

PATVIRTINTA
Šakių rajono Švietimo pagalbos
tarnybos direktoriaus
2025 m. vasario 20 d.
įsakymu Nr. V-21

ŠAKIŲ RAJONO ŠVIETIMO PAGALBOS TARNYBOS KONSULTACIJŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis konsultacijų teikimo tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato konsultacijų ir informacijos teikimą rašytine bei žodine formomis Šakių rajono Švietimo pagalbos tarnyboje (toliau – Tarnyboje).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Švietimo įstatymu, Neformalaus suaugusiųjų švietimo įstatymu, kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais bei Tarnybos veiklą reglamentuojančiomis tvarkomis.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Informacija - žodine (telefonu ar tiesiogiai) ar rašytine (el. paštu ar rengiant raštą) forma teikiamos žinios į paklausimus.

Konsultacija - žodinis (telefonu ar tiesiogiai) ar rašytinis (el. paštu ar rengiant raštą) individualaus pobūdžio paaiškinimas paklausėjui.

Konsultantas - Tarnybos specialistas, vaikų gydytojas neurologas, andragogas, neformalaus suaugusiųjų švietimo koordinatorius, karjeros specialistas.

Paklausėjas – švietimo ar kitos įstaigos atstovas, individualus asmuo, teikiantis užklausas.

Paklausimas - rašytinis ir/ar žodinis paklausimas, nereikalaujantis papildomos informacijos, susijusios su situacija, išsiaiškinimo.

Sudėtingas paklausimas - rašytinis paklausimas, kuriam nėra parengtas apibendrintas paaiškinimas, kai reikalinga atlikti papildomą tyrimą, priimti sprendimą, atlikti pateiktų duomenų bei teisės aktų analizę, papildomai surinkti duomenis.

Skubus paklausimas - žodinė konsultacija, kuri teikiama išimtinai skubiu klausimu, kurio atsakymas nereikalauja papildomo tyrimo.

II. KONSULTACIJŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMO ORGANIZAVIMAS

4. Konsultacijų ir informacijos teikimo tikslas – užtikrinti suinteresuotųjų asmenų informavimą

suaugusiųjų švietimo, kvalifikacijos tobulinimo renginių programų rašymo bei jų organizavimo, švietimo pagalbos teikimo vaikams, švietimo įstaigos vykdymo ar organizavimo srityse.

5. Konsultacijas pagal veiklos pobūdį teikia šie Tarnybos specialistai:

5.1. *andragogai, neformalaus suaugusiųjų švietimo koordinatorius* – suaugusiųjų švietimo, kvalifikacijos tobulinimo renginių programų rašymo bei organizavimo, konkursų, projektų, parodų organizavimo klausimais;

5.2. *logopedai, psichologai, spec. pedagogai, socialiniai pedagogai* – švietimo pagalbos teikimo bei ugdymosi sunkumų nustatymo klausimais.

5.3. *vaikų gydytojas neurologas* – teikia konsultacijas vaiko/mokinio sveikatos klausimais.

5.4. *karjeros specialistas* – karjeros klausimais švietimo įstaigų mokiniams.

6. Konsultacijos teikiamos valstybine - lietuvių kalba.

7. Konsultacijos ir informacija teikiamas žodžiu ir raštu. Į paklausimą raštu atsakoma siunčiant el. laišką paklausėjo nurodytu el. pašto adresu.

8. Kai paklausimas teikiamas *raštu*, paklausėjas turi pateikti šią informaciją:

8.1. paklausėjo vardas, pavardė, pareigybė;

8.2. švietimo įstaigos pavadinimas;

8.3. aiškiai suformuluotas klausimas;

8.4. detalus ir tikslus susijusios informacijos paaiškinimas;

8.5. tuo atveju, jei turima su situacija tiesiogiai susijusių dokumentų, pateikiamos skenuotos jų kopijos.

9. Kai paklausimas teikiamas *žodžiu* (telefonu, kitomis telekomunikacijos priemonėmis ar fizinios susitikimo metu), paklausėjas turi pateikti šią informaciją:

9.1. paklausėjo vardas, pavardė, pareigybė;

9.2. švietimo įstaigos pavadinimas;

9.3. aiškiai suformuluotas klausimas;

9.4. detalus ir tikslus susijusios informacijos paaiškinimas.

