



Mes tikrai girdime Jus, suprantame Jūsų problemas ir nuoširdžiai norime išspręsti klausimus taip, kad liktumėte patenkinti suteikta paslauga. Gerindami asmenų aptarnavimo kokybę sieksime, kad bendravimas su mumis didintų pasitikėjimą Švietimo, mokslo ir sporto ministerija.

*Ministerijos kancleris
Tomas Daukantas*

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.