



# 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.