



**PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ  
PASLAUGŲ CENTRAS**

# **INTERESANTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS**

---

**2017 m.**



- 
- 1. Standarto aprašas**
  - 2. Bendrosios nuostatos**
  - 3. Darbo vieta**
  - 4. Darbuotojų išvaizda**
  - 5. Pagrindiniai bendravimo su  
interesantais principai**
  - 6. Reikalavimai bendraujant  
elektroninėmis priemonėmis**
  - 7. Konfliktinių situacijų valdymas**
-

# STANDARTO APRAŠAS

Aptarnavimo standartas – raštiškai suformuluotos standartizuotos interesantų aptarnavimo taisyklės, kurios tiksliai apibrėžia darbuotojo elgesio su interesantu normas ir darbo procedūras, tinkamus sprendimų variantus nestandartinėse situacijose.

Šie aptarnavimo standartai grindžiami įstaigos požiūriu į elgesį, kuris prisideda tobulinant klientų aptarnavimo kokybę ir kuria malonią darbo aplinką. Tiesiogiai ar netiesiogiai su interesantais bendraujančių darbuotojų elgesys, motyvacija ir požiūris į interesantą tiesiogiai siejasi su jų lūkesčiais, poreikiais bei patyrimu ir sukuria įspūdį apie aptarnavimo kokybę. Aptarnavimo

standartas įstaigai sudaro galimybes užtikrinti vienodai kokybišką klientų, interesantų aptarnavimą visos įstaigos mastu bei atlikti reguliarių klientų, interesantų aptarnavimo kokybės vertinimą, įvardijant stipriąsias ir silpnąsias aptarnavimo puses bei kokybės gerinimo gaires. Be to, interesantų aptarnavimo standartas padeda supažindinti naujus darbuotojus su įstaigos klientų aptarnavimo kultūra, nuostatomis ir vertybėmis.

Tiesiogiai interesantus aptarnaujantys darbuotojai atstovauja įstaigą ir yra jos atspindys. Interesantas pamiršta aptarnavimo detales, bet atsimena patirtą jausmą.

## STANDARTAS PADEDA

**Interesantams žinoti, kad :**

jie gauna profesionalias paslaugas, mūsų darbuotojais galima pasitikėti, galioja lygiateisiškumo, bendrų darbo principų kriterijai.

**Darbuotojams:**

Žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis, Pasitikėti ir neabejoti, kad darbas taip pat teikia džiaugsmą ir pasitenkinimą, Sumažinti įtampą ir išvengti klaidų.

**Įstaigai:**

Žinoti, kad visi darbuotojai savo elgesiu puoselėja bendrąsias įstaigos vertybes, aptarnavimo kultūrą ir siekia tikslų kokybės.



## CENTRO VIZIJA

- tapti Aukštaitijos regione moderniausiu, atitinkančiu ES standartus socialines paslaugas teikiančiu centru.

## II. BENDROSIOS NUOSTATOS

Klientų aptarnavimo standartais vadovaujamosi bendraujant su kiekvienu įstaigos interesantu ir galioja visiems darbuotojams.

Centro vadovai ir darbuotojai privalo laikytis galiojančiuose teisės aktuose nustatytų ir šio aptarnavimo standarto. Jeigu galiojančiuose teisės aktuose nustatyti reikalavimai prieštarauja šiam standartui, galioja teisės aktuose nustatyti reikalavimai.

Aptarnavimo standarto laikymąsi vykdo ir kontroliuoja skyrių vadovai, kiti juos pavaduojantys darbuotojai:

- ✓ kontroliuoja ir analizuoja interesantų aptarnavimo būklę padalinyje (įstaigoje);
- ✓ rūpinasi šio standarto įgyvendinimu;
- ✓ imasi pažeidimų prevencinių priemonių;

### III. DARBO VIETA

Įstaigos durys atrakinamos tiksliai nurodytu laiku arba keliomis minutėmis anksčiau.

Darbuotojų darbo vieta švari ir tvarkinga, ant darbo stalo nėra su darbu nesusijusių daiktų.

Kai darbuotojui reikia palikti darbo vietą (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.

Darbo vieta turi būti periodiškai vėdinama, kad joje nebūtų maisto, nikotino (tabako), prakaito ir panašių kvapų.

