



Vilniaus rajono  
savivaldybės administracija

---

## **PILIEČIŲ CHARTIJA**

---

Vilnius, 2019

# TURINYS

Sąvokos ir sutrumpinimai .....	3
1. Įvadas .....	4
1.1. Piliečių chartijos paskirtis.....	4
1.2. VRSA darbo principai .....	5
2. Klientų aptarnavimas VRSA .....	6
2.1. Aptarnavimas VRSA I aukšte .....	6
2.2. Aptarnavimas telefonu .....	7
2.3. Informavimas internetu ( <i>VRSA.lt</i> ) .....	8
2.4. Informavimas aptarnaujant.....	8
2.5. Po aptarnavimo: grįžtamasis ryšys ir skundai.....	8
3. Būdai pasiekti VRSA .....	10
4. VRSA teikiamos paslaugos: standartai.....	12
4.1. [X] paslaugos aprašymas [šablonas].....	12
4.2. Leidimų rengti masinius viešuosius renginius išdavimo aprašymas [pavyzdys pagal šabloną] .....	15



## SAVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

<b>Kliento (-ų) aptarnavimas</b>	Administracinės paslaugos suteikimas arba išorės interesantų (Vilniaus rajono savivaldybės administracijos klientų) konsultavimas / informacijos teikimas
<b>Klientų aptarnavimo zona</b>	Vilniaus rajono savivaldybės administracijos (Rinktinės g. 50, Vilnius) I a. esanti darbo erdvė, skirta priimti / išduoti dokumentus, informuoti ir aptarnauti klientus
<b>LR</b>	Lietuvos Respublika
<b>Piliečių chartija (chartija)</b>	Vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kurioje nustatomi Vilniaus rajono savivaldybės administracijos darbo principai, klientų aptarnavimo tvarka (įsipareigojimai) ir galimi klientų kreipimosi į VRSA būdai
<b>Specialistas</b>	Vilniaus rajono savivaldybės darbuotojas (valstybės tarnautojas arba specialistas, dirbantis pagal darbo sutartį)
<b>TA</b>	Teisės aktas (-ai)
<b>VRSA</b>	Vilniaus rajono savivaldybės administracija

# 1. ĮVADAS

## 1.1. Piliečių chartijos paskirtis

Vilniaus rajono savivaldybės administracijos (toliau – VRSA) Piliečių chartija (toliau – chartija) – vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kurioje nustatomi VRSA darbo principai, klientų aptarnavimo tvarka (VRSA įsipareigojimai) ir galimi klientų kreipimosi į VRSA būdai.

Piliečių chartija parengta tam, kad paslaugas gaunantis asmuo – VRSA klientas – galėtų tikėtis sutarto (šioje chartijoje nustatyto) paslaugos kokybės standarto, o, VRSA jo netenkinus, – žinotų būdus, kaip gali atitaisyti skriaudą ar pateikti skundą.

Šią chartiją sudaro:

- VRSA darbo principai.
- Klientų aptarnavimas VRSA:
  - Aptarnavimas VRSA I aukšte.
  - Aptarnavimas telefonu.
  - Informavimas internetu: *VRSA.lt*.
  - Informavimas aptarnaujant.
  - Po aptarnavimo: grįžtamas ryšys ir skundai.
- Būdai pasiekti VRSA.

Aptarnaudami klientus, VRSA vadovai ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais TA reikalavimais ir šia chartija. Jei galiojančiuose TA nustatyti reikalavimai chartijai prieštarauja, galioja TA nustatyti reikalavimai.



