**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**

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**

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. |