

Piliečių chartija

Archyvo ir į mus besikreipiančių asmenų susitarimas ir įsipareigojimas dėl teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybės.

Piliečių chartijos tikslas

Išgirsti Jus, didinti Jūsų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe bei pasitikėjimą Lietuvos ypatinguoju archyvu.

Piliečių chartijos vizija

Kiekvienas pilietis patenkintas aptarnavimu Lietuvos ypatingajame archyve.

Piliečių chartijos misija

Atitinkantis piliečių poreikius, kokybiškas asmenų aptarnavimas Lietuvos ypatingajame archyve.

Aptarnavimo principai ir vertybės

- **Profesionalumas.** Kompetentingai, teisingai, paprastai ir aiškiai pateikta informacija, prisiimant atsakomybę.
- **Pagarba.** Etiškas, mandagus elgesys, išlaikant lygiateisiškumą bei konfidencialumo užtikrinimą.
- **Dėmesingumas.** Greitas aptarnavimas, įsiklausymas į individualius poreikius, grįžtamasis ryšys.

Archyvas įsipareigoja:

- Priimti kreipimąsi Jūsų pasirinktu būdu: telefonu 8 5 264 9024, paštu arba atvykus (Gedimino pr. 40, Vilnius), elektroniniu paštu lya@archyvai.lt.
- Atsakyti kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- Prašyti pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys neturime ir negalime gauti.
- Būti dėmesingais sprendžiant Jūsų klausimus, atsakymus pateikti aiškiai ir suprantamai.
- Gerbti ir vertinti Jūsų nuomonę bei nuolat tobulėti.

Į Archyvą besikreipiančių asmenų prašome:

- Elgtis mandagiai ir pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti.
- Žinoti savo teises ir pareigas.
- Aiškiai suformuluoti savo klausimą.
- Pasitikėti, neturėti išankstinių įsitikinimų Archyvo atžvilgiu.

Jei nesilaikysime susitarimo:

- Galite apie tai pranešti Archyvo direktoriui Ovidijui Lėveriui (telefonu 8 5 264 9024, elektroniniu paštu ovidijus.leveris@archyvai.lt arba raštu Gedimino pr. 40, Vilnius).
- Gavę tokį pranešimą, jį išnagrinėsime ir Jums pageidaujant, atsakysime ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.