



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** | Elgiamės mandagiai, pagarbiai ir empatiškai.
- **KOMUNIKABILUMAS** | Mokame išklausyti, 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 įsipareigojimai:

- Dėmesingas ir pagarbus aptarnavimas.
- Kreipimosi priėmimas Jums patogiausiu būdu.
- Objektųvų 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 įvertindami administracinių paslaugų kokybę;
- elektroniniu paštu info@siauliai.lt;
- telefonu 1863 (visą parą);
- žodžiu arba raštu Primamajame adresu: Vasario 16-osios g. 62/Trakų g. 40, Šiauliai, darbo valandomis;
- paštu adresu: Vasario 16-osios g. 62, LT-76295 Šiauliai.

BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS

Pagrindiniai paslaugų teikimo kanalai ir kontaktai:

	Pasikonsultuoti telefonu	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.		Atvykti į ŠMSA priimamąjį	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 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).
	Paskambinti trumpuoju telefono numeriu 1863 arba +370 41 509 490	Pranešti miesto problemas ar gauti informaciją galima visą parą (7/24). Informacija teikiama lietuvių, anglų ir rusų kalbomis.		Atvykti į kitus specializuotus klientus aptarnaujančius padalinius	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.
	Siųsti dokumentus elektroniniu būdu	Elektroninių dokumentų ir pranešimų siuntimas <u>elektroninio</u> pristatymo sistema https://epristatymas.lt .		Kreiptis į seniūniją	Seniūnijų kontaktai pateikti ŠMSA interneto svetainėje: Medelyno seniūnija: ŠIAULIAI – Medelyno seniūnija (siauliai.lt); Rėkyvos seniūnija: ŠIAULIAI – Rėkyvos seniūnija (siauliai.lt).
	Parašyti el. laišką, siųsti dokumentus	Elektroninių dokumentų ir pranešimų siuntimas bendruoju el. paštu info@siauliai.lt .		Susipažinti su ŠMSA paslaugų sąrašu	Informacija apie ŠMSA teikiamas paslaugas interneto svetainėje https://www.siauliai.lt/page/view/45 .
	Rašyti laišką, siųsti dokumentus	Raštišką kreipimąsi, popierinius dokumentus galima siųsti paštu adresu: Šiaulių miesto savivaldybės administracija Vasario 16-osios g. 62 LT-76295 Šiauliai		Užsisakyti elektronines paslaugas	mano.siauliai.lt www.epalsaugos.lt www.spis.lt www.registrucentras.lt www.planuojustatau.lt
	Pranešti apie problemą mieste	Apie miesto tvarkymo problemas galima panešti Miesto problemų registravimo portale Sumanus miestas		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 .
	Apsilankyti 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 atverti duomenys atviri.siauliai.lt .			