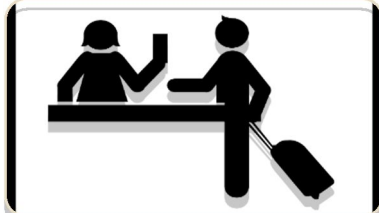


PILIEČIŲ CHARTIJA



Tikslas

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



Vizija

Kiekvieno į Vidaus reikalų ministeriją besikreipiančio asmens lūkesčių pateisinimas



Misija

Būti visiems vienodai teisingiems

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 ministerijos įsipareigojimai

Asmens kreipimąsi priimti tiesiogiai, paštu (Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius), el. paštu (bendrasisd@vrm.lt), telefonu (8 5 271 7130) ir faksu (8 5 271 8551).

Ministerijos priimamajame sudaryti galimybę atvykusiems asmenims užpildyti parengtas prašymo ir skundo pateikimo formas, parašyti prašymą ar skundą taikant kompiuterines technologijas.

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

Du kartus per savaitę (antradieniais ir ketvirtadieniais) asmenų prašymus ir skundus priimti po darbo valandų (iki 18 val.).

Teikti išsamią informaciją, atsakymus pateikti kuo greičiau, laikytis vieno langelio principo reikalavimų.

Piliečių įsipareigojimai

Būti mandagiems ir geranoriškiems.

Gerbti savo ir kitų laiką.

Aiškiai ir trumpai suformuluoti klausimą.

Pasitikėti.

Neturėti išankstinių nuostatų Vidaus reikalų ministerijos atžvilgiu.

Siekti bendradarbiauti.

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