



## RADIACINĖS SAUGOS CENTRO DIREKTORIUS

### ĮSAKYMAS DĖL VIENODO IR KOKYBIŠKO KONSULTAVIMO UŽTIKRINIMO IR KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO PROCEDŪROS APRAŠYMO PATVIRTINIMO

2019 m. rugpjūčio 29 d. Nr. V- 61  
Vilnius

Įgyvendindamas investicinį projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0005 „Informacijos apie visuomenės sveikatos bei radiacinę saugą teikimo ūkio subjektams ir gyventojams gerinimas“,  
t v i r t i n u Vienodo ir kokybiško konsultavimo užtikrinimo ir konsultacijų kokybės vertinimo procedūros aprašymą (pridedama).

Ekspertizės ir apšvitos stebėsenos departamento direktorius,  
laikinais vykdantis direktoriaus funkcijas

Julius Žiliukas



PATVIRTINTA  
Radiacinės saugos centro direktoriaus  
2019 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. V-61

## RADIACINĖS SAUGOS CENTRAS

# VIENODO IR KOKYBIŠKO KONSULTAVIMO UŽTIKRINIMO IR KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO PROCEDŪROS APRAŠYMAS



Parengta įgyvendiant investicinį projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0005  
„Informacijos apie visuomenės sveikatos bei radiacinę saugą teikimo ūkio  
subjektams ir gyventojams gerinimas“

Finansuojama iš Europos sąjungos struktūrinių fondų  
Projekto vykdytojas



Radiacinės  
saugos  
centras



Nacionalinis visuomenės  
sveikatos centras prie  
Sveikatos apsaugos ministerijos



Konjunktūra  
Lietuvos ateičiai  
2014-2020 metų  
finansavimas  
iš Europos Sąjungos  
struktūrinių fondų

## TURINYS

1.	PASKIRTIS.....	3
2.	TAIKYMO SRITIS.....	3
3.	NUORODOS .....	3
4.	APRAŠYMAS .....	3
4.1.	VIENODO KONSULTAVIMO UŽTIKRINIMAS .....	3
4.2.	KONSULTAVIMO RSC TVARKA .....	4
4.2.1.	Žinių konsultacijoms šaltiniai ir jų tvarkymas .....	4
4.2.2.	Konsultavimas žodžiu .....	4
4.2.2.1.	Konsultavimas žodžiu RSC .....	5
4.2.2.2.	<i>Konsultavimas telefonu</i> .....	5
4.2.3.	Konsultavimas raštu.....	6
4.2.3.1.	<i>Konsultavimas elektroniniu paštu</i> .....	7
4.2.3.2.	<i>Konsultavimas oficialiu raštu</i> .....	8
4.2.4.	Konsultacijų registravimas.....	8
4.3.	RSC SUTEIKTŲ KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO BŪDAI.....	8
4.3.1.	Telefonu suteiktų konsultacijų kokybės vertinimas .....	8
1 priedas.	KONSULTACIJŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS .....	1
2 priedas.	SKAMBUČIŲ KOKYBĖS VERTINIMO LENTELE .....	1

## **1. PASKIRTIS**

Vienodo ir kokybiško konsultavimo užtikrinimo ir konsultacijų kokybės vertinimo procedūros aprašas (toliau – Procedūros aprašas) nustato konsultavimo, siekiant užtikrinti vienodą ir kokybišką Radiacinės saugos centro (toliau – RSC) kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą ir reikalavimų laikymąsi, tvarką bei konsultacijų kokybės vertinimo tvarką.

## **2. TAIKYMO SRITIS**

Procedūros aprašas taikomas visiems RSC darbuotojams, kurie teikia konsultacijas dėl RSC kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo ar atlieka RSC suteiktų konsultacijų kokybės vertinimą.

## **3. NUORODOS**

- 3.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas;
- 3.2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimas Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“;
- 3.3. Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymas Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“;
- 3.4. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2010 m. lapkričio 10 d. įsakymas Nr. 1R-247 „Dėl Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijų patvirtinimo“;
- 3.5. Radiacinės saugos centro direktoriaus 2008 m. sausio 31 d. įsakymas Nr. 5 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Radiacinės saugos centre taisyklių patvirtinimo“;
- 3.6. Radiacinės saugos centro direktoriaus 2014 m. kovo 13 d. įsakymas Nr. V-13 „Dėl Radiacinės saugos centro darbo reglamento patvirtinimo“;
- 3.7. Radiacinės saugos centro direktoriaus 2014 m. birželio 10 d. įsakymas Nr. V-40 „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo Radiacinės saugos centro tvarkos aprašo patvirtinimo“.

