



Kėdainių rajono savivaldybės **PILIEČIŲ CHARTIJA**

Kėdainių rajono gyventojų ir Kėdainių rajono savivaldybės susitarimas apimantis savivaldybės viešųjų paslaugų teikimo įsipareigojimus, paslaugų teikimo principus ir paslaugų teikimo standartus.

TURINYS

1. ĮVADAS	4
1.1. Piliiečių chartijos paskirtis.....	4
1.2. KRSA darbo principai.....	4
2. KLIENTŲ APTARNAVIMAS KRSA	6
2.1. Aptarnavimas atvykus į KRSA.....	6
2.1.1. Klientų aptarnavimas viename langelyje	6
2.1.2. Darbuotojų konsultacijos	7
2.1.3. Savivaldybės mero ir KRSA vadovybės gyventojų priėmimas	7
2.2. Aptarnavimas telefonu	7
2.3. Aptarnavimas el. paštu	8
2.4. Informavimas internetu (kedainiai.lt).....	8
2.5. Po aptarnavimo: grįžtamasis ryšys ir skundai	8
3. VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS.....	10
4. VEIKLOS STEBĖSENA IR TOBULINIMAS.....	12
4.1. Veiklos stebėsenos tikslai	12
4.2. Veiklos stebėsenos būdai.....	12
5. BŪDAI PASIEKTI KRSA	14
6. KRSA TEIKIAMOS PASLAUGOS: STANDARTAI	15
6.1. [X] Paslaugos aprašymas (šablonas)	15

SAVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

Darbuotojas	Kėdainių rajono savivaldybės darbuotojas (valstybės tarnautojas arba specialistas, dirbantis pagal darbo sutartį)
Klientas	Fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas)
Klientų aptarnavimas	Administracinės paslaugos suteikimas arba išorės interesantų (KRSA Klientų) konsultavimas / informavimas
LR	Lietuvos Respublika
Savivaldybė	Kėdainių rajono savivaldybė
KRSA	Kėdainių rajono savivaldybės administracija
Piliečių chartija (Chartija)	Vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kurioje nustatomi Kėdainių rajono savivaldybės administracijos darbo principai, Klientų aptarnavimo tvarka (įsipareigojimai) ir galimi Klientų kreipimosi į KRSA būdai
TA	Teisės aktas (-ai)
Vienas langelis	Vieno langelio funkcijas atliekantys darbuotojai arba Bendrasis skyrius, kai vieno langelio aptarnavimo padalinys nėra steigiamas

1. ĮVADAS

1.1. PILIEČIŲ CHARTIJOS PASKIRTIS

Kėdainių rajono savivaldybės administracijos (toliau – KRSA) Piliečių chartija (toliau – Chartija) – vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kurioje nustatomi pagrindiniai KRSA darbo principai, Klientų aptarnavimo tvarka (KRSA įsipareigojimai) ir galimi Klientų kreipimosi į KRSA būdai.

Chartija parengta tam, kad paslaugas gaunantis asmuo – KRSA Klientas:

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

Aptarnaudami Klientus, KRSA vadovai ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais TA reikalavimais ir šia Chartija. Jei galiojančiuose TA nustatyti reikalavimai prieštarauja Chartijai, galioja TA nustatyti reikalavimai.

1.2. KRSA DARBO PRINCIPAI

KRSA darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiais demokratiniais valstybės administravimo principais:

