



ROKIŠKIO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL KLIENTŲ APTARNAVIMO ROKIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE STANDARTO PATVIRTINIMO

2021 m. lapkričio 25 d. Nr. AV-1180
Rokiškis

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu:

1. T v i r t i n u Klientų aptarnavimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje standartą (pridedama).
2. P a v e d u:
 - 2.1. rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus sekretorei (administracijos direktoriaus) supažindinti per Dokumentų valdymo sistemą su šiomis taisyklėmis savivaldybės administracijos skyrių vedėjus ir seniūnus;
 - 2.2. rajono savivaldybės administracijos skyrių vedėjams ir seniūnams supažindinti su šiomis taisyklėmis pavaldžius darbuotojus.
3. Šis įsakymas skelbiamas interneto svetainėje www.rokiskis.lt ir Teisės aktų registre.

Administracijos direktorius



Andrius Burnickas

Asta Zakarevičienė

PATVIRTINTA
Rokiškio rajono savivaldybės administracijos
direktoriumi 2021 m. lapkričio 25 d.
įsakymu Nr. AV-1180

KLIENTŲ APTARNAVIMO ROKIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE STANDARTAS

I. STANDARTO PASKIRTIS

Šiame Klientų aptarnavimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje standarte (toliau – Standartas) išdėstyti klientų aptarnavimo principai, normos ir praktika Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Savivaldybės administracija). Standartas yra parengtas tam, kad administracines paslaugas gaunantys ar kitaip aptarnaujami asmenys būtų aptarnaujami vienodai kokybiškai visos įstaigos mastu ir skirtingose situacijose. Standartas apibrėžia bendravimo būdus, kurie padeda efektyviai išsiaiškinti klientų poreikius, surasti jų poreikius atitinkančius sprendimus, juos informuoti bei konstruktyviai spręsti sudėtingas situacijas. Standarto taikymas skatina nuolatinį Savivaldybės administracijos veiklos tobulinimą, sudaro sąlygas plėsti ir gerinti bendradarbiavimą tarp įstaigos darbuotojų ir klientų.

II. DARBO PRINCIPAI IR KLIENTŲ APTARNAVIMO TIKSLAI

Vizija, misija, tikslai ir uždaviniai:

1.1. Rokiškio rajono savivaldybės vizija – Rokiškio rajonas – konkurencingas, patrauklus lankyti, gyventi, dirbti, investuoti šiaurės rytų Lietuvos ekonominis, socialinis, kultūrinis centras.

1.2. Rokiškio savivaldybės, kaip institucijos, **misija** – užtikrinti bendruomenės viešųjų poreikių tenkinimą ir gyvenimo kokybės gerinimą, efektyviai vykdant vietos valdžios, viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimą bei didinti Rokiškio rajono patrauklumą.

1.3. Savivaldybės administracijos veiklos tikslai – įgyvendinti teisės aktų jai nustatytas funkcijas ar atskiras vykdomosios valdžios funkcijas, savivaldybės teritorijoje organizuoti ir kontroliuoti savivaldybės institucijų sprendimų įgyvendinimą bei juos įgyvendinti, organizuoti kokybiškų viešųjų paslaugų teikimą, atlikti viešojo administravimo funkcijas, efektyviai tenkinti savivaldybės bendruomenės interesus.

1.4. Siekiant iškeltų tikslų, **Savivaldybės administracijos veiklos uždaviniai yra** užtikrinti:

1.4.1. gyventojų dalyvavimą tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus;

1.4.2. savivaldybės ir valstybės interesų derinimą;

1.4.3. savivaldybės institucijų veiklos laisvę ir savarankiškumą, kai jos, įgyvendindamos įstatymus, kitus teisės aktus ir įsipareigojimus bendruomenei, priima sprendimus;

1.4.4. veiklos skaidrumą;

1.4.5. bendruomenės ir atskirų savivaldybės gyventojų interesų derinimą;

1.4.6. viešumą ir reagavimą į gyventojų nuomonę;

1.4.7. savivaldybės veiklos ir Savivaldybės institucijų priimamų sprendimų teisėtumą;

1.4.8. žmogaus teises ir laisves, jų gerbimą.