## **4. APRAŠYMAS**

### **4.1. VIENODO KONSULTAVIMO UŽTIKRINIMAS**

Vienodos ir kokybiškos konsultavimo praktikos užtikrinimas RSC padeda:

1. efekyviai įgyvendinti valstybinės radiacinės saugos priežiūros optimizavimo uždavinius, kuriais siekiama mažinti korupcijos sąlygas, užtikrinti radiacinės saugos ir radioaktyviųjų šaltinių fizinės saugos reikalavimų suprantamumą ir patogų prieinamumą ir keisti RSC misijos sampratą labiau pabrėžiant metodinės pagalbos teikimą ūkio subjektams, kad šie galėtų tinkamai laikytis teisės aktų reglamentuojančių radiacinę saugą ir radioaktyviųjų šaltinių fizinę saugą;
2. išvengti klaidingų, nevienodų konsultacijų;
3. užtikrinti mandagų ir kokybišką asmenų aptarnavimą RSC ir taip skatinti didesnę pasitikėjimą RSC veikla;

Procedūros aprašas parengtas įgyvendiant investicinį projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0005 „Informacijos apie visuomenės sveikatos bei radiacinę saugą teikimo ūkio subjektams ir gyventojams gerinimas“ vadovaujantis [3.2 ir 3.3] nuostatomis.

4. sumažinti teisės aktų, reglamentuojančių radiacinę saugą ir radioaktyviųjų šaltinių fizinę saugą, reikalavimų nesilaikymo atvejų skaičių;
5. užtikrinti teisinį tikrumą ūkio subjektams.

## **4.2. KONSULTAVIMO RSC TVARKA**

### **4.2.1. Žinių konsultacijoms šaltiniai ir jų tvarkymas**

RSC rengia viešąsias konsultacijas, apibendrinęs patvirtintas rašytines konsultacijas, atsakymus į ūkio subjektų raštu, elektroniniu paštu arba RSC interneto svetainės [www.rsc.lt](http://www.rsc.lt) skyriaus „Viešosios konsultacijos“ srityse „Klauskite“, „Dažniausiai užduodami klausimai“ ir „Verslui“ pateiktus klausimus dėl RSC kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo, žodžiu teiktus paaiškinimus ir kitą informaciją, kuri yra ar gali būti aktuali visiems tam tikrą veiklą vykdančioms ūkio subjektams, taip pat priėmus naujus teisės aktus ar pakeitus galiojančius teisės aktus [3.4, 3.5] nustatyta tvarka.

Viešųjų konsultacijų projektai, suderinti ir vizuoti rengėjo, dokumentą rengusio skyriaus vedėjo (jeigu dokumentas susijęs su kito skyriaus veikla, jį vizuoja atitinkamo skyriaus vedėjas) bei Ekspertizės ir apšvitos stebėsenos departamento (toliau – EASD) direktoriaus (jeigu dokumentas susijęs su EASD veikla) arba RSC direktoriaus pavadootojo pagal nustatytą administravimo sritį, teikiami tvirtinti RSC direktoriui.

Atsakant į individualaus pobūdžio prašymą suteikti konsultaciją atsakymui viešosios konsultacijos statusas nesuteikiamas. Viešosios konsultacijos statusas nesuteikiamas ir tiems atsakymams į prašymus suteikti konsultacijas, kuriuose yra informacijos, kuri negali būti viešai skelbiama vadovaujantis teisės aktais ar kitais dokumentais.

RSC direktoriui patvirtinus viešąsias konsultacijas, jos skelbiamos „konsultacijų medyje“ RSC interneto svetainėje [www.rsc.lt](http://www.rsc.lt), viešųjų konsultacijų teksto pabaigoje pažymint, kad ši informacija laikoma viešąja konsultacija pagal [3.1] 36<sup>3</sup> straipsnį.

