



VILNIAUS REGIONINIS VALSTYBĖS ARCHYVAS

PILIEČIŲ CHARTIJA

VILNIAUS REGIONINIO VALSTYBĖS ARCHYVO IR Į MUS BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ SUSITARIMAS IR
ĮSIPAREIGOJIMAS DĖL TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS

Teikdami paslaugas siekiame išgirsti kiekvieną besikreipiantį, užtikrinti efektyvų, kokybišką
į mus besikreipiančių asmenų poreikius atitinkantį aptarnavimą ir
didinti pasitikėjimą ne tik mūsų institucija, bet ir valstybe.

MŪSŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI IR VERTYBĖS

PROFESIONALUMAS

Kompetentingai, teisingai, paprastai
ir aiškiai pateikti informaciją,
prisiimant atsakomybę.

PAGARBA

Su kiekvienu elgtis etiškai,
mandagiai, išlaikant lygiateisiškumą
bei užtikrinant konfidencialumą.

DĖMESINGUMAS

Greitai reaguoti, įsiklausyti į Jūsų
individualius poreikius, siekti
grįžtamojo ryšio.

MES ĮSIPAREIGOJAME:

- PRIIMTI Jūsų kreipimąsi darbo metu Jums patogiausiu būdu: **Vilniuje** (O. Milašiaus g. 23, LT-10102 Vilnius) – atvykus, paštu, tel. 8 658 89 470, el. p. vilnius@archyvai.lt; **Utenos filiale** (J. Basanavičiaus g. 114, LT-28214 Utena) – atvykus, paštu, tel. 8 674 74 975, el. p. utena@archyvai.lt; **arba** E. pristatymo sistema (<https://epristatymas.post.lt>), Integralia administracinių paslaugų sistema (<https://iaps-pub.archyvai.lt/web/guest/elektronines-paslaugos>), socialiniame tinkle Facebook;
- ATSAKYTI kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų;
- PRAŠYTI pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys neturime ir negalime gauti;
- KOKYBIŠKAI ir operatyviai suteikti Jums administracines ir viešąsias paslaugas;
- BŪTI DĖMESINGAIS sprendžiant Jūsų klausimus, atsakymus pateikti aiškiai ir suprantamai;
- VERTINTI Jūsų nuomonę ir nuolat TOBULĖTI.

Į MUS BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ PRAŠOME:

- ELGTIS mandagiai ir pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti;
- ŽINOTI savo teises ir pareigas;
- SUFORMULUOTI klausimus ir pageidavimus aiškiai;
- PASITIKĖTI, neturėti išankstinių įsitikinimų mūsų atžvilgiu.

JEI MANOTE, KAD NESILAIKOME ŠIOS CHARTIJOS, GALITE APIE TAI PRANEŠTI:

Vilniaus regioninio valstybės archyvo direktoriui
Virgilijui Morosui tel. 8 683 39 454 arba
el. p. virgilijus.morosas@archyvai.lt .

Gautą informaciją išnagrinėsime kaip įmanoma greičiau,
bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų ir, Jums
pageidaujant, atsakysime.