## 1.2. VRSA darbo principai

Aptarnaudami klientus, VRSA specialistai vadovaujasi šiomis vertybėmis:

- **KOKYBĖ** | teikdami paslaugas pagal principą „arčiau namų“, laikosi tokių kokybės standartų ir procedūrų, kurios užtikrintų klientų ir rajono gyventojų pasitenkinimą.
- **PROFESIONALUMAS** | laikosi įstatymų ir kitų privalomųjų teisinių reikalavimų, gerbdami visų suinteresuotųjų šalių teises bei interesus.
- **ATSAKINGUMAS IR SKAIDRUMAS** | garantuoja skaidrumą, viešumą ir nešališkumą visuose sprendimuose, siekdami užkirsti kelią bet kokiai korupcijai.
- **BENDRADARBIAVIMAS** | nuolatos siekia gerinti bendradarbiavimą su visomis suinteresuotomis VRSA veikla šalimis.
- **TOBULĖJIMAS** | vertina ir ugdo kūrybiškumą, skatina naujas idėjas, orientuojasi į naujoves teikdami paslaugas ir vykdydami veiklą, investuoja į žmogiškųjų išteklių ugdymą, siekdami aukštos darbo kultūros.

Laikydamosi šių principų, VRSA klientams įsipareigoja:

- Teikti paslaugas, atitinkančias visų suinteresuotų šalių reikalavimus ir lūkesčius.
- Užtikrinti kokybės vadybos sistemos, atitinkančios ISO 9001 standarto reikalavimus, funkcionavimą ir nuolat tobulinti jos rezultatyvumą.
- Remti darbuotojų iniciatyvą gerinant paslaugų kokybę ir nuolatos kelti jų kvalifikaciją.
- Plėsti šiuolaikinių informacinių technologijų panaudojimą teikiant paslaugas.
- Sudaryti sąlygas rajono gyventojams prisidėti prie VRSA paslaugų gerinimo ir atsižvelgti į jų pasiūlymus.



## 2. KLIENTŲ APTARNAVIMAS VRSA

### 2.1. Aptarnavimas VRSA I aukšte

Visi VRSA specialistai dirba adresu: Rinktinės g. 50, LT-09318 Vilnius.

#### APTARNAVIMAS KLIENTŲ APTARNAVIMO ZONOJE (I VRSA AUKŠTE)

Visi klientai yra aptarnaujami VRSA I aukšte – klientų aptarnavimo zonoje – pagal šį darbo grafiką (išskyrus nedarbo ir šventines dienas):

- Pirmadienis: 7:30–16:30.
- Antradienis: 7:30–16:30.
- Trečiadienis: 7:30–16:30.
- Ketvirtadienis: 7:30–16:30.
- Penktadienis: 7:30–15:15.

Klientų aptarnavimo zonoje dirbantys VRSA specialistai priima ir registruoja prašymus (ir priedus) suteikti paslaugas, priima skundus, išduoda dokumentus, konsultuoja procedūriniais aptarnavimo klausimais, padeda užsiregistruoti specialisto konsultacijai, teikia įvairią informaciją.

Vienu metu I a. veikia keturi klientų aptarnavimo punktai:

- Informacijos langelyje teikiama įvairi pagalba klientų aptarnavimo ir VRSA darbo klausimais.
- 1-ajame ir 2-ajame langeliuose priimami dokumentai / skundai ir konsultuojami klientai.
- 3-ajame langelyje išduodami dokumentai.

VRSA įsipareigoja, kad, klientams atvykus į VRSA, laukimo laikas prie bet kurio iš langelių neviršys 20-ties minučių. Norint išvengti laukimo arba kelionės į VRSA, į klientų aptarnavimo zonos specialistus galima kreiptis kitais būdais:

- El. paštu: [vrsa@vrsa.lt](mailto:vrsa@vrsa.lt).
- Telefonu: (8-5) 275 1961.

## SPECIALISTŲ KONSULTACIJOS

Specialistų konsultacijos teikiamos tam tikros (klientui reikalingos) paslaugos aprašyme nurodytu konsultavimo būdu ir metu.

