

PILIEČIŲ CHARTIJA

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

**ŠIOS CHARTIJOS TIKSLAS – išgirsti Jus, didinti Jūsų
pasitenkinimą aptarnavimo kokybe bei pasitikėjimą
mūsų įstaiga.**

JUS APTARNAUDAMI ELGSIMĖS:

ATSAKINGAI

Suteiksime teisingą ir Jums lengvai suprantamą informaciją, atsakingai elgsimės su Jūsų duomenimis, pasiūlysimė 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 ar užsakymus, kursime jaukią ir patogią aptarnavimo aplinką.

MES ĮSIPAREIGOJAME JUMS PATOGIAUSIU BŪDU:

▲ Suteikti informaciją:

- Telefonais:
Dėl pažymų išdavimo – (85) 213 79 02, (85) 219 99 81, (85) 219 53 20.
Dėl genealoginių paieškų – (85) 213 74 84, (85) 219 99 79.
Dėl skaityklų darbo – (85) 219 55 62, (85) 219 95 27
- Jūsų nurodytais pašto ar el. priemonių adresais.

▲ Priimti paklausimus:

- Paštu arba atvykus (Mindaugo g. 8, Vilnius).
- El. priemonėmis:
El. Paštu (istorijos.archyvas@lvia.lt bei skaitykla@lvia.lt); per integralią sistemą (IAPS);
e. pristatymo sistemą (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 susitikimą su reikiamu archyvo darbuotoju.

▲ Organizuoti Jūsų skundo nagrinėjimą.

▲ 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 ar užsakymą.

▲ Pasitikėti, neturėti išankstinių įsitikinimų dėl mūsų.

▲ Įvertinti mūsų darbą – užpildyti aptarnavimo kokybės vertinimo anketą.

JEI NESILAIKYSIME CHARTIJOS:

▲ Galite apie tai pranešti archyvo direktoriui (tel. 8 665 22 448 arba el. paštu ramutis.kurpe@lvia.lt bei istorijos.archyvas@lvia.lt arba užpildyti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą archyve (kab. 110).

▲ Gavę šį pranešimą, jį išnagrinėsime ne vėliau kaip per 5 darbo dienas ir Jūsų pageidavimu atsakysime.