

**PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
KLIENTŲ APTARNAVIMO IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO  
STANDARTAS**

**Turinys**

<b>ĮVADAS</b> .....	3
<b>1 SKYRIUS</b> .....	4
<b>PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI</b> .....	4
<b>2 SKYRIUS</b> .....	4
<b>APLINKA IR SĄLYGOS KOKYBIŠKAM APTARNAVIMUI</b> .....	4
<b>2.1. Aptarnavimo aplinka ir darbo vieta</b> .....	4
<b>2.2. Darbuotojo išvaizda ir apranga</b> .....	4
<b>2.3. Informacijos konfidencialumas</b> .....	4
<b>2.4. Racionaliai naudojamas laikas</b> .....	5
<b>2.5. Centro interneto svetainė</b> .....	5
<b>3 SKYRIUS</b> .....	5
<b>KOKYBIŠKAS ELGESYS TIESIOGIAI APTARNAUJANT KLIENTUS</b> .....	5
<b>3.1. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas</b> .....	5
<b>3.2. Kliento poreikių išsiaiškinimas</b> .....	5
<b>3.3. Informacijos teikimas, konsultavimas</b> .....	6
<b>3.4. Papildomos aktualios informacijos pateikimas</b> .....	6
<b>3.5. Pokalbio pabaiga</b> .....	7
<b>3.6. Aptarnavimo prioritetai, eilių valdymas</b> .....	7
<b>3.7. Klientų su negalia aptarnavimas</b> .....	7
<b>3.8. Elgesys suklydus</b> .....	9
<b>4 SKYRIUS</b> .....	9
<b>BENDRAVIMAS SU KLIENTU DIRBANT NUOTOLINIU BŪDU</b> .....	9
<b>4.1. Klientų aptarnavimas telefonu (taikoma skambinant ir kitomis elektroninių ryšių priemonėmis)</b> .....	9
<b>4.2. Klientų aptarnavimas, atsakant į elektroninius laiškus</b> .....	11
<b>4.3. Klientų konsultavimas pokalbiuose internetu ir socialinio tinklo paskyroje</b> .....	12
<b>5 SKYRIUS</b> .....	13
<b>SUDĖTINGŲ APTARNAVIMO SITUACIJŲ VALDYMAS</b> .....	13
<b>5.1. Elgesys esant techniniams gedimams</b> .....	13

<b>5.2. Pretenzijos bei skundai.....</b>	<b>13</b>
<b>5.3. Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas.....</b>	<b>13</b>
<b>6 SKYRIUS .....</b>	<b>14</b>
<b>CENTRO ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS IR BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA .....</b>	<b>14</b>
<b>1 priedas. Konfliktinių situacijų valdymo rekomendacijos .....</b>	<b>16</b>
<b>2 priedas. Patarimai emocijų ir streso valdymui .....</b>	<b>18</b>

## ĮVADAS

Šiuo Klientų aptarnavimo ir socialinių paslaugų teikimo standartu (toliau – Standartas) siekiama padėti Panevėžio socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) Darbuotojams, siekti Klientų aptarnavimo kokybės ir formuoti pozityvų Centro įvaizdį. Standarte pateikiami Darbuotojų elgesio principai, normos ir praktika bendraujant su Klientais bei atitinkamų aptarnavimo sąlygų reikalavimai, kurių privalo laikytis kiekvienas Klientą aptarnaujantis Darbuotojas. Darbuotojai pasirūpina, kad būtų vykdomi Klientui duoti pažadai.

PSPC vizija – žmogus svarbiausia.

Misija – kokybiškas socialines paslaugas teikianti ir bendruomenės poreikius tenkinanti, nuolat tobulėjanti socialinių paslaugų įstaiga.

Standartas grindžiamas Centro požiūriu į Klientą, kuris užtikrina Klientų pasitenkinimą ir sukuria bendradarbiauti skatinančią darbo aplinką ir atsižvelgiant į Centro viziją ir misiją. Standartas tarnauja tiek Klientams, tiek Darbuotojams:

Klientams padeda žinoti, kad jie gauna į Klientus orientuotas, profesionalias paslaugas; Darbuotojas brangina jo laiką; Darbuotojais galima pasitikėti sprendžiant aktualius klausimus;

Darbuotojams standartas padeda aiškiai suprasti, ko reikalauja Klientas ir ko tikisi darbdavys; žinoti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda Klientui ir Centrai pasiekti geriausius rezultatus; žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis, sumažinti galimą įtampą bei išvengti klaidų.