Konsultavimui skirto laiko apribojimas grindžiamas klientų ir VRSA specialistų tarpusavio pagarba ir supratimu. Klientų prašoma įvertinti, kad kitu nei paslaugos aprašyme nurodytu metu specialistai privalo sutelkti dėmesį kokybiškam kitų užduočių atlikimui (t. y., parengti paslaugų rezultatus, tobulinti veiklos procedūras, kelti kvalifikaciją, kt.).

Specialistų konsultacijos teikiamos:

- I VRSA aukšte (klientų aptarnavimo zonoje).
- Telefonu.
- El. paštu.

Rezervuoti laiką specialisto konsultacijai (susitikimui VRSA) galima:

- Atvykus į VRSA (I aukšte, klientų aptarnavimo zonoje).
- Internetu (*VRSA.lt*).
- Telefonu: (8-5) 275 1961.

VRSA specialistai įsipareigoja, kad, klientui kreipiantis į specialistą su klausimu telefonu ar el. paštu, su juo bus susisiekiama / atsakymas pateiktas artimiausiu galimu (laisvu nuo iš anksto rezervuotų susitikimų su klientais) konsultavimui paskirtu darbo metu.

### 2.2. Aptarnavimas telefonu

Bendrasis VRSA klientų aptarnavimo telefono numeris: (8-5) 275 1961.

Klientams paskambinus bendruoju VRSA telefono numeriu, pasirenkama jų aptarnavimo kalba (lietuvių / rusų / lenkų).

Klientams paskambinus VRSA darbo dienos metu (pirmadienį–ketvirtadienį 7:30–16:30 ir penktadienį 7:30–15:15), skambutį pagal pasirinktą temą priima paskirtas VRSA specialistas.

Kitu atveju (klientams paskambinus ne darbo metu ar nelaukiant, kol skambutį priims kitas klientus tuo metu aptarnaujantis specialistas), VRSA įsipareigoja susisiekti su skambinusiaisiais klientais ne vėliau nei kitą darbo dieną.

### **2.3. Informavimas internetu (*VRSA.lt*)**

VRSA interneto puslapyje *VRSA.lt* teikiama aktuali informacija apie VRSA teikiamas paslaugas ir kt. klientų aptarnavimą.

Interneto puslapyje klientai gali rasti:

- Reikalingos paslaugos aprašymus (standartus) lietuvių, rusų, lenkų ir anglų kalbomis.
- Prašymų formas ir informaciją apie reikalingus priedus.
- Registracijos formą VRSA specialisto konsultacijai.

VRSA įsipareigoja savo interneto puslapyje teikti tik tuo metu aktualią (naujausią) informaciją.

### **2.4. Informavimas aptarnaujant**

VRSA įsipareigoja klientus aptarnauti per ne ilgesnį laiko tarpą, nei nurodyta teikiamos paslaugos aprašyme (standarte).

Jei klientas per šį laiko tarpą nėra / negali būti aptarnaujamas, VRSA įsipareigoja klientą informuoti (kliento prašyme nurodytais kontaktais) apie prognozuojamą paslaugos suteikimo datą ir paaiškinti vėlavimo priežastis.

### **2.5. Po aptarnavimo: grįžtamasis ryšys ir skundai**

VRSA yra besimokanti organizacija, nuosekliai siekianti aukštos klientų aptarnavimo kokybės. Tam pasiekti būtinas klientų grįžtamasis ryšys ir atsiliepimai (visais atvejais po aptarnavimo); nagrinėjami skundai (VRSA nepavykus klientų aptarnauti pagal apibrėžtus standartus).

Grįžtamąjį ryšį ir atsiliepimus apie aptarnavimą klientai kviečiami teikti:

- Bet kuriuo metu interneto puslapyje *VRSA.lt* (paslaugų aprašymų skiltyje).
- Po aptarnavimo, VRSA specialistams atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą arba susisiekus telefonu (prašyme nurodytais kontaktais).

VRSA įsipareigoja į pateiktą grįžtamąjį ryšį / atsiliepimus atsižvelgti ieškant būdų gerinti klientų aptarnavimą ateityje.