2. Darbo principai. Darbuotojai savo veikloje vadovaujami šiais, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įvardintais, principais:

2.1. įstatymo viršenybės – Savivaldybės administracijos darbuotojų veikla atitinka aktualius teisinius pagrindus, visi administraciniai aktai yra pagrįsti įstatymu;

2.2. objektyvumo – sprendimų priėmimas ir kiti oficialūs veiksmai yra nešališki ir objektyvūs;

2.3. proporcingumo – administracinio sprendimo mastas ir jo vykdymo priemonės yra būtinos ir pagrįstos;

2.4. nepiktnaudžiavimo valdžia – darbuotojai nevykdo veiklos, neturėdami tam suteiktų įgaliojimų arba nepriiminėja sprendimų pagal savo kompetenciją siekiant kitų, negu teisės aktuose nustatyta, tikslų;

2.5. draudimo keisti į blogąją pusę (non reformatio in peius) – tai reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas administracinės procedūros sprendimą, negali pabloginti asmens, dėl kurio kreipimosi pradėta administracinė procedūra, padėties;

2.6. efektyvumo – darbuotojai jiems skirtus išteklius naudoja ekonomiškai ir siekia rezultatų kuo mažesnėmis sąnaudomis;

2.7. subsidiarumo – sprendimai priimami ir įgyvendinami tuo lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi;

2.8. vieno langelio – klientui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje;

2.9. lygiateisiškumo – darbuotojai savo veikloje atsižvelgia į tai, kad įstatymui visi asmenys yra lygūs (nepaisant lyties, rasės, tautybės, amžiaus, kalbos ir kitų aplinkybių);

2.10. skaidrumo – Savivaldybės administracijos veikla yra vieša, išskyrus įstatymu nustatytus atvejus;

2.11. atsakomybės už priimtus sprendimus – darbuotojai, priimdami administracinius sprendimus, prisiima atsakomybę už jų sukeltus padarinius;

2.12. naujovių ir atvirumo permainoms – darbuotojai ieško naujų ir veiksmingų būdų, kaip spręsti problemas ir nuolat mokytis iš gerosios patirties;

2.13. išsamumo – į prašymus ir skundus darbuotojai atsako aiškiai ir argumentuotai.

3. Klientų aptarnavimo tikslai. Savivaldybės administracijos darbuotojai klientus aptarnauja pagal galiojančių teisės aktų nuostatas ir siekia šių Savivaldybės administracijos klientų aptarnavimo tikslų:

3.1. dėmesys kokybei – nuolat siekti aukštos laiku pateikiamų rezultatų kokybės ir klientų lūkesčių pateisinimo;

3.2. profesionalumas – bendrauti profesionaliai, kurti bendradarbiavimo kultūrą tarp Savivaldybės administracijos ir klientų; visais atvejais išlikti nešališki ir objektyvūs;

3.3. paslaugų savininkiškumas – skatinti į paslaugas ir klientą orientuotą požiūrį, paslaugas teikti atsižvelgiant į kliento gyvenimo įvykius ir iš jų kylančius poreikius;

3.4. tobulėjimas – nuolat tobulinti Savivaldybės administracijos procesus ir procedūras, siekiant atitikti augančius klientų lūkesčius ir reikalavimus kokybei; siekti išnaudoti technologijų teikiamas galimybes klientų aptarnavimo kokybei gerinti;

3.5. informavimas – teikti tik maksimaliai tikslią ir savalaikę informaciją; laikytis teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą;

3.6. pagarba kolegoms – palaikyti ir skatinti kolegas, siekiančius profesinio tobulėjimo tikslų; tinkamai atstovauti Savivaldybės administracijai visose profesinėse veiklose; užtikrinti draugišką ir darnią darbo aplinką; bendradarbiauti sprendžiant su klientų aptarnavimu susijusius iššūkius.

III. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

4. Rokiškio rajono savivaldybėje taikoma **privatumo politika**, o kliento asmens duomenys tvarkomi remiantis šiais principais:

4.1. tikslo apribojimas – Savivaldybės administracija duomenis renka ir tvarko apibrėžtais ir teisėtais tikslais, nustatytais prieš renkant duomenis; toliau jų netvarko su tikslais nesuderinamu būdu;

4.2. teisėtumas – Savivaldybės administracija duomenis tvarko turėdama kliento sutikimą, įgyvendindama teisės aktuose numatytą pareigą, vykdydama su klientu sudarytą sutartį, ir remdamasi bent vienu kitu teisėtu duomenų tvarkymo pagrindu;

4.3. sąžiningumas ir skaidrumas – kliento atžvilgiu duomenys tvarkomi teisėtu, sąžiningu ir skaidriu būdu;

4.4. saugojimo trukmės apribojimas – duomenys saugomi tokia forma, kuri leidžia kliento tapatybę nustatyti ne ilgiau, negu to reikia pasiekti tų duomenų rinkimo ir tvarkymo tikslus;

4.5. vientisumas ir konfidencialumas – duomenys tvarkomi tokiu būdu, kad, taikant atitinkamas technines ar organizacines priemones, būtų užtikrintas tinkamas jų saugumas, įskaitant apsaugą nuo duomenų tvarkymo be leidimo, neteisėto jų tvarkymo, netyčinio praradimo, sunaikinimo, sugadinimo;

