



**ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KLIENTŲ
APTARNAVIMO KOKYBĖS STANDARTO PATVIRTINIMO**

2019 m. liepos 15 d. Nr. A1-720
Šilutė

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Šilutės rajono savivaldybės tarybos 2017 m. balandžio 27 d. sprendimu Nr. T1-694 „Dėl pritarimo įgyvendinti projektą „Paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Šilutės rajono savivaldybėje“:

1. T v i r t i n u Klientų aptarnavimo kokybės standartą (toliau – Standartas) (pridedama).
2. Į p a r e i g o j u Komunikacijos ir Kanceliarijos skyrių vedėjus:
 - 2.1. užtikrinti Standarto įgyvendinimą Šilutės rajono savivaldybės administracijoje iki 2021 m. sausio 1 d.;
 - 2.2. užtikrinti Standarto nuostatų laikymąsi Savivaldybės administracijoje;
 - 2.3. vykdyti klientų aptarnavimo kokybės priežiūrą ir nuolat teikti informaciją apie Standarto reikalavimų laikymąsi Administracijos direktoriui;
 - 2.4. organizuoti darbuotojų, susijusių su klientų aptarnavimu, mokymus, sudaryti darbuotojų mokymų grafikus.

3. P a v e d u:

3.1 Komunikacijos skyriui organizuoti šio įsakymo ir Standarto paskelbimą Administracijos interneto svetainėje www.silute.lt.

3.2. įsakymo vykdymą kontroliuoti Administracijos direktoriaus pavaduotojai Daliai Rudienei.

Šis įsakymas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijos Klaipėdos apygardos skyriui (H. Manto g. 37, Klaipėda) arba Regionų apygardos administracinio teismo Klaipėdos rūmams (Galinio Pylimo g. 9, Klaipėda) per vieną mėnesį nuo šio teisės akto paskelbimo arba įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos.

Administracijos direktorius

Virgilijus Pozingis

Parengė

Simona Bokštaitė-Dryžienė

2019-07-10

ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS STANDARTAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų aptarnavimo kokybės standartas (toliau – Standartas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Klientai) aptarnavimo reikalavimus.
2. Standartu vadovaujama bendraujant su kiekvienu Klientu ir galioja visiems darbuotojams. Standarto laikymąsi vykdo ir kontroliuoja Komunikacijos ir Kanceliarijos skyrių vedėjai:
 - 2.1. analizuoja klientų aptarnavimo kokybę matuojant klientų pasitenkinimo lygį;
 - 2.2. atsako už šio standarto priemonių įgyvendinimą;
 - 2.3. atlieka periodinį auditavimą siekiant įvertinti, ar laikomasi nustatytų reikalavimų (ne rečiau, kaip kartą kas keturis mėnesius);
 - 2.4. imasi pažeidimų prevencinių priemonių;
 - 2.5. inicijuoja standarto pakeitimus pagal klientų ir darbuotojų pasiūlymus.
3. Standarte naudojamos sąvokos:
 - 3.1. **Klientas** – bet kuris asmuo, kuris naudojasi teikiamomis viešosiomis paslaugomis, kreipiasi dėl tokių paslaugų arba konsultacijų gavimo.
 - 3.2. **Klientų aptarnavimas** – darbuotojo veiksmai, apimantys dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras faktas, išdavimą Klientams, Klientų konsultavimą ir bendravimą su jais.
 - 3.3. **Klientus aptarnaujantys darbuotojai** – tiesiogiai su Klientais bendraujantys darbuotojai.

II SKYRIUS DARBO VIETA IR DARBO PRIEMONĖS

4. Darbo vieta ir darbo priemonės turi būti sutvarkytos ir tvarka palaikoma pagal LEAN „5 S“ principą.
5. Darbo vietoje neturi būti darbui nenaudojamų, darbuotojo asmeninių bei pašalinių su darbu nesusijusių daiktų.
6. Kliento aptarnavimo patalpose neturi jaustis pašalinių kvapų (maisto, tabako ir pan.).

7. Tiesiogiai su vykdomu darbu susiję dokumentai, juodraščiai ir pan., parengti dokumentai kiekvienos darbo dienos pabaigoje turi būti susegti į segtuvus arba tvarkingai sudėti į lentynėles ar stalčius.