Standartas taikomas įprastomis Centro veiklos sąlygomis. Esant nepaprastos situacijos sąlygoms, kada būtina užtikrinti Centro veiklos tęstinumą, šis Standartas taikomas tik tiek, kiek neprieštarauja Centro veiklos tęstinumą reglamentuojantiems dokumentams (pavyzdžiui, ekstremaliosios situacijos ar nepaprastosios padėties laikotarpiu gali būti taikomos Standarto dalys susijusios su darbu nuotolinėmis darbo priemonėmis).

Standarte vartojamos pagrindinės sąvokos:

**Klientas** – asmuo, kuris kreipiasi į Centrą.

**Klientų aptarnavimas** – Darbuotojo veiksmai, apimantys Klientų konsultavimą ir kitų Centro teikiamų paslaugų teikimo procedūras.

**Klientų aptarnavimo padaliniai** (padaliniai) – Centro socialinių paslaugų įstaigos padaliniai Panevėžio mieste.

**Konfidenciali informacija** – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis ir kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (ar) Centro vidaus taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti Centro ar kitų asmenų interesams. Konfidenciali informacija taip pat apima valstybės paslaptį sudarančią informaciją, taip pat informaciją, kurios atskleidimą draudžia Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas ar kiti teisės aktai.

Standartą sudaro pagrindinės dalys, apibrėžiančios Kliento aptarnavimo pagrindines veiklas ir priedai, kuriuose išsamiau pateikiamos elgesio rekomendacijos, padedantys Darbuotojui lengviau taikyti šio Standarto nuostatas.

## 1 SKYRIUS PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

Centro Klientų kokybiškas aptarnavimas pagrįstas principais, kuriuos privalo taikyti visi Darbuotojai savo veikloje:

- **Orientacija į Klientą ir profesionalus elgesys.** Svarbus kiekvienas Centro Klientas, dėl jų dirbame. Profesionalumą Darbuotojai demonstruoja kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į išylančius iššūkius bei problemas. Labai vertinamas Kliento grįžtamasis ryšys, nes jis leidžia tobulėti.

- **Pagarba ir bendradarbiavimas.** Visi Klientai ir bendradarbiai nusipelno tokio pat pagarbaus ir mandagaus elgesio, Darbuotojai turi siekti padėti kiekvienam, besikreipiančiam į Centrą. Tik bendradarbiaujant su Klientu ir su bendradarbiais galima aptarnauti kokybiškai.

- **Reprezentuojanti išvaizda ir elgesys.** Darbuotojai privalo atrodyti dalykiškai, tvarkingai, nes tai atspindi požiūrį tiek į Centrą, kuriame dirbama, tiek į besikreipiantį Klientą. Aptarnaudami visą dėmesį Darbuotojas turi skirti Klientui, būti atidus Kliento poreikiams.

- **Iniciatyvumas ir tobulėjimas.** Darbuotojai siekia nuolat tobulėti, ieškoti efektyvesnio būdo (tausojant visų išteklius) aptarnauti Klientą, siūlyti novatoriškus sprendimus Centro veiklos kokybės gerinimui.

- **Kokybė ir atsakomybė.** Asmenys kreipiasi į Centro darbuotojus norėdami kokybiškas paslaugas, Darbuotojai siekia teikti kokybiškas socialines paslaugas Panevėžio miesto gyventojams, siekiant užtikrinti visuomenės socialinį saugumą, užkirsti kelią asmens, šeimos, bendruomenės socialinėms problemoms kilti.

## 2 SKYRIUS APLINKA IR SĄLYGOS KOKYBIŠKAM APTARNAVIMUI

### 2.1. Aptarnavimo aplinka ir darbo vieta

- Atsakingas Darbuotojas pasirūpina, kad iškabos ar informacija visuose Centro pastatuose būtų aiški, tiksli, pateikta tvarkingai, nuolat atnaujinama.

- Darbuotojas įsitikina, kad visuose Centro pastatuose yra aiškios nuorodos į Klientų aptarnavimo vietas.

- Darbuotojas palaiko bendrą patalpų švarą ir tvarką, o pamatęs netvarką ar sugadintą inventorių, apie tai informuoja atsakingus asmenis.

- Darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga.