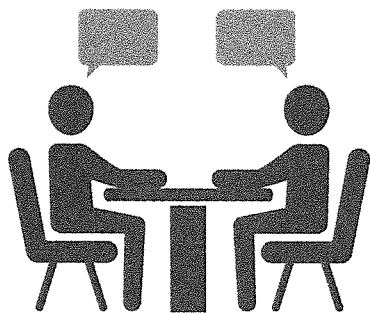
RSC skyrių vedėjai pagal kompetenciją organizuoja „konsultacijų medyje“ skelbiamų viešųjų konsultacijų peržiūrą ne rečiau kaip 2 kartus per metus, nuo vasario 1 d. iki balandžio 15 d. ir nuo rugpjūčio 1 d. iki spalio 15 d., ir, jeigu būtina, teikia siūlymus RSPKS vedėjui dėl „konsultacijų medyje“ skelbiamų viešųjų konsultacijų keitimo.

RSPKS vedėjas, įvertinus nurodytų RSC skyrių vedėjų pateiktus siūlymus dėl „konsultacijų medyje“ skelbiamų viešųjų konsultacijų keitimo, ne rečiau kaip 2 kartus per metus, iki gegužės 1 d. ir iki lapkričio 1 d., jeigu būtina, organizuoja viešųjų konsultacijų rengimą bei teikia jas skelbti RSC svetainės „konsultacijų medyje“.

Gauti prašymai suteikti konsultacijas nagrinėjami ir atsakymai teikiami [3.5], nustatyta tvarka, jeigu nenustatyta kitaip.

### **4.2.2. Konsultavimas žodžiu**

Konsultacijos gali būti teikiamos žodžiu – telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į RSC. RSC priimamajame dirbantis darbuotojas suteikia galimybę besikreipiančiajam asmeniui išdėstyti prašymą raštu, jei pastarasis pageidauja.



Konsultuojant žodžiu RSC ar telefonu RSC darbuotojas turi vadovautis 4.2.1 nustatytais žinių konsultacijoms šaltiniais.

RSC priimamajame dirbantis darbuotojas, besikreipiantiems asmenims teikia informaciją telefonu pagal kompetenciją. Asmeniui pageidaujant specialisto konsultacijos, skambutis perjungiamas atitinkamos srities darbuotojui, o nesant ar negalint jam konsultuoti, atitinkamo skyriaus vedėjui.

#### **4.2.2.1. Konsultavimas žodžiu RSC**

Asmenų konsultavimas atliekamas žodžiu RSC, asmeniui tiesiogiai atvykus į RSC. Asmuo atvykęs konsultacijai bendrauja su RSC priimamajame dirbančiu darbuotoju, kuris išklauso atvykusį asmenį ir suteikia jam konsultaciją. Jei RSC priimamajame dirbantis darbuotojas negali atsakyti į asmens klausimą, konsultavimui pakviečiamas atitinkamos srities darbuotojas arba skyriaus vedėjas (jeigu jis yra darbo vietoje ir tuo metu gali suteikti konsultaciją). Atskirais atvejais, kai problemos negali išspręsti minėti darbuotojai, kviečiamas direktoriaus pavaduotojas arba EASD direktorius (priklausomai nuo administruojamos srities) arba RSC direktorius.

Konsultacijos žodžiu gali būti derinamos iš anksto telefonu ar elektroniniu paštu tiesiogiai su darbuotoju. Jei suplanuotas susitikimas su besikreipiančiu asmeniu, darbuotojas turi informuoti RSC priimamajame dirbantį darbuotoją.

Kai asmuo, kuris nori konsultotis žodžiu su RSC darbuotoju, nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į RSC priimamajame dirbantį darbuotoją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą, skundą ar pranešimą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris nori konsultotis žodžiu su RSC darbuotoju, savo iniciatyva.

Žodžiu RSC suteikta konsultacija turi būti užregistruota 4.2.4. nustatyta tvarka.

#### **4.2.2.2. Konsultavimas telefonu**

Jei RSC bendruoju telefonu konsultuojantis darbuotojas negali suteikti informacijos, jis skambinantį asmenį sujungia su atsakingu RSC darbuotoju pagal kompetenciją.

Skambinančio asmens turi būti prašoma nurodyti savo vardą, pavardę ir ūkio subjekto, kuriam jis atstovauja, pavadinimą, kontaktinę informaciją, skambinančio fizinio asmens – vardą, pavardę, kontaktinę informaciją.

Teikiant paaiškinimus telefonu, būtina vadovautis „konsultacijų medyje“ paskelbta informacija. Telefonu gali būti teikiama ir kita informacija, kuriai pateikti nereikia detalesnės analizės, papildomo tyrimo ar duomenų rinkimo.