8. Kai darbuotojui reikia palikti darbo vietą (pietų pertrauka ar kt.), jis turi padėti į saugią vietą antspaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su klientais susijusius dokumentus ir užtikrinti, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija ir nebūtų galimybės prie jo prisijungti pašaliniais asmenimis.

9. Išeinantis darbuotojas savo paliekamą darbo vietą turi sutvarkyti pagal LEAN „5 S“ principą, išjungti visus elektros prietaisus (pvz., kondicionierių, kompiuterį (-ius), ventiliatorių ir pan.). Jeigu numatyta, patalpas užrakinti.

10. Klientų laukimo vietoje pastatomos kėdės (foteliai), lankstinukų stovėlis, patalpa gerai apšviečiama, įrengiamas nemokamas bevielis interneto ryšys ir monitorius, kuriame nuolat transliuojama su savivaldybe susijusi informacija (renginiai, paslaugos, statistika ir pan.), pastatomas geriamo vandens / kavos aparatas.

11. Darbui su klientu savivaldybės patalpose įrengiama ir palaikoma:

11.1.1. viena susitikimų patalpa, pritaikyta trimis asmenimis (stiklinėmis, skaidriomis sienomis);

11.1.2. trys informaciniai (paslaugų suteikimo ir konsultavimo) langeliai;

11.1.3. viena kliento kompiuterinė darbo vieta.

12. Visi baldai turi būti vienodo dizaino.

13. Rašikliai ir bloknotai turi būti su savivaldybės simbolika.

III SKYRIUS DARBUOTOJŲ APRANGA, IŠVAIZDA IR SAVYBĖS

14. Gyvai Klientus aptarnaujantys darbuotojai turi:

14.1. būti prisisegę darbuotojo kortelę su savivaldybės simbolika, kurioje nurodyta darbuotojo pareigos, vardas ir pavardė;

14.2. darbuotojai, dirbantys prie informacinių langelių, privalo visomis darbo dienomis vilkėti savivaldybės skirtą darbo aprangą. (Rekomenduojama avėti klasikinę, švarią prie aprangos derančią avalynę);

14.3. būti tvarkingos išvaizdos (su švariais, tvarkingai sušukuotais, nedengiančiais akių plaukais; švariais, sutvarkytais nagais, makiažas (jei naudojamas) - dieninis, neryškus, nedaug papuošalų).

15. Klientus aptarnaujantys asmenys turi turėti šias savybes:

15.1. rūpestingumas;

- 15.2. atidumas;
- 15.3. kruopštumas;
- 15.4. profesionalumas.
- 16. Šios savybės tikrinamos skiriant darbuotojus į darbui su Klientais pareigas.

IV SKYRIUS

BENDRIEJI KLIENTŲ PRIĖMIMO REIKALAVIMAI

17. Darbuotojas turi pasisveikinti su Klientu žodžiais „Laba diena“, „Labas rytas“ ar „Labas vakaras“, „Sveiki“. Jei Klientas pasisveikina pirmas, darbuotojas turi mandagiai atsakyti į pasisveikinimą. Pasisveikinant patartina nenaudoti trumpinių „Labas“, „Sveikas (-a)“ ir pan. (Pokalbio scenarijai – 1, 2 priedai).

18. Viso bendravimo su Klientu metu, darbuotojo bendravimo tonas turi būti ramus, būtina naudoti pagarbius kreipinius - „Jūs“.

19. Bendraudamas su Klientu darbuotojas turi:

19.1. suteikti Klientui aktualią informaciją apie paslaugas, esant būtinybei, konsultuotis su kitu galinčiu išspręsti konkrečias problemas darbuotoju arba, esant būtinybei, pasiūlyti kompetentingo darbuotojo konsultaciją;

19.2. visą dėmesį sutelkti į Klientą, priėmimo metu nebendrauti su kitais Klientais, darbuotojais, pažįstamais ir pan., išskyrus atvejus, kai aiškinamasi aptarnaujamam Klientui aktuali informacija;

19.3. esant būtinybei, atsiliepti telefonu, atsiprašius Kliento;

19.4. Kliento priėmimo metu darbuotojui draudžiama naudotis kompiuteriu, mobiliaisiais įrenginiais (telefonais ir pan.) asmeninėms reikmėms. Jei darbuotojui kalbant su Klientu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su Klientu;