- Ant darbo stalo neturi būti jokių pašalinių, su darbu nesusijusių priemonių (pavyzdžiui: maisto produktų, gėrimų, pirminių krepšių ar kitų asmeninių daiktų).

- Darbo vietoje neturi būti įkyrių kvapų ar garsų.

- Darbo vietoje, skirtoje aptarnauti Klientus, turi būti patogi ir tvarkinga vieta Klientui prisėsti.

- Darbuotojas, aptarnaudamas Klientus ar būdamas Klientų aptarnavimo vietoje, nekalba telefonu asmeniniais reikalais.

### 2.2. Darbuotojo išvaizda ir apranga

- Darbuotojai turi dėvėti dalykišką, tvarkingą aprangą, makiažas turi būti lengvas, šukuosena – santūri ir atrodyti tvarkingai.

### 2.3. Informacijos konfidencialumas

- Darbuotojas privalo užtikrinti, kad darbo vietoje (pavyzdžiui: dokumentuose ant darbo stalo ar kompiuterio ekrane) Klientas nematytų jokios konfidencialios informacijos.

- Konfidencialia informacija privalo būti dalinamasi tik su tais Klientais, kurie turi teisę ją žinoti ir įsitikinus, kad jos neišgirs kiti asmenys. Jei Darbuotojas nėra įsitikinęs, kad Darbuotojo ir Kliento pokalbio neišgirs kiti Klientai, gali paprašyti Kliento konfidencialia informacija dalintis raštu ar kitu saugiu būdu, kuri sunaikinama iškart po Kliento vizito.

- Palikdamas savo darbo vietą, Darbuotojas privalo savo kompiuterį užrakinti, spaudus griežtos atskaitomybės dokumentus ar kitus su Klientais susijusius dokumentus padėti į saugią vietą, kur negalėtų pasiekti pašaliniai asmenys.

- Konfidencialia informacija privalo būti dalinamasi tik su Klientais, kurie turi teisę ją žinoti ir įsitikinys, kad jos nesužinos pašaliniai asmenys.

#### **2.4. Racionaliai naudojamas laikas**

- Klientų ir kitų asmenų aptarnavimo laikas numatytas Vidaus darbo tvarkos taisyklėse X skyriuje ir Klientams pateikiama informacija [www.paneveziospc.lt](http://www.paneveziospc.lt)

- Klientai gali būti neaptarnaujami, jeigu yra Centro direktoriaus įsakymu nustatytos sanitarinės dienos ir / ar valandos, kurių metu atliekami Centro padalinių patalpų neatidėliotini ūkiniai tvarkymosi ar avariųjų šalinimo darbai.

- Klientų aptarnavimas turi būti tęsiamas tol, kol aptarnaujami visi iki darbo pabaigos įėję klientai.

- Darbuotojas darbo vietoje privalo būti tiksliai nustatytu pradžios laiku, o esant galimybei – keliomis minutėmis anksčiau.

- Klientui paskambinus arba atvykus į Centrą prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, Darbuotojas privalo išsiaiškinti Kliento kreipimosi tikslą, skubą ir aktualumą. Įvertinus šias aplinkybes, nuspręsti ar Darbuotojas gali atsakyti iškart, ar Klientui aptarnauti reikalinga atvejo analizė, tokiu atveju su Klientu sutariamas kitas aptarnavimo laikas.

#### **2.5. Centro interneto svetainė**

- Kiekvienas Darbuotojas rūpinasi Centro interneto svetaine (<https://www.paneveziospc.lt>) ir jaučiasi už ją atsakingas, nežiūrint to, kad šias pareigas vykdo paskirtieji, dažnai tiesiogiai su aptarnavimu ir jo kokybe nesusiję asmenys.

- Darbuotojas rūpinasi, jog Centro interneto svetainėje yra aiški, tvarkinga, atnaujinta ir tiksli informacija susijusi su jo veikla.

- Darbuotojas, pamatęs Centro svetainėje netikslią informaciją ar identifikavęs kitus trūkumus, ar tikslingas tobulinimo galimybes, apie tai informuoja atsakingus asmenis.