4.6. pritaikytoji apsauga – Savivaldybės administracija, tiek nustatydama duomenų tvarkymo priemones, tiek jų tvarkymo metu, taiko tinkamas technines ir organizacines priemones, kuriomis įgyvendinami duomenų apsaugos principai; į duomenų tvarkymą integruojamos apsaugos priemonės, kurių tikslas yra atitikti Europos Sąjungos Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento reikalavimus ir apsaugoti klientų teises;

4.7. standartizuota apsauga – įgyvendinamos tinkamas techninės ir organizacinės priemonės, kuriomis užtikrinama, kad standartizuotai būtų tvarkomi tik tie duomenys, kurie yra būtini kiekvienam konkrečiam duomenų tvarkymo tikslui; užtikrinama, kad standartizuotai be fizinio asmens įsikišimo su duomenimis negalėtų susipažinti neribotas fizinių asmenų skaičius;

4.8. tikslumas ir duomenų kiekio mažinimas – Savivaldybės administracija užtikrina, kad duomenys būtų tikslūs ir, jei to reikia dėl duomenų tvarkymo, nuolat atnaujinami. Netikslūs ar neišsamūs duomenys ištaisomi, papildomi, sunaikinami arba sustabdomas jų tvarkymas. Savivaldybės administracija imasi visų pagrįstų priemonių užtikrinti, kad duomenys, kurie nėra tikslūs (atsižvelgiant į jų tvarkymo tikslus), būtų nedelsiant ištrinami arba ištaisomi. Tvarkomi adekvatūs, tinkami ir tik tokie duomenys, kurių reikia siekiant tikslų, dėl kurių jie yra tvarkomi.

IV. PALIEKAMAS ĮSPŪDIS

Kiekvienas darbuotojas yra Savivaldybės administracijos įvaizdžio dalis. Siekiant užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą bei parodyti pagarbą sau, klientams ir kolegoms yra svarbus darbuotojų teisingas požiūris, bendravimo įgūdžiai ir etikos standartai, darbuotojo tvarkinga išvaizda ir manieras, tvarka darbo vietoje ir klientų aptarnavimo aplinkoje.

5. Darbo vieta.

5.1. Darbo vietoje klientai turi matyti tik jiems aptarnauti skirtas priemones.

5.2. Baldai ir visos reikalingos priemonės turi būti geros būklės ir išdėstyti taip, kad klientui būtų patogiu.

5.3. Darbuotojas užtikrina, kad darbo vieta būtų švari ir tvarkinga, ant stalo nebūtų asmeninių (su darbu nesusijusių, kliento dėmesį galinčių blaškyti) daiktų (pvz., asmeninių knygų, kosmetikos, maisto ar gėrimų).

5.4. Darbuotojas pasirūpina, kad eksponuojamos skrajutės, dalijamoji, informacinė ir kita naudinga klientui medžiaga būtų galiojanti ir klientams matoma bei pasiekiamo.

5.5. Darbuotojas pasirūpina, kad kompiuterio ekrano darbalaukio fono ir užsklandos paveikslėlis būtų neutralus (pvz., ekrano darbalaukio fono ir užsklandos paveikslėlis gali būti gamtovaizdis, gėlės, spalvų mozaika ar pan.) bei neblaškytų kliento.

5.6. Švenčių metu darbuotojas puošiasi saikingai bei atitinkamai puošia savo darbo vietą – dekoracijos bei darbuotojo apranga neturėtų trukdyti tinkamam pareigų atlikimui, blaškyti kliento dėmesio ir pan.

5.7. Prieš palikdamas darbo vietą, darbuotojas į saugią vietą padeda antspaudus / dokumentus su konfidencialia informacija ir asmens duomenimis / atsijungia nuo asmeninės paskyros, prireikus – išjungia kompiuterio ekraną. Pasibaigus susitikimui bendro naudojimo susitikimų salėje, ją rezervavęs darbuotojas palieka patalpas tvarkingas, o duris užrakina.

5.8. Prieš palikdamas darbo vietą, darbuotojas privalo telefono skambučius peradresuoti kolegoms, esantiems darbo vietoje.

6. Pasirengimas aptarnauti klientus.

6.1. Darbuotojai Savivaldybės administracijos priimamojo duris atrakina tiksliai nurodytu laiku / keliomis minutėmis anksčiau.

