



## PILIEČIŲ CHARTIJA

### KAUNO REGIONINIO VALSTYBĖS ARCHYVO MARIJAMPOLĖS FILIALO DEKLARACIJA DĖL Į MUS BESIKREIPIANTIEMS ASMENIMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS

#### PILIEČIŲ CHARTIJOS TIKSLAS

- išgirsti kiekvieną pilietį, besikreipiantį į Kauno regioninio valstybės archyvo Marijampolės filialą (toliau – Archyvas);
- didinti piliečių pasitenkinimą Archyvo teikiama aptarnavimo kokybe.

#### PILIEČIŲ CHARTIJOS VIZIJA

- kiekvienas pilietis patenkintas aptarnavimu Archyve.

#### PILIEČIŲ CHARTIJOS MISIJA

- vienodas ir kokybiškas asmenų aptarnavimas, atitinkantis besikreipiančių piliečių poreikius.

#### JUS APTARNAUSIME:

- PRIIMSIME paklausimus ir teiksime informaciją visą darbo dieną Jums patogiausiu būdu:
  - **telefonu** (8 343) 92991;
  - **paštu** Kauno regioninio valstybės archyvo Marijampolės filialas (P. Butlerienės g. 9, LT-68306 Marijampolė);
  - **atvykus** į Archyvą (P. Butlerienės g. 9, Marijampolė);
  - **el. priemonėmis**: el. paštu [marijampole@archyvai.lt](mailto:marijampole@archyvai.lt) naudojantis Integralia administracinių paslaugų sistema IAPS ar E. pristatymo paslauga;
  - **socialinių tinklų** teikiamomis priemonėmis.
- PROFESIONALIAI. Esame šiuolaikiški ir kompetentingi savo srities specialistai. Paprastai ir aiškiai pateikiame informaciją bei prisiimame atsakomybę;
- PAGARBIAI. Būsime mandagūs ir paslaugūs bei gerbsime Jūsų nuomonę ir lygias teises.

- DĖMESINGAI. Išklausysime Jus, greitai ir individualiai reaguosime ir atsakysime į Jūsų paklausimus, kursime jaukią ir patogią aptarnavimo aplinką. Sieksime, kad piliečiai bendraudami su mumis pasijaustų svarbiais ir pasitikėtų mumis.

**MES ĮSIPAREIGOJAME:**

ATSAKYTI kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 d. d.;

PRAŠYTI pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys negalime gauti;

KOKYBIŠKAI ir operatyviai suteikti Jums administracines ir viešąsias paslaugas;

VERTINTI Jūsų nuomonę ir nuolat TOBULĖTI.

**Į ARCHYVĄ BESIKREIPIANČIUS  
ASMENIS PRAŠOME:**

ELGTIS mandagiai ir pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti;

ŽINOTI savo teises ir pareigas;

SUFORMULUOTI savo klausimus ar problemas aiškiai;

PASITIKĖTI, neturėti išankstinių įsitikinimų mūsų atžvilgiu.

**PASITAIKIUS ATVEJAMS, JEIGU BŪTŲ NESILAIKOMA CHARTIJOS:**

- galite apie taip pranešti Kauno regioninio valstybės archyvo direktoriui Gintarui Dručkiui tel. (8 37) 32 31 11; 8 616 78422 arba el. paštu gintaras.druckus@archyvai.lt.
- gavę šį pranešimą, jį išnagrinėsime ne vėliau kaip per 5 d. d. ir Jums atsakysime.

Su pagarba

Kauno regioninio valstybės archyvo kolektyvas