

Siekdami gerinti asmenų aptarnavimo kokybę ir didinti teikiamų paslaugų prieinamumą visuomenei bei piliečių pasitenkinimą jomis, parengėme Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerijos Piliečių chartiją.

Piliečių chartija

Mūsų ir į mus besikreipiančių asmenų susitarimas ir įsipareigojimas dėl teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės

Pagrindiniai asmenų aptarnavimo principai:

- **Profesionalumas.** Teiksime teisingą ir suprantamą informaciją, atsakingai elgsimės su Jūsų duomenimis.
- **Pagarba.** Gerbsime Jūsų nuomonę, lygias teises, būsimė mandagūs ir paslaugūs.
- **Dėmesingumas.** Atidžiai išklausysime Jus, atsakysime į visus paklausimus.

Mes įsipareigojame:

- ❖ Priimti paklausimą Jums patogiausiu būdu:
 - telefonu (8 5 219 1190);
 - paštu arba atvykus į Ministeriją (A. Volano g. 2, LT-01124 Vilnius);
 - el. paštu (smin@smm.lt);
 - Ministerijos interneto svetainėje (www.smm.lt).
- ❖ Atsakyti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- ❖ Priimti Jūsų paklausimus visą darbo dieną.
- ❖ Prašyti pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys negalime gauti.
- ❖ Reguliariai pranešti Ministerijos kancleriui apie Jūsų keliamus klausimus.
- ❖ Organizuoti Jūsų susitikimą su reikiamu specialistu.
- ❖ Gerbti asmens privatumą ir užtikrinti asmens duomenų apsaugą.
- ❖ Vertinti Jūsų nuomonę ir nuolat tobulėti.

Į mus besikreipiančių asmenų prašome:

- ❖ Elgtis mandagiai ir pagarbiai.
- ❖ Geranoriškai bendradarbiauti.
- ❖ Aiškiai suformuluoti savo klausimą.
- ❖ Žinoti savo teises ir pareigas.
- ❖ Pasitikėti mumis ir neturėti išankstinių nuostatų.
- ❖ Įvertinti mūsų darbą – užpildyti Aptarnavimo kokybės vertinimo anketą.