

PATVIRTINTA
Šiaulių miesto savivaldybės
administracijos direktoriaus
2022 m. gruodžio 13 d. įsakymu Nr. A-2131



ŠIAULIAI

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS PILIEČIŲ CHARTIJA

Šiauliai, 2022

TURINYS

TURINYS.....	2
SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI.....	3
IŽANGA.....	4
VEIKLOS PRINCIPAI.....	5
PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI.....	6
SVARBIAUSI ĮSIPAREIGOJIMAI.....	7
ŠMSA ĮSIPAREIGOJIMAI	7
BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ ĮSIPAREIGOJIMAI	9
BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS.....	10
VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS	12
NUSISKUNDIMŲ IR PASIŪLYMŲ TEIKIMAS	14
NUSIKALSTAMA VEIKA.....	15
PASLAUGŲ SRITYS IR TEIKIMO STANDARTAI.....	16
KLIENTŲ APTARNAVIMAS	16
ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS	17
MIESTO INFRASTRUKTŪROS PASLAUGOS	18
ŠVIETIMO PASLAUGOS	24
SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGOS	27
KULTŪROS IR SPORTO PASLAUGOS.....	29
SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGOS	30
PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS.....	34

SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

Administracinė paslauga	Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nurodyta ir Šiaulių miesto savivaldybės administracijos vykdoma viešojo administravimo veikla, susijusi su dokumentų išdavimu ar informacijos teikimu: 1) teisės aktų nustatytų dokumentų, kurių turėjimas patvirtina viešojo administravimo subjekto suteikiamos teisės įgijimą, išdavimas; 2) viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant teisės aktų nustatytus dokumentus su valstybės registruose, valstybės informacinėse sistemose, archyvuose ar paties viešojo administravimo subjekto turima informacija; 3) teisės aktų nustatytų ir asmenų privalomai viešojo administravimo subjektams teikiamų dokumentų ar informacijos priėmimas; 4) teisės aktų nustatytos informacijos registravimas valstybės registruose ar valstybės informacinėse sistemose asmens prašymu.
Besikreipiantis asmuo (asmuo, klientas, pilietis)	Fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo ar juridinių asmenų grupė, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).
Darbuotojas	Šiaulių miesto savivaldybės administracijos darbuotojas (valstybės tarnautojas arba specialistas, dirbantis pagal darbo sutartį).
Elektroninė paslauga	Paslauga, inicijuojama klientui pateikus prašymą elektroninėmis priemonėmis, paslaugos vykdytojui paslaugą teikiant per atstumą.
Paslaugos kokybės rodiklis	Paslaugos teikimo proceso ir (arba) rezultato kokybinis arba kiekybinis įvertinimas (pvz.: laiku suteiktų paslaugų skaičius, vidutinė paslaugos suteikimo trukmė, klientų pasitenkinimas gauta paslauga ir pan.).
Paslaugų kokybės standartas	Piliečių chartijos sudėtinė dalis, kurioje nurodyti visuomenei aktualūs Šiaulių miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių ir viešųjų paslaugų kokybės parametrai bei įsipareigojimai dėl šių parametrų laikymosi, siekiant Šiaulių miesto gyventojų ir svečių gerovės.
Piliečių chartija (Chartija)	Vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kuria siekiama besikreipiančių asmenų pasitenkinimo ir paslaugos teikimo kokybės užtikrinimo. Chartija apima savivaldybės paslaugų teikimo įsipareigojimus ir principus bei paslaugų teikimo standartus.
Standartas	Šiaulių miesto savivaldybės administracijos klientų aptarnavimo standartas.
ŠMSA	Šiaulių miesto savivaldybės administracija.
TA	Teisės aktas (-ai).

IŽANGA

Šiaulių miesto savivaldybės administracijos piliečių chartija – tai savanoriškai inicijuota deklaracija, kuria įsipareigojama bei susitariama tarp ŠMSA ir į ją besikreipiančių asmenų dėl teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės. ŠMSA svarbus kiekvienas besikreipiantis asmuo ir jo kokybiškas, profesionalus aptarnavimas. Chartijos kuriamos tam, kad organizacijos būtų orientuotos į klientus, galėtų atspindėti klientų viltis, jų veikla būtų pamatuojama ir vertinama bei nuolat gerinama. Ši Chartija apima visų ŠMSA paslaugų teikimą, jų principus ir standartus. Chartija parengta tam, kad paslaugas gaunantis asmuo:

- galėtų tikėtis sutarto (šioje Chartijoje nustatyto) paslaugos kokybės standarto, o jo netenkinus, žinotų būdus, kaip gali atitaisyti skriaudą ar pateikti skundą;
- žinotų, kokiais būdais gali pateikti siūlymus dėl ŠMSA veiklos tobulinimo;
- žinotų, kaip ŠMSA atlieka savo veiklos stebėseną ir kur rasti veiklos stebėsenos rezultatus.

TIKSLAI

- ŠMSA geriau suprasti besikreipiančių asmenų poreikius ir lūkesčius, gerinti veiklą ir teikiamų paslaugų kokybę;
- besikreipiantiems asmenims suprasti ŠMSA veiklos principus, vykdyti savo pareigas, žinoti, kokios kokybės paslaugas turi teisę gauti, žinoti apie galimybę teikti pastabas ir pasiūlymus dėl paslaugų gerinimo ir reikalauti ŠMSA atsakomybės bei atskaitomybės už veiklos rezultatus.

VIZIJA

Kiekvienas besikreipiantis asmuo patenkintas aptarnavimu ŠMSA.

MISIJA

Teikti miesto bendruomenei kokybiškas paslaugas, atitinkančias suinteresuotų šalių išreikštus poreikius ir lūkesčius.

Paslaugų teikimo standartai, nustatantys kokios kokybės ir kokio paslaugų lygmens gali tikėtis klientas, yra viena pagrindinių Chartijos dalių. ŠMSA, teikdama tas pačias paslaugas gyventojams, užtikrina vienodą klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo kokybės lygį, laikosi numatytų paslaugų kokybės standartų ir terminų.

VEIKLOS PRINCIPAI

ŠMSA darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiais principais ([Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas](#)):

ĮSTATYMO VIRŠENYBĖ | ŠMSA darbuotojų veikla atitinka aktualius teisinius pagrindus. Visi administraciniai aktai yra pagrįsti įstatymu.

OBJEKTIVUMAS | Sprendimų priėmimas ir kiti oficialūs ŠMSA veiksmai yra nešališki ir objektyvūs.

PROPORCINGUMAS | ŠMSA administracinio sprendimo mastas ir jo vykdymo priemonės yra būtinos ir pagrįstos.

NEPIKTNAUDŽIAVIMAS VALDŽIA | ŠMSA darbuotojai nevykdo veiklos, neturėdami tam suteiktų įgaliojimų arba nepriiminėja sprendimų pagal savo kompetenciją siekiant kitų, negu TA nustatyta, tikslų.

TARNYBINĖ PAGALBA | ŠMSA darbuotojai, rengdami administracinius aktus, prireikus teikia vieni kitiems reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą (ŠMSA viduje ir su kitomis įstaigomis).

EFEKTYVUMAS | ŠMSA darbuotojai jiems skirtus išteklius naudoja ekonomiškai ir siekia rezultatų kuo mažesnėmis sąnaudomis.

SUBSIDIARUMAS | Sprendimai priimami ir įgyvendinami tuo lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi.

VIENAS LANGELIS | Klientui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje.

LYGIATEISIŠKUMAS | ŠMSA darbuotojai savo veikloje atsižvelgia į tai, kad įstatymui visi asmenys yra lygūs (nepaisant lyties, rasės, tautybės, kalbos ir kitų aplinkybių).

SKAIDRUMAS | ŠMSA veikla yra vieša, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

ATSAKOMYBĖ UŽ PRIIMTUS SPRENDIMUS | ŠMSA darbuotojai, priimdami administracinius sprendimus, prisiima atsakomybę už jų sukeltus padarinius.

NAUJOVĖS IR ATVIRUMAS PERMAINOMS | ŠMSA darbuotojai ieško naujų ir veiksmingų būdų, kaip spręsti problemas ir nuolat mokytis iš gerosios patirties.

IŠSAMUMAS | Į prašymus ir skundus ŠMSA darbuotojai atsako aiškiai ir argumentuotai.

ŠMSA darbuotojai klientus aptarnauja pagal galiojančių TA nuostatas ir siekia šių ŠMSA klientų aptarnavimo tikslų:

DĖMESYS KOKYBEI | Nuolat siekia aukštos laiku pateikiamų rezultatų kokybės ir klientų pasitenkinimo.

PROFESIONALUMAS | TOBULĖJIMAS |

INFORMACIJOS IR DUOMENŲ KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMAS | Teikia tik maksimaliai tikslią ir savalaikę informaciją. Laikosi teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą.

