PATVIRTINTA

Trakų r. savivaldybės administracijos direktoriaus

2021 m. rugsėjo 24 d. įsakymu Nr.P2E− 945

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Konsultavimas ir informacijos teikimas su švietimu susijusiais klausimais

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Informuojamos Trakų r. savivaldybės švietimo įstaigos apie bendrųjų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir pradinio ugdymo programų pasikeitimus. Analizuojamos kuruojamų ugdymo įstaigų veiklos programos, apibendrinami ugdymo rezultatai, pedagoginės veiklos pokyčiai, Per mokslo metus vykdoma švietimo įstaigų ugdymo organizavimo priežiūra, rengiamos patikros pažymos. Vykdoma prižiūra kuruojamų įstaigų vaiko minimalios priežiūros priemonių vykdymą teisės aktų nustatyta tvarka. Pagal kompetenciją organizuojamos olimpiadas, konkursai analizuojami jų rezultatai.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Paslauga žodžiu bus suteikta iš karto, paslauga raštu - per 20 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos. * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojamas paslaugų, kurios buvo suteiktos klientams, skaičius – 7 paslaugų. * Matuojama klientų, kuriems paslauga buvo suteikta raštu greičiau nei per 20 d. d., dalis * Vertinamas klientų pasitenkinimas – 7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Brandos egzaminų ir Pagrindinio ugdymo pasiekimų patikrinimo organizavimas ir vykdymas savivaldybėje

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Ši paslauga teikiama Brandos egzaminų (toliau-BE) ir Pagrindinio ugdymo pasiekimų patikrinimo (toliau-PUPP) organizatoriams ir vykdytojams (mokyklų vadovams, mokytojams), mokiniams, buvusiems mokiniams, jų tėvams (globėjams) ir išoriniams kandidatams. Trakų rajono gimnazijų, vidurinių ir pagrindinių mokyklų mokiniams teikiama informacija ir konsultacijos apie rajone vykdomus BE, PUPP ir įskaitas. Organizuojami ir vykdomi mokymai, viešosios konsultacijos BE ir PUPP vykdytojams ir administratoriams, mokyklų vadovams. Pagal mokyklų pateiktas mokinių, buvusių mokinių, išorinių kandidatų registravimo formas savivaldybėje suformuojami BE vykdymo ir lietuvių (gimtosios) kalbos vertinimo centrai. Informuojama apie BE ir PUPP vykdymą, egzaminų rezultatus rajoninėje spaudoje, savivaldybės internetinėje svetainėje.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Paslauga žodžiu bus suteikta iš karto, paslauga raštu - per 20 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos. * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojama klientų, kuriems paslauga buvo suteikta raštu greičiau nei per 20 d. d., dalis * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. * Klientų pasitenkinimo anketų užpildymas, proc. -50 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Išsilavinimo pažymėjimų blankų išdavimas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Išsilavinimo pažymėjimų blankai išduodami mokyklos vadovui (jo įgaliotam asmeniui) pagal jo pateiktą prašymą.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami –savalaikiškumas, aktualumas ir svarbumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Paslauga bus suteikta pilnai užtikrinant informacijos ir dokumentų apsaugą. * Paslauga bus suteikta per 20 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos. * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojamas incidentų, kurių metu nutekėjo informacija, skaičius * Matuojama klientų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 20 d. d., dalis * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Švietimo įstaigų aprūpinimas mokykline dokumentacija, metodine literatūra ir kitais leidiniais

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Užtikrinti mokyklų materialinį-techninį aprūpinimą vadovėliais, mokymo priemonėmis, metodine , grožine literatūra, mokykline dokumentacija.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – savalaikiškumas, aktualumas ir svarbumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Konsultavimas ir informacijos teikimas apie profesinio informavimo, konsultavimo bei karjeros planavimo ugdymo klausimais teikiamas paslaugas mokyklose, profesinio informavimo taškuose

