



PILIEČIŲ CHARTIJA

*MŪSŲ ĮSTAIGOS IR Į MUS BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ SUSITARIMAS IR
ĮSIPAREIGOJIMAS DĖL TEIKIAMŲ PASLAUGŲ BEI APTARNAVIMO KOKYBĖS*

Jus aptarnausime:

Pagarbiai: būsime mandagūs ir paslaugūs, užtikrinsime duomenų konfidencialumą ir lygias teises.

Profesionaliai: prisiimdami atsakomybę, pateiksime paprastą ir aiškią informaciją.

Dėmesingai: įsiklausysime į Jūsų poreikius, greitai reaguosime ir atsakysime į rūpimus klausimus.

Mes įsipareigojame:

Priimti paklausimą Jums patogiausiu būdu:

- ♦ Telefonu (8 5) 261 2363;
- ♦ Paštu arba atvykus (Gedimino pr. 17, Vilnius);
- ♦ El. paštu (piliėtis@sumin.lt; sumin@sumin.lt);
- ♦ Interneto svetainėje <http://epiliėtis.lrv.lt>;
- ♦ E. pristatymo sistema <https://epristatymas.post.lt>;
- ♦ Mūsų interneto svetainėje užpildžius paklausimo formą (<http://sumin.lrv.lt> ->Užduok klausimą).

Atsakyti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

Priimti Jus mūsų įstaigoje visą darbo dieną ir papildomomis valandomis pirmadienį ir trečiadienį.

Prašyti pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys negalime gauti.

Gerbti ir vertinti Jūsų nuomonę bei nuolat tobulėti.

Į mūsų įstaigą besikreipiančių asmenų prašome:

Elgtis mandagiai, pagarbiai ir geranoriškai bendradarbiauti.

Neturėti išankstinių įsitikinimų dėl mūsų.

Aiškiai suformuluoti savo klausimą.

Įvertinti mūsų darbą — užpildyti asmenų aptarnavimo apklausos anketą (<http://sumin.lrv.lt> -> Apklaustos).