PAGARBA KIEKVIENAM ASMENIUI IR LANKSTUMAS | Laikosi įstatymų, santykius su klientais grindžia abipuse pagarba bei tolerancija, nepriklausomai nuo jų rasės, tautybės, religijos, socialinės padėties, lyties ar amžiaus.

PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

REAGAVIMAS | Esame pasirengę aptarnauti klientus operatyviai ir laiku. Dedame pastangas paslaugas teikti per greičiausią laiką, t. y. greičiau, nei per teisės aktuose numatytą terminą.

KOMPETENTINGUMAS | Sėkmingai darbe pritaikome savo žinių, įgūdžių, požiūrių, vertybių ir elgesio derinius.

PRIEINAMUMAS | Paslaugas ir informaciją teikiame asmenims patogiais ir visiems prieinamais būdais.

PASLAUGUMAS | Elgiamės mandagiai, pagarbiai ir empatiškai.

KOMUNIKABILUMAS | Mokame išklausti, paslaugas ir informaciją teikiame išsamiai ir suvokiamai asmenims, neturintiems atitinkamos srities specialiųjų žinių.

PASITIKĖJIMAS | Esame atviri ir garbingi, pasirengę suvokti kiekvieno asmens poreikius ir lūkesčius, siekiant, kad Šiauliuose gyventi, dirbti ir svečiuotis būtų gera ir patogiu.

SAUGUMAS | Pasitelkdami šiuolaikinių informacinių technologijų galimybes, saugome asmens duomenis ir užtikriname duomenų konfidencialumą.

SVARBIAUSI ĮSIPAREIGOJIMAI

ŠMSA ĮSIPAREIGOJIMAI

Dėmesingas pagarbus aptarnavimas	<p>ir Bendraujame profesionaliai, kuriame bendradarbiavimo tarp ŠMSA ir kliento kultūrą. Visais atvejais išliekame nešališki ir objektyvūs. Nuolat tobuliname įstaigos procesus ir procedūras, siekdami atitikti augančius klientų lūkesčius ir reikalavimus kokybei. Savo veikloje siekiame išnaudoti naujųjų technologijų teikiamas galimybes klientų aptarnavimo kokybei gerinti.</p> <p>Aptarnaujame vadovaudamiesi Klientų aptarnavimo standartu, išlaikydami pagarbą kiekvienam asmeniui ir skirdami dėmesį jo poreikiams.</p>
Kreipimosi priėmimas patogiausiu būdu	<p>Jums Išlaikome kreipimosi dėl paslaugų procedūrų paprastumą ir su paslauga susijusią informaciją pateikiame taip, kad ją lengvai suprastų visi asmenys.</p> <p>Prašome pateikti tik tuos duomenis, kurių negalime gauti kitose įstaigose ar registruose.</p> <p>Siekdami prisitaikyti prie visų besikreipiančių asmenų galimybių, užtikriname kreipimosi būdus: paštu, elektroniniu paštu, telefonu, platformoje „Tvarkau Šiaulius“, realaus pokalbio programėle, aptarnaujame asmenis ŠMSA priimamajame.</p> <p>Informaciją apie teikiamas paslaugas pateikiame paslaugų aprašymuose (https://siauliai.lt/page/view/45) ir paslaugų standartuose.</p>
Objektyvus prašymų ir skundų nagrinėjimas per nustatytą terminą	<p>per Informuojame asmenį apie prašymo, skundo registravimą.</p> <p>Išliekame nešališki ir objektyvūs. Pateikiame išsamius ir motyvuotus atsakymus.</p> <p>Jūsų prašymus, pranešimus ir skundus išnagrinėjame per nustatytą terminą. Aktualūs (TA nustatyti ir paslaugų standartuose apibrėžti terminai pateikti interneto svetainėje https://siauliai.lt/page/view/45).</p> <p>Jei dėl objektyvių aplinkybių atsakymo negalime pateikti laiku, informuojame besikreipiantį asmenį apie susidariusią situaciją.</p>
Bendradarbiavimo skatinimas	<p>ir Tariamės su paslaugų gavėjais siekdami sprendimų, kurie užtikrintų geresnę gyvenimo kokybę Šiauliuose. Priimdami ir įgyvendindami</p>

gyventojų įtraukimas į miesto vystymą	sprendimus, atsižvelgiame į ekonomiškumą ir sprendimo poveikį visam miestui.
Konfidencialumo ir asmens duomenų saugos užtikrinimas	ŠMSA laikosi privatumo politikos ir su asmens duomenų apsauga susijusi informacija teikiama ŠMSA interneto svetainėje ŠIAULIAI – Asmens duomenų apsauga (siauliai.lt) .
Išvardintų paslaugų teikimo principų ir vertybių laikymasis	ŠMSA teikdama paslaugas įsipareigoja laikytis anksčiau išvardintų paslaugų teikimo principų ir vertybių.
Darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimas	Savivaldybės darbuotojai nuolatos tobulina profesines kompetencijas siekdami įgyti būtinų įgūdžių ir reikiamų žinių. Jeigu pagal kompetenciją ir suteiktus įgaliojimus negalime spręsti Jums aktualių problemų, persiunčiame Jūsų prašyme išdėstytus klausimus spręsti kitai institucijai ir apie tai Jus informuojame (tuo pačiu komunikacijos būdu, kuriuo kreipėtės).

BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

<p>Žinoti savo teises ir pareigas</p>	<p>Žinokite savo teises ir tai, kokias paslaugas galite gauti.</p> <p>Supraskite ir žinokite savo pareigas, kurios padeda užtikrinti sklandų paslaugų suteikimą.</p>
<p>Būti mandagiems ir geranoriškiems</p>	<p>Bendradarbiaukite siekiant kokybiškos paslaugos suteikimo. Pateikite informaciją, kurios reikia darbuotojui dėl paslaugos suteikimo.</p> <p>Supraskite, kad darbuotojai nevykdo veiklos, neturėdami tam suteiktų įgaliojimų ir nepriima administracinių sprendimų pagal savo kompetenciją siekdami kitų, negu TA nustatyta, tikslų.</p>
<p>Aiškiai suformuluoti savo klausimus</p>	<p>Pateikite mums išsamią ir tikslią informaciją, reikiamus dokumentus. Aiškiai suformuluokite savo klausimus. Neteikite analogiškų prašymų ar skundų keliais būdais.</p> <p>Iškilius poreikiui patikslinti ar papildyti informaciją, pateikite dokumentus ir kitus prašomus duomenis. Supraskite, kad tikslindami informaciją, turime turėti galimybę su Jumis susisiekti.</p> <p>Atkreipkite dėmesį, kad, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymu nustatyta tvarka, prašymai ir skundai, kurių turinys yra nekonkretus ir nesuprantamas, gali būti nenagrinėjami.</p>
<p>Suprasti, kad teikiamos administracinės paslaugos vykdomos laikantis nustatytos tvarkos ir terminų</p>	<p>Supraskite, kad administracinės paslaugos teikiamos laikantis nustatytos tvarkos ir terminų, kurie neretai apriboja operatyvaus sprendimo galimybes.</p> <p>Informuokite apie nepagrįstus ir neproporcingus reikalavimus, administracinę našą ir kitas problemas, su kuriomis susiduriate dėl, Jūsų nuomone, netinkamo aptarnavimo.</p>
<p>Bendradarbiauti ir dalyvauti miesto vystymo procese prisidedant savo žiniomis</p>	<p>Pateikite mums pasiūlymus dėl ŠMSA paslaugų kokybės gerinimo, dalyvaukite ŠMSA vykdomose periodinėse asmenų aptarnavimo apklausose. Keitimasis informacija sudaro sąlygas užtikrinti skaidrumą ir dalyvavimą miesto vystyme.</p> <p>Atsižvelkite į tai, kad pateikti pasiūlymai vertinami ir sprendimai priimami vertinant viso miesto problematiką.</p>

BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS

PAGRINDINIAI PASLAUGŲ TEIKIMO KANALAI IR KONTAKTAI

BENDRAVIMO IR BENDRADARBIAVIMO BŪDAI	KONTAKTINĖ INFORMACIJA
 <p>Paskambinti trumpuoju telefono numeriu 1863 arba +370 41 509 490</p>	<p>Pranešti miesto problemas ar gauti informaciją galima visą parą (7/24). Informacija teikiama lietuvių, anglų ir rusų kalbomis.</p>
 <p>Pasikonsultuoti telefonu</p>	<p>Archyvas +370 41 509 570. Civilinės metrikacijos klausimai +370 41 596 252. Gyvenamosios vietos deklaravimo klausimai: +370 41 383 438, +370 41 383 439. Socialinių išmokų ir kompensacijų klausimai: centrinės miesto dalies gyventojams: +370 41 370 443, +370 41 386 488; pietinės miesto dalies gyventojams +370 41 370 444. Informacija teikiama lietuvių, anglų ir rusų kalbomis.</p>
 <p>Siųsti dokumentus elektroniniu būdu</p>	<p>Elektroninių dokumentų ir pranešimų siuntimas elektroninio pristatymo sistema https://epristatymas.lt.</p>
 <p>Parašyti el. laišką, siųsti dokumentus</p>	<p>Elektroninių dokumentų ir pranešimų siuntimas bendruoju el. paštu info@siauliai.lt.</p>
 <p>Rašyti laišką, siųsti dokumentus</p>	<p>Raštišką kreipimąsi, popierinius dokumentus galima siųsti paštu adresu: Šiaulių miesto savivaldybės administracija Vasario 16-osios g. 62 LT-76295 Šiauliai</p>

	Pranešti apie problemą mieste	Apie miesto tvarkymo problemas galima panešti platformoje Tvarkau miestą .
	Apsilankyti interneto svetainėje	www.siauliai.lt
	Atvykti į ŠMSA priimamąjį	<p>Adresas: Vasario 16-osios g. 62 / Trakų g. 40, Šiauliai. Priimamojo darbo laikas: Pirmadienis 8:00–17:00 Antradienis 8:00–17:00 Trečiadienis 8:00–18:00 Ketvirtadienis 8:00–17:00 Penktadienis 8:00–15:45</p> <p>Klientai priimami visą darbo dieną (be pietų pertraukos). Svarbu: švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda. Paslaugos teikiamos lietuvių, anglų ir rusų kalbomis. Daugiau apie ŠMSA priimamojo veiklos sritis rasite interneto svetainėje ŠIAULIAI – Savivaldybės priimamasis (siauliai.lt).</p>
	Atvykti į kitus specializuotus klientus aptarnaujančius padalinius	<p>Archyvas: Tilžės g. 198, Šiauliai. Civilinės metrikacijos skyrius: Varpo g. 15, Šiauliai. Socialinių išmokų ir kompensacijų skyrius: centrinės miesto dalies gyventojams – Tilžės g. 170; pietinės miesto dalies gyventojams – Tilžės g. 22. Socialinių paslaugų skyrius: Tilžės g. 170, Šiauliai.</p>
	Kreiptis į seniūniją	<p>Seniūnijų kontaktai pateikti ŠMSA interneto svetainėje: Medelyno seniūnija: ŠIAULIAI – Medelyno seniūnija (siauliai.lt); Rėkyvos seniūnija: ŠIAULIAI – Rėkyvos seniūnija (siauliai.lt).</p>
	Susipažinti su ŠMSA paslaugų sąrašu	Informacija apie ŠMSA teikiamas paslaugas interneto svetainėje https://www.siauliai.lt/page/view/45 .

	Užsisakyti elektronines paslaugas	mano.siauliai.lt www.epalsaugos.lt www.spis.lt www.registrucentras.lt www.planuojustatau.lt
	Konsultuotis su specialistais	ŠMSA struktūrinių padalinių vedėjai, patarėjai, poskyrių vedėjai ir specialistai priima gyventojus pagal poreikį iš anksto suderinus datą ir laiką. Gyventojų priėmimo laikai skelbiami interneto svetainėje www.siauliai.lt .
	Kreiptis dėl priėmimo pas merą, jo pavaduotojus, administracijos direktorių ir jo pavaduotojus	Gyventojų priėmimo pas Savivaldybės vadovus laikai skelbiami interneto svetainėje www.siauliai.lt . Iš anksto į priėmimus registruoja Savivaldybės priimamojo specialistas (9 langelis) tel. +370 41 500 519.
	Atviri duomenys	Šiaulių miesto savivaldybės atviri duomenys atviri.siauliai.lt .

VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS

Viešoji konsultacija – įvairiais būdais ir metodais ŠMSA vykdomi veiksmai, kuriais siekiama surinkti visuomenės ar jos grupių nuomones, pasiūlymus rengiamam, įgyvendinamam ar vertinamam teisės aktui arba kito tipo sprendimui.

Konsultavimosi tikslas – visuomenei svarbios problemos nustatymas ir patikrinimas, alternatyvių būdų problemai spręsti paieška ir siekis surinkti įrodymą rengiamo teisės akto projektui.



<p>Skelbia konsultaciją.</p> <p>Organizuoja konsultaciją ir pateikia visą informaciją, reikalingą išsiginėti į konsultacijos temą ir klausimus.</p> <p>Apibendrina siūlymus, gautus konsultacijos metu.</p> <p>Įvertina pasiūlymus ir juos panaudoja priimant sprendimus.</p>	<p>Seka informaciją apie vykstančias konsultacijas.</p> <p>Dalyvauja konsultacijose: teikia idėjas, pastabas, išsako savo nuomonę.</p> <p>Susipažįsta su konsultacijos rezultatais ir kitų pasiūlymais.</p> <p>Stebi, kaip siūlymai keičia sprendimus.</p>
---	--

Savivaldybės gyventojai turi galimybę dalyvauti ŠMSA organizuojamose viešosiose konsultacijose, kurios gali būti organizuojamos priimant naujus sprendimus, svarstant esamų teisės aktų pakeitimus, paslaugų teikimo pokyčius, formuojant biudžetą, vykdant infrastruktūros, viešųjų erdvių atnaujinimo, įrengimo projektus ir kitomis aplinkybėmis. Viešosios konsultacijos organizuojamos, kai siekiama į tam tikrų problemų identifikavimo ir sprendimo alternatyvų, būdo formavimo procesą įtraukti Šiaulių miesto gyventojus.

Pagal tikslinę grupę, dalyvių skaičių, siekiamus rezultatus ir skiriamą laiką pasirenkamas tinkamiausias konsultacijos metodas arba jų rinkinys. Pagrindinės viešųjų konsultacijų formos:

- apklausa;
- apskritojo stalo diskusijos;
- fokus grupės;
- konferencijos ir forumai;
- kvietimai teikti pasiūlymus;
- interviu ciklas;
- viešas klausymas.

Visos vykstančios konsultacijos viešinamos svetainės www.siauliai.lt skiltyje **Viešosios konsultacijos**.

NUSISKUNDIMŲ IR PASIŪLYMŲ TEIKIMAS

ŠMSA yra besimokanti organizacija. Klientų grįžtamasis ryšys, atsiliepimai leidžia nuosekliai siekti aukštos klientų aptarnavimo kokybės. Klientų skundus darbuotojai nagrinėja vadovaudamiesi aktualiais TA ([Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas](#), [Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“](#)). Į ŠMSA besikreipiantiems asmenims sudaryta galimybė pateikti skundus, pastebėjimus, pasiūlymus.

Jeigu turite pasiūlymų ar manote, kad nesilaikome Chartijoje įtvirtintų nuostatų ir deklaruojamų vertybių, prašome kreiptis:

- šiauliečių savitarnos interneto svetainėje mano.siauliai.lt;
- interneto svetainėje www.siauliai.lt įvertindami [administracinių paslaugų kokybę](#);
- elektroniniu paštu info@siauliai.lt;
- telefonu 1863 (visą parą);
- žodžiu arba raštu ŠMSA primamajame adresu: Vasario 16-osios g. 62 / Trakų g. 40, Šiauliai, darbo valandomis;
- paštu adresu: Vasario 16-osios g. 62, LT-76295 Šiauliai.

ŠMSA įsipareigoja:

- asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo Savivaldybėje dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiųsti informaciją apie priimtus dokumentus;
- skundą išnagrinėti per 20 darbo dienų ir atsakyti tokiu būdu, koku skundas yra gautas, arba kitu skunde nurodytu būdu;
- atsižvelgti į atsiliepimus ieškant būdų gerinti klientų aptarnavimą ateityje.

NUSIKALSTAMA VEIKA

Pastebėjus nusikalstamą veiką, prašome pranešti apie neteisėtus galimai korupcinio pobūdžio ŠMSA, Šiaulių miesto savivaldybės įstaigų, įmonių darbuotojų veiksmus. Siekdami kaip įmanoma išsamiau įvertinti informaciją apie galimus korupcinio pobūdžio atvejus, prašome kuo detaliau aprašyti galimą pažeidimą, nurodyti jo padarymo vietą, laiką ir turimą informaciją apie pažeidėją, jo pareigas, darbo vietą, pažeidimo pobūdį. Kartu su pranešimu gali būti pateikiami turimi įrodymai, dokumentai, paaiškinimai ar kita, pareiškėjo nuomone, tyrimui reikšminga informacija. Pateikti asmens duomenys bus tvarkomi tik pranešimų tyrimų tikslais, užtikrinant jų konfidencialumą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Pranešti galite:

- Šiaulių miesto savivaldybės administracijoje veikiančiais kanalais:

Šiaulių miesto savivaldybės administracijos pasitikėjimo telefonu +370 41 596 202;

el. paštu pasitikek@siauliai.lt;

užpildžius anoniminę pranešimo [FORMA](#).