6.2. Įėjus (paskambinus telefonu ar kitom ryšio priemonėmis) klientui, savo pasirengimą jį aptarnauti darbuotojas demonstruoja nutraukdamas su klientų aptarnavimu tiesiogiai nesusijusią veiklą ir užmezgdamas akių kontaktą (ryšį), o aptarnavimo metu – vengia nesusijusios veiklos.

7. Išvaizda.

7.1. Darbuotojas užtikrina, kad jo apranga būtų švari, tvarkinga ir dalykinė.

7.2. Darbuotojas turi turėti matomoje vietoje identifikacinę kortelę.

7.3. Darbuotojo plaukai visada sušukuoti ir švarūs, makiažas bei manikiūras – neryškūs, o aksesuarai – saikingi.

8. Pasisveikinimas.

8.1. Sveikinamasi su visais į Rokiškio rajono savivaldybę atėjusiais žmonėmis (žodžiu ar trumpu linktelėjimu).

8.2. Visuomet stengiamasi su klientu pasisveikinti pirmam.

8.3. Pasisveikinant turi būti akių kontaktas su klientu.

8.4. Pasiūloma klientui prisėsti, jeigu tokia galimybė yra.

8.5. Nuvykęs pas klientą, darbuotojas prisistato aiškiai išstardamas savo vardą, pavardę bei pareigas.

9. Konfidencialumas.

9.1. Jokia privati informacija apie klientus neteikiama ir neaptarinėjama privačiuose pokalbiuose nei darbo vietoje, nei už Savivaldybės administracijos ribų.

9.2. Darbuotojas užtikrina, kad neįgalotiems asmenims nebūtų prienami asmeniniai konfidencialūs kliento (-ų) duomenys. Su klientu susijusią informaciją darbuotojas naudoja profesionaliai, moka išlaikyti konfidencialumą. Teikdamas / prašydamas konfidencialios informacijos, darbuotojas vadovaujasi galiojančiais teisės aktais.

9.3. Kai darbuotojui reikia palikti darbo vietą (pvz., higieninė, pietų pertrauka ir pan.), turi būti į saugią vietą padedami antspaudai, su klientais ar kita konfidencialia informacija susiję dokumentai; pasirūpinama, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija. Trumpam pasitraukdamas iš savo darbo vietos, darbuotojas turi užtikrinti, kad antspaudas, žymų spaudai, griežtos atskaitomybės dokumentai būtų saugioje vietoje, o kompiuteryje laikoma konfidenciali informacija – nematoma.

9.4. Jei klientas telefonu prašo informacijos, kuri yra konfidenciali, darbuotojas informuoja klientą, kad tokią informaciją galima pateikti tik nustatčius asmens tapatybę – atvykus į Savivaldybės administraciją ir (ar) pateikus klausimą raštu.

10. Pasiiekiamumas.

Siekiant užtikrinti efektyvią komunikaciją, darbo metu darbuotojai turi būti pasiekiami mobiliuoju telefonu ir naudotis mobiliųjų aplikacijų komunikacijos kanalais.

11. Atsisveikinimas.

11.1. Darbuotojas paklausia kliento, ar jis suprato pateiktą informaciją, užduodamas uždarus klausimus.

11.2. Jei neaptartų ir neišspręstų klausimų nelieka, darbuotojas pakartoja tai, kas buvo susitarta.

V. BENDROSIOS APTARNAVIMO TAISYKLĖS

Klientas aptarnaujamas taip, kaip darbuotojas pats norėtų būti aptarnautas.

12. Požiūris.

12.1. Darbuotojas visada stengiasi mąstyti pozityviai ir ieškoti sprendimų, o ne pasiteisinimų.

12.2. Darbuotojas brangina kliento laiką, stengiasi rasti optimalų sprendimą ir nesukelti jam papildomų rūpesčių.

12.3. Darbuotojas informuoja klientą, kai aptarnaujant atsiranda trukdžių ar įsivelia klaidų ir iškart jo atsiprašo.

12.4. Darbuotojas vadovaujasi naujausia informacija ir visada žino, kur prireikus ieškoti pagalbos ir naudingos informacijos.

12.5. Darbuotojas domisi ir randa laiko naujovėms, permainoms ir skiria laiko aktualiai medžiagai bei informacijai išsinagrinėti.

12.6. Kalbėdamas apie Savivaldybės administraciją bei kolegas, darbuotojas pabrėžia teigiamus dalykus. Darbuotojas klientų akivaizdoje nekalba asmeniniais klausimais ir nekritikuoja kitų klientų, darbuotojų, vadovų, politikų, Savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų, darbo pobūdžio. Gavęs pastabą iš kliento, darbuotojas padėkoja už informaciją bei stengiasi į tai atsižvelgti.

