama suprantamai, savalaikiai, paprastai, atsižvelgiant į asmenų suvokimo lygį ir neapkraunant pertekline informacija (esant būtinybei, principas užtikrinamas konsultuojantis su kitu, galinčiu išspręsti konkrečias problemas, darbuotoju arba, esant būtinybei, pasiūlant kompetentingo darbuotojo konsultaciją);



- dėmesingumas – paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėją aptarnaujantis darbuotojas (organizacija) skiria aptarnaujamam atitinkamą dėmesį (nebendrauja su kitais aptarnaujamais asmenimis, darbuotojais, pažįstamais ir pan., išskyrus atvejus, kai tikslinama aptarnaujamam asmeniui aktuali informacija, nesinaudoja kompiuteriu, mobiliaisiais įrenginiais (telefonais ir pan.) asmeninėms arba nesusijusios su asmens aptarnavimu reikmėms), neignoruoja besikreipiančių asmenų (įskaitant tuos atvejus, kai kreipimasis vyksta kito asmens aptarnavimo metu) yra atviras ir atidus asmens poreikiams, neskubina ir nepertraukia, esant poreikiui, užduota tikslinančius klausimus, tinkamai valdo konfliktines situacijas, siekia aukštos laiku pateikiamų rezultatų kokybės ir aptarnaujamų asmenų pasitenkinimo;
- tobulėjimo – paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėją aptarnaujantis darbuotojas (organizacija) tobulina paslaugų teikimo ir aptarnavimo procesus bei procedūras, siekdami atitikti augančius aptarnaujamų asmenų lūkesčius ir reikalavimus kokybei.

Asmenų aptarnavimo būdai (formos) ir nuostatos

Asmenys, besikreipiantys į Telšių rajono savivaldybės administraciją ir / ar į pavaldžias viešąsias ir administracines švietimo paslaugas teikiančias įstaigas, ir / ar gaunantys paslaugas jose, aptarnaujami ir paslaugas jiems teikiamos skirtingais būdais (forma):

- vietoje (atvykus į Telšių rajono savivaldybės administraciją arba Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigą ar įstaigos padalinį);
- telefonu;
- raštu, el. paštu;
- internetu (socialinių tinklų, vaizdo skambučių arba vaizdo konferencijų sistemų bei platformų pagalba ir pan.).

Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys darbuotojai atstovauja Telšių rajono savivaldybę ir / ar Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigą ir yra jų atspindys. Todėl nepriklausomai nuo aptarnavimo būdo (formos) asmenų aptarnavimui privalo būti taikomos atitinkamos kokybiško aptarnavimo nuostatos, kurių turi laikytis visi darbuotojai. Šios nuostatos apima tokius aspektus kaip:

- tinkama reprezentacija;
- tinkamas požiūris;
- tinkama kalba.

Tinkama reprezentacija aptarnaujant asmenis apima tinkamą išvaizdą, tinkamą darbo vietą ir tinkamą aplinką.

Aptarnaujant asmenis turi būti išlaikoma reprezentatyvi išvaizda, kuri negali trikdyti asmenų dėmesio. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, turi dėvėti tvarkingą, dėmesio neblaškančią ir darbui tinkamą aprangą bei avalynę, aksesuarus, papuošalus, makiažą ar pan., darbo metu ir visomis savaitės dienomis išlaiko dalykišką įvaizdį. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, visada prisistato aptarnaujamiems asmenims, esant būtinybei, segi vardą, pavardę ir pareigas nurodančią identifikacinę kortelę arba šią informaciją pateikia kita forma.

Darbuotojo, aptarnaujančio asmenis, darbo stalas, darbo vieta, kabinetas ir asmenų priėmimo ar aptarnavimo zona bet kuriuo metu turi būti švarūs ir tvarkingi, be asmeninių, su darbu nesusijusių, asmens dėmesį galinčių blaškyti daiktų. Ant stalo yra tik darbai reikalingos priemonės – kompiuteris, kanceliarinės priemonės, reikalingi dokumentai ir kt., nėra asmeninių, su darbu nesusijusių, asmens dėmesį galinčių blaškyti daiktų. Vartotojus priimančių darbuotojų darbo kabinetuose turi būti papildomas stalelis arba papildomos vietos ant darbuotojo stalo, skirtos asmenų atsinešties dokumentams, raštams ir pan., pasidėti, kėdės aptarnaujamiems asmenims atsisėsti.

Aplinka, kurioje darbuotojas aptarnauja asmenis, privalo būti saugi (pažymėti kliuviniai ir judėjimą arba kitas funkcijas ribojantys objektai, pvz., slidūs laiptai, užtikrinama, kad jie būtų greitai pašalinti arba sutvarkyti), ergonomiška ir geros būklės. Eksponuojama informacinė medžiaga yra aktuali ir pasiekama



asmenims pasiekama. Patekus į aptarnavimui naudojamas patalpas, asmeniui turi būti aišku, kur judėti (aiškiai pateikiama informacija apie darbuotojus, padalinius, skyrius, kabineto numerius ir pan.). Darbą galintys trukdyti garsai, vaizdai ir kiti aspektai pagal galimybę izoliuojami.

Tinkamas požiūris aptarnaujant asmenis apima malonų aptarnavimą, orientaciją į problemų sprendimą, korektiškumą.

Aptarnaujami asmenys turi jaustis laukiami. Darbuotojai yra pasirengę ir nori juos aptarnauti bet kuriuo metu ir bet kuriuo aptarnavimo kanalu, visada mandagūs, kantrūs, supratingi, elgiasi paslaugiai, dalykiškai. Aptarnaudami asmenis, darbuotojai visuomet maloniai pasisveikina ir prisistato, vengia bendrauti uždara, gynybine, dominuojančia ir agresyvia kūno kalba, nepagarbiu, įsakmiu ar pašaipiu tonu.

Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, visada stengiasi išlaikyti teigiamą požiūrį ir ieškoti problemos sprendimų, siekia padėti, o ne užtikrinti sau palankų situacijos pabaigos variantą, pvz., nukreipiant į kitą įstaigą. Prieš pradėdami siūlyti sprendimus, darbuotojai visada išsiaiškina asmenų poreikius, siekdami kaip galima geriau juos atliepti. Darbuotojai rodo susidomėjimą asmenų poreikiais, užduoda tikslinančius, atvirojo tipo klausimus, kurie suteikia galimybę išsiaiškinti asmenų poreikius ir rasti optimalų sprendimą. Aptarnaujamų asmenų laikas yra branginamas, stengiamasi rasti optimalų sprendimą ir nesukelti papildomų rūpesčių.

Darbuotojai asmenų akivaizdoje nekalba asmeniniais klausimais ir nekritikuoja kitų asmenų, darbuotojų, vadovų, politikų, teikiamų paslaugų, darbo pobūdžio, nereiškia neigiamų emocijų apie savo asmeninio gyvenimo aplinkybes. Gavę pastabų iš asmenų, darbuotojai padėkoja už suteiktą informaciją, jei reikia, atsiprašo ir stengiasi į tai atsižvelgti. Darbuotojai visada valdosi ir niekada nepraranda savitvartos. Darbuotojai informuoja asmenis, kai aptarnaujant atsiranda trukdžių ar įsivelia klaidų, ir iš karto atsiprašo. Sąžiningai elgiamasi su asmeniu net ir tada, kai reikia perduoti nemalonią informaciją, nieko nenutylima, asmuo neklaidinamas.

Tinkama kalba aptarnaujant asmenis apima oficialią kalbą, kalbos suprantamumą, etiketą.