- Šiaulių miesto savivaldybės tarybos Antikorupcijos komisijai:

raštu, atsiunčiant pranešimą adresu: Šiaulių miesto savivaldybės tarybos Antikorupcijos komisija, Vasario 16-osios g. 62, LT-76295 Šiauliai;

raštu, paliekant pranešimą dėžutėje „Pranešimai ir pasiūlymai korupcijos prevencijos klausimais“, kuri yra ŠMSA priimamajame adresu: Vasario 16-osios g. 62, Šiauliai;

el. paštu korupcijos_prevencija@siauliai.lt.

- Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnybai:

visą parą veikiančiu karštosios linijos telefonu Vilniuje +370 5 266 3333 (taip pat ir poilsio dienomis);

elektroniniu paštu pranesk@stt.lt;

paliekant pranešimą [šioje svetainėje](#).

Savivaldybės administracija įsipareigoja pranešėjams garantuoti visišką konfidencialumą.

PASLAUGŲ SRITYS IR TEIKIMO STANDARTAI

KLIENTŲ APTARNAVIMAS				
ĮSIPAREIGOJIMAS KLIENTUI		KOKYBĖS RODIKLIAI, MATUOJANTYS STANDARTO ĮGYVENDINIMĄ*	SIEKIAMAS RODIKLIO POKYTIS	PASLAUGOS VYKDYTOJAS
Atvykus į klientų aptarnavimo padalinius ŠMSA, užtikrinamas greitas klientų aptarnavimas.	Laukimo laikas atvykus – ne daugiau nei 15 min.	1) Vidutinis laukimo laikas (min.). 2) Per 15 min. aptarnautų klientų dalis (%).	1) Mažėja 2) Didėja	Klientus aptarnaujantys padaliniai
Į klientų užklausas, gautas specialistų el. paštu, atsakoma per racionalų laiko terminą.	Ne vėliau nei per 3 d. d.	Vidutinė atsakymų į el. laiškus trukmė (d. d.).	Mažėja	ŠMSA struktūriai padaliniai
Operatyviai atsiliepiama į trumpuoju telefono numeriu 1863 (+370 41 509 490) gautus skambučius.	80 % skambučių atsiliepiama per 20 sek.	1) Per 20 sek. atsilieptų skambučių dalis (%). 2) Vidutinis atsiliepimo į skambučių laikas (sek.).	1) Didėja 2) Mažėja	Padaliniai, atsiliepiantys trumpuoju numeriu
Trumpa ir aiški informacija apie ŠMSA teikiamas paslaugas pateikiama interneto svetainėje.		Gautų klientų skundų skaičius (vnt.).	Mažėja	Bendrųjų reikalų skyriaus Aptarnavimo ir e. paslaugų poskyris
ŠMSA operatyviai reaguoja į pranešimus ar skundus dėl teikiamų paslaugų.	Atsakymai pateikiami ne vėliau nei per 20 d. d. nuo teikiamų paslaugų.	1) Pranešimų, paklausimų ar skundų, išnagrinėtų per 20 darbo dienų nuo pranešimo ar	1) Didėja 2) Mažėja	Atsakingas ŠMSA padalinys

	pranešimo ar skundo gavimo dienos.	skundo gavimo dienos, dalis (%). 2) Vidutinė pranešimų, paklausimų ar skundų nagrinėjimo trukmė (d. d.).		
Klientams teikiama informacija (konsultacija) yra išsami ir aiški, sprendžia kliento keliamus klausimus.		1) Pasitenkinimas klientų aptarnavimu (balai). 2) Pirmojo skambučio rezoliucija (pirmojo kliento skambučio metu išspręstas kliento klausimas).	1) Didėja 2) Didėja	Klientus aptarnaujantys padaliniai

ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS

ĮSIPAREIGOJIMAS KLIENTUI		KOKYBĖS RODIKLIAI, MATUOJANTYS STANDARTO ĮGYVENDINIMĄ*	SIEKIAMAS RODIKLIO POKYTIS	PASLAUGOS VYKDYTOJAS
Paslaugos suteikiamos ne vėliau nei per teisės aktuose numatytus terminus, tačiau dedamos nuolatinės pastangos paslaugą suteikti kuo greičiau.	Paslaugos suteikimo (įvykdymo) trukmė (d. d.) yra ne ilgesnė, nei numatyta teisės aktuose.	Vidutinė paslaugos teikimo trukmė (d. d.).	Mažėja	Administracines paslaugas teikiantys ŠMSA padaliniai
Suteikiama galimybė paslaugas užsakyti ir gauti nuotoliniu būdu (jei tai neprieštaruoja paslaugos teikimą reglamentuojantys teisės aktai).	Paslaugos užsakomos nuotoliniu būdu.	Nuotoliniu būdu užsakytų paslaugų skaičius: 1) Užsakytos elektroniniu paštu. 2) Užsakytos per elektroninių paslaugų sistemas.	1) Didėja 2) Didėja	Administracines paslaugas teikiantys ŠMSA padaliniai

Klientai yra skatinami paslaugas užsakyti ir gauti nuotoliniu būdu, tačiau suteikiama galimybė paslaugas užsakyti bei gauti ir kitais kanalais.	Ne mažiau nei 50 % paslaugų užsakoma elektroniniu būdu.	1) Bendras suteiktų paslaugų skaičius. 2) Suteiktų elektroninių paslaugų skaičius. 3) Suteiktų neelektroninių paslaugų skaičius.	1) Didėja 2) Mažėja	Administracines paslaugas teikiantys ŠMSA padaliniai
Teikiamos administracinės paslaugos atitinka klientų lūkesčius.	Administracinės paslaugos teikimo aprašymas atitinka teisinį reguliavimą.	1) Administracinės paslaugos teikimo aprašymas atitinka teisinį reguliavimą. 2) Pasitenkinimas administracinėmis paslaugomis (balai). 3) Skundų, susijusių su paslaugų teikimu, skaičius.	1) Didėja 2) Didėja 3) Mažėja	Administracines paslaugas teikiantys ŠMSA padaliniai

MIESTO INFRASTRUKTŪROS PASLAUGOS

ĮSIPAREIGOJIMAS KLIENTUI

KOKYBĖS RODIKLIAI, MATUOJANTYS STANDARTO ĮGYVENDINIMĄ*

SIEKIAMAS RODIKLIO POKYTIS

PASLAUGOS VYKDYTOJAS

VIEŠŪJŲ ERDVĪŲ TVARKYMAS IR PRIEŽIŪRA

Vykdoma nuolatinė kapinių priežiūra.	Atitinka techninės specifikacijos reikalavimus, nustatytus paslaugų sutartyje.	1) Pranešimų dėl kapinių tvarkos priežiūros neatitikčių skaičius (vnt.). 2) Patikrinimo metu užfiksuotų kapinių priežiūros	1) Mažėja 2) Mažėja	Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris
--------------------------------------	--	---	------------------------	---

		neatitikčių sutarties sąlygoms skaičius (vnt.).		
Užtikrinama nuolatinė miesto parkų ir skverų priežiūra, įskaitant takelių valymą, želdynų priežiūrą.	Atitinka techninės specifikacijos reikalavimus, nustatytus paslaugų sutartyse.	1) Pranešimų dėl netvarkingos parkų ar skverų teritorijos skaičius (vnt.). 2) Patikrinimų metu užfiksuotų vejos priežiūros kiemuose neatitikčių standartui (arba sutarties sąlygoms) skaičius (vnt.).	1) Mažėja 2) Mažėja	Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris
Žolės pjovimas viešosiose erdvėse.	Atitinka techninės specifikacijos reikalavimus, nustatytus paslaugų sutartyse.	1) Pranešimų dėl nenupjautos žolės skaičius (vnt.). 2) Patikrinimų metu užfiksuotų vejos priežiūros kiemuose neatitikčių standartui (arba sutarties sąlygoms) skaičius (vnt.).	1) Mažėja 2) Mažėja	Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris
Užtikrinama bendrųjų erdvių želdynų priežiūra (medžių / krūmų / gyvatvorių genėjimas, retinimas, karpymas).	Atitinka techninės specifikacijos reikalavimus, nustatytus paslaugų sutartyje.	1) Pranešimų dėl negenėtų medžių / krūmų / gyvatvorių skaičius (vnt.). 2) Patikrinimų metu užfiksuotų vejos priežiūros centrinėje miesto dalyje neatitikčių standartui (arba sutarties sąlygoms) skaičius (vnt.).	1) Mažėja 2) Mažėja	Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris
Užtikrinama nuolatinė lauko šiukšliadėžių priežiūra viešuosiose miesto erdvėse iškraunant perpildytas šiukšliadėžes.	Atitinka techninės specifikacijos reikalavimus, nustatytus paslaugų sutartyje (užtikrinti ištuštinimą, kai	1) Pranešimų dėl perpildytų šiukšliadėžių (vnt.). 2) Patikrinimų metu užfiksuotų šiukšliadėžių	1) Mažėja 2) Mažėja	Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris

	šiukšliadėžė prisipildo 2/3).		priežiūros neatitikčių standartui skaičius (vnt.).		
Vykdoma nuolatinė vaikų žaidimo aikštelių priežiūra, esant poreikiui, atliekamas aikštelių remontas.	Atitinka techninės specifikacijos reikalavimus, paslaugų (vykdomos apžiūros, remontas. Kasmet vykdoma metinė patikra).	techninės nustatytus sutartyje periodinės atliekamas Kasmet privalomoji	Pranešimų dėl defektų žaidimų ir sporto aikštelėse skaičius (vnt.).	Mažėja	Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris
Organizuojama vandens maudyklų kokybės stebėseną numatytoje maudyklose.	Finansuojama Šiaulių m. savivaldybės sveikatos rėmimo specialiosios programos lėšomis.		1) Stebėtų maudyklų skaičius. 2) Atliktų vandens tyrimų skaičius. 3) Suteikta informacija visuomenei.	1) Pagal poreikį 2) Pagal poreikį 3) Nuolat maudymosi sezono metu	Šiaulių m. savivaldybės sporto centras „Atžalynas“, Sveikatos skyrius
GATVIŲ, PĖSČIŲJŲ IR DVIRAČIŲ TAKŲ PRIEŽIŪRA					
Avarinių pažaidų gatvėse, pėsčiųjų, dviračių takuose remontas.	Avariniai pašalinami.	pažeidimai	Pranešimų dėl defektų gatvių ir kiemų dangose skaičius (vnt.).	Mažėja	Infrastruktūros poskyris
Bendrųjų miesto dangų, įskaitant važiuojamąją dalį, pėsčiųjų ir dviračių takus, valymo paslaugos.	Valoma (nuo nešvarumų) periodiškai 1–2 kartus per savaitę.		Pranešimų dėl netvarkingų kietųjų miesto dangų, įskaitant važiuojamąją dalį, pėsčiųjų ir dviračių takus, skaičius (vnt.).	Mažėja	Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris

<p>Susiformavus slidžiai dangai, važiuojamoji dalis nuvaloma ir (arba) pabarstoma, t. y. pašalinamas dangos slidumas.</p> <p>Nustojus snigti ir (arba) pustyti, sniegas turi būti baigtas valyti, danga pabarstyta (žiemos priežiūros paslauga). Teritorijų dangų priežiūra skirstoma į I ir II lygius.</p> <p>I lygis: Jei snigti, pustyti pradėjo nuo 7:00 iki 19:00 val. ir sninga, pusto tuo laiku, ant dangos gali susidaryti ne storesnis kaip 3 cm puraus ir (ar) prispausto sniego sluoksnis. Paslaugų teikėjas valymą ir, esant poreikiui, barstymą privalo pradėti nedelsiant ir pabaigti ne vėliau kaip per 6 val. Sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis nukasamas, nuvalomas, nušluojamas iki grynos dangos. Jei snigti, pustyti pradėjo ar pabaigė kitu laiku, nei nurodyta, dangos turi būti nuvalytos iki 7:00 val. ryto darbo dienomis, iki 9:00 val. ryto poilsio ir švenčių dienomis. Sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis nukasamas, nuvalomas, nušluojamas iki grynos dangos. Esant lijundrai ir (ar) slidžiai dangai, dangos pabarstomos ne vėliau kaip per 1 val., kai atsiranda šie reiškiniai. Galutinai pabarstytos dangos turi būti ne vėliau kaip per 6 val. Rekomenduojama, kad prevencinis barstymas būtų atliekamas 2 valandos iki prognozuojamo slidumo susidarymo, esant ne žemesnei nei -6° C temperatūrai. Jei orų sąlygos normalios, sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis turi būti nuvalytas iki 7:00 val. ryto darbo dienomis, iki 9:00 val. ryto poilsio ir švenčių dienomis. Sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis nukasamas, nuvalomas, nušluojamas iki grynos dangos. Paslaugos teikiamos ne daugiau kaip 4 kartus per parą, skaičiuojant nuo 00:00 iki 24:00 val.</p> <p>II lygis: Jei snigti, pustyti pradėjo nuo 7:00 iki 19:00 val. ir sninga, pusto tuo laiku, ant dangos gali susidaryti ne storesnis kaip 5 cm puraus ir (ar) prispausto sniego sluoksnis. Paslaugų teikėjas</p>	<p>1) Vidutinis eismo greitis, esant slidžios dangos susidarymo galimybėms (km per 1 val.).</p> <p>2) Užregistruotų eismo įvykių kiekis esant slidžios dangos susidarymo galimybėms (vnt.).</p>	<p>1) Pastovus</p> <p>2) Pastovus</p>	<p>Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris</p>
---	---	---------------------------------------	--

<p>valymą ir, esant poreikiui, barstymą privalo pradėti nedelsiant ir pabaigti ne vėliau kaip per 6 val. Sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis nukasamas, nuvalomas, nušluojamas iki grynos dangos.</p> <p>Jei snigti, pustyti pradėjo ar pabaigė kitu laiku, nei nurodyta, dangos turi būti nuvalytos iki 8:00 val. ryto darbo dienomis, iki 10:00 val. ryto poilsio ir švenčių dienomis. Sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis nukasamas, nuvalomas, nušluojamas iki grynos dangos.</p> <p>Esant lijundrai ir (ar) slidžiai dangai, dangos pabarstomos ne vėliau kaip per 3 val., kai atsiranda šie reiškiniai. Galutinai pabarstytos dangos turi būti ne vėliau kaip per 6 val. Rekomenduojama, kad prevencinis barstymas būtų atliekamas 2 valandos iki prognozuojamo slidumo susidarymo, esant ne žemesnei nei -6° C temperatūrai.</p> <p>Jei orų sąlygos normalios, sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis turi būti nuvalytas iki 8:00 val. ryto darbo dienomis, iki 10:00 val. ryto poilsio ir švenčių dienomis. Sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis nukasamas, nuvalomas, nušluojamas iki grynos dangos.</p>			
<p>Jeigu susiformavo slidi danga, šaligatvis ir pėsčiųjų takas turi būti nuvalytas ir (arba) pabarstytas, t. y. pašalintas dangos slidumas.</p> <p>Nustojus snigti ir (arba) pustyti, šaligatviai ir pėsčiųjų takai nuvalomi (žiemos priežiūros paslauga). Esant lijundrai ir (ar) slidžiai dangai, dangos pabarstomos ne vėliau kaip per 3 val., kai atsiranda šie reiškiniai. Galutinai pabarstytos dangos turi būti ne vėliau kaip per 6 val. Rekomenduojama, kad prevencinis barstymas būtų atliekamas 2 valandos iki prognozuojamo slidumo susidarymo, esant ne žemesnei nei -6° C temperatūrai.</p> <p>Pirmiausia valomi ir (ar) barstomi laiptai, o po to turi būti valomos ir (ar) barstomos tos teritorijų dangos, kuriomis pasiekiamos gydymo įstaigos, švietimo įstaigos, maisto prekių</p>	<p>1) Užregistruotų sužalojimų dėl slidžios dangos skaičius gydymo įstaigose (vnt.).</p> <p>2) Patikrinimų metu užfiksuotų kietųjų miesto dangų, įskaitant važiuojamąją dalį, pėsčiųjų ir dviračių takus, priežiūros neatitikčių standartui skaičius (vnt.).</p>	<p>1) Mažėja 2) Mažėja</p>	<p>Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris</p>