13. Kontakto su klientu užmezgimas.

13.1. Pasitikdamas klientą, darbuotojas pasisveikina ir, priklausomai nuo situacijos / darbo pobūdžio, prisistato.

13.2. Darbuotojas stengiasi prisitaikyti prie kliento, nebūti įkyrus ir ieško kiekvienam klientui labiausiai tinkančio bendravimo būdo.

13.3. Pagal galimybes visi klientai aptarnaujami eilės tvarka.

14. Bendravimo kalba. Paprastai pokalbį darbuotojas pradeda lietuvių kalba. Klientui pageidaujant kalbėti kalba, kurios darbuotojas gerai nemoka, darbuotojas atsiprašo, randa reikiama kalba kalbantį kolegą ir bendravimą perduoda jam.

15. Pokalbis.

15.1. Darbuotojas pokalbį pradeda pagarbiai ir be išankstinių nuostatų / vertinimo. Yra mandagus, viso pokalbio metu elgiasi paslaugiai, supratingai ir dalykiškai.

15.2. Darbuotojas, vertindamas kliento laiką, susitikimo metu nekalba mobilaus ar fiksuoto ryšio telefonu, nebendruoja su kolegomis (išskyrus tuos atvejus, kai tema yra tiesiogiai susijusi su kliento poreikiais).

15.3. Darbuotojas užduoda klientui klausimus, siekdamas išsiaiškinti jo poreikius.

15.4. Darbuotojas rodo susidomėjimą kliento poreikiais, užduoda ir vartoja tikslinančius, atvirus klausimus, kurie suteikia galimybę išsiaiškinti kliento poreikius ir rasti klientui optimalų sprendimą.

15.5. Darbuotojas išklauso kliento, nepertraukinėja jo ir reikalui esant pasitikslina, ar teisingai suprato.

15.6. Kai kliento poreikiai nėra aiškūs, darbuotojas užduoda atvirus ir pagalbinius klausimus. Savais žodžiais perfrazuoja kliento pageidavimą ir stengiasi išsiaiškinti detales.

15.7. Be kliento pageidautų paslaugų, prireikus darbuotojas suteikia informaciją apie kitas Savivaldybės administracijos teikiamas paslaugas ir galimybes.

15.8. Darbuotojas atsako į visus kliento klausimus, kurie susiję su jo kreipimosi priežastimi.

15.9. Jei tenka į kliento klausimą atsakyti „ne“ arba „nežinau“, šis atsakymas turi būti paaiškintas detaliau.

16. Žodynas. Bendraujant su klientais, darbo kalba yra lietuvių. Darbuotojas kalba aiškiai, pagarbiai, mandagiai, stengiasi vartoti klientui suprantamus žodžius, vengia mažybinių žodžių, laikosi bendravimo etiketo. Darbuotojas žino, kad dalykinė terminologija, santrumpos ir kasdienis žargonas gali kelti nesusipratimų, todėl sudėtingus terminus paaiškina paprastai ir aiškiai, bendraudamas stengiasi prisitaikyti prie kliento.

17. Informacijos teikimas klientui.

17.1. Informacija pateikiama klientui aiškiai ir suprantamai.

17.2. Klientui pateikiama tiksli ir teisinga informacija.

17.3. Suteikdamas informaciją, darbuotojas turi remtis faktais, o ne nuomone.

17.4. Jei klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, darbuotojas kliento paprašo kontaktinių duomenų arba pateikti klausimus raštu, į kuriuos turi būti atsakyta sutartu laiku. Prioritetas yra suteikiamas bendravimui elektroninėmis ryšio priemonėmis ir / arba el. dokumentų būdu.

17.5. Kai darbuotojas neturi reikiamos kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti kliento paklausimo, išsiaiškina, kas galėtų atsakyti į klientui rūpimus klausimus, ir pasirūpina, kad klientas susisiektų (susitiktų) su kompetentingu darbuotoju.

18. Paslaugų suteikimo laikas.

18.1. Savivaldybės administracijos darbuotojai įsipareigoja paslaugą suteikti per laiko tarpą, kuris nėra ilgesnis nei Savivaldybės administracijos taikomas paslaugos suteikimo terminas (kuris yra ne ilgesnis nei numatyta galiojančiuose teisės aktuose).

18.2. Priklausomai nuo darbo krūvio / galimybių / informacijos gavimo aplinkybių, darbuotojas deda pastangas paslaugą suteikti (arba informuoti apie reikalingą informacijos patikslinimą / paslaugos neteikimo priežastis) kuo greičiau. Tuo pat metu užtikrina tinkamą ir teisės aktų reikalavimus atitinkančią rezultatų kokybę.

