

PATVIRTINTA

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus
2025 m. spalio 23 d. įsakymu Nr. V1-552

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS PILIEČIŲ CHARTIJA

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Piliečių chartija tai Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas) ir į jį besikreipiančių asmenų susitarimas ir įsipareigojimas dėl teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės.

Piliečių chartijos tikslas:

- Išgirsti kiekvieną asmenį, besikreipiantį į Departamentą;
- Didinti asmenų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe;
- Didinti asmenų pasitikėjimą Departamentu.

Piliečių chartijos vizija:

- Besikreipiantis į Departamentą asmuo patenkintas aptarnavimu.

Piliečių chartijos misija:

- Vienodas ir kokybiškas į Departamentą besikreipiančių asmenų aptarnavimas, atitinkantis jų poreikius.

Jus aptarnaudami elgsimės:

- **Atsakingai ir profesionaliai.** Esame kompetentingi savo srities specialistai. Paprastai ir aiškiai pateiksime informaciją. Atsakingai elgsimės su Jūsų duomenimis;
- **Pagarbiai.** Būsime mandagūs ir paslaugūs bei gerbsime Jūsų nuomonę ir lygias teises.
- **Dėmesingai.** Išklausysime Jus, greitai ir individualiai reaguosime ir atsakysime į Jūsų paklausimus, kursime jaukią ir patogią aptarnavimo aplinką. Sieksime, kad bendraudami su mumis pasijaustumėte mums svarbūs ir pasitikėtumėte mumis.

Mes įsipareigojame:

- Priimti paklausimą, pateiktą Jums patogiausiu būdu: telefonu (+370 658 82 023), paštu arba atvykus (A. Vivulskio g. 13, 03162 Vilnius), el. priemonėmis: el. paštu (sppd@sppd.lt) ar naudojantis e. pristatymo paslauga, Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje, veikiančioje adresu <https://sopas.sppd.lt/8099>;

- Atsakyti kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 d. d.;
- Priimti Jūsų paklausimus visą Departamento darbo dieną;
- Prašyti pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys negalime gauti;
- Kokybiškai ir operatyviai suteikti Jums administracines ir viešąsias paslaugas;
- Būti dėmesingi sprendami Jūsų klausimus, atsakymus pateikti aiškiai ir suprantamai;
- Vertinti Jūsų nuomonę ir nuolat tobulėti;
- Sistemingai kelti kokybės tikslus, kryptingai jų siekti, atsižvelgiant į taikomų reikalavimų atitikties užtikrinimą ir nuolatinį tobulėjimą;
- Užtikrinti kokybės vadybos sistemos atitiktį LST EN ISO 9001:2015 standarto reikalavimams.

Iš besikreipiančių asmenų prašome:

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

Jei nesilaikysime šio susitarimo:

- Galite apie taip pranešti Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriui Alvydui Masiuliui tel. +370 658 82023 arba el. paštu sppd@sppd.lt

- Gavę šį pranešimą, jį išnagrinėsime ne vėliau kaip per 5 d. d. ir Jums atsakysime.

Siekiant padėti Departamento valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, pagerinti besikreipiančių į Departamentą asmenų (toliau – Klientai) aptarnavimo kokybę ir formuoti pozityvų Departamento įvaizdį, Departamente patvirtintas **Socialinių paslaugų**

priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos klientų aptarnavimo standartas (toliau – **Standartas**).

Standartas tarnauja tiek Klientams, tiek Darbuotojams:

1. Klientams padeda žinoti, kad:

- 1.1. jie gauna į Klientus orientuotas, profesionalias paslaugas;
- 1.2. Darbuotojas brangina jo laiką;
- 1.3. Darbuotojais galima pasitikėti sprendžiant aktualius klausimus.

2. Darbuotojams standartas padeda:

- 2.1. aiškiai suprasti, ko tikisi Klientas ir ko reikalauja darbdavys;
- 2.2. žinoti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda Klientui ir Departamentui pasiekti geriausius rezultatus;
- 2.3. žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis, sumažinti galimą įtampą bei išvengti klaidų.