10. Konsultacijų ir/ar informacijos teikimo terminai:

10.1. paklausimas, kurio atsakymo pateikimui nereikalingas papildomas tyrimas, duomenų bei teisės aktų analizė ar papildomų duomenų surinkimo - ne daugiau kaip 5 darbo dienos po tinkamo užklauskos pateikimo;

10.2. sudėtingas paklausimas, kurio atsakymo pateikimui reikalinga atlikti papildomą tyrimą, duomenų bei teisės aktų analizę ar surinkti papildomus duomenis - ne daugiau kaip 10 darbo dienų po tinkamo paklausimo pateikimo;

10.3. skubios, žodžiu teikiamos konsultacijos ir/ar informacijos - ne vėliau kaip per vieną

darbo dieną.

11. Terminas pradedamas skaičiuoti tik gavus visą šio Aprašo 9 ir 10 punktuose nurodytą informaciją.

12. Suteikus konsultaciją ir/ar informaciją žodžiu, atsakymas raštu neteikiamas. Jeigu paklausėjui suteikti konsultacijos ir/ar informacijos žodžiu nėra galimybės (trūksta papildomos informacijos, duomenų, reikia papildomai išsiaiškinti susijusias aplinkybes ir pan.), paklausėjas įsipareigoja visą informaciją pateikti raštu.

13. Už teisingą bei tinkamą informacijos pateikimą atsako paklausėjas. Tuo atveju, jei dėl pateiktos netinkamos ir/ar netikslios informacijos kyla ginčas ir/ar žala, už tai atsako paklausėjas.

14. Konsultacijų teikimo apskaita vykdoma konsultantui užpildant konsultacijų registracijos žurnalą (1 priedas). Užpildytą konsultacijų žurnalą specialistas pateikia įstaigos vadovui kas mėnesį iki einamo mėnesio 7 dienos.

15. Konsultavimo kokybė ir efektyvumas apibrėžiami pagal šiuos kriterijus:

15.1. paklausėjo pasitenkinimas gautos konsultacijos išsamumu, tikslumu, teisėtumu, objektyvumu, etiškumu (teiraujamas paklausėjo žodžiu/raštu konsultacijos pabaigoje);

15.2. konsultuojant suaugusiųjų švietimo, kvalifikacijos tobulinimo renginių programų rašymo bei organizavimo, konkursų, projektų, parodų organizavimo klausimais – parengta programa, projektas ar įvykęs renginys, dėl kurio buvo konsultuojamasi (atsispindi mėnesio renginių planuose, akredituotų KT programų sąraše Marijampolės Meilės Lukšienės Švietimo centre).

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Konsultavimas ir informavimas teikiamas neatlygintinai.

17. Konsultavimo paslaugų kokybė tiriama pasirinktinai anoniminės anketinės apklausos (interaktyvios arba popierinės) būdu.

18. Konsultacijų paslaugų kokybės anketų analizė pateikiama Šakių ŠPT vadovui kalendorinių metų pabaigoje (2 priedas).

19. Konsultavimo efektyvumo vertinimo kriterijai: savalaikiškumas, aiškumas, išsamumas.

20. Konsultacijų metu Tarnyboje fotografuoti, filmuoti ar daryti audio įrašus be asmens, darbuotojo raštiško sutikimo, griežtai draudžiama.

21. Aprašas skelbiamas Tarnybos interneto svetainėje.

6. Savivaldybės administracijos atstovai	
7. Socialiniai partneriai	
8. Kiti gavėjai	
Viso per mėnesį:	

Parengė

.....

(parašas)

.....

(vardas, pavardė)

Konsultacijų gavėjai:

- 1 Mokiniai
- 2 Mokytojai
- 3 Mokyklos administracijos atstovai
- 4 Švietimo pagalbos specialistai
- 5 Tėvai (globėjai, rūpintojai)
- 6 Savivaldybės administracijos atstovai
- 7 Socialiniai partneriai
- 8 Kiti gavėjai (įrašyti)

SUTEIKTŲ KONSULTACIJŲ VERTINIMO ANKETŲ STATISTIKA

Konsultacijų skaičius	Anketų skaičius	%

Klausimas	Kaip vertinate suteiktą konsultaciją?				
	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai
Ivertinimas					
Atsakiusių skaičius					
%					

Klausimas	Ar rekomenduotumėt Jus konsultavusį specialistą kitiems?				
Įvertinimas	Tikrai taip	Galbūt taip	Abejoju	Galbūt ne	Tikrai ne
Atsakiusių skaičius					
%					

[illegible]

Statistika	
Konsultacijos gavėjas	Konsultacijų skaičius per metus
1. Mokiniai	
2. Mokytojai	
3. Mokyklos administracijos atstovai	
4. Švietimo pagalbos specialistai	
5. Tėvai (globėjai, rūpintojai)	
6. Savivaldybės administracijos atstovai	
7. Socialiniai partneriai	
8. Kiti gavėjai	
Viso per metus:	

Parengė

.....

(parašas)

.....

(vardas, pavardė)