

**TIKSLAI:**

- Suprasti besikreipiančių asmenų poreikius ir lūkesčius, gerinti veiklą ir teikiamų paslaugų kokybę;
- Besikreipiantiems asmenims laikytis savo pareigų, žinoti, kokios kokybės paslaugas turi teisę gauti, galimybę teikti pastabas ir pasiūlymus dėl paslaugų gerinimo ir reikalauti atsakomybės bei atskaitomybės už veiklos rezultatus.

Paslaugas teikiame vadovaudamiesi šiais principais:

- **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** | Personalas elgiasi 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.

Šiaulių miesto savivaldybės išispareigojimai:

- Dėmesingas ir pagarbus aptarnavimas
- Kreipimosi priėmimas Jums patogiausiu būdu
- Objektivus prašymų ir skundų nagrinėjimas per nustatytą terminą
- Bendradarbiavimo skatinimas ir gyventojų įtraukimas į miesto vystymą
- Konfidencialumo ir asmens duomenų saugos užtikrinimas
- Išvardintų paslaugų teikimo principų ir vertybių laikymasis
- Darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimas

Besikreipiančių asmenų prašome:

- Žinoti savo teises ir pareigas
- Būti mandagiems ir geranoriškiems
- Aiškiai suformuluoti savo klausimus
- Suprasti, kad teikiamos administracinės paslaugos vykdomos laikantis nustatytos tvarkos ir terminų
- Bendradarbiauti ir dalyvauti miesto vystymo procese prisidedant savo žiniomis

Jei nesilaikysime susitarimo, galite apie tai pranešti:

- šiauliečių savitarnos interneto svetainėje mano.siauliai.lt;
- interneto svetainėje www.siauliai.lt įvertinant administracinių paslaugų kokybę;
- elektroniniu paštu info@siauliai.lt;
- telefonu 1863 (visa parą);
- žodžiu arba raštu Primamajame, adresu Vasario 16-osios g. 62/Trakų g. 40, Šiauliai, darbo valandomis;
- paštu, adresu Vasario 16-osios g. 62, Šiauliai.