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Ši paslauga teikiama mokyklų vadovams, mokytojams, profesinio informavimo taškų (toliau PIT) darbuotojams, vykdantiems profesinio informavimo ir konsultavimo paslaugas bei karjeros planavimo ugdymo gebėjimų veiklą. Rajono švietimo įstaigose įsteigta 10 PIT. Specialistės vykdo PIT veiklos sklaidą, konsultuoja jų darbuotojus, informuoja švietimo įstaigų bendruomenes apie rajone vykdomą profesinio informavimo veiklą.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – aktualumas, naudingumas auditorijai. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Paslauga žodžiu bus suteikta iš karto, paslauga raštu - per 20 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos. * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojama klientų, kuriems paslauga buvo suteikta raštu greičiau nei per 20 d. d., dalis * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Švietimo ir mokslo institucijų registras

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Rinkti, apdoroti, sisteminti, kaupti, saugoti ir teikti Registro duomenis fiziniams ir juridiniams asmenims. Tik įregistruotos švietimo įstaigos gali tikėtis savivaldybės ar valstybės paramos (pavyzdžiui: Mokinio krepšelio lėšų, paramos neformaliajam ugdymui ir pan.)  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Ikimokyklinis ugdymas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Ikimokyklinio ugdymo paskirtis – padėti vaikui tenkinti prigimtinius, kultūros, taip pat ir etninės, socialinius, pažintinius poreikius.  Ikimokyklinis ugdymas vyksta šeimoje, o tėvų (globėjų) pageidavimu – pagal ikimokyklinio ugdymo programą. Švietimo ir mokslo ministro ir socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatyta tvarka ir atvejais vaikui ikimokyklinis ugdymas gali būti privalomas.  Ikimokyklinis ugdymas teikiamas vaikui nuo gimimo, iki jam pradedamas teikti priešmokyklinis ugdymas.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – aktualumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Priešmokyklinis ugdymas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Priešmokyklinio ugdymo paskirtis – padėti vaikui pasirengti sėkmingai mokytis pagal pradinio ugdymo programą.  Priešmokyklinis ugdymas vykdomas pagal vienų metų švietimo ir mokslo ministro patvirtintą priešmokyklinio ugdymo bendrąją programą. Priešmokyklinį ugdymą vykdo ikimokyklinio ugdymo, bendrojo ugdymo mokyklos, laisvasis mokytojas ar kitas švietimo teikėjas, vadovaudamiesi švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka.  Priešmokyklinis ugdymas pradedamas teikti vaikui, kai tais kalendoriniais metais jam sueina 6metai. Priešmokyklinis ugdymas gali būti teikiamas anksčiau tėvų (globėjų) sprendimu, bet ne anksčiau, negu vaikui sueina 5 metai.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – aktualumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Pradinis ugdymas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Pradinio ugdymo paskirtis – suteikti asmeniui dorinės ir socialinės brandos pradmenis, kultūros, taip pat ir etninės, pagrindus, elementarų raštingumą, padėti jam pasirengti mokytis pagal pagrindinio ugdymo programą.  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 švietimo ir mokslo ministras. Pradinis ugdymas gali būti vykdomas kartu su dailės, muzikiniu, meniniu, sportiniu ar kitu ugdymu.  Pagal pradinio ugdymo programą vaikas pradedamas ugdyti, kai jam tais kalendoriniais metais sueina 7metai. Pradinis ugdymas pradedamas vaikui teikti vienais metais anksčiau, kai vaikas tėvų (globėjų) sprendimu buvo ugdomas pagal priešmokyklinio ugdymo programą metais anksčiau.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – aktualumas, nuoseklumas, sistemiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Pagrindinis ugdymas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Pagrindinio ugdymo paskirtis – 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 teikiamas mokiniui, įgijusiam 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.  Pagrindinis išsilavinimas įgyjamas baigus pagrindinio ugdymo programą ir patikrinus mokymosi pasiekimus, išskyrus atvejus, kai asmuo švietimo ir mokslo ministro nustatytais atvejais yra atleidžiamas nuo mokymosi pasiekimų patikrinimo.    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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – aktualumas, nuoseklumas, sistemiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Vidurinis ugdymas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Vidurinio ugdymo paskirtis – padėti asmeniui įgyti bendrąjį dalykinį, sociokultūrinį, technologinį raštingumą, dorinę, tautinę ir pilietinę brandą, profesinės kompetencijos pradmenis.  