Skundus apie klientų aptarnavimą, neatitinkantį VRSA įsipareigojimų, klientai kviečiami teikti:

- Priimamajame (užpildžius ar el. paštu atsiuntus laisvos formos skundą su kontaktiniais duomenimis).
- Interneto puslapyje: *VRSA.lt*.

VRSA įsipareigoja atsakyti į kliento skundą per 20 darbo dienų.



### 3. BŪDAI PASIEKTI VRSA

---

BENDRAVIMO IR BENDRADARBIAVIMO BŪDAI	KONTAKTINĖ INFORMACIJA
1. Paskambinti į VRSA (bendruoju telefono numeriu)	Telefono numeris: (8-5) 275 1961
2. Parašyti el. laišką	El. pašto adresas: <a href="mailto:vrsa@vrsa.lt">vrsa@vrsa.lt</a>
3. Apsilankyti VRSA interneto svetainėje arba <i>Facebook</i> paskyroje	Interneto puslapis: <a href="http://VRSA.lt">VRSA.lt</a> Paskyra <i>Facebook</i> : < <a href="#">nuoroda</a> >
4. Atvykti į VRSA	Adresas: Rinktinės g. 50, LT-09318 Vilnius. Priimamojo darbo laikas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pirmadienis: 7:30–16:30.</li><li>• Antradienis: 7:30–16:30.</li><li>• Trečiadienis: 7:30–16:30.</li><li>• Ketvirtadienis: 7:30–16:30.</li><li>• Penktadienis: 7:30–15:15.</li></ul> Klientai priimami visą darbo dieną (be pietų pertraukos). Svarbu: švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.
5. Kreiptis į seniūniją	Seniūnijų kontaktai pateikti VRSA interneto puslapyje: < <a href="#">nuoroda</a> >
6. Užsisakyti VRSA teikiamą paslaugą internetu	El. paslaugų katalogas (Elektroniniai valdžios vartai) interneto puslapyje: < <a href="#">nuoroda</a> >

---

BENDRAVIMO IR  
BENDRADARBIAVIMO BŪDAI

---

KONTAKTINĖ INFORMACIJA

7. Susipažinti su VRSA paslaugų aprašymais (standartais) Informacija apie VRSA teikiamas paslaugas interneto puslapyje: <[nuoroda](#)>
8. Užsiprenumeruoti VRSA naujienas Pasirinkti aktualias naujienų grupes ir nurodyti kontaktinius duomenis interneto puslapyje: <[nuoroda](#)>
9. Aktyviai dalyvauti Vilniaus rajono savivaldybės tarybos, komitetų, komisijų posėdžiuose, projektų pristatymuose ir svarstymuose, rinkimuose, pilietinėse ir kitose iniciatyvose, aktyviai išsakyti savo pasiūlymus ir pageidavimus.

Visos naujienos: *VRSA.lt*.

## 4. VRSA TEIKIAMOS PASLAUGOS: STANDARTAI

VRSA teikiamų paslaugų standartai:

- Nuolat prieinami VRSA interneto puslapyje *VRSA.lt*.
- Yra nuolat atnaujinami (aktualūs) ir prieinami skirtingomis užsienio kalbomis.
- Pateikiami pagal toliau nurodytą paslaugos aprašymo formą.