Jeigu nėra galimybės iškart pateikti paaiškinimo telefonu (reikia detalesnės analizės, papildomo tyrimo ar duomenų rinkimo), konsultuojantis RSC darbuotojas informuoja, kad paaiškinimas bus pateiktas vėliau skambinančio asmens nurodytu telefonu, elektroniniu paštu, arba pasiūlo asmeniui pateikti klausimą raštu.



Procedūros aprašas parengtas įgyvendiant investicinį projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0005 „Informacijos apie visuomenės sveikatos bei radiacinę saugą teikimo ūkio subjektams ir gyventojams gerinimas“ vadovaujantis [3.2 ir 3.3] nuostatomis.

Asmuo, kurio telefonu gautas paaiškinimas netenkina, paaiškinimo gali kreiptis raštu.

RSC darbuotojas, teikiantis konsultacijas telefonu, turi:

1. tinkamai pasisveikinti, nurodydamas savo vardą ir pavardę (įstaigos pavadinimo nurodyti nereikia);
2. kalbėti mandagiai, draugišku tonu, aiškiai tariant žodžius. Išlaikyti tokį kalbėjimo tempą, kad asmuo spėtų suprasti, kas jam yra sakoma. Vengti techninių terminų, žargono ar trumpinių, žinomų tik tos srities specialistams;
3. išklaudyti asmenį ir užduoti papildomų klausimų, kurie atskleistų klausimo esmę. Kai išsiaiškinama klausimo esmė, rekomenduojama pakartoti ją kitais žodžiais ir taip įsitikinti, ar teisingai suprasta klausimo esmė;
4. greitai ir operatyviai rasti būtiną informaciją;
5. teikti tik tą informaciją, kuri yra oficialiai patvirtinta (teisės aktai, viešosios konsultacijos, DUK ir pan.). RSC darbuotojas turi konsultuoti tik RSC kompetencijos klausimais, priešingu atveju RSC darbuotojas turi mandagiai atsiprašyti ir paprašyti kreiptis į kitą instituciją, galėsiančią suteikti konsultaciją, ir, jeigu įmanoma, nurodyti kitų institucijų bendrus telefonų numerius;
6. klausimus, kurie nepatenka į jo kompetencijos sritį, peradresuoti kitam RSC darbuotojui. RSC darbuotojas turi paaiškinti, kodėl negali padėti tam tikru klausimu, ir pasakyti, kad kitas RSC darbuotojas, kurio specializacija yra būtent asmenį dominanti sritis, galėtų padėti. Prieš perjungiant skambutį kitam RSC specialistui būtina jam pasakyti koks asmuo skambina ir kokių klausimų jam reikalinga konsultacija. Jeigu kitas RSC darbuotojas telefonu neatsiliepia (pavyzdžiui, kalba su kitu asmeniu, laikinai pasitraukia iš darbo vietos, dėl ligos, atostogų, komandiruočių ar kitų priežasčių jo nėra darbo vietoje), turi būti ieškoma laisvo ir galinčio atsiliepti ir suteikti konsultaciją RSC darbuotojo. Jeigu vis dėlto nepavyksta rasti laisvo RSC darbuotojo, kuris galėtų suteikti konsultaciją, registruojamas skambinančiojo numeris ir jam nurodoma, kad jam bus perskambinta po nustatyto laiko, kurio pakaktų informacijai, būtinai tinkamai ir išsamiai atsakyti į pateiktą klausimą, surinkti. Jeigu per asmeniui nurodytą laiko tarpą nėra galimybės pateikti išsamios konsultacijos keliamu klausimu, RSC darbuotojas iki asmeniui nurodyto termino pabaigos turi jam perskambinti ir pranešti, kad klausimas dar nagrinėjamas ir asmuo šiuo klausimu sulauks dar vieno skambučio per naują terminą;
7. paprašyti, kad asmuo palauktų. Kai RSC darbuotojas turi surasti ar patikslinti tam tikrą informaciją, jis turi paprašyti, kad asmuo palauktų, kol, reikiama informacija bus rasta, ir nuspaudžia laukimo mygtuką, tada asmuo girdi įrašytą muziką. RSC darbuotojas turi užtikrinti, kad asmuo suprastų, jog pokalbis bus laikinai nutrauktas ir dėl kokių priežasčių. RSC darbuotojas, kas dvi minutes turi pranešti konsultacijos laukiančiam asmeniui, jog jis dar ieško išsamiai konsultacijai suteikti būtinos informacijos;
8. tinkamai atsisveikinti. RSC darbuotojas turi užtikrinti, kad pokalbis baigtųsi tik tada, kai skambinantis asmuo nori jį baigti;

Telefonu suteikta konsultacija turi būti užregistruota 4.2.4. nustatyta tvarka.

