

PATVIRTINTA

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie  
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus  
2022 m. spalio 17 d. įsakymu Nr. V1-517

## **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 (8 706 64244 ), paštu arba atvykus (A.Vivulskio g. 13, 33162 Vilnius), el. priemonėmis: el. paštu ([sppd@sppd.lt](mailto: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 dėl mūsų.

**Jei nesilaikysime šio susitarimo:**

- Galite apie taip pranešti Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriui Alvydui Masiuliui tel. 8 706 64244 arba el. paštu [sppd@sppd.lt](mailto: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.