- **PROTINGUMAS** | KRSA yra racionali organizacija, kuri priima sprendimus vadovaudamasi protingumo principu.
- **TEISINGUMAS** | KRSA darbuotojai nepriklausomai nuo išvaizdos, amžiaus, socialinio statuso, rasės, lyties ir tautybės visus Klientus aptarnauja vienodai, be išankstinių nuostatų bei vertinimo.
- **SAŽININGUMAS** | KRSA savo veiklą grindžia moralės principais.
- **PAGARBA ŽMOGAUS TEISĖMS** | KRSA vykdydama savo veiklą gerbia žmogaus teises – žmogaus integralumą, laisvę, lygybę ir kt.
- **ĮSTATYMO VIRŠENYBĖ** | KRSA įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą yra nustatyti TA, o veikla atitinka LR viešojo administravimo įstatyme ir kituose TA išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai aktai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais.
- **OBJEKTYVUMAS** | Administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs KRSA veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs.
- **PROPORCIONALUMAS** | KRSA sprendimų mastas ir jo įgyvendinimo priemonės turi atitikti būtinus ir pagrįstus administravimo tikslus.
- **NEPIKTNAUDŽIAVIMAS VALDŽIA** | KRSA draudžiama atlikti tas viešojo administravimo funkcijas, kurioms atlikti ji neturi įstatymų suteiktų reikiamų įgaliojimų arba priimti administracinius sprendimus siekiant kitų, negu įstatymų nustatyta, tikslų.

- **TARNYBINIS BENDRADARBIAVIMAS** | KRSA, esant poreikiui, rengdama administracinius sprendimus, bendradarbiauja su kitais viešojo ir privataus sektoriaus subjektais teikdama reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą.
- **EFEKTYVUMAS** | KRSA, priimdama ir įgyvendindama sprendimus, jai skirtus išteklius naudoja ekonomiškai – rezultatų siekia kuo mažesnėmis sąnaudomis.
- **SUBSIDIARUMAS** | KRSA sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami tuo viešojo administravimo sistemos lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi.
- **VIENAS LANGELIS** | Asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas jį juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prirėikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna KRSA, nepareigodama tai atlikti prašymą, skundą ar pranešimą padavusį asmenį (jeigu informacija yra patalpinta kituose, KRSA prieinamuose, šaltiniuose).

Laikydamosi šių principų, KRSA Klientams įsipareigoja:

- Kurti bendruomenės socialinę gerovę, suteikti visas socialiai atsakingo asmens ugdymo sąlygas bei tenkinti piliečių poreikius atsižvelgiant į žmogaus teises;
- Savo veikloje užtikrinti skaidrumą, viešumą ir nešališkumą;
- Užkirsti kelią korupcijai;
- Sukurti skaidrią, veiksmingą, į rezultatus ir tinkamą interesantų aptarnavimą nukreiptą, elektroniniu paslaugų teikimu paremtą viešojo administravimo sistemą;
- Sudaryti sąlygas idėjų ir pasiūlymų realizavimui, įvertinant jų praktinę naudą;
- Kelti darbuotojų profesinę kvalifikaciją, siekti, kad darbuotojai turėtų būtinų įgūdžių ir reikiamų žinių;
- Puoselėti draugišką ir dalykišką bendravimo aplinką, sukurti savitarpio supratimo, pagalbos ir paramos mikroklimatą;
- Optimizuoti įstaigos veiklą, siekiant sutrumpinti laiką, reikalingą problemų sprendimui.

2. KLIENTŲ APTARNAVIMAS KRSA

2.1. APTARNAVIMAS ATVYKUS Į KRSA

Visi KRSA specialistai Klientus aptarnauja adresu J. Basanavičiaus g. 36, Kėdainiai, išskyrus Civilinės metrikacijos ir archyvo skyrių, kuris Klientus aptarnauja Didžiosios Rinkos a. 6, Kėdainiai (Civilinė metrikacija) ir Radvilų g. 9, Kėdainiai (Archyvas).

Taip pat Klientai, pagal savo gyvenamą vietovę, KRSA adresuotus prašymus gali perduoti per administracijos struktūrinius – teritorinius padalinius (seniūnijas) jų darbo metu.

Klientai, gerbdami KRSA darbuotojus ir jų laiką, įsipareigoja į susitikimus atvykti ne vėliau nei 10 min. iki pietų pertraukos / darbo dienos pabaigos.

Savivaldybės darbuotojai turi teisę neaptarnauti klientų, kurie yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar kitų psichoaktyvių medžiagų ir / ar elgiasi neadekvačiai (yra agresyvūs / trukdo darbą / žemina darbuotojų ar kitų klientų orumą).