Darbo kalba aptarnaujant asmenis – valstybinė (lietuvių). Paprastai pokalbį darbuotojai pradeda lietuvių kalba. Kai asmuo nekalba ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, arba asmeniui pageidaujant kalbėti kalba, kurios darbuotojai gerai nemoka, darbuotojai atsiprašo, randa reikiama kalba kalbantį kolegą ir bendravimą perduoda jam, arba užtikrina, kad aptarnavime dalyvautų pagal poreikį pakviestas vertėjas.

Aptarnaujantis asmenis darbuotojai kalba paprasta kalba, vartoja tinkamus (norminius) profesinius terminus ir frazes valstybine (lietuvių) kalba, tačiau stengiasi vartoti asmeniui suprantamus žodžius, vengdamas asmenims nesuprantamų sutrumpinimų ir sąvokų, t. y. bendraudami su asmenimi prisiderina prie aptarnaujamų asmenų žinių lygio, kadangi žino, kad dalykinė terminologija, santrumpos ir kasdienis žargonas gali kelti nesusipratimų, todėl sudėtingus terminus paaiškina paprastai ir aiškiai, bendraudami stengiasi prisitaikyti prie asmenų supratimo lygio.

Darbuotojai vartoja ne tik suprantamą ir aiškią kalbą, bet ir vengia mažybinių žodžių, laikosi dalykinio bendravimo etiketo, nebendruoja įsakmiu tonu, vengia sarkazmo, ironijos, nepadorių juokų ir pan. Jei tenka į asmenų klausimą atsakyti „ne“ arba „nežinau“, šis atsakymas turi būti paaiškintas detaliau. Jei klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, darbuotojai asmenų paprašo kontaktinių duomenų arba pateikti klausimus raštu, į kuriuos turi būti atsakyta sutartu laiku.

Aptarnaudami asmenis, Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų darbuotojai:

- Prioritetą teikia nuotoliniams bendravimo būdams;
- Negalią turintiems ar dėl kitų fizinių priežasčių negalintiems atvykti į asmenų aptarnavimo vietą asmenims turi būti sudarytos visos sąlygos gauti paslaugas el. būdu arba darbuotojams atvykus į asmens gyvenamąją vietą;



- Teikia paslaugas nuotoliniu būdu, nereikalaujant atvykti į Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų patalpas, kai asmens tapatybė yra identifikuojama elektroninėmis ryšio priemonėmis ar atsakant į kontrolinius klausimus;
- Susitikimus Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų patalpose organizuoja tik tokiais atvejais, jei aptarnaujamo asmens klausimų nuotoliniu būdu išspręsti nepavyksta arba reikalingas kelių darbuotojų / įstaigų atstovų dalyvavimas;
- Darbuotojas apie tikslią susitikimo vietą aptarnaujamą asmenį informuoja iš anksto (el. paštu / telefonu) ir, esant poreikiui, perspėja apie laikino leidimo apsilankyti vietoje, išdavimo tvarką.

Asmenų aptarnavimas vietoje

Asmenys aptarnaujami jiems apsilankius Telšių rajono savivaldybės administracijos (Švietimo ir sporto skyriaus) patalpose ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų patalpose.

Asmenų aptarnavimo vietoje loginė seka:

- 1) Pasisveikinimas;
- 2) Pokalbio pradžia;
- 3) Poreikio išsiaiškinimas;
- 4) Iš klausymas ir nuraminimas;
- 5) Sprendimo siūlymas (esant poreikiui, nukreipimas);
- 6) Dokumentų priėmimas ar pildymas;
- 7) Įsitikinimas, kad asmuo suprato;
- 8) Padėka ir atsisveikinimas (esant poreikiui, nukreipimas).

Pasiruošimui aptarnauti vietoje taikomos specifinės nuostatos:

- Asmenų aptarnavimo ir darbuotojų darbo vieta bei aplinka, darbuotojų darbo aplinka yra iš anksto parengta asmeniui priimti ir tinkama aptarnauti asmenis bet kuriuo darbo laiko metu;
- Judėjimo negalią turintiems ar sunkiai fiziškai judantiems asmenims pasiūloma pagalba.

Asmenų aptarnavimui vietoje taikomos specifinės nuostatos

- Asmenys gali būti aptarnaujami darbuotojų darbo vietoje arba bendrose patalpose, skirtose asmenims priimti, aptarnauti ir paslaugoms teikti;
- Priimdami asmenį, jei tokia galimybė yra, darbuotojai pasiūlo jam prisėsti;
- Pasitikdami asmenis, darbuotojai visada pasisveikina, prisistato, yra aktyvūs, pradeda ir vadovauja pokalbiui, randa aptarnaujamam asmeniui tinkantį bendravimo būdą;
- Darbuotojai į aptarnaujamą asmenį kreipiasi vardu, daugiskaitos antruoju asmeniu (išskyrus atvejus kai asmuo pageidauja, kad į jį būtų kreipiamasi vienaskaitos antruoju asmeniu);
- Asmens aptarnavimo metu darbuotojai nepaliekia asmens vieno (išskyrus tuos atvejus, kai dėl tiesiogiai su asmens aptarnavimu susijusių klausimų sprendimo asmuo turi būti paliktas vienas, kurių metu darbuotojai atsiprašo, informuojame asmenį, kodėl ir kuriam laikui jis yra paliekamas, prašo palaukti ir grįžę prieš tęsdami aptarnavimą, padėkoja asmeniui už laukimą).

Asmenų aptarnavimo vietoje pabaigai taikomos specifinės nuostatos

- Susitikimo pabaigoje (ir priklausomai nuo aptarnavimo situacijos) darbuotojas pasiteirauja asmenis, ar pateikta informacija jam yra aiški ir ar asmuo turi kitų klausimų. Jei neaptartų ir neišspręstų klausimų nelieka, darbuotojai pagarbiai atsiveikina su aptarnaujamu asmeniu;
- Aptarnavę asmenį(-is), darbuotojai palydi juos iki durų, sutvarko aptarnavimui naudotas priemones;
- Pasibaigus darbo laikui, darbuotojai aptarnauja asmenį, kurį priėmė iki darbo laiko pabaigos, o kitus laukiančius asmenis perspėja apie besibaigiantį darbo laiką ir informuoja, kiek dar asmenų spės aptarnauti.



Asmenų aptarnavimas telefonu

Asmenys telefonu aptarnaujami paskambinus bendraisiais Telšių rajono savivaldybės administracijos (Švietimo ir sporto skyriaus) ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų telefono numeriais arba tiesiogiai darbuotojui. Įstaigų ir atsakingų darbuotojų kontaktinė informacija yra viešai pateikiama Telšių rajono savivaldybės interneto tinklalapyje ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų tinklalapiuose.

Telefonu gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti asmuo neprivalu patvirtinti asmens tapatybės, t. y. neprisistačiusiam asmeniui gali būti teikiama tik bendro pobūdžio, viešai prieinama informacija, o viešai neprieinama informacija gali būti teikiama tik save identifikavusiems asmenims.

Asmenų aptarnavimo telefonu loginė seka:

- 1) Pasisveikinimas;
- 2) Prašymas prisistatyti (jei skambina darbuotojas, prisistatymas)
- 3) Pokalbio pradžia;
- 4) Poreikio išsiaiškinimas (jei skambina darbuotojas, informacijos pristatymas);
- 5) Išklaušymas ir nuraminimas (jei skambina darbuotojas, aptarnaujamo asmens pozicijos išsiaiškinimas);
- 6) Sprendimo siūlymas (esant poreikiui, nukreipimas, jei skambina darbuotojas, informacijos aptarimas);
- 7) Įsitikinimas, kad asmuo suprato;
- 8) Padėka ir atsisveikinimas (esant poreikiui, nukreipimas).

