



PILIEČIŲ CHARTIJA

Krašto apsaugos ministerijos ir į ją besikreipiančių asmenų susitarimas ir įsipareigojimas dėl teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės

Teikdami administracines paslaugas, siekiame užtikrinti efektyvų, kokybišką į mus besikreipiančių asmenų poreikius atitinkantį aptarnavimą ir didinti pasitikėjimą ne tik mūsų institucija, bet ir valstybe.

MŪSŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI IR VERTYBĖS

Dėmesingumas

Atsižvelgiame į individualius asmens poreikius, juos įvertiname ir operatyviai reaguojame, siekiame grįžtamojo ryšio.

Profesionalumas

Teikiame patikimą, išsamią ir lengvai suprantamą informaciją, prisiimame atsakomybę už jos teisingumą.

Pagarba

Su kiekvienu aptarnaujamu asmeniu elgiamės mandagiai ir pagarbiai, užtikriname asmens lygias teises ir duomenų konfidencialumą.

ĮSIPAREIGOJIMAI

Mes įsipareigojame:

- Priimti Jūsų kreipimąsi Jums patogiausiu būdu: telefonu (8 706 70 750), paštu ar atvykus (Totorių g. 25, LT-01121 Vilnius), el. paštu (asmenuaptarnavimas@kam.lt) ar ministerijos interneto svetainės skyrelyje „Klausimai“ (www.kam.lt/lt/klausimai) užpildant pateiktą elektroninę formą.
- Sudaryti sąlygas į ministeriją atvykti judėjimo negalią turintiems asmenims.
- Rašytinį kreipimąsi Jums atvykus priimti ir po darbo valandų (iki 20 val.) Jums jį paliekant tam skirtoje pašto dėžutėje „Institucijų ir asmenų laiška“.
- Atsakyti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 10 darbo dienų (skundams nagrinėti skiriama ne daugiau kaip 20 darbo dienų).
- Prašyti pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys negalime gauti.
- Laikytis išvardytų aptarnavimo principų ir vertybių.
- Gerbti ir vertinti Jūsų nuomonę ir nuolat tobulėti.

Į mus besikreipiančių asmenų prašome:

- Elgtis mandagiai ir pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti.
- Žinoti ne tik savo teises, bet ir pareigas.
- Aiškiai suformuluoti savo klausimą.
- Pasitikėti mumis ir neturėti jokių išankstinių įsitikinimų.

Jei manote, kad nesilaikome šių įsipareigojimų ir (ar) turite siūlymų dėl aptarnavimo kokybės gerinimo, kviečiame:

- apie tai pranešti Krašto apsaugos ministerijos Administracijos departamento Veiklos administravimo skyriaus vedėjui Alniui Kiškiui (tel. (8 5) 265 7518 arba el. paštu alnis.kiskis@kam.lt);
- anonimiškai užpildyti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą, skelbiamą ministerijos interneto svetainės skyrelyje „Paslaugos“ (www.kam.lt/lt/paslaugos).

Gautą informaciją išnagrinėsime ne vėliau kaip per 5 darbo dienas ir Jums pageidaujant atsakysime.