

## **VARĖNOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ VALDYMO TVARKA**

### **I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Varėnos socialinių paslaugų centro (toliau-Centras) Prašymų, pasiūlymų ir skundų valdymo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja Centro paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimą, priėmimą bei nagrinėjimą.

2. Centro darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus, pasiūlymus bei skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo, lygybės, konfidencialumo ir kitais principais.

3. Centro direktorius užtikrina, kad darbuotojų, atsakingų už prašymų, pasiūlymų ir skundų registravimą ir perdavimą vykdymui, atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais, nagrinėti būtų paskirtas/i kiti atsakingi darbuotojai.

4. Tvarroje nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

### **II. SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

5. Prašymus, pasiūlymus, skundus, padėkas galima pateikti:

5.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą, adresu M.K. Čiurlionio g. 61A, Varėna;

5.2. atsiuntus paštu;

5.3. elektroniniu paštu: [info@varenospc.lt](mailto:info@varenospc.lt);

5.4. žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą ar telefonu (+ 310) 51 080 ir/arba +370 684 40 026;

5.5. per prašymų, pasiūlymų, skundų ir kt. raštų dėžutę, esančią Centro 1 aukšto fojė;

5.6. parašyti internetiniame tinklapyje.

6. Prašymas, pasiūlymas ir skundas pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Centro darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą.

7. Prašymai ir skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų yra neregistruojami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

8. Jeigu prašymą ir skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba

turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau - teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Centro direktoriaus sprendimu apie prašymą ir skundą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

9. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam Centro darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.

10. Prašymai bei skundai pateikti raštu turi būti:

10.1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; 10.2. parašyti įskaitomai;

10.3. asmens pasirašyti.

11. Prašyme ir skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta. Į anoniminius prašymus ir skundus neatsakoma.

12. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

13. Kai prašymą ar skundą Centrai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

14. Prašymas raštu, atsiųstas Centrai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

15. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 14 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Centre neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 7 punkte nustatyta tvarka. 16. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Centro darbuotojas, jam Centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

17. Asmuo, pateikęs prašymą ir/ar skundą, bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.

### III. SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

18. Rašytiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai yra registruojami jų gavimo dieną Asmenų skundų, prašymų ir jų nagrinėjimo registre.

19. Anoniminiai prašymai, pasiūlymai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

20. Užregistruoti prašymai, pasiūlymai ir skundai perduodami Centro direktoriui, kuris, susipažinęs su rašto turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamam darbuotojui išnagrinėti, nurodydamas įvykdymo terminą.

21. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama priimto dokumento kopija su gavimo Centre data bei registracijos numeriu.

22. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

23. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus šiame punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, institucija per 2 darbo dienas nuo Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

24. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą pateikęs asmuo, ir Centras tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją ir/ar dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija. Kai per 5 darbo dienas, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

25. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl būtinos papildomos informacijos negavimo, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

26. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 10.1 papunktyje, 12 ir 13 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos gražinamas asmeniui, valstybine kalba nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis.

27. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, kurį Centras jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas

nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Centre praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

28. Prašymų, pasiūlymų, skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo funkcijas atlieka Centro raštvedybos ir personalo reikalų specialistas arba kitas Centro direktoriaus paskirtas darbuotojas, kuris:

28.1. priima asmenų prašymus;

28.2. ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį tikrina prašymų, pasiūlymų, skundų, padėkų ir kt. raštų dėžutę;

28.3. nustato, kokia prašymų, pasiūlymų, skundų, padėkų ir kt. raštų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Centras gali gauti iš savo skyrių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Centras negali gauti pats arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia, išskyrus atvejus, kai prašymai yra anoniminiai ir jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

#### **IV SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

29. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens ar atsakingo darbuotojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

30. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

31. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

31.1. į prašymą išduoti dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

31.2. į prašymą pateikti Centro turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

31.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Centro valia, atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

31.4. į kitus prašymus, kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie darbuotojų piktnaudžiavimą

ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi – atsakoma laisva forma.

32. Centras pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

33. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

34. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti sprendimą priežastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksliai atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-uos) gali būti pateiktas skundas.

## **V. SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS**

35. Centro darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys - suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Atsakingas darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

35.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

35.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

35.3. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Centras ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

36. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią Centro darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Centro darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

37. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, Centro darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

37.1. prisistatyti asmeniui, nurodant Centro pavadinimą ir savo pavardę;

37.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

37.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

37.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

37.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

38. Centro direktorius arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija.

## VI. SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

39. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Centro teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl Centro veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimami šiais būdais:

- 39.1. raštu, pildant atsiliepimų formas (priedas 1), esančias Centre;
- 39.2. parašant elektroninį ar paprastą laišką;
- 39.3. paliekant atsiliepimą Centro internetiniame tinklapyje.