2.1.1. KLIENTŲ APTARNAVIMAS VIENAME LANGELYJE

Visi Klientai yra aptarnaujami KRSA viename langelyje pagal šį darbo grafiką (išskyrus nedarbo ir šventines dienas):

- Pirmadienis: 8:00–17:00;
- Antradienis: 8:00–17:00 (papildomas prašymų pateikimo laikas: 17:00 – 18:00);
- Trečiadienis: 8:00–17:00;
- Ketvirtadienis: 8:00–17:00 (papildomas prašymų pateikimo laikas: 17:00 – 18:00);
- Penktadienis: 8:00–15:45.

Pirmadienį-ketvirtadienį nuo 8:00 iki 17:00 val. ir penktadienį nuo 8:00 iki 15:45 val. Klientai yra aptarnaujami viename langelyje (101 kab.), o antradienį ir ketvirtadienį nuo 17:00 iki 18:00 val. prašymai / skundai / užklausos ir pranešimai yra priimami 204 kabinete.

Viename langelyje dirbantys KRSA darbuotojai priima ir registruoja visus prašymus / skundus / užklausas ir pranešimus (išskyrus judėjimo, regėjimo ir klausos negalią turinčių Klientų – juos aptarnauja Socialinės paramos skyriaus darbuotojai), išduoda dokumentus, konsultuoja procedūriniais aptarnavimo klausimais, teikia įvairią informaciją. Jeigu vieno langelio darbuotojai negali atsakyti į tam tikrą klausimą, jie Klientus nukreipia pas tam tikrą paslaugą teikiančius specialistus.

KRSA įsipareigoja, kad, Klientams atvykus į KRSA, laukimo viename langelyje laikas neviršys 30-ties minučių. Norint išvengti laukimo arba kelionės į KRSA, į vieno langelio darbuotojus galima kreiptis kitais būdais:

- El. paštu: gyventojai@kedainiai.lt (fiziniams asmenims), gavimas@kedainiai.lt (juridiniams asmenims), administracija@kedainiai.lt;
- Telefonu: (8 347) 69 550.

2.1.2. DARBUOTOJŲ KONSULTACIJOS

Klientui pageidavus, jo priėmimo KRSA laikas ir vieta gali būti derinamas iš anksto telefonu susisiekus su atitinkamu darbuotoju. Darbuotojai klientus aptarnauja skyriuje 2.1.1. „Klientų aptarnavimas viename langelyje“ nurodytu laiku arba KRSA internetiniame puslapyje kedainiai.lt paslaugų aprašymuose.

Konsultavimui skirtu laiku apribojimas grindžiamas Klientų ir KRSA darbuotojų tarpusavio pagarba ir supratimu. Klientų prašoma įvertinti, kad kitu, nei paslaugos aprašyme nurodytu metu, darbuotojai privalo sutelkti dėmesį kokybiškam kitų užduočių atlikimui (t. y., parengti paslaugų rezultatus, tobulinti veiklos procedūras, kelti kvalifikaciją, kt.).

Darbuotojų konsultacijos teikiamos:

- Darbuotojų kabinetuose;
- Telefonu;
- El. paštu.

Rezervuoti laiką darbuotojo konsultacijai (susitikimui KRSA) galima:

- Atvykus į KRSA;
- Telefonu: (8 347) 69 550;
- Bendruoju el. paštu (informacija@kedainiai.lt) arba tiesiogiai susisiekus su reikiamu darbuotoju

KRSA darbuotojai įsipareigoja, kad, Klientui kreipiantis į darbuotoją su klausimu telefonu ar el. paštu, su juo bus susisiekta / atsakymas pateiktas artimiausiu galimu (laisvu nuo iš anksto rezervuotų susitikimų su Klientais) konsultavimui paskirtu metu.

2.1.3. SAVIVALDYBĖS MERO IR KRSA VADOVYBĖS GYVENTOJŲ PRIĖMIMAS

Savivaldybės vadovybė bei administracijos skyrių vedėjai gyventojus rūpimais klausimais priima trečiadieniais nuo 9.00 iki 11.00 val. Klientai registruotis priėmimui gali:

- **MERAS** | Telefonu: (8 347) 69 500; el. paštu: meras@kedainiai.lt;
- **ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS** | Telefonu: (8 347) 69 550; el. paštu: administracija@kedainiai.lt.