<p>parduotuvės, autobusų stotelės. Būtina atkreipti dėmesį į saugų neįgaliųjų asmenų patekimą į nurodytus objektus, negali būti palikta kliūčių (pvz., sniego volų). Jei snigti, pustyti pradėjo ar pabaigė kitu laiku, nei anksčiau nurodyta, dangos turi būti nuvalytos iki 8:00 val. ryto darbo dienomis, iki 10:00 val. ryto poilsio ir švenčių dienomis. Sniegas bei sniego ir ledo sluoksnis nukasamas, nuvalomas, nušluojamas iki grynos dangos.</p>				
ATLIEKŲ TVARKYMAS				
<p>Nustatomas pagrįstas komunalinių atliekų konteinerių paskirstymas, skaičius ir jų tūris, sudaromas savalaikis atliekų išvežimo grafikas, užtikrinantis, kad šiukšlių konteineriai nebūtų perkrauti.</p> <p>Komunalinės atliekos išvežamos laiku pagal iš anksto sudarytą grafiką, skelbiamą VŠĮ Šiaulių regiono atliekų tvarkymo centro interneto svetainėje.</p>	<p>Atliekų išvežimo konteineris nėra perpildytas.</p> <p>Atliekų išvežimas atliekamas numatytą dieną.</p>	<p>1) Pranešimų kiekis dėl perpildytų konteinerių (vnt.).</p> <p>2) Nustatytų vėlavimų išvežti komunalines atliekas (nukrypimo nuo grafiko) atvejų skaičius (vnt.).</p>	<p>1) Mažėja</p> <p>2) Mažėja</p>	<p>Aplinkosaugis ir miesto tvarkymo poskyris (VŠĮ Šiaulių regiono atliekų tvarkymo centras)</p>
<p>Užtikrinama galimybė klientams (fiziniams asmenims) pasinaudoti nemokama paslauga, užsakant stambiagabaričių atliekų išvežimą.</p> <p>Teikiama kokybiška paslauga didelių gabaritų atliekų surinkimo aikštelėse, tokiu būdu siekiant sumažinti stambiagabaričių atliekų palikimą gyvenamosiose zonose.</p>	<p>Nemokamas stambiagabaričių atliekų išvežimas 1 kartą per 1 metus (1 klientui).</p>	<p>1) Suteiktų nemokamų paslaugų, nemokamai užsakant stambiagabaričių atliekų išvežimą, skaičius (vnt.).</p> <p>2) Aptarnautų klientų skaičius Šiaulių m. didelių gabaritų atliekų surinkimo aikštelėse.</p>	<p>1) Didėja</p> <p>2) Didėja</p>	<p>Aplinkosaugos ir miesto tvarkymo poskyris (VŠĮ Šiaulių regiono atliekų tvarkymo centras)</p>

TRANSPORTO EISMO SRAUTŲ VALDYMAS				
<p>Vykdoma avaringumo situacijos stebėseną, imamasi reikalingų transporto eismo valdymo priemonių siekiant mažinti avaringumą.</p>	<p>Problemoms identifikuoti ir spręsti organizuojami Saugaus eismo komisijos posėdžiai, rengiamas juodųjų dėmių žemėlapis.</p>	<p>1) Eismo įvykių kiekis (vnt.). 2) Sužeistų asmenų eismo įvykiuose skaičius (vnt.). 3) Žuvusiųjų eismo įvykiuose skaičius (vnt.).</p>	<p>1) Mažėja 2) Mažėja 3) Mažėja</p>	<p>Infrastruktūros poskyris</p>
<p>Užtikrinama stabili mieste esančių šviesoforų veikla, greitas reagavimas į šviesoforų veiklos sutrikimus.</p>	<p>Ne mažiau nei 95 % veikiančių šviesoforų.</p>	<p>1) Šviesoforų veikimo kokybės rodiklis (%). 2) Sutrikimų priežasčių vidutinis šalinimo greitis (min.). 3) Pranešimų dėl šviesoforų sutrikimų kiekis (vnt.).</p>	<p>1) Didėja 2) Mažėja 3) Mažėja</p>	<p>Infrastruktūros poskyris („Šiaulių gatvių apšvietimas“)</p>
ŠVIETIMO PASLAUGOS				
ĮSIPAREIGOJIMAS KLIENTUI		KOKYBĖS RODIKLIAI, MATUOJANTYS STANDARTO ĮGYVENDINIMĄ*	SIEKIAMAS RODIKLIO POKYTIS	PASLAUGOS VYKDYTOJAS
IKIMOKYKLINIS / PRIEŠMOKYKLINIS UGDYMAS				
<p>Reikalavimus atitinkantiems vaikams, kurių tėvai (globėjai) nustatytu laiku pateikia prašymus, suteikiama vieta būti ugdomiems pagal priešmokyklinio ugdymo programą.</p>	<p>1) Patenkintų prašymų lankyti priešmokyklinio ugdymo grupės dalis (%). 2) Vaikų, šiuo metu laukiančių eilėje į priešmokyklinio ugdymo grupę, skaičius (einamaisiais metais) (pirmasis prioritetas) (vnt.).</p>	<p>1) Didėja 2) Mažėja</p>	<p>Švietimo skyrius</p>	

Reikalavimus atitinkantiems vaikams, kurių tėvai (globėjai) nustatytu laiku pateikia prašymus, suteikiama vieta būti ugdomiems pagal ikimokyklinio ugdymo programą.		1) Patenkintų prašymų lankyti ikimokyklinio ugdymo grupes dalis (%). 2) 70 eurų kompensacija, sudarius mokymo sutartį su nevalstybine švietimo įstaiga, pasinaudojusių skaičius (vnt.). 3) Vaikų šiuo metu laukiančių eilėje į ikimokyklinio ugdymo grupę skaičius (einamaisiais metais) (pirmasis prioritetas).	1) Didėja 2) Mažėja 3) Mažėja	Švietimo skyrius
Ikimokyklinio / priešmokyklinio ugdymo įstaigos patalpos bei aplinka yra švari, saugi ir tvarkinga, laikomasi nustatytų aktualių Lietuvos higienos normos reikalavimų.	Atitinka aktualius Lietuvos higienos normos reikalavimus.	Pasitenkinimo ikimokyklinio / priešmokyklinio ugdymo įstaigos patalpų ir aplinkos švara ir tvarka rodiklis (balas).	Didėja	Švietimo skyrius
Ikimokyklinio / priešmokyklinio ugdymo įstaigose teikiamas kokybiškas, subalansuotas maistas.	Atitinka Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytus reikalavimus.	Pasitenkinimo ikimokyklinio / priešmokyklinio ugdymo įstaigose teikiamu maistu rodiklis (balas).	Didėja	Švietimo skyrius
Ikimokyklinio / priešmokyklinio ugdymo paslaugos atitinka klientų lūkesčius paslaugos kokybei.		Tėvų (globėjų) pasitenkinimas vaikų lankoma ikimokyklinio / priešmokyklinio ugdymo įstaiga (balai).	Didėja	Švietimo skyrius
PRADINIS / PAGRINDINIS / VIDURINIS UGDYMAS				
Visose mokyklose užtikrinama vienoda galimybė gauti kokybiškas švietimo paslaugas.		1) Mokinių, pasiekiančių ne žemesnį nei pagrindinį	1) Didėja 2) Didėja 3) Didėja	Švietimo skyrius

		<p>pasiekimų lygį, dalis (pagal NMPP, PUPP, VBE) (%).</p> <p>2) Aukščiausią pasiekimų lygį pasiekiančių mokinių dalis (pagal NMPP, PUPP ir VBE) (%).</p> <p>3) Abiturientų, kurie išlaikė bent tris valstybinius brandos egzaminus (VBE), dalis (%).</p> <p>4) VBE rezultatų vidurkis (balai).</p> <p>5) NMPP rezultatų vidurkis (balai).</p> <p>6) PUPP rezultatų vidurkis (balai).</p>	<p>4) Didėja</p> <p>5) Didėja</p> <p>6) Didėja</p>	
Ugdymo įstaigose užtikrinama saugi emocinė aplinka.		<p>1) Ugdymo įstaigos emocinės aplinkos rodiklis pagal NMPP tyrimus (4 ir 8 klasės: savijautos mokykloje rodiklis) (balas).</p> <p>2) Be pateisinamos priežasties praleistų pamokų dalis (%).</p>	<p>1) Didėja</p> <p>2) Mažėja</p>	Švietimo skyrius
Ugdymo įstaigos patalpos ir aplinka yra švari, saugi ir tvarkinga, laikomasi nustatytų aktualių Lietuvos higienos normos reikalavimų.	Atitinka aktualius Lietuvos higienos normos reikalavimus.	Pasitenkinimo ugdymo įstaigos patalpų ir aplinkos švara ir tvarka rodiklis (balas).	Didėja	Švietimo skyrius
Ugdymo įstaigose teikiamas kokybiškas, subalansuotas maistas.	Atitinka Sveikatos apsaugos ministerijos nustatytus reikalavimus.	Pasitenkinimo ugdymo įstaigoje teikiamu maistu rodiklis (balas).	Didėja	Švietimo skyrius