Pasiruošimui aptarnauti telefonu taikomos specifinės nuostatos:

- Darbuotojai atsiliepia į visus darbo metu gaunamus skambučius, net ir į tuos, kurių sulaukiama likus kelioms minutėms iki darbo pabaigos;
- Į telefono skambučius darbuotojai pagal galimybę atsako nedelsiant;
- Prieš pradėdami pokalbį, darbuotojai tinkamai nusiteikia ir pasiruošia pokalbiui;
- Prieš atlikdamas skambutį, darbuotojas įsigilina į situaciją, paruošia visus reikalingus dokumentus ar informaciją, kurios gali prireikti pokalbio metu.

Asmenų aptarnavimui telefonu taikomos specifinės nuostatos:

- Nepriklausomai nuo to, kas yra skambučio iniciatorius – darbuotojas ar asmuo, susisiekęs su pašnekovu darbuotojas pasisveikina, prisistato nurodydamas vardą, pavardę, atstovaujamą įstaigą (padalinį);
- Jeigu skambučio iniciatorius yra darbuotojas, pokalbio pradžioje po pasisveikinimo ir prisistatymo patikslinama aptarnaujamo asmens tapatybę ir pasiteiraujama, ar jis skambučio gavimo metu gali kalbėti;
- Tais atvejais kai skambinant asmeniui skambutis atmetamas ar jis neatsiliepia, neperskambina, darbuotojas tą pačią dieną darbo metu (ne anksčiau, kaip po pusvalandžio) dar kartą jam paskambina;
- Kalbėdami telefonu, darbuotojai kalba greičiu, leidžiančiu aptarnaujamam asmeniui suprasti klausimo esmę ir sekti minčių dėstymo logiką, bendraudami su aptarnaujamu asmeniu, darbuotojai kontroliuoja pokalbio trukmę;
- Tais atvejais, kai atsakymai į asmens klausimus yra viešai prieinami internete, darbuotojai pasitikslina, ar asmuo turi prieigą prie interneto ir, priklausomai nuo atsakymo, arba teikdami instrukcijas kartu su asmeniu atlieka informacijos paieškos žingsnius, arba suteikia informaciją telefonu, atsako į kylančius klausimus arba, jei problema kompleksinė, pasiūlo atvykti į įstaigą ar padalinį, kur susitikimo su asmeniu metu būtų suteikiama visa informacija;
- Pokalbio metu darbuotojai naudojami asmens suteikta informacija ir atsižvelgia į visas aplinkybes, jei reikia papildomos informacijos tiksliai ir išsamiam atsakymui pateikti (pvz., prireikus surasti su klausimu susijusias bylas ar dokumentus), darbuotojai apie tai informuoja asmenį ir paprašo palaukti (nepaliekant skambintojo laukti nežinioje ir, esant galimybei, nurodant laukimo laiką), o prireikus, pasiūlo ir suderina laiką pakartotiniam skambučiui;



- Jei atsakymui į aptarnaujamo asmens klausimą pateikti prireikia daugiau laiko, darbuotojas turi paklausti ar skambintojas palauks, ar darbuotojas gali jam perskambinti kai turės galimybę. Pastaruoju atveju darbuotojas paprašo, kad skambintojas nurodytų kontaktinį numerį, ir paklausia, kada gali paskambinti.

Asmenų aptarnavimo vietoje pabaigai taikomos specifinės nuostatos:

- Pokalbio pabaigoje darbuotojas paklausia asmens, ar visi kilę klausimai išspręsti, ar jam aiškūs jo tolesni veiksmai ir kt. (jeigu lieka neišspręstų klausimų, asmeniui pranešama, kad jo užklausa yra užregistruota ir klausimas bus sprendžiamas, o informacija apie priimtą sprendimą bus pateikta artimiausiu metu);
- Pokalbis su aptarnaujamu asmeniu baigiamas, kai abi pusės išsprendžia aktualius klausimus, gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolimesnių veiksmų;
- Baigdamas pokalbį, darbuotojas padėkoja asmeniui už skambutį, skirtą laiką, atsisveikina ir palinkime geros dienos (vakaro, savaitgalio);
- Jei į skambutį darbuotojas atsiliepia darbo dienos pabaigoje ir, tikėtina, kad į visus klausimus nepavyks atsakyti arba darbuotojas turės pabaigti pokalbį dėl kitų priežasčių, jis mandagiai apie tai informuoja asmenį ir atsiprašo, peradresuoja skambutį kitiems darbuotojams (jei asmens kreipimosi priežastis jam yra labai svarbi) arba susitaria, kada artimiausiu metu galima asmeniui perskambinti ir atsakyti į visus rūpimus klausimus.

Asmenų aptarnavimas raštu ir el. paštu

Telšių rajono savivaldybės administracija (Švietimo ir sporto skyrius) ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos bei jų darbuotojai priima ir registruoja prašymus, užklausas, skundus ar kitus pranešimus bendruoju ar darbuotojų el. paštu, gavę užklausas ir paklausimus raštu (prašymai, užklausų formos ir kt.).

Užklausų, laiškų, prašymų, skundų ir raštų gavimui raštu ir el. paštu taikomos specifinės nuostatos:

- Jeigu aptarnaujamo asmens laišką būtina užregistruoti, o užklausa iš asmens gauta savo naudojamu darbo el. paštu adresu, jis persiunčiamas registracijai bendruoju paštu ar darbuotojui, atsakingam už užklausų registravimą;
- Darbuotojai turi teisę neregistruoti ir (ar) nenagrinėti teikiamų užklausų, jeigu nėra nurodomi laiško siuntėjo kontaktiniai duomenys, laiško turinys nėra pakankamai aiškus, o pateiktas prašymą patikslinti reikiamą informaciją užklausiai registruoti, atsakymas negautas (laiške apie tai informuojame asmenis, pavyzdžiui, prierašu: „Informuojame, kad nepatikslinus duomenų per 5 darbo dienas, jūsų užklausa nebus registruojama ir nagrinėjama dėl nepateiktos būtinos informacijos.“

Asmenų aptarnavimui raštu ir el. paštu taikomos specifinės nuostatos:

- Bendraujant el. paštu naudojama tik darbinė el. pašto dėžutė (el. pašto adresas), o bendraujant raštu naudojamas tik Telšių rajono savivaldybės administracijos registracijos (esant poreikiui, buveinės) ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos registracijos (esant poreikiui, buveinės) adresas;
- Į raštu gautas užklausas turi būti atsakoma per 20 darbo dienų (konkrečiam terminui priklausant nuo užklaustos sudėtingumo);
- Į visus el. laiškus, gautus į darbuotojų darbo el. pašto dėžutę, atsakoma (sureaguojama) artimiausiu metu, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas;
- Atsakymo į užklausą, raštą, prašymą, laišką turinys gali būti arba tiesioginis atsakymas į užklausą sprendžiant klausimą, problemą, arba informacija apie užklaustos gavimą, nagrinėjimo būseną, perdavimą spręsti kitam asmeniui ir pan.;
- Darbuotojas rengdamas raštą arba rašydamas el. laišką pagal galimybes atsižvelgia į galimą aptarnaujamo asmens reakciją (naudojami tokie konstruktai, kaip „iš anksto praneša“,



