



Lietuvos
Respublikos
Vyriausybės
kanceliarija

”

Nuoširdžiai norime padėti išspręsti Jūsų klausimą taip, kad liktumėte išgirstas, supastas ir patenkintas suteikta paslauga. Dėsime visas pastangas, kad bendravimas su mumis didintų pasitikėjimą valstybe ir šią patirtį drąsiai rekomenduotumėte savo pažįstamiems.

“

Vyriausybės kancleris
Algirdas Stončaitis

PILIEČIŲ CHARTIJA

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

JUS APTARNAUDAMI ELGSIMĖS:

ATSAKINGAI

suteiksime teisingą ir Jums lengvai suprantamą informaciją, atsakingai elgsimės su Jūsų duomenimis, pasiūlysim galimus sprendimus, už kuriuos prisiimsime atsakomybę

PAGARBIAI

būsime mandagūs ir paslaugūs, gerbsime Jūsų nuomonę ir lygias teises

DĖMESINGAI

išklausysime Jus, greitai ir individualiai reaguosime ir atsakysime į Jūsų paklausimus, kursime jaukią ir patogią aptarnavimo aplinką

MES ĮSIPAREIGOJAME:

- Priimti paklausimą Jums patogiausiu būdu: telefonu (8 52 663711), paštu arba atvykus (Gedimino pr. 11, Vilnius), el. priemonėmis: el. paštu (LRVkanceliarija@lrv.lt), interneto svetainėje „E. pilietis“ (www.epilietis.lrv.lt), e. pristatymo sistema (www.epristatymas.post.lt).
- Atsakyti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- Priimti Jūsų paklausimus visą darbo dieną ir papildomomis valandomis antradieniais.
- Prašyti pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys negalime gauti.
- Organizuoti Jūsų pateiktos peticijos nagrinėjimą Vyriausybės Peticijų komisijoje.
- Reguliariai pranešti Ministrui Pirmininkui apie Jūsų keliamus klausimus.
- Organizuoti Jūsų susitikimą su reikiamu ministru.
- Gerbti ir vertinti Jūsų nuomonę ir nuolat tobulėti.

Į MŪSŲ ĮSTAIGĄ BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ PRAŠOME:

- Elgtis mandagiai ir pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti.
- Išmanyti savo teises ir pareigas.
- Aiškiai suformuluoti savo klausimą.
- Pasitikėti, neturėti išankstinių įsitikinimų dėl mūsų.
- Įvertinti mūsų darbą – užpildyti aptarnavimo kokybės vertinimo anketą.

JEI NESILAIKYSIME SUSITARIMO:

- Galite apie tai pranešti Vyriausybės kanceliarijos Asmenų aptarnavimo skyriaus vedėjai Gitanai Vaškelienei (tel. 8 706 63976 arba el. paštu Gitana.Vaskeliene@lrv.lt) arba užpildyti aptarnavimo kokybės vertinimo anketą (ją rasite interneto svetainėje „E. pilietis“ (www.epilietis.lrv.lt) arba Vyriausybės priimamajame).
- Gavę šį pranešimą, jį išnagrinėsime ne vėliau kaip per 5 darbo dienas ir Jūsų pageidavimu atsakysime.