Valstybės garantuojamas visuotinis vidurinis ugdymas teikiamas mokiniui, įgijusiam pagrindinį išsilavinimą.  Vidurinis ugdymas vykdomas pagal dvejų metų vidurinio ugdymo programas. Jas sudaro privalomieji ir pasirenkamieji bendrojo ugdymo dalykai bei galimi profesinio mokymo programųmoduliai. 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.  Į vidurinio ugdymo programą profesinio mokymo programų moduliai gali būti įskaitomi tęsiant mokymąsi pagal profesinio mokymo programas švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka.  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 vadovaujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.   * Iš įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – aktualumas, nuoseklumas, sistemiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Profesinis mokymas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Profesinio mokymo paskirtis – padėti asmeniui įgyti, keisti ar tobulinti kvalifikaciją ir pasirengti dalyvauti kintančioje darbo rinkoje.  Profesinis mokymas gali būti pirminis ir tęstinis.  Pirminis profesinis mokymas yra formalusis, visuotinis ir skirtas įgyti pirmąją kvalifikaciją. Jis teikiamas mokiniams, įgijusiems pagrindinį arba vidurinį išsilavinimą. Mokiniams, įgijusiems pagrindinį išsilavinimą, jis gali būti teikiamas kartu su viduriniu ugdymu. Pirminis profesinis mokymas gali būti teikiamas ir pagrindinio išsilavinimo neįgijusiems ne jaunesniems kaip 14 metų mokiniams. Mokiniui, neįgijusiam pagrindinio išsilavinimo, sudaromos sąlygos tęsti mokymąsi pagal pagrindinio ugdymo programą. Atskirais atvejais, nustatytais švietimo ir mokslo ministro įsakymu patvirtintame Priėmimo į valstybinę ir savivaldybės bendrojo ugdymo, profesinę mokyklą bendrųjų kriterijų sąraše, mokiniams, turintiems specialiųjų ugdymosi poreikių, jis gali būti teikiamas neturint reikiamo išsilavinimo.  Tęstinis profesinis mokymas teikiamas asmeniui, turinčiam pirmąją kvalifikaciją arba aukštojo mokslo kvalifikaciją. Jis skirtas tobulinti turimą pirmąją kvalifikaciją ar įgyti kitą kvalifikaciją arba įgyti profesinį standartą atitinkančias kompetencijas, siekiant įgyti kitą kvalifikaciją (arba jos dalį). Tęstinis profesinis mokymas apima asmenų formalųjį ir neformalųjį profesinį mokymą.  Atitinkamo lygio kvalifikacija suteikiama asmeniui, baigusiam profesinio mokymo programą ir (arba) nustatyta tvarka gavusiam jo įgytų kompetencijų įvertinimą.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – aktualumas, nuoseklumas, savalaikiškumas ir sistemiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. –80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Mokinių, turinčių specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Mokinių, turinčių specialiųjų ugdymosi poreikių,ugdymo paskirtis – padėti mokiniui lavintis, mokytis pagal gebėjimus, įgyti išsilavinimą ir kvalifikaciją,pripažįstant ir plėtojant jų gebėjimus ir galias. Mokinių, turinčių specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymas organizuojamas švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka.  Mokinių, turinčių specialiųjų ugdymosi poreikių, grupės nustatomos ir jų specialieji ugdymosi poreikiai skirstomi į nedidelius, vidutinius, didelius ir labai didelius švietimo ir mokslo ministro, sveikatos apsaugos ministro, socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatyta tvarka.  Mokinio specialiųjų ugdymosi poreikių pirminį įvertinimą atlieka Vaiko gerovės komisija. Mokinio specialiuosius ugdymosi poreikius (išskyrus atsirandančius dėl išskirtinių gabumų) pedagoginiu, psichologiniu, medicininiu ir socialiniu pedagoginiu aspektais įvertina Pedagoginė psichologinė tarnyba ir specialųjį ugdymąsi skiria Pedagoginės psichologinės tarnybos vadovas, atskirais atvejais – mokyklos vadovas su tėvų (globėjų, rūpintojų) sutikimu švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Kitas neformalusis vaikų švietimas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| 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 vadovaujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.   * Iš įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – naudingumas, nuoseklumas, aktualumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Neformalusis suaugusiųjų švietimas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| 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 vadovaujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.   * Iš įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – svarbumas, nuoseklumas, aktualumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Savišvieta