- „apgailėstauja“, „atsižvelgia“, „kilus klausimams, kviečia konsultuotis nurodytais kontaktais“, kt.);
- Bendraudami raštu ir el. paštu, darbuotojai privalo laikytis raštvedybos taisyklių, stengtis nedaryti gramatinių klaidų, rašyti aiškiai ir suprantamai, laikytis bendrųjų asmenų aptarnavimo principų, tekstuose vartoti trumpas ir aiškias sakinių konstrukcijas, lietuviškus rašmenis (išskyrus į užsienio kalbą išverstą tekstą), vengti kitokių nei dalykinių frazių ar raiškos priemonių (pavyzdžiui, nerašome šypsenėlių);
 - Bendraudami el. paštu, laukelyje „tema“ darbuotojai visada nurodo aiškų su žinutės turiniu susijusį pavadinimą.
 - El. paštu siunčiamos žinutės pradžioje darbuotojas privalo oficialiai pasisveikinti, atsakymo į asmens užklausą atveju padėkoti už kreipimąsi, pabaigoje atsisveikinti, palinkėti geros dienos, vakaro arba savaitgalio, esant progai, pasveikinti su šventėmis ir pan.
 - El. laiškuose visada naudojamas darbuotojo parašas, kuriame nurodomas darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, atstovaujama įstaiga, struktūrinis padalinys, kontaktinė informacija.
 - El. laiške ir rašte darbuotojai nurodo visus siunčiamus priedus, o jei el. laiške pateikiamos interneto svetainių nuorodos, prieš išsiųsdami tokį el. laišką darbuotojai patikrina, ar jos tinkamai atsidaro ir jose nurodyta tinkama ir teisinga informacija, ;
 - Prieš išsiųsdami raštą ar el. laišką darbuotojai atidžiai perskaito tekstą, prireikus, peržiūri ankstesnę korespondenciją su asmeniu, įsitikina, kad atsakyta į visus aktualius klausimus ir nepersiunčia susirašinėjimo su kolegomis, nebent susirašinėjimo tekstas atitinka formalius reikalavimus ir tiesiogiai atsako į asmens užklausą.

Asmenų aptarnavimas internetu

Šiuolaikinių informacinių technologijų naudojimas yra neišvengiama praktika, plačiai taikoma asmenų aptarnavimo srityje. Konsultacijos panaudojant internetinius sprendimus veikia kaip ir aptarnavimas gyvai arba telefonu, tačiau leidžia išnaudoti papildomus patogius ir daugiafunkčius kanalus komunikacijai. Paslaugų teikėjams, siekiantiems didinti paslaugų prieinamumą, asmenų informuotumą apie teikiamas paslaugas ir galimybes, aptarnavimas internetinių technologijų pagrindu (socialiniuose tinkluose arba vaizdo konferencijų (skambučių) pagalba) yra vienas pagrindinių aptarnavimo formatų.

Asmenų aptarnavimui socialiniuose tinkluose taikomos specifinės nuostatos:

- Aptarnavimas socialiniuose tinkluose vykdomos sukūrus paskyras atitinkamuose socialiniuose tinkluose ir nurodžius galimybę asmenims kreiptis į darbuotojus;
- Pateikdami informaciją socialiniuose tinkluose, darydami įrašus, keldami nuotraukas ir pan., darbuotojai teikia dalykišką oficialią informaciją, neatskleidžia konfidencialios informacijos;
- Atsakydami į įrašų komentarus darbuotojai bendrauja mandagiai, pagarbiai ir formaliai, naudodami atitinkamus konstruktus, pvz., „Norėdami gauti šią informaciją, prašome kreiptis į ...“, „Dėkojame už jūsų klausimą...“ ir pan.;
- Į žinutes, užklausimus ir komentarus socialiniuose tinkluose atsakoma ne vėliau kaip per 3 darbo dienas;
- Pateikdami atsakymus į žinutes, darbuotojai bendrauja dalykiškai – pasisveikina, sureaguoja į kreipimąsi, klausimą ar pastabą, pateikia asmeniui atsakymą, nurodydami galimus tolesnius veiksmus (pavyzdžiui, paskambinti nurodytu telefonu numeriu, paskaityti informaciją įstaigos interneto tinklalapyje ir t. t.) arba, jei įmanoma, atsakyti į klausimą iš karto. Į žinutes reikėtų atsakyti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas.

Asmenų aptarnavimui vaizdo konferencijų (vaizdo skambučių) pagalba taikomos specifinės nuostatos:

- Nuotolinio darbo, ribotų galimybių aptarnauti asmenis gyvai ir pan. atvejais aptarnavimą efektyvu (taupant ir asmens, ir darbuotojo laiką) vykdyti vaizdo skambučių pagalba panaudojus vaizdo konferencijų programas, skirtas virtualiems susitikimams organizuoti;



- Vaizdo skambučio datą, laiką, temą, preliminarių turinį ir klausimus darbuotojai iš anksto suderina su visais aptarnaujamais asmenimis ir kitomis suinteresuotomis šalimis, jeigu aktualu, į susitikimą pakviečia kompetentingus specialistus, galinčius padėti išspręsti problemą;
- Vaizdo susitikimuose darbuotojai dalyvauja naudodamiesi vaizdo kameros funkcija;
- Pagal galimybes ir poreikį darbuotojai daro susitikimų įrašus, kurie ateityje padėtų įvertinti aptarnavimą, spręsti konfliktus, gavus skundus ar norint patikslinti informaciją.

Netinkamo aptarnavimo pavyzdžiai

Žemiau pateikiamos netinkamo asmenų aptarnavimo apraiškos (pavyzdžiai), neatitinkantys aukščiau išdėstytų aptarnavimo nuostatų:

- Su aptarnaujamu asmenimi sveikinamasi neformaliai, pvz., „Labas“, „Alio“ (aptarnaujant telefonu);
- Inicijavus pokalbį jis pradedamas žodžiais „Jūs trukdo...“ (aptarnaujant telefonu);
- Į aptarnaujamą asmenį kreipiamasi „tu“ arba vien tik vardu;
- Nepasitikslinus, ar tikrai atsiliepė asmuo, kuriam skambinta, pradedamas dėstyti skambučio tikslas ir pan. (aptarnaujant telefonu);
- Vadovaujama tik asmens pateikta informacija ir siūlomomis sprendimais neišsiaiškinus visų detalių;
- Pokalbis pradedamas iš karto nuo rūpimų klausimų ar problemų dėstymo, asmeniui nespėjus įsigilinti į bendrą situaciją;
- Laukiama, kol asmuo pradės kalbėti pirmas, asmuo skubinamas kalbėti, vartojamos skubinančios frazės, pvz., „Paskubėkit“;
- Bendraujant prieštaraujama asmeniui, vartojamos neigiamos frazės, pvz., „Jūs pats kaltas dėl savo problemos“;
- Teikiama sudėtinga, gausi informacija, cituojami įstatymų ir teisės aktų punktai be interpretavimo ir apibendrinimo, nurodoma asmeniui bendrai pasiskaityti sudėtingus šaltinius
- Asmuo paliekamas vienas pildyti sudėtingas formas;
- Baigiantis pokalbiui laukiama, kol asmuo pats pasakys, ar jam viskas aišku ir klausimas išspręstas;
- Jei pasirodo, kad klausimas, dėl kurio asmuo kreipėsi, nėra darbuotojo kompetencijoje, asmens aptarnavimas nutraukiamas, pvz., sakant „Jūs ne čia kreipėtės“;
- Atsisveikinant vartojamos neformalios atsisveikinimo frazės, pavyzdžiui, „Ate“ ir pan.;
- Baigiantis susitikimui ar pokalbiui nieko neklausama, laukiama, kol asmuo pats pasakys, ar jam viskas aišku ir klausimas išspręstas;
- Asmeniui nurodoma kreiptis bendrai į įstaigą, padalinį ar skyrių, kur neaišku, ar jam kas padės;
- Kt.

Konfliktų valdymas

Dėl priešingų nuomonių, interesų, nesuderinamų motyvų susidūrimo, kurio metu konfliktuojančios pusės užvaldomos nemalonių jausmų, stokoja savikontrolės, asmenų aptarnavimo metu gali kilti konfliktinės situacijos.