19.5. išlaikyti pozityvų ar neutralų bendravimo toną, nebendrauti familiariai, nenaudoti konfrontuojančios kalbos;

19.6. nevartoti galimai Klientą žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais, nejuokauti aptarnavimo tema;

19.7. vengti sėdėti parėmus galvą, tarsi demonstruojant nuovargį ir abejingumą;

19.8. atsisveikinti tik po to, kai atsisveikino Klientas, išskyrus atvejus, kai Klientas kalba nerišliai, neaiškiai, familiariai, užgaulioja ir pan. Pabaigus bendrauti ir atsisveikinant pagal aplinkybes galima palinkėti „Geros dienos“ ar „Gero savaitgalio“, „Viso gero“, „Iki malonaus“, „Sėkmės kelyje“ ir pan., nenaudoti trumpinių;

19.9. su visais Klientais kurti pagarbius santykius.

20. Klientą aptarnaujančiam darbuotojui draudžiama kramtyti kramtomąją gumą, maistą ar pan.

21. Aptarnaujant Klientą ar jam girdint, darbuotojams draudžiama kalbėti apie savo asmeninius reikalus telefonu ar tarpusavyje.

22. Kliento susitikimas su konkrečiu administracijos darbuotoju vykdomas specialiai įrengtoje susitikimų patalpoje.

23. Kai susitikimų patalpoje vyksta susitikimai, juose nedalyvaujantys darbuotojai į ją gali įeiti tik labai svarbiais, išimtiniais atvejais.

24. Pasibaigus susitikimui, darbuotojas turi užtikrinti, kad paliekama patalpa būtų tvarkinga.

25. „Vieno langelio“ priėmimo organizatoriai, aptarnaujantys asmenis centralizuotu būdu, prašymus ir skundus priima visą darbo dienos laiką, pietų pertraukos metu bei kiekvieną pirmadienį ir antradienį iki 18 val.

V SKYRIUS

REIKALAVIMAI BENDRAUJANT TELEFONU

26. Į telefono skambutį darbuotojas turi atsiliiepti laiku (iki 3-čio signalo). Jei skambinama tuo metu, kai darbuotojas priima Klientą, tačiau į skambutį atsiliiepti būtina, jis turi Kliento atsiprašyti ir atsiliiepti telefonu. Tokiu atveju būtina pagal galimybes kalbėti kiek galima trumpiau arba pasakyti skambinančiajam, kad jam bus perskambinta kiek vėliau.

27. Teikdamas informaciją telefonu, darbuotojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai Klientas nesupranta valstybinės kalbos, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita ne valstybine kalba (rusų, anglų).

28. Atsiliepdamas į telefono skambutį darbuotojas turi:

28.1. pasisveikinti ir prisistatyti;

28.2. atidžiai išklaudyti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai; kreiptis į skambinantįjį tik „Jūs“;

28.3. kvalifikuotai suteikti Klientui reikalingą informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu. Prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus Klientui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

28.4. tais atvejais, kai darbuotojas nėra kompetentingas atsakyti į klausimus, turi informuoti apie tai Klientą ir spręsti tokius klausimus su kitu, turinčiu kompetencijos išspręsti konkrečias problemas, darbuotoju, informuojant Klientą apie problemos sprendimo eigą ir rezultatą.

29. Telefonu kalbantį Klientą darbuotojas turi išklaudyti nepertraukdamas, papildomus, tikslinamuosius klausimus užduodamas tuomet, kai Klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę. Darbuotojui leistina nutraukti Kliento kalbą tik tais atvejais, kai Klientas kalba daugiau nei 3 minutes arba kalba neaiškiai, nerišliai.

30. Atsisveikindamas su Klientu, darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją. Jei Klientas padėkoja, jam atsakyti „Ačiū Jums“, palinkėti „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“ ir pan., nevartoti trumpinių.

31. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, jei Klientas nori gauti išsamesnę informaciją.

32. Jeigu telefoninio pokalbio metu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

33. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, darbuotojas turėtų palaukti, kol Klientas paskambins iš naujo, ar perskambinti Klientui, jei buvo užfiksuotas skambinusiojo numeris.

