

Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Trakų rajono savivaldybėje



Aprašymas: Norint padidinti gyventojų pasitenkinimą Trakų rajono savivaldybės administracijos teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis švietimo paslaugomis bei asmenų aptarnavimu, būtina įgyvendinti paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones. Projekto įgyvendinimo metu numatyta optimizuoti Trakų rajono savivaldybės administracijos teikiamų viešųjų švietimo paslaugų procedūras, įdiegiant kokybės vadybos, teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo standartus, atliekant teisinio reglamentavimo bei veiklos organizavimo procesų patobulinimus, parengiant Piliečių chartiją bei sustiprinant darbuotojų kompetencijas, reikalingas pagerinti paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę.

Įgyvendinant projektą bus gerinama Trakų rajono savivaldybės administracijos švietimo skyriaus veikla, susijusi su paslaugų ir asmenų aptarnavimu jas teikiant, ir , kurios teikia gyventojams tokias pačias viešąsias švietimo paslaugas, teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę.

Projekto tikslas – padidinti gyventojų pasitenkinimą Trakų rajono savivaldybės administracijos teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis švietimo paslaugomis bei asmenų aptarnavimu. Užtikrinant gyventojams teikiamų viešųjų švietimo paslaugų kokybę, kuri atitiktų jų poreikius bei lūkesčius. Projektoveiklomis siekiama, kad paslaugų gavėjai ir teikėjai žinotų kokios paslaugų kokybės gali tikėtis bei reikalauti, o teikėjai kokios kokybės paslaugas užtikrinti.

Projekto uždavinys – pagerinti Trakų rajono savivaldybės švietimo įstaigų teikiamų paslaugų bei asmenų aptarnavimo kokybę.

Planuojami projekto rezultatai:

- Parengti ataskaitą su teisinio reglamentavimo dokumentacijos analize bei pateikti siūlymus dėl reglamentavimo korekcijų ir (ar) pakeitimų;
- Patobulinti veiklos organizavimo procesus;
- Įdiegti ISO kokybės vadybos metodą;
- Įdiegti bendrą duomenų mainų sistemą;
- Parengti paslaugų teikimo standartą;
- Parengti asmenų aptarnavimo standartą;
- Parengti Piliečių chartiją;
- Suorganizuoti mokymus, viešojo valdymo institucijų darbuotojams, skirtus stiprinti teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės gerinimui reikalingas kompetencijas

Projekto biudžetas – 184.723,93 Eur., iš jų: Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšos – 157.015,34 Eur, Savivaldybės biudžeto lėšos – 27.708,59 Eur.

Projekto įgyvendinimo trukmė – 2018 m. rugsėjis – 2021 m. rugpjūtis.