2.2. APTARNAVIMAS TELEFONU

Bendrasis KRSA Klientų aptarnavimo telefono numeris: (8 347) 69 550. Visi Klientai yra aptarnaujami bendruoju KRSA telefono numeriu pagal šį darbo grafiką (išskyrus nedarbo ir šventines dienas):

- Pirmadienis: 8:00–17:00;
- Antradienis: 8:00–17:00;
- Trečiadienis: 8:00–17:00;
- Ketvirtadienis: 8:00–17:00;
- Penktadienis: 8:00–15:45.

Esant poreikiui, Klientai gali tiesiogiai susisiekti su paslaugas teikiančiais specialistais. Jų telefono numeriai yra nurodyti KRSA internetiniame puslapyje (kedainiai.lt) skiltyje „Struktūra ir kontaktai“.

Jeigu Klientas paskambina ne darbo metu ar nesulaukia, kol skambutį priims kitus Klientus tuo metu aptarnaujantis specialistas, KRSA įsipareigoja susisiekti su skambinusiais Klientais ne vėliau nei kitą darbo dieną.

2.3. APTARNAVIMAS EL. PAŠTU

Klientai gali pateikti užklausą / skundą, gauti konsultaciją (ir pateikti prašymą paslaugai gauti, jeigu tokia galimybė yra nurodyta paslaugos aprašyme) KRSA el. pašto adresais gavimas@kedainiai.lt (juridiniams asmenims), gyventojai@kedainiai.lt (fiziniais asmenims) ir administracija@kedainiai.lt.

Esant poreikiui, Klientai gali tiesiogiai el. paštu susisiekti su paslaugas teikiančiais specialistais. Jų el. pašto adresai yra nurodyti KRSA internetiniame puslapyje (Kedainiai.lt) skiltyje „Struktūra ir kontaktai“. Darbuotojų el. paštų sudarymo tvarka – vardas.pavarde@kedainiai.lt.

Į Kliento el. laiškus KRSA darbuotojai atsako ne vėliau kaip per 3 darbo dienas.

2.4. INFORMAVIMAS INTERNETU (KEDAINIAI.LT)

KRSA teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų sąrašas ([nuoroda](#)) yra skelbiamas KRSA internetiniame puslapyje kedainiai.lt. KRSA internetiniame puslapyje prie kiekvienos paslaugos yra pateikiamas:

- Paslaugos aprašymas;
- Paslaugai gauti reikalingi pateikti dokumentai (priedai);
- Dažniausiai užduodami, su paslaugos teikimu susiję, klausimai;
- Prašymo pateikimo būdai;
- Atitinkamą paslaugą teikiantys KRSA darbuotojai ir jų kontaktai (telefono numeris; el. pašto adresai).

Taip pat KRSA internetiniame puslapyje Klientai gali susipažinti su KRSA Klientų aptarnavimo tvarka, darbo laiku, Savivaldybės naujienomis ir rasti kitą naudingą informaciją.

KRSA įsipareigoja periodiškai (bent kartą per mėnesį) peržiūrėti ir, esant poreikiui, atnaujinti KRSA teikiamų paslaugų sąrašą ir teikiamų paslaugų aprašymus.

2.5. PO APTARNAVIMO: GRĮŽTAMASIS RYŠYS IR SKUNDAI

KRSA yra besimokanti organizacija, nuosekliai siekianti aukštos Klientų aptarnavimo kokybės. Tam pasiekti būtinas Klientų grįžtamasis ryšys, atsiliepimai (visais atvejais po aptarnavimo) bei sudaryta galimybė pateikti skundus (KRSA nepavykus Klientų aptarnauti pagal apibrėžtus standartus).