### 4.1. [X] paslaugos aprašymas [šablonas]

Paslauga	Pilnas paslaugos pavadinimas
Paslaugą teikianti institucija (padalinys)	Nurodoma paslaugą teikianti institucija ir atsakingas institucijos padalinys (skyrius), jei yra
Paslaugos aprašymas	Atsakymai į klausimus (iš eilės pagal punktus): <ul style="list-style-type: none"><li>• Kokiais atvejais paslauga yra reikalinga?</li><li>• Kas gali būti paslaugos pareiškėjai?</li><li>• Koks yra paslaugos rezultatas?</li><li>• Kokie žingsniai yra reikalingi atlikti prieš paslaugos suteikimą?</li><li>• Kokie žingsniai seka paslaugos suteikimą?</li></ul>
Pagrindiniai paslaugos teikimo žingsniai	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pareiškėjas užpildo prašymą ir surenka visus prie prašymo teikiamus priedus.</li><li>2. Pareiškėjas siunčia prašymą VRSA el. paštu <i>vrsa@vrsa.lt</i> / atneša fiziškai į VRSA priimamąjį.</li><li>3. Priimamojo specialistas užregistruoja prašymą ir perduoda atsakingam specialistui vykdyti.</li></ol>

Paslauga	Pilnas paslaugos pavadinimas
	4. <...>
	5. <...>
	<...>
	n. Pareiškėjas gauna paslaugos rezultatą el. paštu / atsiima priimamajame.
Reikalinga informacija prašymo pateikimui	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prašymas (parsisiųsti)</li> <li>2. Priedas 1 (pavyzdys)</li> <li>3. Priedas 2 (pavyzdys)</li> <li>4. Priedas 3 (pavyzdys)</li> </ol>
Prašymo pateikimo elektroniniu būdu instrukcija	Naudojimosi <i>Epaslaugos.lt</i> instrukcija, jei aktualu.
Įsipareigojimai paslaugos suteikimo trukmei ir kokybei	<p>VRSA įsipareigoja paslaugos rezultatą parengti ir perduoti klientui ne vėliau nei per &lt;10&gt; darbo dienų nuo prašymo užregistravimo.</p> <p>Jei VRSA specialistas negali parengti paslaugos rezultato (prašymas neatitinka teisės aktuose nustatytų reikalavimų), VRSA įsipareigoja apie tai informuoti klientą ne vėliau nei per &lt;5&gt; darbo dienas nuo prašymo užregistravimo.</p>
Atsakingas specialistas (konsultuoja)	<p>Vardenis Pavardenis</p> <p>VRSA Aktualaus skyriaus vyr. specialistas</p>
Konsultavimo laikas ir būdai	<p>Klientus konsultuoja šiomis savaitės dienomis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antradienis: 7:30–11:30.</li> <li>• Trečiadienis: 12:30–16:30.</li> </ul>

Paslauga	Pilnas paslaugos pavadinimas
	<p>Klientus konsultuoja šiais būdais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonu: (8-5) 275 1961.</li> <li>• El. paštu: <i>vardenis.pavardenis@vrsa.lt</i>.</li> <li>• Atvykus į VRSA: I aukšte (klientų aptarnavimo zonoje). Rezervuoti laiką specialisto konsultacijai (susitikimui VRSA) galima: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atvykus į VRSA (klientų aptarnavimo zonoje).</li> <li>– Internetu (<i>VRSA.lt</i>).</li> <li>– Telefonu: (8-5) 275 1961.</li> </ul> </li> </ul>
Dažniausiai užduodami klausimai / kt. Aktuali informacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1.</li> <li>• Tema 2.</li> <li>• Tema 3.</li> </ul>
Aktualūs teisės aktai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teisės aktas 1 &lt;nuoroda&gt;.</li> <li>• Teisės aktas 2 &lt;nuoroda&gt;.</li> <li>• Teisės aktas 3 &lt;nuoroda&gt;.</li> </ul>
Kokybės vertinimas	<p>VRSA susisieikia su klientais jiems suteikus paslaugą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).</li> <li>• Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).</li> </ul> <p>Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima nusiuntus laisvos formos pranešimą <i>VRSA.lt</i>.</p>