34. Jei darbuotojui kalbant telefonu su Klientu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.

35. Bendraudamas su Klientu telefonu, darbuotojas neturi dirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą.

VI SKYRIUS

REIKALAVIMAI BENDRAUJANT E. PRIEMONĖMIS

36. Rašydamas atsakymus Klientams į gautus paklausimus el. paštu (e. erdvėje) skiltyje „Tema“, darbuotojas turi išlaikyti tokią laiško struktūrą:

36.1. pasisveikinti („Gerbiamas p. Vardeni Pavardeni“, „Sveiki“, „Laba diena“);

36.2. pateikti konkrečią informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti taisyklinga valstybine kalba, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis; kai elektroniniai laiškai parašyti užsienio kalba, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba;

36.3. Iškilus klausimams, pasiūlyti kreiptis papildomai (pvz., „Prašome kreiptis, jeigu turėtumėte daugiau klausimų“);

36.4. Klientui kreipiantis pakartotinai, galima vartoti - „Dėkojame už Jūsų pakartotinį kreipimąsi.“

37. Darbuotojas, gavęs kitiems darbuotojams skirtus paklausimus e. paštu (e. erdvėje), turi nedelsdamas juos persiųsti adresatams ir informuoti Klientą.

38. Kai Klientas el. paštu (e. erdvėje) pateikė pretenziją (skundą), darbuotojas nustatyta tvarka turi identifikuoti pareiškėjo duomenis, informuoti apie gavimą, susipažinti su turiniu ir pagal kompetenciją atsakyti arba nedelsiant persiųsti pretenziją (skundą) administracijai ar kitiems

kompetentingiems darbuotojams, įgaliotiems nagrinėti pateiktą informaciją. Apie pretenzijos (skundo) persiuntimą informuoti Klientą.

39. Visi susirašinėjimai su Klientais vykdomi tik iš darbinio el. pašto.

40. Darbinis pašto parašas turi atitikti šią formą ir šriftą (Arial, 10):



Pagarbiai
Vardenė Pavardenė
Komunikacijos skyriaus vyr. specialistė
Šilutės rajono savivaldybė
Tel. (8 441) 79 xxx
mob. 8 xxx xxxxx
el. p. vardene.pavardene@silute.lt

VII SKYRIUS ELGESYS YPATINGŲJŲ SITUACIJŲ METU

41. Esant ypatingoms situacijoms (avarijai, stichinei nelaimei ir pan.), darbuotojas turi:

41.1. apie susiklosčiusią padėtį skubiai informuoti savo tiesioginį vadovą;

41.2. nepalikti Kliento vieno aptarnavimo vietoje;

41.3. esant poreikiui Klientą išvesti į saugią vietą ir (arba) kviešti spec. tarnybas.

42. Paskelbus aliarmą darbuotojai turi pasirūpinti, kad aptarnaujami Klientai patalpas paliktų pirmi. Darbuotojai turi įsitikinti, kad darbo vietos saugios ir Klientai iš patalpų išėjo. Evakuacija vykdoma pagal nustatytus evakuacijos planus.

43. Kilus gaisrui darbuotojai turi vadovautis Darbuotojų veiksmų, kilus gaisrui, planu ir vykdyti jiems paskirtus uždavinius.

VIII SKYRIUS KONFLIKTŲ VALDYMAS

44. Konflikto pradžioje, kol Klientas neišsakė viso savo nepasitenkinimo ar (ir) jo priežasčių, nepertraukdamas Kliento darbuotojas turi jį išklausti (Konfliktinio pokalbio scenarijus - 3 priedas).

45. Išklausydamas Klientą, darbuotojas turi jam rodyti dėmesį ir pagarbą, žiūrėti į Klientą, stengtis paskatinti jį kalbėti: „Klausau Jūsų“, „Supratau Jus“ ir pan.