Norint išvengti konfliktų, darbuotojams turi mokėti prisitaikyti prie situacijos, gebėti elgtis adekvačiai aplinkybėms ir tinkamai reaguoti į kitos pusės veiksmus.

Darbuotojai, patekę į konfliktinę situaciją, bet kokiu atveju turi suprasti ir nepriimti asmeniškai asmens kritikos ir priekaištų. Svarbu suvokti, kad dažnu atveju asmuo nepatenkintas veikiančia sistema, teisės aktais, vadovaujasi išankstinėmis nuostatomis apie viešųjų institucijų darbą apskritai, o ne apie konkretaus darbuotojo atliekamus veiksmus.

Atsidūrus konfliktinėje situacijoje ir siekiant ją suvaldyti, o poveikį minimizuoti, darbuotojai visada privalo:



- Būti ramus;
- Elgtis profesionaliai;
- Vengti provokacinių veiksmy ir neeskaluoti konflikto;
- Neužimti gynimosi pozicijos, pasireiškiančios kompetencijos atsisakymo, išankstinio kaltės priskyrimo be aplinkybių nustatymo;
- Stengtis nustatyti konfliktinės situacijos priežastį ir įvertinti jos kilmę;
- Pademonstruoti asmeniui, kad jis yra išgirstas, jo nepasitenkinimas ir priekaištas supastas;
- Siekti racionalaus konflikto sprendimo;
- Pasiūlyti asmeniui galimus veiksmus ir problemos sprendimo būdus;
- Nevengti neigiamai atsakyti asmeniui (konstruktyviai argumentuojant, pvz., „Siūlomas sprendimas prieštarauja teisės aktams“ ir kt.), jeigu jo siūlomas sprendimo būdas yra neefektyvus, nenaudingas, sunkiai įgyvendinamas ar yra paprastesnių alternatyvų. Tačiau to nereikėtų daryti asmeniui įsiau drinus.

Jei darbuotojai nesugeba laikytis šių reikalavimų, sureaguoja labai asmeniškai ir jiems sunku ramiai ir adekvačiai valdyti situaciją, taip pat tais atvejais, kai darbuotojas net ir laikydamasis šių reikalavimų nesugeba išspręsti konfliktinės situacijos, pasikviečiamas kolega ar vadovas, kuris toliau perima konfliktinės situacijos valdymą.

Konfliktinės situacijos valdymo loginė seka:

- 1) Situacijos įvertinimas;
- 2) Iš klausimas;
- 3) Pasitikslinimas;
- 4) Sprendimo pasiūlymas;
- 5) Konfliktinės situacijos nuslopinimas ir tolimesnių lūkesčių identifikavimas.

Netinkamo konfliktinės situacijos valdymo apraiškos (pavyzdžiai):

- Kontr-kaltinimas (kitos pusės, t. y. aptarnaujamo asmens kaltinimas dėl susiklosčiusios situacijos);
- Bendravimas pakeltu tonu;
- Problemos menkinimas;
- Netikėjimo asmens pozicija demonstravimas;
- Nesupratingumo ir nepalaikymo demonstravimas;
- Išankstinis ir nepagrįstas sprendimo pasiūlymas;
- Problemos sprendimo nepagrįstas peradresavimas kitiems darbuotojams (kitoms įstaigoms);
- Ginčijimasis dėl objektyvių faktų;
- Bendravimo nutraukimas (grasinimas nutraukit bendravimą) neišsprendus situacijos.

Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų darbuotojai turi teisę neaptarnauti asmenų, kurie yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar kt. medžiagų ir / ar elgiasi neadekvačiai (yra agresyvūs, trukdo darbą, žemina darbuotojų ar kitų asmenų orumą). Kilus konfliktinei situacijai su tokiais asmenimis, darbuotojai prašo juos palikti patalpas ir, prireikus, kreipiasi į apsaugos darbuotojus, prašydami palydėti asmenis iki išėjimo. Kraštutiniu atveju (apsaugos darbuotojams nepavykus išspręsti situacijos arba konfliktui kilus vietoje, kurie nedirba apsaugos darbuotojai), kreipiamasi į Policiją. Jeigu asmens elgesys turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo arba administracinio nusižengimo požymių (pvz., kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, nusikaltimai aplinkai ir žmonių sveikatai, diskriminavimas, apgaulingas apskaitos tvarkymas), darbuotojas apie tai iškart praneša savo tiesioginiam vadovui. Apie asmenų elgesį ir pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, tiesioginis darbuotojo vadovas praneša atitinkamoms institucijoms.



Asmens duomenų apsauga

Darbuotojai, dirbantys su asmenų duomenimis ar turintys prieigą prie asmenų duomenų, aptarnaudami asmenis, turi užtikrinti šių asmenų duomenų apsaugą.

Aptarnaujamų asmenų duomenys yra suprantami kaip bet kuri informacija, susijusi su fizinių asmenų, kurių tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiomis duomenimis, kaip asmens kodas, vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio požymiai. Tokie duomenys yra laikomi konfidencialiais, be asmenų sutikimo jais draudžiama dalytis, platinti tretiesiems asmenims ar kitaip operuoti pažeidžiant įstatymus.

Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų aptarnaujamų asmenų duomenis tvarkomi vadovaujantis atitinkamais dokumentais, kurių tikslas yra saugoti žmogaus pagrindines teises ir laisves, visų pirma žmogaus teisę į asmens duomenų apsaugą, ir užtikrinti aukštą asmens duomenų apsaugos lygį:

- 2016 m. balandžio 27 d. Europos parlamento ir tarybos 2016 m. balandžio 27 d. priimtu reglamentu (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas)“;
- Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (Nr. I-1374) nuostatomis ir galiojančiais pakeitimais;
- kitais teisės aktais, kurie reglamentuoja asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą.

Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų darbuotojai aptarnaujamų asmenų duomenis renka ir tvarko apibrėžtais ir teisėtais tikslais, nustatytais prieš renkant duomenis, toliau jų netvarko su tikslais nesuderinamu būdu. Asmenų duomenys tvarkomi tik tuo atveju, jei turimas asmenų sutikimas, yra įgyvendinama teisės aktas numatyta pareiga, vykdam sutartinius įsipareigojimus su asmenimis, siekiant ginti asmenų interesus, atliekant paskirtas užduotis ar funkcijas viešojo intereso labui, siekiant teisėtų įstaigos, padalinio ar visuomenės interesų.

Darbuotojai, dirbantys su asmenų duomenimis turi pasirašyti sutikimą dėl duomenų tvarkymo, apsaugos ir konfidencialumo.

Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, užtikrina, kad būtų laikomasi šių reikalavimų:

- asmenų duomenys tvarkomi tik juos informavus ar jiems sutikus;
- gaunami ir naudojami tik tie asmenų duomenys, kurie yra reikalingi paslaugos teikimui;
- asmenų duomenys naudojami ir tvarkomi tik teisėtomis priemonėmis, , sąžiningu ir skaidriu būdu;
- asmenų duomenys yra adekvatūs, tinkami ir tikslūs jų tvarkymo laikotarpiu, nuolat atnaujinami, o netikslūs ar neišsamūs duomenis Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų darbuotojai ištaiso, papildo, sunaikina (ištrina). Užtikrina, kad duomenys, kurie nėra tikslūs (atsižvelgiant į jų tvarkymo tikslus), būtų nedelsiant ištrinami arba ištaisomi;
- asmenų duomenys neperduodami tretiesiems asmenims ar naudojami kitais, su paslauga nesusijusiais tikslais;
- visa asmenų pateikta informacija yra konfidenciali, užtikrinamas maksimalus (naudojantis skirtingomis automatizuotomis, mechanizuotomis, organizacinėmis, skaitmeninėmis priemonėmis, susijusiomis su asmenų duomenimis ar asmenų duomenų rinkiniais) jos saugumas, įskaitant apsaugą nuo duomenų tvarkymo be leidimo, neteisėto jų tvarkymo, netyčinio praradimo, sunaikinimo, sugadinimo;
- Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos aptarnaujamų asmenų duomenis saugo teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais.

