



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

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 neatsiejama 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. Barausko ir A. Vienuolio-Žukausko memorialinis muziejus
- Anykščių kultūros centras
- Anykščių menų 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 Barausko 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

Regina Puchina
 Dabulė Gailūdienė
 Lina Radauskaitė
 Kristina Šniūkevičiūtė
 Dangirutė Maskolūnienė
 Rūta Mindauskaitė
 Rolanda Vitkauskaitė

Darys
 Rūta Radauskaitė
 Antaneta Barauskaitė
 Rolanda Radauskaitė