



MŪSŲ ĮSTAIGOS IR Į MUS BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ SUSITARIMAS IR ĮSIPAREIGOJIMAS DĖL TEIKIAMŲ PASLAUGŲ BEI APTARNAVIMO KOKYBĖS.

Siekiame padėti išspręsti Jums rūpimus klausimus – ieškome geriausių sprendimų, kurie tenkintų besikreipiančių asmenų poreikius bei pateisintų jų lūkesčius. Įsiklausyti į klientų rūpesčius ir pasiūlyti jiems paprasčiausią problemos sprendimo būdą – tai viena iš NMA vertybių, kuria vadovaujamės savo veikloje.

JUS APTARNAUDAMI ELGSIMĖS:

PROFESIONALIAI

Suteiksime teisingą, patikimą, išsamią ir Jums lengvai suprantamą informaciją, prisiimsime atsakomybę už jos teisingumą. Atsakingai elgsimės su Jūsų duomenimis.

PAGARBIAI

Būsime mandagūs ir paslaugūs, gerbsime Jūsų nuomonę ir lygias teises.

DĖMESINGAI

Išklausysime Jus, greitai reaguosime ir atsakysime į Jūsų individualius paklausimus, kursime jaukią ir patogią aptarnavimo aplinką. Sieksime grįžtamojo ryšio.

MES ĮSIPAREIGOJAME:

- Suteikti informaciją ir priimti paklausimą Jums patogiausiu būdu: bendruoju informacijos teikimo telefonu (8 5) 252 6999 arba trumpuoju numeriu 1841, paštu, atvykus į NMA centrinį padalinį (Blindžių g. 17, Vilnius) arba NMA teritorinį paramos administravimo skyrių, konsultacijos internetu metu ar interneto svetainės meniu skiltyje „Susisiekite“ užpildant formą „Užduokite klausimą el. būdu“.
- Atsakyti į paklausimus kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų raštu bei per 4 darbo dienas elektroniniu paštu.
- Prašyti pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys negalime gauti.
- Būti dėmesingi, spręsdami klientų klausimus, atsakymus pateikti aiškiai ir suprantamai.
- Laikytis išvardytų aptarnavimo principų ir vertybių.
- Gerbti ir vertinti Jūsų nuomonę ir nuolat tobulėti.

Į MŪSŲ ĮSTAIGĄ BESIKREIPIANČIŲ ASMENŲ PRAŠOME:

- Elgtis mandagiai ir pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti.
- Išmanyti savo teises ir pareigas.
- Aiškiai suformuluoti savo klausimą.
- Pasitikėti, neturėti išankstinių įsitikinimų dėl mūsų.
- Įvertinti mūsų darbą – užpildyti aptarnavimo kokybės vertinimo anketą.

JEI NESILAIKYSIME SUSITARIMO:

Galite apie tai pranešti:

- Raštu pateikti parašu patvirtintą prašymą/ skundą adresu:
- Blindžių g. 17, Vilnius, arba el. paštu dokumentai@nma.lt.
- „Pasitikėjimo linijos“ telefonu (8 5) 260 7901 arba NMA interneto puslapyje www.nma.lt pasirinkę nuorodą „Pasitikėjimo linija“ pateikti informaciją pranešimo lentelėje;
- Užpildyti Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą, kurios popierinę formą galite rasti NMA priimamuosiuose, o elektroninę – NMA svetainės (www.nma.lt) meniu skiltyje „Susisiekite“.

Įsipareigojame jus išgirsti: išanalizuosime gautą informaciją, jei pageidausite, atsakysime ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.