



VIDAUS REIKALŲ
MINISTERIJA



VIDAUS REIKALŲ
MINISTERIJA



VIDAUS REIKALŲ
MINISTERIJA



VIDAUS REIKALŲ
MINISTERIJA



VIDAUS REIKALŲ
MINISTERIJA

PILIEČIŲ CHARTIJA



Tikslas

Profesionalus, kokybiškas, mandagus kiekvieno asmens, besikreipiančio į Vidaus reikalų ministeriją, aptarnavimas



Vizija

Kiekvieno į Vidaus reikalų ministeriją besikreipiančio asmens lūkesčių pateisinimas



Misija

Būti visiems vienodai teisingais

Aptarnavimo principai ir vertybės

- Pagarba kiekvienam asmeniui ir lankstumas
- Kompetencija
- Paslaugų aiškumas, paprastumas ir informatyvumas
- Profesionalios ir išsamios informacijos teikimas
- Informacijos ir duomenų konfidencialumo užtikrinimas

Vidaus reikalų ministerija įsipareigoja

Jūsų kreipimąsi raštu priimti tiesiogiai atvykus, elektroninėmis priemonėmis ar paštu (Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius), el. paštu (bendrasisd@vrm.lt), faksu (tel. 8 5 2718551)

Teikti informaciją elektroniniu paštu (bendrasisd@vrm.lt), telefonu (tel. 8 5 271 7130)

Aptarnauti asmenis saugiai garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, naudojant konferencinį ryšį, Vidaus reikalų ministerijos e. priimamajame

Aptarnauti asmenis Vidaus reikalų ministerijos darbo dienos metu (darbo dienomis) pirmadienį–ketvirtadienį nuo 8 iki 17 val., penktadienį – nuo 8 iki 15 val. 45 min.

Asmenų prašymus ir skundus priimti ir pietų pertraukos metu

Iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymus ar skundus papildomai priimti antradieniais valandą prieš darbo laiką

Suteikti Jums išsamią informaciją, atsakymus pateikti kaip galime greičiau, aptarnaudami Jus, laikytis vieno langelio principo reikalavimų

Piliečių įsipareigojimai

Būti mandagiais ir geranoriškais

Gerbti savo ir kitų laiką

Aiškiai ir trumpai suformuluoti klausimą

Pasitikėti Vidaus reikalų ministerija

Neturėti išankstinių nuostatų Vidaus reikalų ministerijos atžvilgiu

Siekti bendradarbiauti

Jei turite kitų siūlymų dėl šių įsipareigojimų ar aptarnavimo kokybės Vidaus reikalų ministerijoje, prašome kreiptis el. paštu paslaugos@vrm.lt, raštu (Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius), telefonu (tel. 8 5 271 7130) arba užpildydami Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą, esančią Vidaus reikalų ministerijos interneto svetainės skyriuje „Asmenų aptarnavimas“ (www.vrm.lt)