Klientus priimančių darbuotojų darbo kabinetuose turi būti papildomas stalielis arba specialus darbuotojo stalo priedas, skirtas kliento atsineštiems dokumentams, raštams ir pan., pasidėti, kėdės klientams atsisėsti. Klientams matomoje vietoje neturi būti asmeninių daiktų (kavos puodelių, cigarečių, prekių dėžučių ir pan.).

Darbo kabinetuose leistinas lengvas, tylus muzikinis fonas.

Informaciniai pranešimai neklijuojami ant stiklinių pertvarų lipnia juosta. Reikalinga pasirūpinti, kad informacinė medžiaga būtų kabinama tvarkingai, tam skirtose vietose, lentose, platinama tam pritaikytuose stoveliuose. Naudojama informacinė medžiaga turi būti aktuali, vizualiai tvarkinga. Išblukę, apiplyšę pranešimai turi būti keičiami arba išmetami.

Darbuotojai rūpinasi kliento saugumu: pastebėjus slidžius laiptus, nedegančias šviesas, judėjimą ribojančius daiktus-rūpinasi, kad kliūtys būtų greitai pašalintos.

Darbo metu paskutinis iš kabineto išeinantis darbuotojas savo paliekamą kabinetą turi užrakinti.



### IV. DARBUOTOJŲ IŠVAIZDA

Darbuotojų išvaizda - neatskiriama įstaigos įvaizdžio dalis. Ji byloja apie pagarbą sau, interesantams ir kolegoms.

Klientus aptarnaujantys darbuotojai turi prisisegę identifikacinę kortelę.

Visi darbuotojai turi dėvėti tvarkingą, švarią aprangą.

Tiesiogiai klientus aptarnaujantys darbuotojai (socialiniai darbuotojai, lankomosios priežiūros darbuotojai) ir ūkio dalies aptarnaujantis personalas turėtų dėvėti tvarkingą, švarią, neiššaukiančią, be ryškių logotipų aprangą, avėti patogią avalynę.

Darbuotojo išvaizda (makiažas, šukuosena, drabužiai) neturi trikdyti interesantų ar kolegų.

Tokią aprangą dėvėti draudžiama:

<b>moterims</b>	<b>vyrams</b>
Peršviečiamos palaidinės	Šortai ir kelius siekiančios kelnės
Gilios iškirptės (dekoltė)	Atsainus stilius (odinė liemenė, sportiniai marškinėliai)
Tatuiruotės matomoje vietoje	Odinės kelnės ir baikerių stilius
Matomi apatiniai (pvz., liemenėlės nepridengiantys viršutiniai marškinėliai siauromis petnešėlėmis)	Tatuiruotės matomoje vietoje

## V. PAGRINDINIAI

### BENDRAVIMO SU

### INTERESANTAIS

Akių kontaktas - darbuotojas stengiasi pirmas užmegzti akių kontaktą, kad interesantas jaustųsi pastebėtas ir laukiamas.

Darbuotojas turi pasisveikinti su interesantu žodžiais „Laba diena“, „Labas rytas“ ar „Labas vakaras“, „Sveiki“. Jei interesantas pasisveikina pirmas, darbuotojas turi mandagiai atsakyti į pasisveikinimą. Pasisveikinant patartina nenaudoti trumpinių „Labas“, „Sveikas (-a)“ ir pan.

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

Bendraudamas su interesantu darbuotojas turi:

✓ suteikti interesantui aktualią informaciją apie paslaugas, esant būtinybei, konsultuotis su kitu, galinčiu išspręsti konkrečias problemas, įstaigos darbuotoju arba, esant būtinybei, pasiūlyti kompetentingo darbuotojo konsultaciją.

✓ Visą dėmesį sutelkti į interesantą, priėmimo metu nebendrauti su kitais interesantais, darbuotojais, pažįstamais ir pan., išskyrus atvejus, kai aiškinamasi aptarnaujamam interesantui aktualia informacija esant būtinybei, atsiliepti telefonu, atsiprašius intereso. Intereso priėmimo metu darbuotojui draudžiama asmeninems reikmėms naudotis kompiuteriu, mobiliaisiais įrenginiais (telefonais ir pan.). Jei darbuotojui kalbant su interesantu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su interesantu.

✓ Jei interesantas kreipiasi į jus, kai bendraujate su kitu interesantu, ar atliekate tuo metu būtinus darbus, jo neignorokite, parodykite dėmesį tokiais žodžiais: „Tuojau Jus aptarnausiu“, „Aš Jus aptarnausiu, kai tik...“.

✓ Išlaikyti pozityvų ar neutralų bendravimo toną, nenaudoti konfrontuojančios kalbos.