Skundų nagrinėjamas KRSA yra vykdomas remiantis 2017 m. sausio 31 d. Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. AD-1-116 „Dėl asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimo ir interesantų aptarnavimo Kėdainių rajono savivaldybėje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Grįžtamąjį ryšį, skundus ir atsiliepimus apie aptarnavimą Klientai kviečiami teikti:

- Elektroninio pašto adresais (pasirašius saugiu elektroniniu parašu): gavimas@kedainiai.lt (juridiniams asmenims), gyventojai@kedainiai.lt (fiziniam asmeniui), administracija@kedainiai.lt;
- Telefonu: (8 347) 69 547 (juridiniams asmenims), (8 347) 69 572 (fiziniam asmeniui), (8 347) 69 550 (antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 17:00 iki 18:00 val.);
- Žodžiu arba raštu KRSA darbo valandomis viename langelyje (101 kab.) arba antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 17:00 iki 18:00 val. 204 kabinete.

Jeigu skundas yra gautas el. paštu arba paštu ir jeigu KRSA gali identifikuoti skundą pateikusį Klientą, Klientui per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo yra išsiunčiamas skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas.

KRSA sprendimai gali būti skundžiami Savivaldybės visuomeninei administracinių ginčų komisijai (J. Basanavičiaus g. 36, Kėdainiai) arba Kauno apygardos administraciniam teismui (A. Mickevičiaus g. 8A, Kaunas)

KRSA įsipareigoja į pateiktą grįžtamąjį ryšį / atsiliepimus atsižvelgti ieškant būdų gerinti Klientų aptarnavimą ateityje.

KRSA įsipareigoja Kliento skundą išnagrinėti per 20 darbo dienų.

3. VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS

Savivaldybės gyventojai turi galimybę dalyvauti KRSA organizuojamose viešosiose konsultacijose, kurios gali būti organizuojamos priimant naujus / svarstant esamų TA pakeitimus, svarstant paslaugų teikimo pokyčius KRSA, 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 Savivaldybės gyventojus.

Sprendžiant dėl viešosios konsultacijos vykdymo, KRSA vadovaujasi LR Teisėkūros pagrindų įstatyme numatytais konsultavimosi efektyvumo ir proporcingumo principais – su visuomene turi būti konsultuojamasi laiku ir dėl esminių klausimų, taip pat tiek, kiek tai yra būtina.

Savivaldybėje viešosios konsultacijos organizuojamos remiantis LR viešųjų konsultacijų metodika ir jos taikymo gairėmis bei pagrindiniais viešųjų konsultacijų principais¹:

- **ĮTRAUKIMAS** | Siekiama Savivaldybės visuomenės grupėms užtikrinti lygias dalyvavimo teises ir skatinti jų įsitraukimą. Konsultacijos dalyvių indėlis turi atitikti tikslinę sprendžiamo klausimo grupę.
- **INFORMATYVUMAS** | KRSA turi pateikti visą informaciją (įskaitant konsultacijos tikslą, kontekstą, sprendimų priėmimo tvarką, dalyvavimo būdus), reikalingą visuomenei efektyviai dalyvauti konsultacijoje.
- **PASIEKIAMUMAS** | Pasirenkami konsultacijų vykdymo ir viešinimo būdai, kurie tikslinėms grupėms yra patogūs ir žinomi.
- **AIŠKUMAS** | Visa su konsultacija susijusi informacija turi būti pateikiama taip, kad ją lengvai suprastų visi tikslinės grupės nariai (įvairios socialinės padėties, kompetencijų ir kt. asmenys).
- **OBJEKTYVUMAS** | Visa KRSA viešosios konsultacijos dalyviams ir visuomenei pateikiama informacija (įskaitant konsultacijos rezultatus) turi būti objektyvi ir nešališka.
- **ATSKAITOMYBĖ** | Priimant viešosios politikos sprendimus siekiama proporcingai konsultuotis su visuomene ir atsižvelgti į įvykusios konsultacijos rezultatus. Visuomenei laiku pateikiama konsultacijos ataskaita ir nurodomas jos poveikis viešosios politikos sprendimams.
- **VERTINIMAS** | Įvykdžius konsultaciją, atliekamas jos proceso ir poveikio vertinimas, taip siekiant nustatyti konsultacijos efektyvumą ir toliau gerinti visuomenės įtraukimo į Savivaldybės valdymą būdus.

