



Kiekvienas į Vyriausybės kanceliariją besikreipiantis žmogus atsineša savo istoriją ir lūkesčius. Mūsų pareiga – ne tik išklausti, bet ir padėti rasti prašymų sprendimo kelią. Nuoširdžiai stengsimės, kad bendravimas su mumis būtų paprastas ir sklandus, stiprintų pasitikėjimą valstybe ir šia patirtimi norėtumėte pasidalyti su kitais.

Vyriausybės kancleris

# PILIEČIŲ CHARTIJA

Pripažįstame tai, kas Jums svarbu, todėl bendraudami laikomės šių principų:

## GIRDIME POREIKIUS

Įsigiliname į Jūsų klausimą ir atsakingai ieškome sprendimų. Priimame skirtingas nuomones, į pasiūlymus atsakome argumentais. Kviečiame drąsiai vertinti bendravimo su mumis patirtį, kad ją pritaikytume pagal Jūsų poreikius.

## VEIKIAME ATSAKINGAI

Teikiame patikimą ir lengvai suprantamą informaciją. Laikomės taisyklių ir neviršijame įgaliojimų. Klausimus sprendžiame neatidėliodami. Gerbiame Jūsų privatumą ir atsakingai tvarkome asmens duomenis.

## ESAME NEŠALIŠKI

Jūsų klausimus sprendžiame objektyviai, be išankstinių nuostatų. Atvirai aiškiname sprendimų eigą ir motyvus. Gerbiame Jūsų interesus, skirtingus požiūrius, visus dėmesingai aptarnaujame.

## Mes įsipareigojame:

- Priimti kreipimąsi Jums patogiausiu būdu:
  - telefonu **+370 5 266 3711**,
  - paštu arba atvykus (**Gedimino pr. 11, Vilnius**),
  - el. priemone: el. paštu (**LRVkanceliarija@lrvt.lt**),
  - interneto svetainėje „E. pilietis“ (**www.epilietis.lrv.lt**),
  - per e. pristatymo sistemą (**www.epristatymas.post.lt**).
- Pranešti apie Jūsų kreipimosi gavimą.
- Nagrinėti arba organizuoti Jūsų kreipimosi nagrinėjimą kitoje įstaigoje.
- Atsakymus teikti paprasta kalba ir pasirinkta forma.
- Atsakyti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.
- Informuoti Ministrą Pirmininką apie visuomenei aktualius klausimus.
- Laikytis išvardytų aptarnavimo principų.
- Vertinti Jūsų nuomonę ir nuolat tobulėti.

## Jūsų prašome:

- Pasitikėti mumis ir bendradarbiauti.
- Aiškiai suformuluoti klausimus ir pateikti teisingą informaciją.
- Įvertinti mūsų darbą:
  - išreikšti nuomonę el. paštu **lrvtkanceliarija@lrvt.lt**
  - arba telefonu **+370 5 266 3711**,
  - anonimiškai **užpildyti anketą** Vyriausybės Priimamajame arba nuorodoje **ANKETA**.