46. Bendraudamas su konfliktuojančiu, pretenzijas išsakančiu Klientu, darbuotojas turi:

46.1. Elgtis ramiai;

46.2. savo gestais, poza nerodyti nekantrumo ir nedėmesingumo (pvz., nebarbenti rašikliu, nesimuistyti, nerodyti grimasų);

46.3. pasakyti Klientui, kaip suprato Kliento nepasitenkinimo priežastį ir paprašyti Kliento ją patvirtinti: „Išgirdau, kad ...“, „Ar teisingai Jus supratau...“; pasiūlyti tai išdėstyti raštu;

46.4. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduotį patikslinančius klausimus (pvz., „Gal Klientui paaiškinti, kaip ...“, „Norėčiau pasitikslinti, kas...“);

46.5. parodyti, kad supratote Kliento nepasitenkinimą, sakydamas: „Suprantu Jus“;

46.6. nekaltinti kitų darbuotojų net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą, problemą;

46.7. padėkoti Klientui už išsakytą pastabą, pretenziją: „Ačiū, kad informavote“ ir pan.;

46.8. kai Kliento nepasitenkinimas, pretenzijos yra nepagrįstos, pasakyti Klientui, kad supranta jo situaciją ir reziumuoti, kad supranta Kliento emocinę būseną bei pateikti pagrįstus argumentus ir priežastis, dėl kurių Kliento pretenzijos negalima patenkinti;

46.9. Klientui tęsiant nepagrįstų reikalavimų dėstymą, priminti Klientui, kad, dėja, pretenzijų negalima patenkinti ir pasiūlyti Klientui parašyti skundą arba jį atsiųsti el. paštu, pasibaigus pokalbiui - pagarbiai atsisveikinti;

46.10. kai Klientas nusiteikęs priešišškai, agresyvus, nesiduoti išprovokuojamam (-ai) ir į pastabas nereaguoti emociškai, neprieštarauti, parodyti Klientui supratimą;

46.11. kai Klientas užgaulioja, tvirtai paprašyti nutraukti tokį elgesį (pvz., „Prašom manęs neužgaulioti. Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“).

IX SKYRIUS

PROAKTYVUS PASLAUGŲ SUTEIKIMAS

47. Pagal parengtą paslaugų suteikimo medį, darbuotojas privalo išsiaiškinti, ar Klientui nereikalingos susijusios paslaugos. Esant poreikiui, užsakyti arba pakonsultuoti apie susijusias paslaugas.

48. Jeigu paslauga terminuota, likus 30 kalendorinių dienų iki termino pabaigos, apie tai informuoti Klientą.

49. Gyventojai, kurie naujai deklaravo gyvenamąją vietą, per 30 kalendorinių dienų turi būti pakviesti į susitikimą, kurio metu:

49.1. išsiaiškinami lūkesčiai;

49.2. suteikiama informacija apie savivaldybės paslaugas;

49.3. suteikiama informacija apie gydymo, mokymosi įstaigas, darželius, būstą aptarnaujančias įmones;

49.4. suteikiama kita Klientui rūpima informacija.

50. Pagal dažniausiai suteikiamų paslaugų TOP 5, internetiniame puslapyje sudaromas interaktyvus paslaugos gavimo vedlys „žingsnis po žingsnio“.

X SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMAS VIEŠOJO VALDYMO INSTITUCIJOSE

51. Viešojo valdymo institucijų atsakingi darbuotojai Klientus aptarnauja visą darbo dienos laiką bei kiekvieną antradienį nuo 7 iki 18 val.

52. Registracija į švietimo įstaigas organizuojama savivaldybės internetiniame puslapyje su galimybe sutartis pasirašyti nuotoliniu būdu (e. parašu).

53. Papildomos viešojo valdymo institucijų paslaugos skelbiamos ir jų užsakymas organizuojamas savivaldybės internetiniame puslapyje.

54. Viešojo valdymo institucijoms netaikomi šios tvarkos 10, 11 punktai ir IX skyrius.

XI SKYRIUS

PASIŪLYMAI IR ATGALINIS RYŠYS

55. Darbuotojų pasiūlymams surinkti ir jiems įgyvendinti, įdiegiamas ir palaikomas LEAN metodas KAIZEN;

56. Klientų pasiūlymams surinkti internetiniame puslapyje, sukuriamas atskira skiltis „Gyventojų zona“, kurioje Klientai gali:

- 56.1. teikti pasiūlymus;
- 56.2. diskutuoti apie paslaugas;
- 56.3. užduoti klausimus;
- 56.4. kritikuoti sprendimus;
- 56.5. gauti atvirus duomenis;
- 56.6. dalintis informacija.