Bendrojo ugdymo paslaugos atitinka klientų lūkesčius paslaugos kokybei.	Tėvų (globėjų) pasitenkinimas vaikų lankoma ugdymo įstaiga (balai).	Didėja	Švietimo skyrius
NEFORMALUSIS ŠVIETIMAS			
Bendrojo ugdymo įstaigų 1–4 klasės mokiniams užtikrinama visos dienos mokyklos (VDM) prieinamumo galimybė.	Visos dienos mokyklą (VDM) lankančių pradinė klasių mokinių dalis (%).	Didėja	Švietimo skyrius
Užtikrinama galimybė gauti neformaliojo vaikų švietimo krepšelį (NVŠ) kiekvienam vaikui, kuris mokosi pagal pradinio, pagrindinio ir vidutinio ugdymo programas.	Neformaliojo vaikų švietimo (NVŠ) krepšeliu pasinaudojusių vaikų skaičius (vnt.).	Didėja	Švietimo skyrius
Neformaliojo švietimo paslaugos atitinka klientų lūkesčius paslaugos kokybei.	Pasitenkinimas neformaliojo švietimo paslaugomis (balai).	Didėja	Švietimo skyrius
SOCIALINĖS APSAUGOS PASLAUGOS			
ĮSIPAREIGOJIMAS KLIENTUI	KOKYBĖS RODIKLIAI, MATUOJANTYS STANDARTO ĮGYVENDINIMĄ*	SIEKIAMAS RODIKLIO POKYTIS	PASLAUGOS VYKDYTOJAS
SOCIALINĖS IŠMOKOS IR PARAMA			
Sprendimai dėl socialinių išmokų priimami ne vėliau nei per teisės aktuose numatytus terminus, tačiau dedamos nuolatinės pastangos paslaugą suteikti kuo greičiau.	Paslaugos teikimo terminas (30 d.) yra ne ilgesnis, nei numatytas teisės aktuose.	1) Socialinių išmokų, suteiktų per TA nustatytus terminus, dalis (98 %). 2) Vidutinė paslaugos teikimo trukmė (21 d.).	1) Didėja 2) Mažėja Socialinių išmokų skyrius

Socialinių išmokų ir paramos paslaugos atitinka klientų lūkesčius paslaugos kokybei.		Pasitenkinimas paslaugomis (balai).	Didėja	Socialinių išmokų skyrius
SOCIALINĖS PASLAUGOS				
Sprendimai dėl socialinių paslaugų priimami ne vėliau nei per teisės aktuose numatytus terminus, tačiau dedamos nuolatinės pastangos paslaugą suteikti kuo greičiau.	Paslaugos teikimo terminas (d. arba d. d.) yra ne ilgesnis, nei numatytas teisės aktuose.	1) Sprendimų dėl socialinių paslaugų skyrimo, priimtų per teisės aktų nustatytus terminus, dalis (%). 2) Vidutinė sprendimo dėl socialinių paslaugų skyrimo priėmimo trukmė (d. d. arba d.).	1) Didėja 2) Mažėja	Socialinių paslaugų skyrius
Socialinės paslaugos yra prieinamos visiems socialinių paslaugų poreikį turintiems gyventojams, atitinkantiems paslaugai teikti nustatytus kriterijus.		1) Ilgalaikės socialinės globos paslaugų poreikio patenkinimo lygis nuo identifikuoto paslaugų poreikio (%). 2) Socialinės priežiūros paslaugų asmenims su negalia poreikio patenkinimo lygis nuo identifikuoto socialinių paslaugų poreikio (%).	1) Didėja 2) Didėja	Socialinių paslaugų skyrius
Užtikrinamas kokybiškas socialinių paslaugų teikimas, siekiant pagerinti paslaugas gaunančiųjų asmenų gyvenimo kokybę.		Sėkmingai įgyvendinamų sudarytų atvejo vadybos veiklos planų dalis (%).	Didėja	Socialinių paslaugų skyrius
Socialinės paslaugos atitinka klientų lūkesčius paslaugos kokybei.		Pasitenkinimas paslaugomis (balai).	Didėja	Socialinių paslaugų skyrius

KULTŪROS IR SPORTO PASLAUGOS			
ĮSIPAREIGOJIMAS KLIENTUI	KOKYBĖS RODIKLIAI, MATUOJANTYS STANDARTO ĮGYVENDINIMĄ*	SIEKIAMAS RODIKLIO POKYTIS	PASLAUGOS VYKDYTOJAS
VIEŠOJO PRIEINAMUMO KULTŪROS RENGINIŲ ORGANIZAVIMAS			
<p>Vykdomi kokybiški, gyventojų lūkesčius atitinkantys ŠMSA finansuojami kultūros renginiai.</p>	<p>1) ŠMSA biudžeto lėšomis finansuojamuose renginiuose dalyvavusių lankytojų¹, dalyvių skaičius (vnt.).</p> <p>2) Pasitenkinimas kultūros paslaugomis (balas).</p>	<p>1) Didėja</p> <p>2) Didėja</p>	<p>Kultūros skyrius</p>
<p>Užtikrinama kultūros sričių įvairovė skirtingų pomėgių ir amžiaus žmonėms.</p>	<p>1) Įgyvendintų kultūros renginių / projektų, finansuojamų ŠMSA biudžeto lėšomis, kiekis (pagal atskiras kultūros sritis² ir tikslinę auditoriją³) (vnt.).</p>	<p>1) Didėja</p> <p>2) Didėja</p>	<p>Kultūros skyrius</p>
VIEŠOJO PRIEINAMUMO SPORTO RENGINIŲ IR KITŲ VEIKLŲ ORGANIZAVIMAS			
<p>Sudaromos sąlygos ugdyti sveiką ir fiziškai aktyvią miesto bendruomenę bei plėtoti aukšto meistriško sportininkų rengimo sistemą.</p>	<p>Sporto plėtros bei Sveikatos projektuose dalyvavusių dalyvių skaičius (vnt.).</p>	<p>Didėja</p>	<p>Sporto skyrius, Sveikatos skyrius</p>
<p>Siekama užtikrinti gyventojams optimalų sporto įstaigų prieinamumą ir paslaugų įvairovę.</p>	<p>Sporto plėtros programa (Eur).</p>	<p>Didėja</p>	<p>Sporto skyrius, Sporto centrai</p>
<p>Įgyvendinama Šiaulių miesto sporto reprezentacinių renginių programa.</p>	<p>Sporto reprezentacinių renginių skaičius (vnt.).</p>	<p>Siekama įgyvendinti numatytą skaičių</p>	<p>Sporto skyrius</p>

Atnaujinama ir plečiama sporto objektų infrastruktūra mieste sudarant sąlygas plėtoti sportą ir rekreaciją.	Atnaujintų ar naujai įrengtų sporto infrastuktūros objektų skaičius (vnt.).	Didėja	Sporto skyrius
Užtikrinama kokybiška sporto centrų (pavaldžių įstaigų) veikla.	Pasitenkinimas paslaugas teikiančios įstaigos veikla (balas).	Didėja	Sporto skyrius, Sporto centrai

¹ Lankytojai (žiūrovai, klausytojai, skaitytojai, paslaugų vartotojai ir pan.). Dalyviai (projekte dalyvavę kūrėjai, atlikėjai, organizatoriai, savanoriai ir pan.).

² Kultūros sritys: scenos menai, vizualieji menai, architektūra, dizainas, literatūra, kinas, etninė kultūra, kultūros paveldo sritys ir tarpšritiniai (įvairias meno ar kultūros sritis jungiantys) projektai.

³ Tikslinė auditorija: etninės kultūros projekto lankytojų skaičius; mėgėjų meno projektų lankytojų skaičius; neįgaliųjų, dalyvavusių kultūros ir meno veikloje, skaičius; vaikų ir jaunimo, dalyvavusių kultūros ir meno veikloje, skaičius.