¹ Viešųjų konsultacijų metodika ir jos taikymo gairės, 2018 m., <https://epilietis.lrv.lt/lt/dalyvauk-priimant-ir-keiciant-sprendimus/organizuok/viesuju-konsultaciju-metodika-ir-jos-taikymo-gaires>

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

- Apklausa;
- Apskritojo stalo diskusija;
- *Fokus grupė*;
- Konferencija / plataus masto renginys;
- Kvietimas teikti pasiūlymus;
- Viešas klausymas.

4. VEIKLOS STEBĖSENA IR TOBULINIMAS

Šioje Chartijos dalyje yra aprašomi KRSA veiklos efektyvumo vertinimo tikslai ir veiklos stebėsenos būdai (veiklos efektyvumo rodikliai, klientų pasitenkinimo KRSA teikiamomis paslaugomis tyrimas bei pageidavimų ir siūlymų dėžutė).

4.1. VEIKLOS STEBĖSENOS TIKSLAI

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

- Įvertinti KRSA atliekamų procesų ir paslaugų teikimo efektyvumą;
- Įvertinti Klientų aptarnavimo kokybę;
- Palyginti skirtingo laikotarpio ir / ar skirtingų paslaugų rodiklius, suprasti esminius skirtumus tarp jų bei identifikuoti atskirų paslaugų teikimo tobulinimo sritis;
- Suprasti prioritetingas mokymų ir tobulėjimo sritis atsižvelgiant į organizacijos tobulėjimą ir stipriąsias bei silpnąsias vietas;
- Atvirai ir aiškia forma pranešti Kėdainių rajono savivaldybės gyventojams apie KRSA veiklos efektyvumo ir darbo kokybės lygį.

4.2. VEIKLOS STEBĖSENOS BŪDAI

Siekdama aukščiau aprašytų tikslų, KRSA išsikelia aiškius veiklos efektyvumo rodiklius, renka veiklos rodikliams išmatuoti reikalingus duomenis, atlieka Klientų pasitenkinimo KRSA teikiamomis paslaugomis tyrimus ir renka Klientų pageidavimus bei siūlymus.

VEIKLOS EFEKTYVUMO RODIKLIAI

KRSA, vertindama kiekvienos paslaugos teikimo efektyvumą ir kokybę, atlieka 5 veiklos efektyvumo rodiklių analizę. Veiklos efektyvumo rodikliai yra matuojami bent vieną kartą per metus. Rodiklių reikšmės yra skelbiamos viešai Klientui patogia forma KRSA internetiniame puslapyje kedainiai.lt. Veiklos efektyvumo rodikliai ir jų aprašymai yra pateikiami apačioje esančioje lentelėje:

LENTELĖ NR. 1: VEIKLOS EFEKTYVUMO RODIKLIAI

VEIKLOS RODIKLIS	APRAŠYMAS
Suteiktų paslaugų skaičius per metus	Tam tikros paslaugos suteikimo atvejai (kartai) per metus.
Individualių klientų skaičius	Tam tikros paslaugos individualių klientų (pareiškėjų) skaičius, pagal juridinio / fizinio asmens kodą per metus.

VEIKLOS RODIKLIS	APRAŠYMAS
Vidutinis klientų pasitenkinimo įvertis	Periodiškai atliekamų klientų pasitenkinimo tyrimų (arba po paslaugos suteikimo atvejų siunčiamų užklausų) metu klientai paslaugos suteikimo kokybę įvertina Likerto skalėje nuo 1 iki 5.
Vidutinė paslaugos suteikimo trukmė	Vidutinė tam tikros vienos paslaugos suteikimo atvejo trukmė. Skaičiuojama nuo prašymo užregistravimo iki paslaugos suteikimo patvirtinimo sistemoje.
Atvejų, kai viršijamas paslaugos suteikimo terminas, dalis	Vertinama, kiek tam tikros paslaugos suteikimo atvejų viršijo teisės aktuose nustatytą maksimalų suteikimo terminą. Terminas skaičiuojamas nuo prašymo užregistravimo iki paslaugos suteikimo patvirtinimo sistemoje.