## 4.2. Leidimų rengti masinius viešuosius renginius išdavimo aprašymas [pavyzdys pagal šabloną]

Paslauga	Leidimų rengti masinius viešuosius renginius išdavimas
Paslaugą teikianti institucija (padalinys)	Vilniaus rajono savivaldybės administracija Kultūros, sporto ir turizmo skyrius
Paslaugos aprašymas	<p><b>KADA LEIDIMAS REIKALINGAS?</b>   Norint organizuoti masinius viešuosius renginius bei taikius susirinkimus Vilniaus rajone. Leidimai reikalingi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Susirinkimams, mitingams, piketams, politinio pobūdžio akcijoms ir pan. (organizuojamiems LR Susirinkimų įstatymo nustatyta tvarka).</li><li>• Koncertams ir kitiems pramoginiams renginiams (komerciniams ir nekomerciniams), sporto renginiams, reklaminėms akcijoms, filmavimams, eitynėms ir pan.</li></ul> <p><b>PAREIŠKĖJAI</b>   Fiziniai ir juridiniai asmenys (masinio viešojo renginio organizatoriai arba jų atstovai).</p> <p><b>REZULTATAS</b>   Išduotas leidimas rengti masinį viešąjį renginį pagal pranešime nurodytą schemą.</p> <p><b>PASIRUOŠIMAS</b>   Pareiškėjui reikia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Užpildyti pranešimą apie susirinkimo / renginio organizavimą.</li><li>• Parengti renginio vietos schemą.</li></ul> <p><b>GAVUS LEIDIMĄ</b>   Būti pasirengus pateikti leidimą (elektronine ar popierine forma) rengti masinį viešąjį renginį kontrolę vykdantiems kompetentingų įstaigų pareigūnams renginio metu.</p>
Pagrindiniai paslaugos teikimo žingsniai	1. Pareiškėjas pranešimą apie susirinkimo / renginio organizavimą. Parengia ir prie prašymo prideda renginio vietos schemą.

Paslauga	Leidimų rengti masinius viešuosius renginius išdavimas
	<p>2. Pareiškėjas pateikia parengtus dokumentus VRSA vienu iš šių galimų būdų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El. paštu: <i>vrsa@vrsa.lt</i>.</li> <li>• Popierine forma atvykus į klientų aptarnavimo zoną (Rinktinės g. 50, Vilnius).</li> <li>• Užsakydamas paslaugą per E. valdžios vartus: <i>www.epaslaugos.lt</i>.</li> </ul> <p>3. Priimamojo specialistas užregistruoja prašymą ir perduoda atsakingam specialistui įvertinti / suderinti.</p> <p>4. Atsakingas specialistas išnagrinėja pareiškėjo prašymą ir renginio schemą. Prireikus, kreipiasi pareiškėjo nurodytais kontaktais su prašymu patikslinti informaciją (per 3 darbo dienas nuo pranešimo užregistravimo).</p> <p>5. Jeigu leidimas neišduodamas, atsakingas specialistas paaiškina leidimo neišdavimo priežastis. Esant galimybei leidimą gauti pakeitus renginio schemą ar kt. būdais, pareiškėjas koreguoja renginio planą ir teikia pranešimą pakartotinai.</p> <p>6. Jeigu leidimas išduodamas, pareiškėjas jį gauna el. paštu / atsiima VRSA klientų aptarnavimo zonoje (priklausomai nuo to, koku būdu pateikė pranešimą).</p>
Reikalinga informacija prašymo pateikimui	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pranešimas apie susirinkimo / renginio organizavimą &lt;parsisiųsti&gt;.</li> <li>2. Renginio vietos schema &lt;pavyzdys, parsisiųsti&gt;.</li> </ol>
Prašymo pateikimo elektroniniu būdu instrukcija	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prisijungti prie El. valdžios vartų (<i>www.epaslaugos.lt</i>).</li> <li>2. Pasirinkti paslaugą „Leidimo organizuoti renginį išdavimas, dublikato išdavimas, galiojimo panaikinimas“, paslaugos teikėjas: Vilniaus rajono savivaldybės administracija.</li> <li>3. Nurodyti norimą gauti paslaugą ir kontaktinius duomenis.</li> <li>4. Nurodyti dokumentą, suteikiantį teisę vykdyti veiklą (įkelti kopiją).</li> </ol>

