ANYKŠČIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS IR JAI PAVALDŽIŲ ĮSTAIGŲ, ĮMONIŲ BEI Į MUS BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ SUSITARIMAS IR ĮSIPAREIGOJIMAS DĖL TEIKIAMŲ PASLAUGŲ BEI APTARNAVIMO KOKYBĖS

ANYKŠČIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS PILIEČIŲ CHARTIJA 2021 m.

Anykščių rajono savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų, įmonių Piliečių chartija (toliau – Piliečių chartija) viešas dokumentas, kuriame įtvirtinti Anykščių rajono savivaldybei pavaldžių įstaigų, įmonių įsipareigojimai, klientų aptarnavimo principai, paslaugų kokybės standartai, siekiant užtikrinti gyventojų lūkesčius atitinkančią paslaugų kokybę ir tinkamą aptarnavimą.

ŠIOS CHARTIJOS TIKSLAS

– išgirsti Jus, didinti Jūsų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe bei pasitikėjimą Savivaldybe ir jai pavaldžiomis įstaigomis, įmonėmis.

MISIJA: Sudaryti kokybiškas gyvenimo ir darbo sąlygas Anykščių rajono savivaldybės gyventojams bei palankią aplinką atvykstantiems kurtis Anykščiuose.

Klientų aptarnavimo principai:

1. Profesionalumas. Teiksime teisingą ir suprantamą informaciją, atsakingai elgsimės su Jūsų duomenimis.
2. Komunikabilumas. Skatinsime sklandų informacijos pasidalinimą siekiant bendrų rezultatų, sieksime pastebėti kiekvieną interesantą ir atsižvelgti į jo teikiamus tobulinimo siūlymus.
3. Pagarba. Gerbsime Jūsų nuomonę, lygias teises, būsime mandagūs ir paslaugūs.
4. Dėmesingumas. Atidžiai išklausysime Jus, greitai ir individualiai reaguosime bei atsakysime į visus paklausimus.

Į mus besikreipiančių asmenų prašome:

- Aiškiai suformuluoti savo klausimą ir pateikti tikslingą bei teisingą informaciją.
- Žinoti savo teises ir pareigas.
- Pasitikėti mumis ir neturėti išankstinių nuostatų.
- Geranoriškai bendradarbiauti.
- Elgtis mandagiai ir pagarbiai.
- Įvertinti mūsų darbą – užpildyti Aptarnavimo kokybės vertinimo anketą.
- Dalyvauti paslaugų gerinimo procese, teikiant konstruktyvias pastabas ir pasiūlymus.

Bendrieji įsipareigojimai:

- Puoselėjame bendruomenės ir asmens gerovę, užtikriname pagarbą žmogui.
- Gerbiame asmens privatumą ir užtikriname asmens duomenų apsaugą.
- Atsakingai sprendžiame Jūsų problemas Anykščių rajone.
- Vertiname Jūsų nuomonę ir nuolat tobulėjame.
- Užtikriname visų asmenų lygias galimybes ir nediskriminuojame jų dėl rasės, tautybės, religijos, socialinės grupės, amžiaus, lyties, išsilavinimo, išvaizdos ar kt.
- Siekiame užtikrinti darnią vietokūrą ir gamtos apsaugą.
- Siekiame atviro bendravimo su visomis suinteresuotomis šalimis.
- Užtikriname, kad informacija apie Anykščių rajono savivaldybės ir jos pavaldžių įstaigų teikiamas paslaugas, svarbias veiklas ir iniciatyvas pasiektų visas suinteresuotas šalis.

Piliečių chartijos dalyviai | bendrai siekiantys geresnės teikiamų paslaugų ir klientų aptarnavimo kokybės, kartu sutariame savo veikloje ir tarpusavio santykiuose vadovautis Piliečių chartija bei neatsiejamais jos priedais – Paslaugų kokybės standartais atskiroms paslaugų grupėms ir Klientų aptarnavimo standartu.

1. Anykščių rajono savivaldybės administracija

2. Viešosios įstaigos:

VšĮ „Anykščių turizmo ir verslo informacijos centras“

VšĮ „Anykščių menų inkubatorius-menų studija“

VšĮ „Aukštaitijos siaurasis geležinkelis“

VšĮ „Sveikatos oazė“

3. Anykščių rajono ugniagesių tarnyba

4. Kultūros įstaigos:

Anykščių rajono savivaldybės Liudvikos ir Stanislovo Didžiulių viešoji biblioteka

A. Baranausko ir A. Vienuolio-Žukausko memorialinis muziejus

Anykščių kultūros centras

5. Socialinės paramos įstaigos:

Anykščių rajono socialinių paslaugų centras

Anykščių socialinės globos namai

Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras

6. Anykščių kūno kultūros ir sporto centras

7. Sveikatos priežiūros įstaigos:

VšĮ Anykščių rajono savivaldybės pirminės sveikatos priežiūros centras

VšĮ Anykščių rajono savivaldybės ligoninė

VšĮ Anykščių rajono psichikos sveikatos centras

Anykščių rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuras

8. Specialiosios paskirties įmonės:

UAB „Anykščių vandenys“

UAB Anykščių komunalinis ūkis

UAB „Anykščių šiluma“

9. Švietimo įstaigos:

Anykščių Jono Biliūno gimnazija

Anykščių Antano Vienuolio progimnazija

Anykščių Antano Baranausko pagrindinė mokykla

Anykščių r. Troškūnų Kazio Inčiūros gimnazija

Anykščių r. Svėdasų Juozo Tumo-Vaižganto gimnazija

Anykščių r. Kavarsko pagrindinė mokykla-daugiafunkcis centras

Anykščių vaikų lopšelis-darželis „Eglutė“

Anykščių vaikų lopšelis-darželis „Žiogelis“

Anykščių lopšelis-darželis „Žilvitis“

Anykščių vaikų lopšelis-darželis „Spindulėlis“

Anykščių meno mokykla

Anykščių švietimo pagalbos tarnyba

Anykščių rajono gyventojai, paslaugų gavėjų atstovai