19. Aptarnavimas vietoje.

19.1. Darbuotojai į Savivaldybės administraciją atvykusius klientus aptarnauja vieno langelio priimamajame. Iš anksto sutarus susitikimą darbuotojo darbo vietoje / kitoje nei vieno langelio priimamajame, jis apie tikslią susitikimo vietą klientą informuoja iš anksto (elektroniniu paštu / telefonu). Apie kliento priėmimą kitoje nei vieno langelio priimamojo vietoje iš anksto informuojamas Bendrojo skyriaus vyresnysis specialistas klientų aptarnavimui.

19.2. Viename langelyje klientai aptarnaujami eilės tvarka. Pakviesti prieiti anksčiau už kitus eilėje laukiančius klientus gali būti asmenys su mažamečiais (iki 4 m.) vaikais, nėščios moterys, neįgalieji, vyresnio amžiaus klientai.

19.3. Darbuotojas klientą aptarnauja pagal eilę (jei klientus aptarnauja vieno langelio priimamajame) arba iš anksto sutartu metu darbo vietoje / kitoje nei vieno langelio priimamajame. Jei klientas atvyksta į darbuotojo darbo vietą iš anksto nesusitaręs, o darbuotojas tuo metu neturi galimybių kliento priimti, jis kliento atsiprašo, atsisako aptarnauti ir pasiūlo sutarti kitą laiką susitikimui.

19.4. Priimdamas klientą, darbuotojas visada pasiūlo atsisėsti; tam darbo aplinka turi būti parengta iš anksto.

19.5. Jei susitikimas vyksta darbuotojo darbo vietoje (t. y., ne vieno langelio priimamajame), darbuotojas nepalieka kliento vieno. Jei susitikimas vyksta Savivaldybės administracijos vieno langelio priimamajame ir palikti klientą yra būtina dėl tiesiogiai su aptarnavimu susijusių klausimų, darbuotojas jį informuoja, kodėl ir kuriam laikui jis yra paliekamas, paprašo palaukti. Grįžęs, prieš tęsdamas pokalbį, klientui padėkoja.

20. Aptarnavimas baigiantis darbo laikui.

20.1. Pasibaigus darbo laikui, darbuotojas turi aptarnauti tą klientą, kurį priėmė iki darbo laiko pabaigos.

20.2. Visus kitus laukiančius klientus darbuotojas perspėja apie besibaigiantį darbo laiką ir informuoja, kiek dar klientų jis spės aptarnauti.

21. Aptarnavimas esant ypatingoms situacijoms.

21.1. Jei pokalbio metu suskamba telefonas, darbuotojas atsiprašo kliento, atsiliepia telefonu, atsiprašo skambinančiojo ir paprašo telefono numerio bei informuoja, kad jam perskambins vėliau. Darbuotojas, baigęs aptarnauti klientą, esantį Savivaldybėje, susisiečia su klientu, skambinusi telefonu. Jei klientas prieštarauja ir (ar) konfliktuoja, kad darbuotojas atsilieptų telefonu, šis į skambutį nereaguoja.

21.2. Kai darbuotojas dirba kitus darbus, atvykus klientui, darbuotojas turi juos atidėti ir jį aptarnauti.

21.3. Jei klientas akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai ir įžeidinėja, jo elgesys kelia pavojų darbuotojams ar kitiems klientams, apie tai būtina informuoti skyriaus vadovą, stengtis mandagiai užbaigti pokalbį ir paprašyti kliento išeiti iš patalpų. Prireikus darbuotojas gali iškviesti policiją.

21.4. Klientai, atrodantys ir (ar) apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ir (ar) psichotropinių medžiagų, neaptarnaujami. Prireikus darbuotojas gali iškviesti policiją.

21.5. Jei klientas rodo manipuliavimo ženklus, darbuotojas nereaguoja į bet kokias emocijas demonstruojančius klientus ir aptarnauja juos įprasta tvarka.

21.6. Jeigu kliento elgesys turi akivaizdžių baudžiamojo arba administracinio nusizengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių (pvz., kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, nusikaltimai aplinkai ir žmonių sveikatai, diskriminavimas, apgaulingas apskaitos tvarkymas), darbuotojas privalo iškart apie tai pranešti savo tiesioginiam vadovui. Apie kliento elgesį / pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, praneša atitinkamoms (šiuo klausimu kompetentingoms) įstaigoms.

VI. BENDRAVIMAS TELEFONU

22. Balsas.

22.1. Kalbama aiškiai, mandagiu, dalykišku ir maloniu tonu, balsas atidžiai kontroliuojamas ir tokiu greičiu, kad klientas sektų mintį.

