**APTARNAVIMO STANDARTO SANTRAUKA SKIRTA ROKIŠKIO** **RAJONO** **SAVIVALDYBĖS KLIENTAMS**

Gerbiami Rokiškio savivaldybės gyventojai ir svečiai,

siekdami užtikrinti sėkmingą ir efektyvų, abipuse pagarba pagrįstą bendradarbiavimą su mūsų klientais, vadovaujamės Klientų aptarnavimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje standartu. Standartas apibrėžia visų institucijos darbuotojų elgesio bei aptarnavimo normas. Siekiame išlaikyti aukštą klientų aptarnavimo kokybę teikdami paslaugas ir tinkamai vykdyti Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytas pareigas.

Rokiškio savivaldybės administracija

**Mes įsipareigojame užtikrinti**

 mandagų ir kokybišką aptarnavimą;

 teisę būti išklausytiems;

 aptarnavimą „vieno langelio“ principu;

 klientui patogų darbo laiką ir aptarnavimo kanalą;

 dėmesį klientui ir jo poreikiams;

 aukštą teikiamų paslaugų kokybę, kompetenciją ir operatyvumą;

 informacijos, duomenų konfidencialumą ir saugumą;

 objektyvų skundų, konfliktų ir kitų klausimų sprendimą pagal mūsų kompetenciją;

 nuolatinę aptarnavimo kokybės kontrolę ir gerinimą.

**Jūsų patogumui**

Aktualią informaciją rasite mūsų interneto puslapyje https://www.rokiskis.lt.

Interneto puslapyje taip pat pateiktas teikiamų administracinių paslaugų sąrašas.

Su mumis susisiekti galite Jums patogiu būdu:

 Atvykę į vieno langelio priimamąjį Respublikos g. 94, darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 17.00 val. (pirmadieniais, trečiadieniais), nuo 8.00 val. iki 18.00 val. (antradieniais, ketvirtadieniais) ir iki 13.00 val. – penktadieniais.

 El. paštu bendras@post.rokiskis.lt.

 Telefonais: (8 458) 71 233, 8 667 58 448, 8 652 71 216.

 Rokiškio savivaldybės feisbuko paskyroje.

**Asmens duomenų apsauga**

Klientus aptarnaujame po vieną ir užtikriname, kad mūsų darbo vietoje nebūtų konfidencialios informacijos apie kitus klientus.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_