Paslauga	<p>Leidimų rengti masinius viešuosius renginius išdavimas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Nurodyti renginio informaciją (data, laikas, vieta, kt.).</li> <li>6. Įkelti parengtą arba naršyklėje nubraižyti renginio schemą.</li> <li>7. Nurodyti atsakingus asmenis ir jų kontaktinius duomenis.</li> <li>8. Atsakyti į kontrolinius klausimus.</li> <li>9. Peržiūrėti pateiktą informaciją ir pateikti VRSA nagrinėjimui.</li> </ol>
Įsipareigojimai paslaugos suteikimo trukmei ir kokybei	<p>VRSA įsipareigoja pranešimą apie susirinkimo organizavimą išnagrinėti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo gavimo ir ne vėliau kaip likus 48 valandoms iki susirinkimo pradžios.</p>
Atsakingas specialistas (konsultuoja)	<p>Valdemar Višnevski</p> <p>VRSA Kultūros, sporto ir turizmo skyriaus vyr. specialistas</p>
Konsultavimo laikas ir būdai	<p>Klientus konsultuoja šiomis savaitės dienomis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Antradienis: 7:30–11:30&gt;.</li> <li>• &lt;Trečiadienis: 12:30–16:30&gt;.</li> </ul> <p>Klientus konsultuoja šiais būdais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonu: (8-5) 275 0077.</li> <li>• El. paštu: <i>valdemar.visnevski@vrsa.lt</i>.</li> <li>• Atvykus į VRSA: I aukšte (klientų aptarnavimo zonoje). Rezervuoti laiką specialisto konsultacijai (susitikimui VRSA) galima: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atvykus į VRSA (klientų aptarnavimo zonoje).</li> <li>– Internetu (<i>VRSA.lt</i>).</li> <li>– Telefonu: (8-5) 275 1961.</li> </ul> </li> </ul>
Dažniausiai užduodami	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai renginį organizuoja juridinis asmuo, prašymas turi būti rašomas ant firminio blanko (su visais rekvizitais), su atsakingo asmens</li> </ul>

Paslauga	Leidimų rengti masinius viešuosius renginius išdavimas
klausimai / kt. Aktuali informacija	<p>(asmenų) parašu ir įmonės antspaudu, prašyme nurodomi du atsakingi asmenys ir jų telefonų numeriai.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai renginys organizuojamas privačių asmenų – pasirašo būtinai 2 asmenys-organizatoriai.</li> <li>• Nebūtina pranešti apie piketus, kuriuose dalyvauja ne daugiau kaip 10 žmonių.</li> <li>• Vieši susirinkimai gali būti vedami nuo 8 iki 23 valandos, suderinus susirinkimai gali būti organizuojami ir kitu paros metu, tačiau tik apšviestose vietose ir netrikdant kitų gyventojų poilsio, todėl jei susirinkimą numatoma organizuoti taip, kad jis tęsis po 23 valandos, pranešime privaloma nurodyti, ar bus įvykdyti šie reikalavimai.</li> <li>• Renginio organizatoriaus atmintinė: &lt;parsisiųsti&gt;.</li> </ul>
Aktualūs teisės aktai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas &lt;nuoroda&gt;.</li> <li>• Lietuvos Respublikos Susirinkimų įstatymas &lt;nuoroda&gt;.</li> </ul>
Kokybės vertinimas	<p>VRSA susisiekia su klientais jiems suteikus paslaugą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atsiuntus elektroninę grįžtamojo ryšio formą (paslaugos prašyme nurodytu el. paštu).</li> <li>• Susisiekus telefonu (prašyme nurodytu telefono numeriu).</li> </ul> <p>Įvertinti paslaugą bet kuriuo metu taip pat galima nusiuntus laisvos formos pranešimą <i>VRSA.lt</i>.</p>