#### **4.2.3. Konsultavimas raštu**

Patvirtinta rašytinė konsultacija – RSC direktoriaus ar jo įgalioto asmens atsakymas raštu į ūkio subjekto pateiktą klausimą ar prašymą suteikti konsultaciją dėl RSC kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo.



Patvirtintos rašytinės konsultacijos ūkio subjektams teikiamos RSC iniciatyva arba atsakant į ūkio subjektų raštu ar elektroniniu būdu pateiktus klausimus dėl RSC kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo, pažymint, kad ši informacija yra patvirtinta rašytinė konsultacija.

Patvirtinta rašytinė konsultacija, viešoji konsultacija ir išankstinis patvirtinimas netenka galios, kai pakeičiamos teisės aktų nuostatos, kuriomis vadovaujantis buvo pritarta ūkio subjekto paaiškinimui.



Jeigu ūkio subjektas vadovaujasi RSC direktoriaus patvirtinta rašytine arba viešąja konsultacija, kuri vėlesne RSC direktoriaus konsultacija arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti (klaidinga) teisės aktų reikalavimų, ūkio subjektui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos.

RSC, atsižvelgdamas į prašymo suteikti konsultaciją gavimo būdą, RSC interneto svetainėje ir (ar) raštu pateikia pranešimą ūkio subjektui apie jam suteiktą klaidingą konsultaciją, susijusį su patvirtinta rašytine arba viešąja konsultacija, kuri vėlesne RSC direktoriaus konsultacija arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti (klaidinga) teisės aktų reikalavimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos.

Nustatyta išlyga dėl klaidingos konsultacijos pasekmių netaikoma, jeigu yra bent viena iš šių sąlygų:

1. po konsultacijos pateikimo buvo keičiamas teisinis reglamentavimas, dėl kurio konsultuota;
2. ūkio subjektas buvo informuotas, kad konsultacija klaidinga, ar kitu būdu turėjo realią galimybę gauti informaciją, kad konsultacija klaidinga, ir terminas nuo šios informacijos gavimo iki patikrinimo buvo pakankamas pažeidimams, kuriuos lėmė klaidinga konsultacija, pašalinti;
3. jeigu poveikio priemonės yra būtinos ir neišvengiamos siekiant užkirsti kelią žalos visuomenei ar kitų asmenų interesams arba aplinkai atsiradimui;
4. jeigu įstatymuose vadovavimasis klaidinga konsultacija yra numatytas kaip ūkio subjekto atsakomybę lengvinanti aplinkybė skiriant ir (ar) taikant poveikio priemones.

#### **4.2.3.1. Konsultavimas elektroniniu paštu**

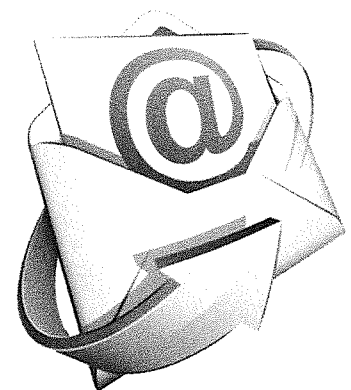
RSC darbuotojas gavęs elektroniniu paštu paklausimą dėl konsultacijos privalo jį užregistruoti [3.6] nustatyta tvarka. Rengiant atsakymo projektą RSC darbuotojas turi vadovautis 4.2.1 nustatytais žinių konsultacijoms šaltiniais.

Patvirtinta rašytinė konsultacija siunčiama elektroniniu paštu, kai gaunamas pavedimas ją parengti ir išsiųsti elektroniniu paštu.

Elektroninis laiškas su atsakymu, kuriuo numatoma teikti patvirtintą rašytinę konsultaciją, projektas rengiamas ir derinamas [3.6] nustatyta tvarka.

Patvirtinta rašytinė konsultacija siunčiama ūkio subjektui, kuris pateikė prašymą suteikti konsultaciją ar kuriam ši patvirtinta rašytinė konsultacija yra skirta.

Elektroniniu paštu suteikta konsultacija turi būti užregistruota 4.2.4. nustatyta tvarka.