Jeigu KRSA dėl objektyvių priežasčių (pvz., IT įrankių funkcionalumų trūkumo) negali tam tikrų paslaugų atveju surinkti visų duomenų, reikalingų veiklos efektyvumo rodiklių matavimui, ji tai pažymi viešai skelbdama veiklos efektyvumo rodiklių reikšmes.

KLIENTŲ PASITENKINIMO KRSA TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS

KRSA periodiškai vykdo klientų pasitenkinimo KRSA teikiamomis paslaugomis tyrimus, kurių metu siekia nustatyti:

- Kokios yra pagrindinės KRSA Klientų aptarnavimo problemos;
- Ar Klientai yra pakankamai informuoti apie KRSA teikiamas paslaugas, kontaktavimo būdus, darbo laiką;
- Ar Klientams nustatytas asmenų priėmimo laikas, konsultavimo ir paslaugos teikimo būdai yra patogūs;
- Ar Klientams tenka ilgai laukti, kol juos aptarnaus KRSA darbuotojai;
- Ar Klientus tenkino atsakymų į prašymus / skundus / užklausas ar pranešimus pateikimo laikas;
- Ar Klientai yra mandagiai ir pagarbiai aptarnaujami;
- Ar Klientų klausimai yra išsprendžiami profesionaliai ir kvalifikuotai;
- Klientų nuomonę kitais, su Klientų aptarnavimu susijusiais, klausimais.

Klientų pasitenkinimo KRSA teikiamomis paslaugomis tyrimo ataskaitos yra skelbiamos KRSA internetiniame puslapyje kedainiai.lt.

5. BŪDAI PASIEKTI KRSA

	BENDRAVIMO IR BENDRADARBIAVIMO BŪDAI	KONTAKTINĖ INFORMACIJA
1.	Paskambinti į KRSA (bendruoju telefono numeriu)	Telefono numeris: (8 347) 69 550
2.	Parašyti el. laišką	El. pašto adresais: gavimas@kedainiai.lt (juridiniams asmenims), gyventojai@kedainiai.lt (fiziniams asmenims), administracija@kedainiai.lt
3.	Apsilankyti KRSA interneto svetainėje arba Facebook paskyroje	Interneto puslapis: Kedainiai.lt Paskyra Facebook: < nuoroda >
4.	Atvykti į KRSA	Visi KRSA specialistai Klientus aptarnauja adresu J. Basanavičiaus g. 36, Kėdainiai, išskyrus Civilinės metrikacijos ir archyvo skyrių, kuris Klientus aptarnauja Didžiosios Rinkos a. 6, Kėdainiai (Civilinė metrikacija) ir Radvilų g. 9 (Archyvas); Darbo laikas: <ul style="list-style-type: none">• Pirmadienis: 8:00–17:00.• Antradienis: 8:00–17:00.• Trečiadienis: 8:00–17:00.• Ketvirtadienis: 8:00–17:00.• Penktadienis: 8:00–15:45. Svarbu: švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.
5.	Kreiptis į seniūniją	Seniūnijų kontaktai pateikti KRSA interneto puslapyje: < nuoroda >
6.	Užsisakyti KRSA teikiamą paslaugą internetu	El. paslaugų katalogas (Elektroniniai valdžios vartai) interneto puslapyje: < nuoroda >
7.	Susipažinti su KRSA paslaugų aprašymais (standartais)	Informacija apie KRSA teikiamas paslaugas interneto puslapyje: < nuoroda >
8.	Aktyviai dalyvauti Kėdainių rajono savivaldybės tarybos, komitetų, komisijų posėdžiuose, projektų pristatymuose ir svarstymuose, rinkimuose, pilietinėse ir kitose iniciatyvose, aktyviai išsakyti savo pasiūlymus ir pageidavimus. Visos naujienos KRSA internetiniame puslapyje: Kedainiai.lt .	

6. KRSA TEIKIAMOS PASLAUGOS: STANDARTAI

KRSA teikiamų paslaugų standartai:

- Nuolat prieinami KRSA interneto puslapyje Kedainiai.lt.
- Yra nuolat atnaujinami ir aktualūs.
- Pateikiami pagal toliau nurodytą paslaugos aprašymo formą. Pagal poreikį, tam tikrų paslaugų aprašymuose gali būti nurodoma tik tam tikros paslaugos aprašymo šablono dalys.

