



LIETUVOS CENTRINIS VALSTYBĖS ARCHYVAS

## PILIEČIŲ CHARTIJA

### LIETUVOS CENTRINIO VALSTYBĖS ARCHYVO DEKLARACIJA DĖL Į MUS BESIKREIPIANTIEMS ASMENIMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS

#### PILIEČIŲ CHARTIJOS TIKSLAS

Išgirsti į Lietuvos centrinį valstybės archyvą (toliau – Archyvą) besikreipiančius asmenis, didinti jų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe bei pasitikėjimą Lietuvos centriniu valstybės archyvu.

#### PILIEČIŲ CHARTIJOS VIZIJA

Kiekvienas į Archyvą besikreipiantis asmuo patenkintas aptarnavimu Lietuvos centriniame valstybės archyve.

#### PILIEČIŲ CHARTIJOS MISIJA

Atitinkantis besikreipiančio asmens poreikius, vienodas ir kokybiškas asmenų aptarnavimas Lietuvos centriniame valstybės archyve.

#### APTARNAVIMO PRINCIPAI IR VERTYBĖS

Archyvas, aptarnaudamas besikreipiančius asmenis, vadovaujasi šiais principais:

- 1) **profesionalumo** – kompetentingai, teisingai, paprastai ir aiškiai pateikti informaciją, prisiimant atsakomybę;
- 2) **pagarbos** – elgtis etiškai ir mandagiai, išlaikant lygiateisiškumą bei konfidencialumo užtikrinimą;
- 3) **dėmesingumo** – greitai aptarnauti, įsiklausyti į individualius poreikius, sukurti grįžtamąjį ryšį.

#### ARCHYVAS ĮSIPAREIGOJA:

– Užtikrinti visuomenės priėjimą prie Archyve saugomų Nacionalinio dokumentų fondo dokumentų.

– Priimti prašymus Jūsų pasirinktu būdu: **telefonu** (8 5) 247 7830, **paštu** (Lietuvos centrinis valstybės archyvas, O. Milašiaus g. 21, LT-10102 Vilnius), **atvykus** į Archyvą (O. Milašiaus g. 21, Vilnius), el. priemonėmis: **elektroniniu paštu** [lcva@archyvai.lt](mailto:lcva@archyvai.lt), naudojantis Integralia administracinių paslaugų sistema (<https://iaps-pub.archyvai.lt/web/guest/elektronines-paslaugos>) ar E. pristatymo sistema (<https://epristatymas.post.lt/>), **socialinių tinklų** teikiamomis priemonėmis.

- Atsakyti kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Esant dideliame prašymų skaičiui, dėl jų vykdymo terminų sprendžia Archyvo vadovas.
- 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 ir 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 Daliui Žižiui (telefonu (8 5) 247 7811, elektroniniu paštu [dalius.zizys@archyvai.lt](mailto:dalius.zizys@archyvai.lt) arba raštu O. Milašiaus g. 21, Vilnius)
  - Gavę šį pranešimą, jį išnagrinėsime ne vėliau kaip per 5 darbo dienas ir Jūsų pageidavimu atsakysime.
-