### **3 SKYRIUS**

#### **KOKYBIŠKAS ELGESYS TIESIOGIAI APTARNAUJANT KLIENTUS**

Klientų aptarnavimo **procesas turi būti nuoseklus**, apima penkis etapus:

- 1) asmeninio ryšio su Klientu kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas;
- 2) Kliento poreikių išsiaiškinimas;
- 3) informacijos teikimas (pagal Centro kompetenciją,) konsultavimas (Kliento poreikius atitinkančios informacijos ar sprendimų pateikimas), paslaugos suteikimas (pagal paslaugos aprašymą);
- 4) papildomos aktualios informacijos pateikimas (tai dienai aktualios informacijos perteikimas, papildomų paslaugų siūlymas pagal Kliento poreikį);
- 5) pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.

##### **3.1. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas**

- Darbuotojas Klientą turi pasitikti žvilgsniu, stengtis pasisveikinti pirmas. Bendrauti turi ramiai ir pagarbiai, pozityviai nusiteikęs.

- Jeigu Klientas atėjo su vaiku, esant galimybėms pasiūlyti vaikui veiklos.

##### **3.2. Kliento poreikių išsiaiškinimas**

- Darbuotojas turi išsiaiškinti Kliento kreipimosi tikslus – kokių klausimų kreipiasi, kokia informacija ar paslauga jam reikalinga, ir, pagal kompetenciją, kokybiškai ją suteikti. Jeigu Klientas domisi ne bendra informacija, o klausia asmeninės informacijos – privalu paprašyti pateikti asmens

tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasas, tapatybės kortelė). Identifikuodamas asmenį, Darbuotojas privalo vadovautis Centre patvirtintomis Asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis<sup>1</sup>.

- Darbuotojas į Klientą turi kreiptis pagarbiai, vartoti teigiamus žodžius, išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną.

- Darbuotojas, siekdamas išsiaiškinti Kliento poreikius, turi:

- 1) atidžiai išklaudyti Klientą, parodyti dėmesį veido išraiška, linktelėjimu;

- 2) prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę. Papildomus, patikslinančius klausimus užduoti tuomet, kai Klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę;

- 3) Klientui pateikus daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavus klausimus ar problemą, apibendrinti pateiktą informaciją ir gauti pritarimą, kad Klientas suprastas teisingai.

- Jeigu Darbuotojas nustato, kad Centras nekompetentingas išspręsti Kliento klausimą, Darbuotojas savo kompetencijos ribose nurodo Įstaigos, į kurią Klientas turėtų kreiptis, duomenis (pagal situaciją reikėtų nurodyti šiuos kontaktinius duomenis: Įstaigos pavadinimą, bendrą telefono numerį arba el. paštą).

### 3.3. Informacijos teikimas, konsultavimas

- Darbuotojas informaciją teikia ar konsultuoja tik išsiaiškinęs Kliento kreipimosi priežastį.

- Darbuotojas informaciją teikia dalimis, išskirdamas svarbiausius dalykus, nuolat stebi, ar Klientas supranta jam teikiamą informaciją, atitinkamai, informacijos teikimo būdas gali būti keičiamas atsižvelgiant į Kliento poreikius.

- Konsultuodamas klientą, Darbuotojas turi:

- 1) priimti prašymus, skundus<sup>2</sup> ir kitus dokumentus. Priimant prašymą, skundą ar kitus dokumentus, Darbuotojas turi patikrinti, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus – paprašyti Klientą pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Centras pats gauti negali;

- 2) konsultuoti Klientą Centro veiklos klausimais, glaustai pateikiant esminę informaciją apie galimus sprendimus, kurie gali patenkinti kliento poreikius;

- 3) atsakyti į Kliento klausimus;

- 4) klientui išsakyti abejones ar pateikus klaidingą nuomonę apie Centro teikiamas paslaugas ar vykdomas procedūras, Darbuotojas turi suteikti teisingą informaciją, paneigiančią kliento abejones.

- Esant poreikiui, rekomenduojama Darbuotojui savo iniciatyva pateikti Klientui informaciją apie įstatymų ar kitų teisės aktų pakeitimus, susijusius su Klientui aktualiu klausimu.

- Jei Kliento klausimo sprendimas reikalauja papildomų Kliento veiksmų (pavyzdžiui, dokumentų pateikimo), Darbuotojas turi informuoti, kokius veiksmus Klientas turi atlikti. Rekomenduojama užrašyti (atspausdinti) ant lapo veiksmus ir įteikti Klientui.

- Aptarnaudamas Klientus, Darbuotojas turi vadovautis „vieno langelio“ principu. Jei Darbuotojas neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti Kliento klausimo, gali būti iškviečiamas tokias kompetencijas ar įgaliojimus turintis Darbuotojas.