22.2. Darbuotojas pasirūpina, kad klientas negirdėtų klientų aptarnavimo patalpose vykstančių pokalbių, skambančios muzikos ir pan.

23. Pokalbis telefonu.

23.1. Pokalbiui su klientu privalu pasiruošti iš anksto – surinkti reikiamą informaciją ir suprantamai ją pateikti klientui. Kalbėdamas su klientu telefonu, darbuotojas visą savo dėmesį skiria pokalbiui (t. y., neatlieka kitų, pašalinių, užduočių).

23.2. Skambindamas klientui ar atsiliepdamas telefonu, darbuotojas turi pasisveikinti ir prisistatyti nurodydamas institucijos, skyriaus ir pareigų pavadinimą bei vardą ir pavardę (pvz., *Laba diena, (Jums skambina) Rokiškio rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus specialistas Vardenis Pavardenis*).

23.3. Paskambinus klientui, darbuotojas turi pasitikslinti, ar kalba su reikiamu asmeniu, ir pasiteirauti, ar klientas gali kalbėti.

23.4. Jei, paskambinus klientui, jis neatsiliepia ar skambutį atmeta ir netrukus neperskambina, darbuotojas jam skambina pakartotinai, bet ne anksčiau, kaip po pusvalandžio.

23.5. Į skambutį turi būti atsiliepta ne vėliau nei po trečio signalo, išskyrus atvejus, kai skambant telefonui darbo vietoje yra tiesiogiai aptarnaujamas klientas.

23.6. Jei darbuotojas nėra savo darbo vietoje kliento skambučio metu / negali atsiliepti dėl kitų priežasčių, jis perskambina klientui artimiausiu galimu metu.

23.7. Pokalbio metu darbuotojas naudojasi kliento suteikta informacija ir atsižvelgia į visas aktualias aplinkybes. Teikia tikslius atsakymus, kontroliuoja pokalbio trukmę, be dėmesio nepalieka kliento teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus, laiku (kuo anksčiau) užduoda klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukonkretinti kliento poreikius.

23.8. Jei atsakymai į kliento klausimus yra viešai prieinami Savivaldybės interneto puslapyje, darbuotojas kliento pasiteirauja, ar jis turi galimybę naudotis internetu. Jei taip,

klientą informuoja apie prieinamą informaciją ir paaiškina, kaip ją pasiekti. Jei ne, atsako į klientui kylančius klausimus/suteikia informaciją.

23.9. Jeigu pokalbio metu skambutis nutrūksta, būtina iš naujo paskambinti gyventojui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam, išskyrus atvejus, kai gyventojas neprisistato ir nepalieka savo telefono numerio.

24. Pokalbio telefonu pabaiga.

24.1. Darbuotojas pokalbį su klientu baigia, kai abi pusės išsprendžia visus klausimus / gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų.

24.2. Su klientu atsisveikinama mandagiai, jam palinkima geros dienos ar gero vakaro.

VII. BENDRAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

25. Atsakymas elektroniniu paštu.

25.1. Į kliento elektroninį laišką turi būti atsakyta ne vėliau kaip per 24 valandas. Jei į klausimą įmanoma atsakyti nedelsiant, klientui pateikiamas atsakymas.

25.2. Jei klausimas reikalauja nagrinėjimo, klientui siunčiamas tipinis (automatinis) atsakymas (pvz., *Laba diena, Jūsų elektroninę užklausą gavome. Atsakysime artimiausiu metu.*).

25.3. Jei būtina, pateikiama informacija dėl konfidencialumo.

25.4. Atsakant į laišką, darbuotojas laikosi bendrųjų bendravimo raštu taisyklių (pvz., naudojamas lietuviškas raidynas, nurodoma laiško tema, vartojami pagarbūs kreipiniai, padėkojama už laišką, pateikiamas atsakymas, prieš išsiunčiant patikrinamos klaidos).

25.6. Atsižvelgia į galimą kliento reakciją („iš anksto praneša“, „apgaildestauja“, „atsižvelgia“, „kilus klausimams, kviečia konsultuotis nurodytais kontaktais“, kt.).

25.7. Atsakant į kliento laiškus, nepersiunčiamas susirašinėjimas su kolegomis (išskyrus atvejus, kai kolegų / išorės institucijų el. laiškas tiesiogiai atsako į klientų klausimus / išsprendžia problemą).

25.8. Prieš išsiųsdamas elektroninį laišką, darbuotojas atidžiai perskaito visą tekstą; prirėikus, peržiūri ankstesnę korespondenciją su klientu.