#### 4.2.3.2. Konsultavimas oficialiu raštu

Patvirtinta rašytinė konsultacija įforminama RSC raštu.

RSC rašto, kuriuo numatoma teikti patvirtintą rašytinę konsultaciją, projektas rengiamas ir derinamas [3.6] nustatyta tvarka. Rengiant atsakymo projektą RSC darbuotojas turi vadovautis 4.2.1 nustatytais žinių konsultacijoms šaltiniais.

Patvirtinta rašytinė konsultacija siunčiama ūkio subjektui, kuris pateikė prašymą suteikti konsultaciją ar kuriam ši patvirtinta rašytinė konsultacija yra skirta.



Oficialiu raštu suteikta konsultacija turi būti užregistruota 4.2.4. nustatyta tvarka.

#### 4.2.4. Konsultacijų registravimas

RSC darbuotojai, konsultavę besikreipiančius asmenis tiesiogiai, telefonu ar elektroniniu paštu, registruoja konsultacijas Konsultacijų registracijos žurnale, kurio forma nustatyta Procedūros aprašo 1 priede. Elektroninė Konsultacijų registracijos žurnalo forma patalpinta Radiacinės saugos centro bylų mainų protokolo (FTP) tarnybiniėje stotyje.

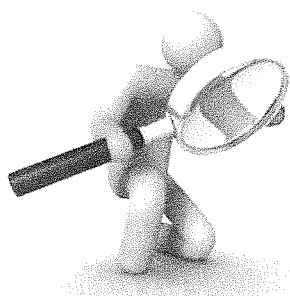
### 4.3. RSC SUTEIKTŲ KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO BŪDAI

Vienas iš būdų vertinti RSC suteiktų konsultacijų kokybę – tai nustatyti konsultuojamų asmenų pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis. Gyventojai ir ūkio subjektai RSC svetainės skiltyje Verslui→Paslaugos→Apklausa dėl teikiamų paslaugų kokybės gali pareikšti savo nuomonę užpildydami anketą apie RSC darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę.

Ūkio subjektams vieną kartą per metus elektroniniu paštu yra išsiunčiama anketa apie RSC darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę. Anketose pateiktos informacijos analizė yra pristatoma per RSC darbuotojų ketvirčio pasitarimą.

#### 4.3.1. Telefonu suteiktų konsultacijų kokybės vertinimas

Telefonu suteiktų konsultacijų kokybę vertina RSC direktoriaus įsakymu patvirtinta trijų RSC darbuotojų vertinimo grupė. Ši grupė yra paskiriama trijų metų laikotarpiui, tačiau RSC darbuotojų vertinimo grupės sudėtis šiuo laikotarpiu gali būti keičiama atskiru RSC direktoriaus įsakymu.



RSC darbuotojų vertinimo grupė, kiekvieno ketvirčio pabaigoje nuo RSC darbuotojų vertinimo grupės paskyrimo dienos, organizuoja RSC darbuotojų vertinimo grupės susirinkimus, kurių metu atsitiktiniu būdu atrenka ne mažiau negu 10 telefonu suteiktų konsultacijų įrašų ir įvertina jų kokybę, užpildydami Procedūros aprašo 2 priede pateiktą Skambučių kokybės vertinimo lentelę. Kiekvienai telefonu suteiktai konsultacijai užpildoma viena Skambučių kokybės vertinimo lentelė, kuriai turi pritarti visi trys RSC darbuotojų vertinimo grupės nariai. Telefonu suteiktų konsultacijų kokybės vertinimas turi vykti taip, kad visi trys RSC darbuotojų vertinimo grupės nariai vertintų visų konsultantų skambučius vienodai.

Procedūros aprašas parengtas įgyvendiant investicinį projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0005 „Informacijos apie visuomenės sveikatos bei radiacinę saugą teikimo ūkio subjektams ir gyventojams gerinimas“ vadovaujantis [3.2 ir 3.3] nuostatomis.

Skambučių kokybės vertinimo lentelės paskutinėje eilutėje skaičiuoklė susumuoja visus teigiamus atsakymus ir juos padalija iš visų aktualių tai konsultacijai reikalavimų. Jei tam tikri reikalavimai nėra aktualūs, pavyzdžiui, reikalavimai peradresuoti skambutį, jei peradresavimas neįvyksta, tokie reikalavimai neįskaičiuojami. Skaičiuoklė pateikia telefonu konsultacijos kokybės įvertinimo procentinę išraišką.