- Darbuotojas turi patikslinti ar Klientas gavo atsakymą į savo klausimus, ar pateiktą informaciją suprato.

- Užtikrinti, kad Klientas gautų reikiamą informaciją, todėl, esant būtinybei, Klientas gali būti aptarnautas ne valstybine kalba. Tokiu atveju Klientas turi pasirinkti vertėjo dalyvavimą (nebent specialistas supranta ir gali aptarnauti Klientą norima kalba), o susitikimo laikas gali būti suderinamas iš anksto.

### 3.4. Papildomos aktualios informacijos pateikimas

- Aptarnavęs Klientą, Darbuotojas turi informuoti apie aktualias Centro teikiamas paslaugas, kitus būdus gauti asmeninę informaciją ir (arba) pasiūlyti informacinę medžiagą (lankstinukas,

<sup>1</sup> Asmens duomenys tvarkomi pagal Asmens duomenų tvarkymo taisykles, patvirtintas Panevėžio socialinių paslaugų centro direktoriaus 2022 m. rugpjūčio 2 d. įsakymu Nr. V-526.

<sup>2</sup> Prašymai ir skundai priimami pagal Prašymų ir skundų nagrinėjimo Panevėžio socialinių paslaugų centre taisykles, patvirtintas Panevėžio socialinių paslaugų centro direktoriaus 2021 m. kovo 12 d. įsakymu Nr. V-83.

atmintinė, informacija el. būdu ar kt.). Centro vadovybė nustato prioritetus, kokią aktualią informaciją Darbuotojai turi pateikti Klientams, keisti informaciją ir jos periodiškumą.

### 3.5. Pokalbio pabaiga

- Atsisveikindamas su Klientu, Darbuotojas turi:
  - 1) pasiteirauti, ar Klientas turi papildomų klausimų;
  - 2) padėkoti (jei tinka pagal situaciją);
  - 3) mandagiai atsisveikinti;
  - 4) leisti Klientui ramiai susidėti daiktus, dokumentus.

### 3.6. Aptarnavimo prioritetai, eilių valdymas

- Aptarnavimo metu prioritetas skiriamas tiesioginiam aptarnavimui prieš aptarnavimą kitais kanalais. Jei suskamba telefonas ar kita elektroninių ryšių priemonė, ateina žinutė ar laiškas, jie nepertraukia tiesioginio aptarnavimo. Jei skambančiu telefonu niekas kitas atsiliepti negali ir nėra įdiegtos automatinio sekretoriaus programėlės, tuomet Darbuotojas tiesioginio aptarnavimo metu, atsiprašęs Kliento, atsiliepia telefonu ir paprašo paskambinti bendruoju, nemokamu Centro telefono numeriu 8 45 46 54 93 arba susitaria dėl pokalbio perkėlimo paaiškinęs, kad šiuo metu užimtas, ir grįžta prie tiesioginio aptarnavimo.

- Jei Darbuotojas konsultuoja telefonu, o į Centro patalpas atvyksta klientas, Darbuotojas pradeda konsultuoti atvykusį Klientą tik po to, kai baigia pradėtą konsultaciją telefonu.

- Darbuotojas nutraukia tiesioginius ir kitus pokalbius su kolegomis, vadovais, kitais asmenimis iš karto, atėjus Klientui.

- Darbuotojas, aptarnaudamas Klientus ar būdamas Klientų aptarnavimo vietoje, nekalba telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) asmeniniais reikalais.

### 3.7. Klientų su negalia aptarnavimas

- Darbuotojas, suteikdamas paslaugas Klientams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais klientais – pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos.

- Darbuotojas, suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai su neįgalioju ir, jei reikia, su jį lydintiu asmeniu.

- Darbuotojas pokalbio pradžioje (pasisveikinęs ir prisistatęs, jei aptarnaujamas klientas su regos negalia) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar Klientui reikalinga pagalba (pavyzdžiui: patekti prie stalo, į kitą aukštą, pasiekti tam tikrus įrenginius, už kurios vežimėlio dalies galima paimiti, kaip kilstelti – veidu ar nugara į priekį) Centre ir jei Klientas jos paprašo – Darbuotojas turi paklausti kaip ji turėtų būti suteikta. Jei Klientas pagalbos atsisako, Darbuotojas nesiūlo pagalbos pakartotinai.