57. Klientų pasitenkinimui matuoti, po paslaugos suteikimo organizuojama apklausa, kurioje klausiama:

57.1. Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti ? (vertinama dešimtbalėje sistemoje nuo 0 iki 10 balų);

57.2. Ar Jus tenkino atsakymų pateikimo terminai ? (vertinama dešimtbalėje sistemoje nuo 0 iki 10 balų);

57.3. Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimo kokybę? (vertinama dešimtbalėje sistemoje nuo 0 iki 10 balų);

58. Apklausiama ne mažiau, kaip 30 proc. dėl paslaugų besikreipiančių Klientų;

59. Klientų pasitenkinimas laikomas tinkamu, jeigu balų vidurkis per metus sudaro daugiau, kaip 8.

60. Balų vidurkiui esant nuo 5 iki 8, turi būti atlikta Klientų nepasitenkinimo analizė, kurios metu numatytos ir įgyvendintos priemonės (skyriaus lygmenyje).

61. Balų vidurkiui esant nuo 0 iki 5, turi būti atlikta Klientų nepasitenkinimo analizė, kurios metu numatytos ir įgyvendintos priemonės (savivaldybės direktoriaus lygmenyje).

Klientų aptarnavimo etapai:

I etapas – **Pasisveikinimas.**

II etapas – **Kliento poreikių išsiaiškinimas.**

III etapas – **Konsultavimas.**

IV etapas – **Aktualios informacijos pateikimas** (tai dienai aktualios informacijos perteikimas, papildomų paslaugų siūlymas).

V etapas - **Atsisveikinimas.**

POZITYVAUS POKALBIO SCENARIJUS

Aptarnavimo etapas	Pokalbio scenarijus
Pasisveikinimas Kliento pasitikimas ir kontakto užmezgimas	1.1. darbuotojas pozityviai nusiteikia; 1.2. mandagiai ir maloniai pasisveikina: „ <i>Labas rytas</i> “, „ <i>Laba diena</i> “, „ <i>Sveiki</i> “; 1.3. pasiūlo savo pagalbą: „ <i>Kuo galiu padėti?</i> “, „ <i> , Kuo galiu būti naudingas?</i> “, „ <i>Kas Jus domina?</i> “. 1.4. turi stengtis pasisveikinti pirmas, jeigu nespėjama pasisveikinti, nes klientas iš karto pradeda dėstyti savo klausimą – darbuotojas turėtų bent linktelėti galvą.
Pasisveikinimas Darbuotojas laikosi išankstinės nuostatos klientui padėti ir yra geranoriškas kliento atžvilgiu	2.1. skiria klientui laiko tiek, kiek jam reikia, neskubina; 2.2. bendravimo maniera mandagi ir šilta; 2.3. kalbos tempą derina su pašnekovo tempu; 2.4. kalba ramiu balso tonu, nekelia balso; 2.5. kalba aiškiai, taisyklinga lietuvių kalba, nevartoja žargono ir sudėtingų klientui nesuprantamų terminų. <u>Apibendrinimas:</u> Darbuotojas į klientą turi kreiptis „ <i>Jūs</i> “, „ <i>Tamsta</i> “, galima „ <i>Pone</i> “, „ <i>Ponia</i> “ ar pan. Vartoti teigiamus žodžius: „ <i>Prašau</i> “, „ <i>Taip</i> “, „ <i>Dėkoju</i> “, „ <i>Ačiū</i> “ ir pan. Išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną.
Kliento poreikių išsiaiškinimas	3.1. darbuotojas atidžiai išklauso klientą, parodo dėmesį veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais: „ <i>Taip</i> “, „ <i>Supratau</i> “ ir pan.; 3.2. prireikus paprašo patikslinti kreipimosi esmę: „ <i>Gal galėtumėte patikslinti?</i> “, „ <i>Gal galėtumėte išdėstyti išsamiau?</i> “, „ <i>Ar Jūs...?</i> “ ir pan.