**PRIEDAS 3. Socialinių paslaugų teikėjų kontaktinė informacija**

Eil. Nr.	Bendravimo ir bendradarbiavimo būdai ir kanalai	Kontaktinė informacija
1	Paskambinti į švietimo paslaugas eikiančią įstaigą (padalinį)	<p>Telšių rajono savivaldybės švietimo paslaugų teikėjų telefono numeriai:</p> <ul style="list-style-type: none">- Telšių rajono savivaldybės administracijos telefono numeris 8 444 52229;- Telšių rajono savivaldybės administracijos Švietimo ir sporto skyriaus telefono numeris 8444 60202;- Telšių lopšelio-darželio „Berželis“ telefono numeris 8 444 60274;- Telšių lopšelio-darželio „Eglutė“ telefono numeris 8 444 31739;- Telšių lopšelio-darželio „Mastis“ telefono numeris 8 444 60216;- Telšių lopšelio-darželio „Nykštukas“ telefono numeris 8 444 60295;- Telšių lopšelio-darželio „Saulutė“ telefono numeris 8 444 60231;- Telšių lopšelio-darželio „Žemaitukas“ telefono numeris 8 444 32775;- Telšių r. Nevarėnų pagrindinės mokyklos telefono numeris 8 444 44153;- Telšių r. Viešvėnų pagrindinės mokyklos telefono numeris 8 444 43660;- Telšių „Ateities“ progimnazijos telefono numeris 8 444 78488;- Telšių „Atžalyno“ progimnazijos telefono numeris 8 444 70222;- Telšių „Germanto“ progimnazijos telefono numeris 8 444 60266;- Telšių „Kranto“ progimnazijos telefono numeris 8 444 78460;- Telšių „Džiugo“ gimnazijos telefono numeris 8 444 60234;- Telšių Vincento Borisevičiaus gimnazijos telefono numeris 8 444 60211;- Telšių Žemaitės gimnazijos telefono numeris 8 444 78540;- Telšių r. Luokės Vytauto Kleivos gimnazijos telefono numeris 8 444 43113;- Telšių r. Tryškių Lazdynų Pelėdos gimnazijos telefono numeris 8 444 46781;- Telšių r. Varnių Motiejaus Valančiaus gimnazijos telefono numeris 8 444 47537;- Telšių r. Buožėnų mokyklos-daugiafunkcio centro telefono numeris 8 444 41747;- Telšių r. Ubiškės daugiafunkcio centro telefono numeris 8 444 40369;- Telšių meno mokyklos telefono numeris 8 444 60220;- Telšių sporto ir rekreacijos centro telefono numeris 8 444 60318;- Telšių švietimo centro telefono numeris 8 444 60213. <p>Švietimo paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėjus aptarnaujantys darbuotojai įsipareigoja, kad, paslaugos gavėjui aktualiu klausimu kreipiantis į darbuotoją telefonu, su juo bus susisiekiama artimiausiu galimu (laisvu nuo iš anksto rezervuotų susitikimų su paslaugų gavėjais) konsultavimui paskirtu metu.</p> <p>Esant poreikiui, paslaugų gavėjai gali tiesiogiai susisiekti su paslaugas teikiančiais specialistais. Jų telefono numeriai yra nurodyti Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų internetiniuose puslapiuose (www.telsiai.lt ir kituose).</p> <p>Jeigu paslaugos gavėjas paskambina ne darbo metu ar nesulaukia, kol</p>



		skambutį priims kitus paslaugų gavėjus tuo metu aptarnaujantis specialistas, Telšių rajono savivaldybės administracija ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos įsipareigoja susisiekti su skambinusiais paslaugų gavėjais ne vėliau nei kitą darbo dieną.
2	Parašyti elektroninį laišką švietimo paslaugas teikiančiai įstaigai (padaliniui)	<p>Telšių rajono savivaldybės švietimo paslaugų teikėjų elektroninio pašto adresai:</p> <ul style="list-style-type: none">- Telšių rajono savivaldybės administracijos bendrasis el. p. adresas info@telsiai.lt;- Telšių lopšelio-darželio „Berželis“ elektroninio pašto adresas ldberzelis@gmail.com;- Telšių lopšelio-darželio „Eglutė“ elektroninio pašto adresas egluteld@gmail.com ;- Telšių lopšelio-darželio „Mastis“ elektroninio pašto adresas ldmastis@gmail.com;- Telšių lopšelio-darželio „Nykštukas“ elektroninio pašto adresas nykstukas.telsiai@gmail.com;- Telšių lopšelio-darželio „Saulutė“ elektroninio pašto adresas saulutetelsiai@gmail.com;- Telšių lopšelio-darželio „Žemaitukas“ elektroninio pašto adresas ld.zemaitukas@gmai.com;- Telšių r. Nevarėnų pagrindinės mokyklos elektroninio pašto adresas nevarenumokykla@gmail.com;- Telšių r. Viešvėnų pagrindinės mokyklos elektroninio pašto adresas viesvenumokykla@gmail.com ;- Telšių „Ateities“ progimnazijos elektroninio pašto adresas ateitiespg@gmail.com;- Telšių „Atžalyno“ progimnazijos elektroninio pašto adresas rastine@atzalynomokykla.lt;- Telšių „Germanto“ progimnazijos elektroninio pašto adresas germanto.mokykla@gmail.com;- Telšių „Kranto“ progimnazijos elektroninio pašto adresas info@krantoprogimnazija.lt;- Telšių „Džiugo“ gimnazijos elektroninio pašto adresas sekretore@dziugogimnazija.lt;- Telšių Vincento Borisevičiaus gimnazijos elektroninio pašto adresas gimnazija@borisevicius.lt;- Telšių Žemaitės gimnazijos elektroninio pašto adresas zemaite@tzc.lt;- Telšių r. Luokės Vytauto Kleivos gimnazijos elektroninio pašto adresas lvkgimnazija@gmail.com;- Telšių r. Tryškių Lazdynų Pelėdos gimnazijos elektroninio pašto adresas tryskiailzdp@gmail.com;- Telšių r. Varnių Motiejaus Valančiaus gimnazijos elektroninio pašto adresas motvalgimnazija@gmail.com;- Telšių r. Buožėnų mokyklos-daugiafunkcio centro elektroninio pašto adresas motvalgimnazija@gmail.com;- Telšių r. Ubiškės daugiafunkcio centro elektroninio pašto adresas ubiskesmokykla@gmail.com;- Telšių meno mokyklos elektroninio pašto adresas tismuzika@gmail.com;- Telšių sporto ir rekreacijos centro elektroninio pašto adresas info@tsrc.lt;- Telšių švietimo centro elektroninio pašto adresas info@sctelsiai.lt.