SVEIKATOS APSAUGOS PASLAUGOS				
ĮSIPAREIGOJIMAS KLIENTUI		KOKYBĖS RODIKLIAI, MATUOJANTYS STANDARTO ĮGYVENDINIMĄ*	SIEKIAMAS RODIKLIO POKYTIS	PASLAUGOS VYKDYTOJAS
Esant ūmiam sveikatos sutrikimui, pirminėms ambulatorinėms sveikatos priežiūros paslaugoms gauti pacientas priimamas skubos tvarka.	Priėmimo laikas skiriamas per 24 val., skaičiuojant nuo paciento kreipimosi į pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigą iki paskirto paslaugos gavimo laiko.	Gautų skundų skaičius, kai esant ūmiam sveikatos sutrikimui pacientas nebuvo registruotas per 24 val.	Mažėja	Šiaulių m. pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos

<p>Bendrosiomis aplinkybėmis (nesant ūmiam sveikatos sutrikimui) pacientas pirminėms ambulatorinėms sveikatos priežiūros paslaugoms priimamas bendrąja tvarka.</p>	<p>Priėmimo laikas skiriamas per 7 d., skaičiuojant nuo paciento kreipimosi į pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigą iki paskirto paslaugos gavimo laiko.</p>	<p>Pirminės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos gavimo trukmė (d.).</p>	<p>Mažėja</p>	<p>Šiaulių m. pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos</p>
<p>Antrinės ambulatorinės sveikatos priežiūros paslaugos suteikimas.</p>	<p>Iki 30 d., skaičiuojant nuo paciento kreipimosi į sveikatos priežiūros įstaigą iki paskirto paslaugos gavimo laiko.</p>	<p>Patekimo pas antrines ambulatorines sveikatos priežiūros paslaugas teikiančius gydytojus laikas (d.).</p>	<p>Mažėja</p>	<p>Šiaulių m. asmens sveikatos priežiūros įstaigos</p>
<p>Plečiamos ambulatorinių slaugos paslaugų namuose (ASPN) gavimo galimybės.</p>	<p>Siuntimą ASPN gauti išrašo paciento šeimos gydytojas. ASPN paslaugos turi būti suteiktos ne vėliau kaip: per 1–5 darbo dienas – slaugytojo pirmasis apsilankymas; per 24 valandas – skubių paskyrimų įvykdymas; per 1–5 darbo dienas – planinių paskyrimų įvykdymas.</p>	<p>1) ASPN gavėjų skaičius. 2) Gautų pacientų skundų dėl suteiktų ASPN paslaugų skaičius.</p>	<p>1) Didėja 2) Mažėja</p>	<p>Šiaulių m. asmens sveikatos priežiūros įstaigos, ASPN paslaugas teikiančios įstaigos</p>

Teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos atitinka pacientų lūkesčius.	Įstaigos užtikrina, kad būtų apklausta bent 10 proc. pacientų arba būtų apklausta reprezentatyvi pacientų skaičiaus imtis.	1) Pasitenkinimo teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis lygis (balai). 2) Įstaigoje gautų pacientų skundų dėl įstaigoje suteiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų skaičius per metus ir pagrįstų skundų dalis.	1) Ne mažiau kaip 0,9 balo 2) Mažėja	Šiaulių m. savivaldybei pavaldžios pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos
Taikomos kovos su korupcija priemonės.	Vadovaujantis Šiaulių miesto savivaldybei pavaldžių asmens sveikatos priežiūros įstaigų skaidrios asmens sveikatos priežiūros įstaigos vardo suteikimo tvarka.	Įstaiga įtraukta į Skaidrių asmens sveikatos priežiūros įstaigų sąrašą.	Suteiktas skaidrios asmens sveikatos priežiūros įstaigos vardas	Šiaulių m. savivaldybei pavaldžios pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos
Didinama pacientų registracija ambulatorinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms internetu.	Registracija ambulatorinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms atliekama per Išankstinę pacientų registracijos informacinę sistemą (toliau – IPR IS).	Atliekamų registracijų ambulatorinėms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms per IPR IS dalis.	Didėja	Šiaulių m. savivaldybei pavaldžios pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos
Vykdoma visuomenės sveikatos stebėseną.	Šiaulių miesto visuomenės sveikatos stebėseną savivaldybėje vykdoma remiantis Bendraisiais savivaldybių visuomenės sveikatos stebėsenos nuostatais.	Gyventojų sveikatos rodiklių pokyčiai.	Gerėja	Šiaulių m. savivaldybės visuomenės sveikatos biuras

Ortodonto paslaugų prieinamumo didinimas Šiaulių miesto vaikams.	Finansuojama Šiaulių m. savivaldybės biudžeto lėšomis.	Iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo lėšų nefinansuojamų finansuotų ortodonto konsultacijų Šiaulių miesto vaikams skaičius.	Ne mažiau kaip 1 200	Šiaulių m. pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaigos
Organizuojamas privalomojo profilaktinio aplinkos kenksmingumo pašalinimas.	Finansuojama Šiaulių m. savivaldybės sveikatos rėmimo specialiosios programos lėšomis.	Gautų prašymų ar skundų skaičius.	Mažėja	Sveikatos skyrius
Pritraukiami sveikatos priežiūros specialistai dirbti Šiaulių miesto sveikatos priežiūros įstaigose.	Skatinimo priemonių finansavimas iš Šiaulių m. savivaldybės biudžeto lėšų.	1) Finansuotų gydytojų specialistų skaičius. 2) Finansuotų rezidentų ir studentų skaičius.	1) Didėja 2) Didėja	ŠMSA

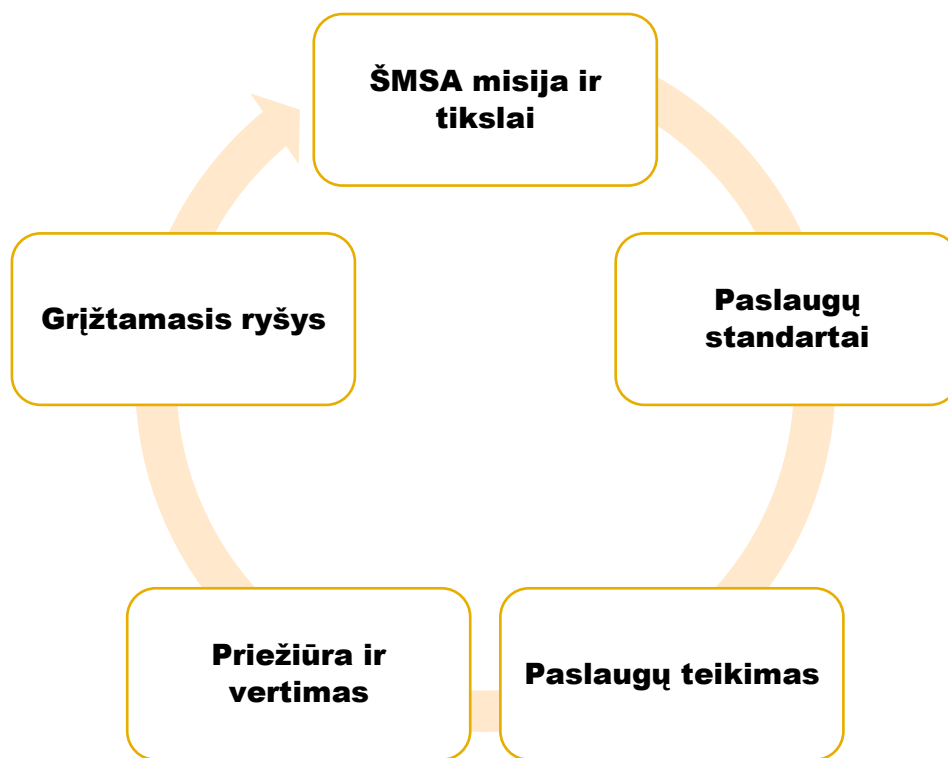
* Gali būti numatomas naujas paslaugos kokybės rodiklis (neturi ankstesnių laikotarpių reikšmių).

PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Stebėsenos tikslai:

ŠMSA periodiškai atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo veiklos stebėseną. ŠMS, atlikdama veiklos stebėseną, siekia šių tikslų:

- įvertinti ŠMSA teikiamų paslaugų atitiktį paslaugų standartams;
- įvertinti asmenų aptarnavimo kokybę;
- palyginti skirtingo laikotarpio ir (ar) skirtingų paslaugų rodiklius, suprasti esminius jų skirtumus ir identifikuoti atskirų paslaugų teikimo tobulinimo sritis;
 - suprasti prioritetines mokymų ir tobulėjimo sritis atsižvelgiant į organizacijos tobulėjimą, pranašumus ir trūkumus;
- atvirai ir aiškia forma pranešti asmenims apie ŠMSA veiklos efektyvumo ir darbo kokybės lygį.



Pav. Paslaugų teikimo proceso stebėseną

Veiklos stebėsenos būdai

Pritaikydama veiklos stebėsenos modelį ir siekdama stebėsenos tikslų, ŠMSA parengė paslaugų standartus ir atlieka paslaugų gavėjų pasitenkinimo ŠMSA teikiamomis paslaugomis tyrimus, analizuoja pateiktus asmenų pageidavimus, siūlymus ir siekia į tam tikrų sprendimų alternatyvų formavimo procesą įtraukti gyventojus.

Chartijos veiklos stebėsenos rodikliai:

Veiklos rodiklis	Dažnis
Paslaugų gavėjų pasitenkinimo ŠMSA teikiamomis paslaugomis tyrimas	1 kartą per dvejus metus
Gyventojų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo vertinimas	1 kartą kartą metus
Paslaugų teikimo atitikties paslaugų standartams analizė	1 kartą kartą metus

Jeigu ŠMSA dėl objektyvių priežasčių negali tam tikrų paslaugų atveju surinkti visų duomenų, reikalingų veiklos rodikliui matuoti, ji tai pažymi viešai skelbdama veiklos rodiklio reikšmes.



ŠIAULIAI