Atlikus telefonu suteiktų konsultacijų kokybės vertinimą, konsultacijas teikę ir pasirinkti vertinti RSC darbuotojai apie rezultatus informuojami elektroniniu paštu pridėdami jų vertintos telefonu suteiktos konsultacijos Skambučių kokybės vertinimo lentelę. Taip pat, apie RSC darbuotojo telefonu suteiktos konsultacijos kokybės vertinimo rezultatus elektroniniu paštu informuojamas tiesioginis konsultaciją teikusių RSC darbuotojų vadovas.

Iki sausio 25 d. RSC darbuotojų vertinimo grupė parengia ataskaitą už praėjusius metus apie praėjusiais metais atliktą telefonu suteiktų konsultacijų kokybę ir pateikia RSC direktoriui, RSC direktoriaus pavaduotojui ir EASD direktoriui.

Nuasmeninti ataskaitos už praėjusius metus apie praėjusiais metais atliktą telefonu suteiktų konsultacijų kokybę duomenys pristatomi artimiausio RSC darbuotojų ketvirčio pasitarimo metu.



(Skambučių kokybės vertinimo lentelės forma)

**SKAMBUČIŲ KOKYBĖS VERTINIMO LENTELĖ**

Konsultavusio RSC darbuotojo vardas, pavardė

--

Skambučio data, laikas, identifikuojantis Nr.

--

	Pasisveikinimas	Taip	Ne	Neaktualu
1	Ar konsultavęs RSC darbuotojas tinkamai pasisveikino?			
2	Ar konsultavęs RSC darbuotojas prisistatė vardu ir pavarde?			
3	Ar konsultavęs RSC darbuotojas pasiūlė padėti interesantui?			
4	Jei skambutis buvo peradresuotas, ar konsultavęs RSC darbuotojas pritaikė pasisveikinimą?			

	Interesanto duomenys			
5	Ar konsultavęs RSC darbuotojas paprašė/patvirtino interesanto vardą ir pavardę?			
6	Ar konsultavęs RSC darbuotojas paprašė/patvirtino interesanto įmonės pavadinimą?			

	Interesanto klausimas			
7	Ar konsultavęs RSC darbuotojas pakartojė/patikslino interesanto klausimą?			
8	Ar konsultavęs RSC darbuotojas klausė papildomų klausimų tam, kad atskleistų klausimo esmę?			

	Sprendimas			
9	Ar konsultavęs RSC darbuotojas atsakė į interesanto klausimą tiksliai ir teisingai?			
10	Ar konsultavęs RSC darbuotojas nukreipė interesantą ten, kur jis galėtų rasti atskrymą/papildomos informacijos?			

	Informavimas			
11	Ar konsultavęs RSC darbuotojas citavo teisingus teisės aktus?			
12	Ar konsultavęs RSC darbuotojas priminė interesantui apie RSC interneto svetainę?			

	Konsultavimo telefonu įgūdžiai			
13	Ar konsultavęs RSC darbuotojas teisingai peradresavo skambutį?			

	Skambučio pabaiga			
14	Ar konsultavęs RSC darbuotojas paklausė ar dar kokios pagalbos reikia?			
15	Ar konsultavęs RSC darbuotojas tinkamai atsisveikino?			

	Bendravimo įgūdžiai			
16	Ar konsultavęs RSC darbuotojas užtikrino, kad nebūtų per ilgų pauzių (tylos) skambučio metu?			

17	Ar konsultavęs RSC darbuotojas visada leido interesantui baigti mintį (nepertraukė jo)?			
18	Ar konsultavęs RSC darbuotojas elgėsi profesionaliai per visą skambutį?			
19	Ar konsultavęs RSC darbuotojas kalbėjo aiškiai?			
20	Ar konsultavęs RSC darbuotojas kalbėjo pasitikėdamas savimi (užtikrintai)?			
21	Ar konsultavęs RSC darbuotojas naudojo tinkamus žodžius (be žargono ir pan.)?			
22	Ar konsultavęs RSC darbuotojas kalbėjo maloniai, draugiškai ir paslaugiai?			
23	Ar konsultavusio RSC darbuotojo klausimai buvo efektyvūs?			
24	Ar konsultavęs RSC darbuotojas aktyviai klausėsi?			
	Iš viso			
Kokybės procentinė išraiška		%		