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Savišvietos paskirtis – suteikti galimybes asmeniui nuolat savarankiškai mokytis remiantis supančia informacijos erdve (bibliotekomis, visuomenės informavimo priemonėmis, internetu, muziejais ir kita) ir iš kitų perimama gyvenimo patirtimi.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – svarbumas, aktualumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Profesinis orientavimas ir švietimo informacinė pagalba

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| 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 vadovaujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.   * Iš įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – svarbumas, nuoseklumas, aktualumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Psichologinė pagalba

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Psichologinės pagalbos paskirtis – stiprinti mokinių 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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Socialinė pedagoginė pagalba

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Socialinės pedagoginės pagalbos paskirtis – padėti tėvams (globėjams, rūpintojams), kad būtų įgyvendinta vaiko teisė į mokslą, užtikrinti jo saugumą mokykloje: šalinti priežastis, dėl kurių vaikas negali lankyti mokyklos ar vengia tai daryti, sugrąžinti į mokyklą ją palikusius vaikus, kartu su tėvais (globėjais, rūpintojais) padėti vaikui pasirinkti mokyklą pagal protines ir fizines galias ir joje adaptuotis.  Mokykla, teikdama mokiniui socialinę pedagoginę pagalbą, bendradarbiauja su socialinę pagalbą teikiančiomis tarnybomis, sveikatos priežiūros ir teisėtvarkos institucijomis ir konsultuoja mokinio tėvus (globėjus, rūpintojus) ir mokytojus.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Specialiosios pedagoginės ir specialiosios pagalbos paskirtis – didinti asmens, turinčio specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymosi veiksmingumą.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Sveikatos priežiūra mokykloje

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Sveikatos priežiūros mokykloje paskirtis − saugoti ir stiprinti mokinių sveikatą, aktyviai bendradarbiaujant su jų tėvais (globėjais, rūpintojais).  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, aktualumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. –80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Formalųjį švietimą papildantis (muzikos, šokio, dailės) ugdymas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| 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 vadovaujamasi principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.   * Iš įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – sistemiškumas, nuoseklumas ir aktualumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Mokinių specialiųjų ugdymosi poreikių pedagoginis ir psichologinis vertinimas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Mokinio specialiųjų ugdymosi poreikių vertinimo paskirtis – įvertinti mokinio specialiojo ugdymosi poreikius (išskyrus atsirandančius dėl išskirtinių gabumų) pedagoginiu, psichologiniu, medicininiu ir socialiniu pedagoginiu aspektais.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Paslauga bus suteikta per 90 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos. * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojamas vaikų, kurių specialiųjų ugdymosi poreikių vertinimas atliktas per savaitę, skaičius * Matuojama klientų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 90 d. d., dalis * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Gabumų vertinimas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Gabumų vertinimo paskirtis – įvertinti mokinio specialiojo ugdymosi poreikius atsirandančius dėl išskirtinių gabumų.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami –nuoseklumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Paslauga bus suteikta per 30 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos. * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinama suteiktų paslaugų kaina, eurais * Matuojama klientų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 30 d. d., dalis * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Vaikų brandumo mokytis pagal priešmokyklinio ugdymo programą vertinimas

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Vaikų brandumo mokytis pagal priešmokyklinio ugdymo programą vertinimo paskirtis – įvertinti 5 metų vaiko brandumą ugdytis pagal priešmokyklinio ugdymo programą ir gauti rekomendacijas dėl vaiko pasirengimo mokytis.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, savalaikiškumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Paslauga bus suteikta per 5 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos. * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojamas tėvų, kurie kreipėsi dėl vaikų brandumo mokytis pagal priešmokyklinio ugdymo programą vertinimo, skaičius * Matuojama klientų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 5 d. d., dalis * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Psichologo konsultacijos