- Paprašo Kliento pakartoti svarbią informaciją, tokiu būdu Darbuotojas užsitikrina, kad Klientas išgirdo ir teisingai suprato.

- Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, **judantį vežimėlio pagalba:**

- 1) žinodamas, kad bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, atsisėda ant kėdės, kad galėtų būti viename akių lygyje su Klientu. Nesant tokios galimybės – atsistoja atokiau, kad Klientui nereikėtų laikyti pakeltos galvos;

- 2) nestumia, neliečia, nesiremia ant vežimėlio, neatsiklausęs Kliento;

- 3) norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per Klientą, sėdinti vežimėlyje;

- 4) jei į Centrą kreipėsi asmuo, lydintis neįgalųjį, kuris turi visus reikiamus dokumentus aptarnavimui, tačiau neįgalus Klientas likęs už Centro ribų (pavyzdžiui, laukia automobilyje), Darbuotojas, atlikęs visus reikiamus veiksmus aptarnavimui, jei reikalingas Kliento parašas, kartu su lydintiu asmeniu nueina iki Kliento ir įteikia dokumentus pasirašyti;

- 5) ramos ir vežimėliais pravažiuojamos durys į pastatą turi būti neužblokuotos ir neužrakintos;

- 6) jei Klientų aptarnavimo vieta yra per aukšta, kad neįgaliojo vežimėlio naudotojas matytų Darbuotoją, Darbuotojas turi išeiti iš už jo, kad suteiktų paslaugą;

- 7) jei pastate yra skirtingų maršrutų, įsitikinkite, kad Centro ženklai nukreipia vežimėlių naudotojus į prieinamiausius kelius objekte.

8) Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, **besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis:**

1) Neima Kliento už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti);  
 2) Pristatiko prie Kliento judėjimo tempo, lipant laiptais – lipa vienodu ritmu, neskubina Kliento nei verbaline, nei neverbaline kūno kalba;

• Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, **turintį klausos sutrikimą:**

1) Išsiaiškina, kaip Klientui būtų patogu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant);  
 2) nenaudoti gestų kalbos, jei jos gerai nemoka;  
 3) prieš kalbėdamas su kurčiuoju ar turinčiu žymų klausos sutrikimą, įsitikina, kad atkreiptas jo dėmesys;

4) aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos jei reikalinga, naudoja permatomus veido skydelius (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukia (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūri tiesiai į Klientą, kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradėdamas naują temą, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda Klientui susiorientuoti. Perdėtai negestikuliuoja;

5) nepertraukia kalbančio Kliento, neužbaigia Kliento pradėto sakinio, nespėlioja užstrigusių žodžių – pagarbiai laukia.

• Darbuotojas, suteikdamas paslaugą Klientui, **turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai):**

1) pirmas prisistato Klientui (pavyzdžiui, „Laba diena, esu Vardenė (-is) Pavardenė (-is), <...> specialistas“);

2) kalba, žiūri ir kreipiasi į Klientą, o ne į lydinčius asmenis;

3) apibūdina pokalbio erdvę (pavyzdžiui: „Priešais Jus yra kėdė, o stalas – iš dešinės“). Jei patalpoje yra daugiau garsu neišsiduodančių asmenų, apie tai informuoja žmogų su regos negalia pasakydamas: „Patalpoje su mumis dar yra...“ Jei pokalbio tema – konfidenciali, būtų gerai apie tai pranešti sakant: „Galite kalbėti drašiai – patalpoje mes vieni, niekas mūsų negirdi“;

4) nepalieka Kliento vieno, iš anksto apie tai jam nepranešęs, supranta, kad Klientui svarbi žodinė informacija;

5) jei asmeniui reikalinga palydovo pagalba, Darbuotojas pasiūlo savo ranką, o ne ima ją už rankos. Palydėdamas trumpai apibūdina supančią erdvę (pavyzdžiui, „priėjome prie laiptų, dešinėje yra porankis“). Jei asmuo turi šunį vedlį, eikite priešingoje pusėje, nei šuo;

6) demonstruojant techninės pagalbos priemonę, duoti ją asmeniui į rankas ir suteikti informaciją apie priemonės savybes, paskirtį, spalvą ar kitą reikalingą suteikti informaciją;

