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

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

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

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

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

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

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

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

*Trakų rajono savivaldybės administracijos informacija*