	Papildomus, patikslinančius klausimus rekomenduojama užduoti tik tuomet, kai klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę; 3.3. klientui pateikus daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavus klausimus ar problemą, darbuotojas apibendrina pateiktą informaciją ir gauna pritarimą, kad klientas suprastas teisingai: „<i>Ar teisingai Jus supratau, kad ...?</i>“, „<i>Iš viso to, ką pasakėte, supratau, kad Jums labiausiai rūpi...</i>“.
Konsultavimas Informacijos teikimas	4.1. informacija suteikiama tik visiškai išsiaiškinus kliento poreikius; 4.2. suteikiama tiksli ir išsami klientą dominanti informacija; 4.3. siūlomi geriausiai kliento poreikius atitinkantys sprendimai; 4.4. skatindami klientą pasirinkti, aptariami su klientu alternatyvūs pasirinkimo variantai; 4.5. galima subtiliai pagirti kliento pasirinkimą: „<i>Taip, Jūs teisingai supratote...</i>“, „<i>Esate tikrai pastabus...</i>“, „<i>Taip, Jūs esate visiškai teisi...</i>“, „<i>Taip, šis aspektas tikrai svarbus...</i>“.
Aktualios informacijos pateikimas Tai dienai aktualios informacijos perteikimas, papildomų paslaugų siūlymas	Aptarnavęs klientą, darbuotojas turi informuoti apie Jam aktualias savivaldybės teikiamas paslaugas, kitus būdus gauti asmeninę informaciją ir/ar pasiūlyti informacinę medžiagą (lankstinukas, skrajutė ar kt.)
Atsisveikinimas Atsisveikinimas su klientu	6.1. darbuotojas pasiteirauja, ar klientas turi klausimų: „<i>Ar atsakiau į Jūsų klausimą?</i>“, „<i>Kuo dar galėčiau Jums padėti?</i>“; 6.2. padėkoja „<i>Ačiū</i>“ (<i>jei reikalauja situacija</i>), atsako į kliento padėką „<i>Malonu, kad galėjau padėti</i>“; 6.3. palinki: „<i>Geros dienos</i>“, „<i>Gero savaitgalio</i>“; 6.4. leidžia klientui ramiai susidėti daiktus, dokumentus; 6.5. klientui, atėjusiam dėl laidojimo pašalpos, padėkoti nerekomenduojama, atsisveikinant galima pasakyti „<i>Stiprybės Jums</i>“, „<i>Sudiev</i>“ arba nieko nesakyti, tik linktelėti galvą.

--	--

Klientų aptarnavimo kokybės standarto
2 priedas

**REKOMENDUOTINI IR NELEISTINI POSAKIAI, BENDRAUJANT SU KLIENTAIS
TELEFONU**

Nr.	Situacijos	Rekomenduotini posakiai	Neleistini posakiai
1.	Pasisveikinimas	Į skambinančio pasisveikinimą atsakoma: „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“. Darbuotojai prisistato: pareigos ir pavardė.	„Labas“, „Sveikas“, „Laba“. „Klausau“, „Taip...“.
2.	Pokalbio pradžia	„Klausau Jūsų“, „Kuo galėčiau padėti?“, „Kuo galiu būti naudingas?“.	„Tai ko skambinate?“, „Ko norite?“.
3.	Kliento nukreipimas į kitą kompetentingą instituciją	„Šiuo klausimu kreipkitės į...“, „Tai kompetencijos klausimas“, „Skambinkite šiuo numeriu (nurodyti)“, „Kreipkitės adresu (nurodyti)“.	„Tai ne mano darbas“, „Niekuo negaliu padėti“, „Patys pasiieškokite internete“.
4.	Patikslinamieji posakiai	„Norėčiau patikslinti...“, „Jei teisingai supratau, Jus domina...“, „Gal galėtumėte patikslinti...?“.	„Kaip klausiate, taip aš ir atsakau“.
5.	Nepageidaujami trumpiniai ar žargonai	„Teritorijų planavimo įstatyme nustatyta...“.	„TPI parašyta...“, „Kreipkitės į kitur“.
6.	Pokalbio pabaiga	„Ar į visus Jūsų klausimus atsakiau?“, „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“.	„Viso“, „Iki“.