6.1. [X] PASLAUGOS APRAŠYMAS (ŠABLONAS)

PASLAUGA	PILNAS PASLAUGOS PAVADINIMAS
Paslaugą teikiantis padalinys	Nurodomas už paslaugos teikimą atsakingas Kėdainių rajono savivaldybės administracijos (KRSA) padalinys (skyrius)
Paslaugos aprašymas	Atsakymai į klausimus (iš eilės pagal punktus): <ul style="list-style-type: none">• Kokiais atvejais paslauga yra reikalinga?• Kas gali būti paslaugos pareiškėjai?• Koks yra paslaugos rezultatas?• Kokie žingsniai yra reikalingi atlikti prieš paslaugos suteikimą?• Kokie žingsniai seka paslaugos suteikimą?
Pagrindiniai paslaugos teikimo žingsniai	<i>Paslaugos teikimo žingsnių pavyzdys:</i> <ol style="list-style-type: none">1. Pareiškėjas užpildo prašymą ir surenka visus prie prašymo teikiamus priedus.2. Pareiškėjas siunčia prašymą el. paštu / atneša fiziškai į savivaldybės administracijos priimamąjį.3. Priimamojo specialistas užregistruoja prašymą ir perduoda atsakingam specialistui vykdyti per DVS.4. <...>5. <...><...>n. Pareiškėjas gauna paslaugos rezultatą el. paštu / atsiima priimamajame.
Reikalinga informacija	<ol style="list-style-type: none">1. Prašymas2. Priedas 1 (pavyzdys)

PASLAUGA	PILNAS PASLAUGOS PAVADINIMAS
prašymo pateikimui	3. Priedas 2 (pavyzdys) 4. Priedas 3 (pavyzdys)
Prašymo pateikimo elektroniniu būdu instrukcija	Naudojimosi <i>Epaslaugos.lt</i> ar kitu elektroniniu paslaugos pateikimo būdu instrukcija, jei aktualu.
Įsipareigojimai paslaugos suteikimo trukmei ir kokybei	<i>Teksto pavyzdys:</i> KRSA įsipareigoja paslaugos rezultatą parengti ir perduoti Klientui ne vėliau nei per <X> darbo dienų nuo prašymo užregistravimo. Jei KRSA specialistas negali parengti paslaugos rezultato (prašymas neatitinka teisės aktuose nustatytų reikalavimų), KRSA įsipareigoja apie tai informuoti Klientą ne vėliau nei per <X> darbo dienas nuo prašymo užregistravimo.
Atsakingas specialistas (konsultuoja)	Vardenis Pavardenis KRSA Aktualaus skyriaus specialistas arba kita pareigybė
Paslaugos vadovas (savininkas)	Vardenis Pavardenis KRSA struktūrinis padalinys (skyrius)
Konsultavimo laikas ir būdai	Klientus konsultuoja šiomis savaitės dienomis: <ul style="list-style-type: none"> • XX dieną XX:XX – XX:XX • XX dieną XX:XX – XX:XX Klientus konsultuoja šiais būdais: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonu: XXX • El. paštu: XXX • Atvykus į KRSA: XXX. Rezervuoti laiką specialisto konsultacijai (susitikimui KRSA) galima: <ul style="list-style-type: none"> – Atvykus į KRSA. – Internetu: XXX. – Telefonu: XXX.
Dažniausiai užduodami klausimai / kt. Aktualiai informacija	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1. • Tema 2. • Tema 3.

PASLAUGA	PILNAS PASLAUGOS PAVADINIMAS
Aktualūs teisės aktai	<ul style="list-style-type: none">• Teisės aktas 1 <nuoroda>.• Teisės aktas 2 <nuoroda>.• Teisės aktas 3 <nuoroda>.
Kokybės vertinimas	<p><i>Teksto pavyzdys:</i></p> <p>KRSA susisiekiama su Klientais jiems suteikus paslaugą:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).• Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu). <p>Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima nusiuntus laisvos formos pranešimą savivaldybės internetiniame puslapyje.</p>