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Stiprinti mokinių 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).  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, nuoseklumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Logopedo konsultacijos

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Didinti asmens, turinčio specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymosi veiksmingumą.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – sistemiškumas, nuoseklumas, aktualumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Pratybų, kurias pravedė logopedas, skaičius * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Specialiojo pedagogo konsultacijos

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Didinti asmens, turinčio specialiųjų ugdymosi poreikių, ugdymosi veiksmingumą.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – sistemiškumas, nuoseklumas, aktualumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojamas konsultacijų, kurios buvo suteiktos klientams, skaičius. * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Socialinio pedagogo konsultacijos

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Padėti tėvams (globėjams, rūpintojams), kad būtų įgyvendinta vaiko teisė į mokslą, užtikrinti jo saugumą mokykloje: šalinti priežastis, dėl kurių vaikas negali lankyti mokyklos ar vengia tai daryti, sugrąžinti į mokyklą ją palikusius vaikus, kartu su tėvais (globėjais, rūpintojais) padėti vaikui pasirinkti mokyklą pagal protines ir fizines galias ir joje adaptuotis.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – sistemiškumas, nuoseklumas, aktualumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojamas konsultacijų, kurios buvo suteiktos klientams, skaičius. * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA periodiškai susisiekia su Klientais paslaugų teikimo metu:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą paslaugos gavėjui/jo atstovui.   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Pagalba organizuojant krizių valdymą ugdymo įstaigose

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Pagalbos organizuojant krizių valdymą ugdymo įstaigose paskirtis - užtikrinti krizės paveiktiems bendruomenės nariams reikiamos pagalbos teikimą bei užtikrinti, kad ugdymo procesas ugdymo įstaigoje kuo greičiau grįžtų prie įprastos tvarkos.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – konfidencialumas, kompetentingumas ir profesionalumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Vaikų kalbos ir kalbėjimo vertinimas ugdymo įstaigose, kurios neturi logopedo

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Vaikų kalbos ir kalbėjimo vertinimo ugdymo įstaigose, kurios neturi logopedo paskirtis – padėti ugdymo įstaigoms įvertinti mokinių specialiosios pedagoginės ir specialiosios pagalbos ugdymosi procese poreikį.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – sistemiškumas, nuoseklumas, aktualumas. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Paslauga bus suteikta per 30 d. d. nuo prašymo pateikimo dienos, suteikti paslaugą gavimo institucijoje dienos. * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojamas vaikų, kurių kalbos ir kalbėjimo vertinimas atliktas per mėnesį, skaičius * Matuojama klientų, kuriems paslauga buvo suteikta greičiau nei per 30 d. d., dalis * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |

**PASLAUGOS STANDARTAS**

Paskaitos, pranešimai mokiniams, jų tėvams, pedagogams

(paslaugos pavadinimas)

|  |
| --- |
| PASLAUGOS APIBŪDINIMAS |
| Paskaitų, pranešimų mokiniams, jų tėvams, pedagogams paskirtis – suteikti visoms suinteresuotoms šalims kiek įmanoma daugiau informacijos apie Pedagoginės psichologinės tarnybos atliekamas funkcijomis bei galimybes gauti reikiamą pagalbą.  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 įvardintų principų, paslaugos teikimo metu, stipriausiai akcentuojami – aktualumas ir naudingumas auditorijai. |
| PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI |
| * Visus klientus aptarnausime kokybiškai (klientų apklausos balų vidurkis per metus sudaro 7 ir daugiau balo) |
| PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI |
| * Matuojamas paskaitų, pranešimų, kurie buvo pravesti mokiniams, jų tėvams ir pedagogams, skaičius. * Matuojamas dalyvių pravestose paskaitose, pranešimuose, skaičius * Vertinamas klientų pasitenkinimas - >7 balai * Apklausta besikreipiančių klientų dalis, proc. – 80 proc. |
| PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS |
| TRSA susisiekia su Klientais jiems suteikus paslaugą:   * Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu). * Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).   Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima užpildžius klientų pasitenkinimo anketą, kuri patalpinta paslaugos teikėjo internetiniame puslapyje. |