✓ Nevartoti galimai interesantą žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais, nejuokauti aptarnavimo tema. Bendraudami su interesantais, nevartokite galinčių juos pažeminti ar apkaltinti teiginių („Kaip galima nežinoti šių taisyklių?“, „Taigi jau sakiau“).

✓ Vengti sėdėti parėmus galvą, tarsi demonstruojant nuovargį ir abejingumą.

✓ Su visais interesantais kurti pagarbius santykius.

✓ Nepriekaištauti interesantui nei žodžiu, nei raštu, savo elgesiu ar gestais nerodyti nepasitenkinimo nei tuoj pat, nei vėliau - jei interesantas kreipiasi tiesiogiai į administraciją su prašymais, skundais dėl darbuotojo elgesio su klientais, dėl galimai negautų ar netinkamai gautų paslaugų ir pan.

- paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą pranešimą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus,
- pasitelkiant specialistą (ekspertą) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, finansinių ir pan.).

Išnagrinėjus pareiškimą ar skundą nurodoma:

- kas patikrinta ir kas nustatyta, pridėdant nagrinėtus dokumentus su komentarais,
- kurie pareiškėjo teiginiai teisingi ir pagrįsti, o kurie ne,
- pateikiant rekomendacijas ir prevencinių veiksmy ateičiai pasiūlymus,
- jei skundas pagrįstas - pasiūlymus dėl problemos išsprendimo.

Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Centro veikimu ar neveikimu.

## VI. REIKALAVIMAI BENDRAUJANT ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

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

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

pateikti konkrečią informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti taisyklinga

valstybine kalba, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis; kai elektroniniai laišakai parašyti užsienio kalba, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba, o neturint reikiamos kompetencijos, užsienio kalba parašyti elektroniniai laišakai, turi būti persiunčiami į įmonės raštine,

atsakymo pabaigoje nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.

Bendraujant raštu laikomasi paprasto, bet dalykiško stiliaus.

Bendraujant el. paštu ir rašant atsakymą, palikti ankstesnius tekstus laikoma geru tonu, kad klientas nesivargintų prisimindamas pirmiau aptartus dalykus. Gavus atsakymą į paklausimą – padėkoti žodžiu „Ačiū“, „Dėkoju už informaciją“ ar pan.



## VII. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ VALDYMAS

Darbuotojas turi stengtis bet kuriomis aplinkybėmis likti ramus ir mandagus, neakcentuoti interesanto nederamų pasakymų, net ir tada, kai interesantas kalba nemandagiai.

Kilus nesusipratimui su interesantu, darbuotojas išsiaiškina aplinkybes, kad suprastų interesanto nuomonę ir problemos esmę.

**Konflikto sprendimo algoritmas:**

*1 Žingsnis* - leisti „nuleisti garą“, nepertraukiant išklausomas interesantas.

Dėmesys interesantui parodomas veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais (*Taip... Suprantu...*), palaikomas neįkyrus ryšys akimis.

✓ Draudžiama raginti interesantus rašyti skundus, pareiškimus nukreiptus prieš Centro administraciją ar kitus interesantus.

Interesantą aptarnaujančiam darbuotojui draudžiama kramtyti kramtomąją gumą, maistą ar pan.

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

Jei darbuotojas susitikti su interesantu (-tais) planuoja centro salėje, jis turi ją iš anksto rezervuoti.

Pasibaigus susitikimui salėje (patalpoje), ją rezervavęs darbuotojas turi užtikrinti, kad paliekama patalpa būtų tvarkinga (nuvalyta aprašyta lenta, nuplėštas stendinis aprašytas popierius, paliekamos švarios sienos ir pan.).

Atsisveikinant su interesantu, darbuotojai kuria įspūdį, kad visada malonu jį aptarnauti.

Interesantų ar pašalinių žmonių akivaizdoje draudžiama aptarinėti kitų klientų, interesantų ar darbuotojų elgesį.

Draudžiama vartoti necenzūrinius žodžius.

Jei dirbant iškyla nesutarimų su kolegomis ar kitų įstaigų darbuotojais, interesantams girdint nieko nekaltinkite – tiesiog ieškokite geriausio sprendimo. Situaciją išsiaiškinkite vėliau.