25.9. Klientui paprašius (ar pareikalavus) rašytinio atsakymo ir kai korespondencija yra registruojama Savivaldybės administracijos dokumentų valdymo sistemoje, darbuotojas parengia dalykišką ir išsamų raštą, pagrįstą galiojančiomis tvarkomis ar teisės aktais. Rašytiniai atsakymai į kliento paklausimus turi būti išsamūs ir pagarbūs, aiškiai apibūdinantys kliento situaciją ir, jeigu įmanoma ir aktualu, siūlantys galimus klausimo sprendimo būdus. Darbuotojas užtikrina, kad atsakymas nėra dviprasmiš; prirėikus, pateikia nuorodas į ankstesnę korespondenciją ar klientui prieinamą aktualią informaciją.

26. Atostogų metu. Išėidamas atostogauti darbuotojas turi įjungti automatinį atostogų pranešimą, užpildyti Savivaldybės administracijos specialistų išvykų tvarkaraštį, nurodydamas atostogų laikotarpį ir pavaduojančio asmens kontaktinius duomenis.

27. Parašas. Pirmą kartą rašydamas klientui, darbuotojas pasirašydamas naudoja parašo šabloną, nurodo savo padalinį, pareigas, vardą, pavardę ir telefono numerį.

VIII. PROBLEMŲ SPRENDIMAS

28. Skundų ir pretenzijų sprendimas.

28.1. Klientų skundus darbuotojas nagrinėja vadovaudamasis aktualiais teisės aktais (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“).

28.2. Darbuotojas visada turi stengtis, kad būtų išspręsta kliento pretenzija ar skundas ir nekiltų konfliktinė situacija.

29. Konfliktų valdymas.

29.1. Kilus nesusipratimui su klientu, darbuotojas išsiaiškina aplinkybes, kad suprastų kliento nuomonę ir problemos esmę. Aiškindamas darbuotojas vadovaujasi faktais ir sąlygomis.

29.2. Jei įmanoma, su klientu konfliktinėje situacijoje bendraujama taip, kad negirdėtų kiti klientai.

29.3. Jei kilo konfliktas su klientu ir jis reikalauja pasikalbėti su tiesioginiu vadovu, darbuotojas kreipiasi pagalbos į tiesioginį vadovą.

29.4. Jei įmanoma, darbuotojas išsiaiškina, ar klientas patenkintas sprendimu.

29.5. Darbuotojas į vieno langelio priimamąjį / savo darbo vietą nepriima išnešiojamosios prekybos agentų (taip pat – užsiimančių partijų ir politinių organizacijų agitacija, bado akcija, piketu, streiku), paaiškindamas, kad įstaigos patalpose ši veikla yra draudžiama. Kilus konfliktinei situacijai, paprašo asmens palikti patalpas ir palydi iki išėjimo. Kraštutiniu atveju kreipiasi į policiją.

29.6. Darbuotojas turi teisę blokuoti elektroniniu paštu gaunamą „brukalą“, susijusį su komercine veikla.

30. Nerekomenduotini veiksmai konfliktinėje situacijoje.

30.1. Darbuotojas negali daryti išvadų, kol neišsiaiškino tikslų problemos priežasčių. Darbuotojas visada daro prielaidą, kad klientas buvo nepakankamai informuotas.

30.2. Negalima nieko kaltinti.

30.3. Negalima teisintis.

30.4. Negalima menkinti kliento situacijos.

30.5. Negalima prieštarauti ir ginčytis su klientu.

30.6. Negalima vartoti šiukščių frazių ir pakelto balso tono, demonstruoti netinkamos kūno kalbos.

30.7. Negalima kalbėti apie kitų įstaigų ir institucijų veiksmus / sprendimus, kurie nėra Savivaldybės administracijos kompetencijoje.

30.8. Negalima priimti gynimosi pozicijos („aš tik pavaduoju kolegą“, „čia – ne mano atsakomybė“ ir pan.).

30.9. Bet kuriomis aplinkybėmis darbuotojas išlieka ramus, mandagus, elgiasi profesionaliai – konflikto metu darbuotojas neturėtų kelti balso tono ir rodyti savo neigiamas emocijas.

31. Jei problema kilo dėl Savivaldybės administracijos kaltės.

31.1. Darbuotojas turi atsiprašyti kliento, parodyti, kad jį supranta.

31.2. Klientui turi būti paaiškinta, kas ir dėl kokių priežasčių įvyko.

31.3. Darbuotojas informuoja klientą, kad jo problema bus sprendžiama, ir nurodo problemos sprendimo laikotarpį.

32. Jei problema kilo ne dėl Savivaldybės administracijos kaltės.

32.1. Darbuotojas išklauso klientą ir pasitikslina, ar teisingai suprato problemą.

32.2. Klientui pasiūlomi problemos sprendimo būdai.