		<p>Švietimo paslaugas teikiantis ir paslaugų gavėjus aptarnaujantys darbuotojai įsipareigoja, kad, paslaugos gavėjui kreipiantis į darbuotoją su klausimu el. paštu, atsakymas bus pateiktas artimiausiu galimu (laisvu nuo iš anksto rezervuotų susitikimų su paslaugų gavėjais) konsultavimui paskirtu metu.</p> <p>Esant poreikiui, paslaugų gavėjai gali tiesiogiai el. paštu susisiekti su paslaugas teikiančiais specialistais. Jų el. pašto adresai yra nurodyti Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų internetiniuose puslapiuose.</p> <p>Į paslaugos gavėjo el. laiškus švietimo paslaugas teikiantys darbuotojai atsako ne vėliau kaip per 3 darbo dienas.</p>
3.	Atvykti į švietimo paslaugas teikiančią įstaigą (padalinį)	<p>Telšių rajono savivaldybės švietimo paslaugų teikėjų adresai ir darbo laikas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Telšių rajono savivaldybės administracijos adresas Žemaitės g. 14, Telšiai (darbo laikas: pirmadienį–ketvirtadienį 8.00-17.00, penktadienį 8.00- 15.45);- Telšių rajono savivaldybės administracijos Švietimo ir sporto skyriaus adresas Žemaitės g. 14, Telšiai (darbo laikas: pirmadienį–ketvirtadienį 8.00-17.00, penktadienį 8.00- 15.45, pietų pertrauka 12.00-12.45);- Telšių lopšelio-darželio „Berželis“ adresas Kalno g. 20, Telšiai (6.30–18.30);- Telšių lopšelio-darželio „Eglutė“ adresas Lygumų g. 52, Telšiai (7.00–19.00);- Telšių lopšelio-darželio „Mastis“ adresas S. Daukanto g. 35, Telšiai (6.30–18.30);- Telšių lopšelio-darželio „Nykštukas“ adresas Žalgirio g. 2, Telšiai (7.00–18.30);- Telšių lopšelio-darželio „Saulutė“ adresas Dariaus ir Girėno g. 4, Telšiai (6.30–18.30);- Telšių lopšelio-darželio „Žemaitukas“ adresas Kauno g. 4, Telšiai (7.00–19.00);- Telšių r. Nevarėnų pagrindinės mokyklos adresas Liepų g. 34, Nevarėnų mstl., Telšių r. sav. (7.30–18.00);- Telšių r. Viešvėnų pagrindinės mokyklos adresas Judros g. 9, Viešvėnų I k, Telšių r. sav. (8.00–17.00);- Telšių „Ateities“ progimnazijos adresas Lygumų g. 47, Telšiai (8.00–17.00);- Telšių „Atžalyno“ progimnazijos adresas P. Cvirkos g. 2, Telšiai (8.00–17.30);- Telšių „Germanto“ progimnazijos adresas Žemaitės g. 37, Telšiai (8.00–17.00);- Telšių „Kranto“ progimnazijos adresas Masčio g. 14, Telšiai (8.00–17.00);- Telšių „Džiugo“ gimnazijos adresas Sedos g. 29, Telšiai (8.00–17.00);- Telšių Vincento Borisevičiaus gimnazijos adresas Džiugo g. 6, Telšiai (8.00–17.00);- Telšių Žemaitės gimnazijos adresas Šviesos g. 15, Telšiai (8.00–17.00);- Telšių r. Luokės Vytauto Kleivos gimnazijos adresas Mokyklos g. 5, Luokės mstl., Telšių r. sav. (8.00–17.00);- Telšių r. Tryškių Lazdynų Pelėdos gimnazijos adresas Lazdynų Pelėdos g. 18, Tryškių mstl., Telšių r. sav. (8.00–17.00);- Telšių r. Varnių Motiejaus Valančiaus gimnazijos adresas Dariaus ir



		<p>Girėno g. 56, Varniai, Telšių r. sav. (8.00–17.00);</p> <ul style="list-style-type: none">- Telšių r. Buožėnų mokyklos-daugiafunkcio centro adresas Mokyklos g. 6, Buožėnų k., Telšių r. sav. (8.00–17.00);- Telšių r. Ubiškės daugiafunkcio centro adresas Igno Vaišvilos g. 2, Ubiškės mstl., Telšių r. sav. (8.00–17.00);- Telšių meno mokyklos adresas S. Daukanto g. 17, Telšiai (8.00–17.00);- Telšių sporto ir rekreacijos centro adresas Birutės g. 60, Telšiai (8.00–17.00);- Telšių švietimo centro adresas S. Daukanto g. 35, LT-87104 Telšiai (pirmadienį–ketvirtadienį 8.00-17.00, penktadienį 8.00-15.45, pietų pertrauka 12.00-12.45).
4.	Parašyti laišką švietimo paslaugas teikiančiai įstaigai (padaliniui)	<p>Telšių rajono savivaldybės švietimo paslaugų teikėjų adresai ir pašto kodai:</p> <ul style="list-style-type: none">- Telšių rajono savivaldybės administracijos adresas Žemaitės g. 14, LT-87133 Telšiai;- Telšių rajono savivaldybės administracijos Švietimo ir sporto skyriaus adresas Žemaitės g. 14, LT-87133 Telšiai;- Telšių lopšelio-darželio „Berželis“ adresas Kalno g. 20, LT-87133 Telšiai;- Telšių lopšelio-darželio „Eglutė“ adresas Lygumų g. 52, LT-87142 Telšiai;- Telšių lopšelio-darželio „Mastis“ adresas S. Daukanto g. 35, LT-87104 Telšiai;- Telšių lopšelio-darželio „Nykštukas“ adresas Žalgirio g. 2, LT-87118 Telšiai;- Telšių lopšelio-darželio „Saulutė“ adresas Dariaus ir Girėno g. 4, LT-87352 Telšiai;- Telšių lopšelio-darželio „Žemaitukas“ adresas Kauno g. 4, LT-87149 Telšiai;- Telšių r. Nevarėnų pagrindinės mokyklos adresas Liepų g. 34, LT-88468 Nevarėnų mstl., Telšių r. sav.;- Telšių r. Viešvėnų pagrindinės mokyklos adresas Judros g. 9, LT-88405 Viešvėnų I k, Telšių r. sav.;- Telšių „Ateities“ progimnazijos adresas Lygumų g. 47, LT-87125 Telšiai;- Telšių „Atžalyno“ progimnazijos adresas P. Cvirkos g. 2, LT-87351 Telšiai;- Telšių „Germanto“ progimnazijos adresas Žemaitės g. 37, LT-87131 Telšiai;- Telšių „Kranto“ progimnazijos adresas Masčio g. 14, LT-87139 Telšiai;- Telšių „Džiugo“ gimnazijos adresas Sedos g. 29, LT-87113 Telšiai;- Telšių Vincento Borisevičiaus gimnazijos adresas Džiugo g. 6, LT-87116 Telšiai;- Telšių Žemaitės gimnazijos adresas Šviesos g. 15, LT-87123 Telšiai;- Telšių r. Luokės Vytauto Kleivos gimnazijos adresas Mokyklos g. 5, LT-88238 Luokės mstl., Telšių r. sav.;- Telšių r. Tryškių Lazdynų Pelėdos gimnazijos adresas Lazdynų Pelėdos g. 18, LT-88155 Tryškių mstl., Telšių r. sav.;- Telšių r. Varnių Motiejaus Valančiaus gimnazijos adresas Dariaus ir Girėno g. 56, LT-88321 Varniai, Telšių r. sav.;- Telšių r. Buožėnų mokyklos-daugiafunkcio centro adresas Mokyklos g. 6, LT-88437 Buožėnų k., Telšių r. sav.;- Telšių r. Ubiškės daugiafunkcio centro adresas Igno Vaišvilos g. 2,