7.	Kai klaidą padaro kitas asmuo	„Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, bet...“, „Atsiprašau, kad...“, „Apgailestauju, kad...“.	„Čia kaltas Vardenis, Pavardenis“, „Pas mus irgi visokių dirba“.
----	-------------------------------	---	--

Klientų aptarnavimo kokybės standarto
3 priedas

KONFLIKTINIO POKALBIO SCENARIJUS

N	Ką daryti?	Kaip daryti?	Frazės
1.	IŠKLAUSYTI (išlikti ramiams, kontroliuoti emocijas)	Leisti klientui išsakyti problemą iki galo – nepertraukinėti („garo nuleidimas“)	
2.	PATIKSLINTI NEPASITENKINIMO PRIEŽASTĮ (pagal poreikį) (neklausinėti be reikalo, neieškoti kaltų, neprieštarauti, neignoruoti)	Išklausinėti, pateikiant aiškius klausimus	„Ką Jūs turite galvoje, sakydamas...?“, „Norėčiau pasitikslinti...“, „Gal galėtumėte papasakoti plačiau...?“
		Perfrazuoti kaip teisingai supratote klientą	„Ar aš teisingai Jus supratau, kad ...?“, „Kaip suprantu, daugiausia nepatogumų Jums sukėlė...“
3.	PARODYTI SUPRATIMĄ. ATSIPRAŠYTI, JEI TO REIKALAUJA SITUACIJA	Padėkoti už išsakytą pastabą ar pretenziją	„Ačiū, kad informavote...“, „Tai pakankamai svarbu Jūsų situacijoje. Aš tikiu, kad tai bus galima išspręsti.“

	(būti dėmesingu, jautriu, girdėti klientą)	• Neaštrinti konflikto. Negalima vartoti konfliktą paaštrinančių frazių	„Nusiraminkite...“, „Turite, privalote...“, „Kodėl?“ (pavyzdžiui, „Kodėl nesikreipėte anksčiau?“, „Jūs nesuprantate...“, „Jūs nepasakėte...“, „Aš įsitikinusi (-ęs), kad Jūs...“, „Nešaukite ant manęs“, „Negalime“, „Neišeina“, „Nežinome...“
		• Paaiškinti kaip vertinate situaciją, jei reikia sutikti, kad kaltinimas turi pagrindą • Neignoruoti kliento, o parodyti jam dėmesį žodžiais, veido išraiška, linktelėjimu	„Aš suprantu, kaip tai nepatogu...“; „Aš suprantu Jūsų nepasitenkinimą...“; „Aš sutinku, kad dėl to Jūs patyrėte daug nepatogumų...“; „Aš sutinku, kad mes turime rasti greitą sprendimą...“, „Aš suprantu Jūsų padėtį...“; „Taip“, „Suprantu“, „Taip, tai nemaloni situacija“, „Suprantama, kad norite gauti tikrai kokybiškas paslaugas...“
		• Atsiprašyti už padarytą klaidą ar už tą laiką, kurį teks laukti, klaidos patikrinimui (SIC)	„Man labai gaila, kad taip atsitiko...“; „Apgailestauju, kad Jums teko laukti...“; „Atsiprašome, kad patyrėte daug

		įgaliojimus arba kompetenciją, arba jei klientas kategoriškai atsisako bendrauti, į pagalbą kviečiamas tiesioginis vadovas (KAS) • Jei kažkas yra geriau kvalifikuotas toje srityje, tuomet leidžiama perduoti klientą jam/jai (SIC)	
5.	PADĖKOTI IR ATSISVEIKINTI <i>(išlaikyti geranorišką santykį ir pozityviai užbaigti pokalbį)</i>	• Pasitikslinti ar klientas liko patenkintas problemos sprendimu; • Padėkoti ir atsisveikinti	<i>„Ar atsakiau į visus Jums rūpimus klausimus?“, „Džiaugiuosi, kad mes viską išsiaiškinome.“</i>

Frazės vartojamos, kai klientas keikiasi ir nepagrįstai užgaulioja darbuotoją.

Darbuotojui pakartojus frazę 3 kartus ir užgauliojimams nesibaigus, galima nutraukti su klientu pokalbį:

- *„Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, tačiau aš neprivalau klausytis Jūsų įžeidinėjimų. Laukiu Jūsų klausimo, kitu atveju būsiu priversta baigti mūsų pokalbį“;*
- *„Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“;*
- *„Prašau jūsų nesikeikti (negrasinti ir pan.), nes tai neleistina“.*