### **Skundų nagrinėjimo tvarka**

Visi rašytiniai pranešimai ir skundai turi būti užregistruoti. Ant pranešimo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

Užregistruoti pranešimai ir skundai pateikiami direktoriui. Jis susipažįsta su pranešimų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius darbuotojus, rezoliucijoje nurodydamas iki kada turi būti išnagrinėtas pranešimas ar skundas.

Darbuotojai, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Interesantams neteikiama privati informacija apie kitus interesantus, paslaugų gavėjus ar trečiuosius asmenis.

Nepriimami ir nenagrinėjami pranešimai ir skundai, kuriuose:

- nėra pareiškėjo parašo,
- nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė,
- nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą,

• neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys,

• jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas,

• jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymas yra pateiktas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu,

• jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai,

• turinys išdėstytas nevalstybine kalba (rusų, lenkų, anglų ir kitomis).

Draudžiama persiųsti skundą nagrinėti subjektui, jo administracijos padaliniiui arba perduoti nagrinėti darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

Pranešimai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

- analizuojant ir nagrinėjant pateikto pranešimo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę,

- vertinant ir analizuojant turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu,

- reikalui esant, paprašant darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus,

2 žingsnis – nepasitenkinimo priežasties pasitikslinimas. Dėl to užduodami klausimai ir tikslinamasi, („Ar teisingai suprantu, kad Jūsų netenkina maisto kokybė?“, „Gal galėtumėte įvardyti, kodėl sakote, kad čia visiškai betvarkė?“)

3 žingsnis – parodoma, kad interesantą darbuotojas supranta. „Suprantu Jūsų nerimą“, „Taip, tai nemaloni situacija“, „Suprantu Jūsų nusivylimą“. Supratimo parodymas nereiškia, kad interesantas yra visiškai teisus.

4 žingsnis – jei situacija reikalauja, - reikalinga atsiprašyti. Jei interesantas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl Jūsų, kolegų ar centro kaltės, atsiprašykite. Tai padarykite trumpai ir aiškiai, nieko nekaltindami ir nesiteisindami („*Atsiprašau dėl įvykusios klaidos*“). Jei situaciją lėmė ne nuo darbuotojo priklausančios aplinkybės, išreikškite apgailestavimą: „*Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų*“.

5 žingsnis – pateikite situacijos/problemos sprendimą. Išklaušę interesantą, paaiškinkite situaciją, kaip ją matote jūs (centras), ir kokie galimi sprendimo būdai: „*Šioje situacijoje galima...*“. Negalėdami išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai interesanto netenkina Jūsų siūlymas, informuokite savo tiesioginį vadovą (jei įmanoma, pakvieskite į sprendimo vietą).

6 žingsnis – pozityviai užbaikite pokalbį. Pasidžiaukite rastu sprendimu („*Džiaugiuosi, kad radome priimtina sprendimą*“), padėkokite interesantui („*Dėkojame už kantrybę*“, „*Ačiū, kad pranešėte apie klaidą*“), mandagiai atsiveikinkite. Kai interesantas yra nusiteikęs priešiški, yra agresyvus, nesiduokite išprovokuojamas ir nereaguokite į emociingas pastabas. Jei interesantas jus užgaulioja, tvirtai paprašykite nutraukti tokį elgesį: „*Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės*“, „*Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės*“.

#### **Netinkami veiksmai kilus konfliktui:**

Nemenkinkite  
interesančio situacijos

*Ne jums pirmam, ne  
jums vieninteliame  
Juokinga šitaip pykti.*

Neprieštaraukite ir

*To negali būti*

nesiginčykite

Nesiteisinkite

Nevartokite šiurkščių  
frazių

Nedemonstruokite  
netinkamos kūno  
kalbos

*Mano kolega taip  
negalėjo pasakyti,  
nes...*

*Tai ne mano kaltė.*

*Aš čia neseniai dirbu,  
nežinau visų tvarkų.*

*Tai ne mūsų reikalas.*

*Aš jums dar kartą  
kartuju, kad...*

*Jei Jūs atidžiai  
klausytumėtės, tai...*

Nenusisukite nuo  
kliento.

Nekalbėkite pro  
sukąstus dantis.

Konflikto metu venkite  
šypsotis.

„Įmonės įvaizdį galima sukurti gana greitai, tačiau reputacija gimsta laikui bėgant ir tam reikia visos įmonės komandos narių susitelkimo bei orientacijos į klientą, interesantą, aukštos klientų aptarnavimo kultūros sukūrimo įmonėje“ (Mileškienė).