		<p>LT-88188, Ubiškės mstl., Telšių r. sav.;</p> <ul style="list-style-type: none">- Telšių meno mokyklos adresas Katedros a. 7, LT-87131 Telšiai;- Telšių sporto ir rekreacijos centro adresas Birutės g. 60, Lt-87118 Telšiai;- Telšių švietimo centro adresas S. Daukanto g. 35, LT-87104 Telšiai.
5.	Apsilankyti švietimo paslaugas teikiančios įstaigos (padalinio) svetainėje (internetiniame puslapyje)	<p>Telšių rajono savivaldybės švietimo paslaugų teikėjų tinklapių adresai:</p> <ul style="list-style-type: none">- Telšių rajono savivaldybės administracijos svetainės adresas www.telsiai.lt;- Telšių rajono savivaldybės administracijos Švietimo ir sporto skyriaus svetainės adresas https://www.telsiai.lt/go.php/lit/Svietimas;- Telšių lopšelio-darželio „Berželis“ svetainės adresas https://ldberzelisdirektor.wixsite.com/berzelis;- Telšių lopšelio-darželio „Eglutė“ svetainės adresas https://www.egluteld.lt/;- Telšių lopšelio-darželio „Mastis“ svetainės adresas http://ldmastis.lt/;- Telšių lopšelio-darželio „Nykštukas“ svetainės adresas http://ldnykstukas.lt/;- Telšių lopšelio-darželio „Saulutė“ svetainės adresas https://www.saulutetelsiai.lt/;- Telšių lopšelio-darželio „Žemaitukas“ svetainės adresas https://ldzemaitukas.lt/;- Telšių r. Nevarėnų pagrindinės mokyklos svetainės adresas http://www.nevarenumokykla.lt/;- Telšių r. Viešvėnų pagrindinės mokyklos svetainės adresas https://www.viesvenai.telsiai.lm.lt/;- Telšių „Ateities“ progimnazijos svetainės adresas https://www.ateitis.lt/;- Telšių „Atžalyno“ progimnazijos svetainės adresas https://atzalynomokykla.lt/;- Telšių „Germanto“ progimnazijos svetainės adresas https://germantas.telsiai.lm.lt/;- Telšių „Kranto“ progimnazijos svetainės adresas https://www.krantas.telsiai.lm.lt/;- Telšių „Džiugo“ gimnazijos svetainės adresas https://www.dziugogimnazija.lt/;- Telšių Vincento Borisevičiaus gimnazijos svetainės adresas https://www.borisevicius.lt/;- Telšių r. Luokės Vytauto Kleivos gimnazijos svetainės adresas https://www.luoke.telsiai.lm.lt/;- Telšių r. Tryškių Lazdynų Pelėdos gimnazijos svetainės adresas http://tryskiuumokykla.lt/;- Telšių r. Varnių Motiejaus Valančiaus gimnazijos svetainės adresas https://valanciaus.varniai.lm.lt/;- Telšių r. Buožėnų mokyklos-daugiafunkcio centro svetainės adresas https://buozenumokykla.lt/;- Telšių r. Ubiškės daugiafunkcio centro svetainės adresas https://ubiskesmokykla.webnode.com/;- Telšių meno mokyklos svetainės adresas https://telsiumenomokykla.lt/;- Telšių sporto ir rekreacijos centro svetainės adresas http://www.tsrc.lt/;- Telšių švietimo centro svetainės adresas https://sctelsiai.lt/.



Telšių rajono savivaldybės švietimo ir ugdymo bei susijusių paslaugų teikėjų deklaracija

Piliečių chartija skirta Telšių rajono savivaldybės administracijai, jos padaliniams ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigoms prisiimti įsipareigojimą užtikrinti aukštą švietimo paslaugų kokybę ir švietimo paslaugų gavėjų aptarnavimo lygį ir panaudoti savo išteklius tobulinant švietimo paslaugų teikimą ir jų gavėjų aptarnavimą.

Piliečių chartija parengta bendradarbiaujant su Telšių rajono savivaldybės gyventojais, Telšių rajono savivaldybės administracijos ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigų vadovais ir darbuotojais bei specialistais, su kuriais buvo aptartos ir suderintos aktualios Telšių rajono savivaldybės administracijos, jos padalinių ir susijusių švietimo paslaugų įstaigų teikiamos administracinės ir viešosios švietimo paslaugos bei jų kokybė ir gerinimo poreikiai, galimybės ir iniciatyvos.

Patvirtindami tai, mes žemiau pasirašysime ir turintys tam įgaliojimus, žymime, kad Telšių rajono savivaldybės administracija, jos padaliniai ir Telšių rajono savivaldybės švietimo įstaigos laikysis Piliečių chartijos nuostatų, įsipareigojame deramai veikti Telšių rajono savivaldybės vardu užtikrindami švietimo paslaugų teikimą ir paslaugų gavėjų aptarnavimą, laikome šią chartiją pasirašytą 2022 m. birželio __ d. ir besąlygiškai galiojančia nuo jos pasirašymo dienos.

Telšių rajono savivaldybės administracijos direktorius	_____	Tomas Katkus
	parašas	
Telšių rajono savivaldybės administracijos švietimo ir sporto skyriaus vedėja	_____	Lina Leinartienė
	parašas	
Telšių lopšelio-darželio „Berželis“ direktorė	_____	Regina Lukauskienė
	parašas	
Telšių lopšelio-darželio „Eglutė“ direktorė	_____	Vita Gailienė
	parašas	
Telšių lopšelio-darželio „Mastis“ direktorė	_____	Danutė Popovič
	parašas	
Telšių lopšelio-darželio „Nykštukas“ direktorė	_____	Giedrė Jachimovič
	parašas	
Telšių lopšelio-darželio „Saulutė“ direktorė	_____	Rosita Petkuvienė
	parašas	
Telšių lopšelio-darželio „Žemaitukas“ direktorė	_____	Edita Andrijauskienė
	parašas	
Telšių r. Nevarėnų pagrindinės mokyklos direktorė	_____	Irena Žutautienė
	parašas	
Telšių r. Viešvėnų pagrindinės mokyklos direktorius(-ė)	_____	
	parašas	
Telšių „Ateities“ progimnazijos direktorė	_____	Rita Motiejūnienė
	parašas	
Telšių „Atžalyno“ progimnazijos direktorius	_____	Kęstutis Saplinskas
	parašas	
Telšių „Germanto“ progimnazijos direktorė	_____	Alma Mikienė
	parašas	
Telšių „Kranto“ progimnazijos direktorė	_____	Irena Daubarienė
	parašas	
Telšių „Džiugo“ gimnazijos direktorius	_____	Mindaugas Sabaliauskas
	parašas	
Telšių Vincento Borisevičiaus gimnazijos direktorius	_____	Robertas Ežerskis
	parašas	
Telšių Žemaitės gimnazijos direktorius	_____	Žydrūnas Želnys
	parašas	
Telšių r. Luokės Vytauto Kleivos gimnazijos direktorius(ė)	_____	
	parašas	



Telšių r. Tryškių Lazdynų Pelėdos gimnazijos direktorius	_____	Juozas Maneikis
	parašas	
Telšių r. Varnių Motiejaus Valančiaus gimnazijos direktorius	_____	Egidijus Stonys
	parašas	
Telšių r. Buožėnų mokyklos-daugiafunkcio centro direktorius(-ė)	_____	
	parašas	
Telšių r. Ubiškės daugiafunkcio centro direktorė	_____	Rita Buivydienė
	parašas	
Telšių meno mokyklos direktorius	_____	Antanas Kontautas
	parašas	
Telšių sporto ir rekreacijos centro direktorius	_____	Vacys Butkus
	parašas	
Telšių švietimo centro direktorius	_____	Simonas Baliutavičius
	parašas	



Telšių rajono savivaldybės mero deklaracija

Aš, Telšių rajono savivaldybės meras Kęstutis Gusarovas, savo parašu patvirtinu, kad Telšių rajono savivaldybė ir jos įstaigos laikysis šios Piliečių chartijos nuostatų.

Telšiai

2022 m. birželio __ d.