40. Centre yra įrengta prašymų, pasiūlymų, skundų ir kt. raštų dėžutė, kad asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo atsiliepimus, pageidavimus ir siūlymus. Už dėžutės turinio peržiūrėjimą ir apibendrintos informacijos pateikimą Centro direktoriui atsakingas raštvedybos ir personalo reikalų specialistas.

41. Atsiliepimų formos, gautos raštu ir internetu, yra registruojamos ir tvarkomos bei atsakymai į jas rengiami vadovaujantis šios Tvarkos reikalavimais.

42. Centras reguliariai atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

- 42.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;
- 42.2. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;
- 42.3. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių darbuotojų;
- 42.4. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
- 42.5. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
- 42.6. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi sprenddamas jų klausimus.

43. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

- 43.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
- 43.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;
- 43.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Centrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją;
- 43.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

44. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Centre gerinti. Sprendimą dėl kokybės vertinimo būdo, vertinimo laikotarpio pasirinkimo priima Centro direktorius teikimu.

44.1. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Centro interneto svetainėje.

---

## ASMENŲ ATSLIEPIMŲ IR PASIŪLYMŲ DĖL APTARNAVIMO IR PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

Varėnos socialinių paslaugų centrui (toliau- Centras) yra labai svarbu nuolat tobulėti ir siekti, kad asmenys būtų aptarnaujami kokybiškai ir teikiamos paslaugos patenkintų asmenų lūkesčius. Atsižvelgdami į tai, siūlome Jums pateikti savo atsiliepinimus ir pasiūlymus dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės.

Ši anketa yra anoniminė, tačiau, jeigu reiktų patikslinti pastabą ar pasiūlymą, norėtumėme su Jumis susisiekti. Jei sutinkate, nurodykite savo elektroninio pašto adresą, telefono numerį arba korespondencijos adresą.

Iš anksto dėkojame.

1. Ar esat informuotas/a apie Centro darbo laiką?

- Taip
- Ne
- Nežinau

2. Kokiu būdu kreipėtės į Centro darbuotoją?

- Buvau atvykęs/usi
- Telefonu
- El. paštu
- Paprastu ar registruotu laišku
- Internetu

3. Kaip vertinate Centro darbuotojų pasiekiamumą?

*\* įvertinkite kiekvieną nuo 1 iki 5:*

*5 – puikiai, pavyksta iš karto susisiekti/patekti pas darbuotoją,*

*4 – gerai, kartais tenka palaukti*

*3 – neturiu nuomonės*

*2 - blogai, tenka labai ilgai laukti*

*1- labai blogai, niekada neatsako, netenka susisiekti*

	1	2	3	4	5
Atvykimo į Centrą metu					
Telefonu					
El. paštu					
Paprastu ar registruotu laišku					
Internetu					

4. Priežastis, dėl kurios kreipėtės į Centro darbuotoją?
- Konsultacijos, informacijos klausimais
  - Dėl paslaugų: paslaugos gavimo, mokesčio už paslaugas, techninių priemonių išdavimo  
(*tinkamą variantą galite pabraukti*)
  - Kita \_\_\_\_\_
5. Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuoto bendravimą?
- Puikiai
  - Labai gerai
  - Gerai
  - Nežinau
  - Blogai
  - Kita \_\_\_\_\_
6. Ar Jums aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į Jums rūpimus klausimus ar prašymus?
- Taip
  - Iš dalies
  - Nežinau
  - Ne
7. Kaip greitai sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą?
- Iš karto/tą pačią dieną
  - Per 3 darbo dienas
  - Ilgiau kaip per savaitę
  - Nepamenu
  - Kita \_\_\_\_\_
8. Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi sprenddamas Jūsų klausimus?
- Taip
  - Ne
  - Nežinau
9. Ar Centro viešai pateikiama informacija Jums aiški, lengvai suprantama?
- Taip, Centras pateikia aiškia, suprantamą informaciją apie savo veiklą
  - Informaciją suprantu, tačiau nevengiu paklausti ir Centro darbuotojų
  - Suprantu tik dalį pateikiamos informacijos



Informacija pateikiama neaiškiai, dažniausiai aš jos nesuprantu

10. Kuris būdas gauti informaciją iš Centro Jums būtų priimtinausias/aiškiausias?

Centro internetinėje svetainėje

Centro facebook paskyroje

Miesto laikraštyje

Centro skelbimų lentoje

Kita \_\_\_\_\_

11. Jei turite savo pastebėjimų apie Centro veiklą, idėjų, patarimų, o galbūt norite palikti savo kontaktus, juos surašykite žemiau.

---

---

---

---

---

---