

## ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS ŠVIETIMO CENTRO KONSULTACIJŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis konsultacijų teikimo tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato konsultacijų ir informacijos teikimą rašytine bei žodine formomis Šiaulių miesto savivaldybės švietimo centre. 2. Aprašas parengtas vadovaujantis:

- 2.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Švietimo įstatymu, Neformalaus suaugusiųjų švietimo įstatymu, kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais;
- 2.2. Šiaulių miesto savivaldybės švietimo centro teisės aktais.

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** - Šiaulių miesto savivaldybės Švietimo centro (toliau - Švietimo centras) specialistas arba metodininkas.

**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 SKYRIUS KONSULTACIJŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMO ORGANIZAVIMAS

4. Konsultacijų ir informacijos teikimo tikslas – užtikrinti suinteresuotųjų asmenų informavimą suaugusiųjų švietimo, vaikų maitinimo organizavimo bei švietimo įstaigos vykdymo ar organizavimo srityse.

5. Konsultacijas pagal veiklos pobūdį teikia šie Centro specialistai:

5.1. *metodininkai* – suaugusiųjų švietimo ir kvalifikacijos tobulinimo, profesinio orientavimo ir veiklinimo, konkursų ir olimpiadų organizavimo klausimais;

5.2. *projektų administravimo specialistė* – projektų rengimo ir bendradarbiavimo tinklų kūrimo klausimais;

5.3. *specialistė maisto technologė* – vaikų maitinimo organizavimo klausimais;

6. Konsultantas teikdamas konsultacijas ir (ar) informaciją privalo vadovautis išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais, laikantis profesinės etikos. Paklausimai nagrinėjami vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir kitais teisės aktais.

7. Konsultacijos teikiamos valstybine - lietuvių kalba.
8. Konsultacijos ir informacija teikiamas žodžiu ir raštu. Jei paklausimas teikiamas raštu, jis turi būti pateiktas iš tarnybinio paklausėjo el. pašto adresu. Į paklausimą raštu atsakoma siunčiant el. laišką paklausėjo nurodytu el. pašto adresu.
9. Kai paklausimas teikiamas *raštu*, 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;
  - 9.5. tuo atveju, jei turima su situacija tiesiogiai susijusių dokumentų, pateikiamos skenuotos jų kopijos.
10. Kai paklausimas teikiamas *žodžiu* (telefonu, kitomis telekomunikacijos priemonėmis ar fizinio susitikimo metu), paklausėjas turi pateikti šią informaciją:
  - 10.1. paklausėjo vardas, pavardė, pareigybė;
  - 10.2. švietimo įstaigos pavadinimas;
  - 10.3. aiškiai suformuluotas klausimas;
  - 10.4. detalus ir tikslus susijusios informacijos paaiškinimas.
11. Konsultacijų ir/ar informacijos teikimo terminai:
  - 11.1. paklausimas, kurio atsakymo pateikimui nereikalingas papildomas tyrimas, duomenų bei teisės aktų analizė ar papildomų duomenų surinkimo - ne daugiau kaip 5 darbo dienos po tinkamo užklauso pateikimo;
  - 11.2. 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;
  - 11.3. skubios, žodžiu teikiamos konsultacijos ir/ar informacijos - ne vėliau kaip per vieną darbo dieną.
12. Terminas pradedamas skaičiuoti tik gavus visą šio Aprašo 9 ir 10 punktuose nurodytą informaciją.
13. 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.
14. 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.
15. Konsultacijų teikimo apskaita vykdoma konsultantui užpildant konsultacijų registracijos žurnalą (1 priedas).
16. Konsultavimo kokybė ir efektyvumas apibrežiami pagal šiuos kriterijus:
  - 16.1. paklausėjo pasitenkinimas gautos konsultacijos išsamumu, tikslumu, teisėtumu, objektyvumu, etiškumu (teiraujamas paklausėjo žodžiu/raštu konsultacijos pabaigoje);
  - 16.2. konsultuojant suaugusiųjų švietimo ir kvalifikacijos tobulinimo, profesinio orientavimo ir veiklinimo, konkursų ir olimpiadų organizavimo klausimais – parengta programa, projektas ar įvykęs renginys, dėl kurio buvo konsultuojamasi (atsispindi mėnesio renginių programoje, akredituotų KT programų sąrašė).

### III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

17. Konsultavimas ir informavimas teikiamas neatlygintinai.
18. Aprašas gali būti keičiamas ir papildomas atskiru Švietimo centro direktoriaus įsakymu.
19. Aprašas skelbiamas Švietimo centro interneto svetainėje.

**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS ŠVIETIMO CENTRAS**  
**KONSULTACIJŲ ŽURNALAS**

Specialistė/metodininkė \_\_\_\_\_  
(vardas pavardė)

20\_\_ m.

Eil. Nr.	Data	Konsultuojama įstaiga/asmuo	Konsultacijos tema	Konsultacijos forma
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
.....				