7) pasirašant dokumentą Kliento ranką su rašymo priemone nukreipia ir (ar) padeda į tą vietą, kur reikalingas parašas ir parodo, kiek parašui yra vietos. Kartais žmonės su regos negalia parašui naudoja pasidarytą parašo anspaudą. Būtų teisingiau, jei anspaudą nurodytoje vietoje padėtų pats regos problemų turintis asmuo;

8) Klientas informuojamas apie pokalbio ir (arba) paslaugos suteikimo pabaigą;

9) praėjimuose neturi būti kliūčių. Jei aklieji ar regos negalia turintys žmonės yra nuolatiniai Klientai, praneškite jiems apie bet kokius fizinius pokyčius, pavyzdžiui, perstatytus baldus, įrangą ar kitus perkeltus daiktus.

• Darbuotojas, suteikdamas paslaugą Klientui, **turinčiam komunikacijos negalią (pažintinių funkcijų ir bendravimo sutrikimai):**

1) vartoja konkrečią, o ne abstrakčią kalbą. Nurodo konkrečius dalykus, pernelyg nesupaprastindami;

2) pakartoja informaciją kitais žodžiais. Palieka laiko informacijai pilnai suprasti;

3) jei Klientas pokalbyje reaguoja lėtai, Darbuotojas turi būti kantrus, lankstus ir palaikantis, prirėkus informaciją pakartoti;

4) jei Klientas greitai išsiblaško, Darbuotojas Turi pamėginti mandagiai juos grąžinti prie temos;

5) apmokyti asmenį naudotis techninės pagalbos priemone, duoti ją asmeniui į rankas ir suteikti informaciją apie priemonės savybes, paskirtį;



6) kai asmeniui kyla abejonės, pasidomėti, ar asmuo tiksliai viską suprato, paklausiant: „Ar aiškiai suteikiau konsultaciją Jus dominančiu klausimu“ „Ar aiški Jums pateikta informacija?“ „Ar aiškus techninės pagalbos priemonės naudojimas?“;

7) pateikti išvadą ar apibendrinimą, akcentuojant esminius dalykus, kai aiškiai juntama, kad dėl didelio informacijos kiekio asmuo nesupranta konsultacijos.

- Darbuotojas, suteikdamas paslaugą Klientui, **turinčiam intelekto sutrikimų (mokymosi negalią):**

1) kalba konkrečiai, aiškiai, pateikia informaciją pamažu, palieka laiko informacijai suprasti (žmonėms, turintiems intelekto sutrikimų, sunku įsiminti informaciją, išmokyti naujų dalykų, susikaupti ar priimti sprendimus, turinčius įtakos jų kasdieniniam gyvenimui);

2) žinodamas, kad jis gali reaguoti lėtai, greitai išsiblaškyti ar patirti trumpalaikių atminties sutrikimų, kantriai pakartoja informaciją, mandagiai grįždamas prie temos.

- Darbuotojas, suteikdamas paslaugą Klientui, **turinčiam autizmo spektro sutrikimą:**

1) kalba aiškiai, vengia stiprių garsų;

2) nemėgina užmegzti su juo akių kontakto, nes tai gali jį blaškyti, versti jį jaustis nepatogiai ar net grėsmingai (asmenys, turintys autizmo spektro sutrikimą, turi sunkumų, susijusių su socialiniais įgūdžiais, elgesiu, verbaline ir neverbaline komunikacija, jiems sunku apdoroti kasdienę jutimais gaunamą informaciją);

3) užduodamas jam klausimus ar įsitraukdamas į pokalbį, palieka jam pakankamai laiko informacijai suprasti (asmenys, turintys autizmo spektro sutrikimą, bendrauja įvairiais būdais, pradedant ištartais žodžiais, rašymu ir baigiant gestais, garsais);

4) praneša jam, kiek laiko, tikėtina, truks dabartinė veikla, kas nutiks ją įvykdžius (asmenys, turintys autizmo spektro sutrikimą, patinka rutina ir nuspėjamumas).

- Darbuotojas suteikdamas paslaugą Klientui, **turinčiam psichosocialinę negalią ar sergantį psichikos liga:**

1) kalba trumpais sakiniais, trumpai ir aiškiai;

2) išlieka ramus, palaiko jį (asmenys, sergantys psichikos ligomis, yra įvairių charakterių ir būdų, jie elgiasi skirtingai, todėl rekomenduojama paklausti jų pačių, kaip jiems patogiau bendrauti, stengtis maksimaliai atsižvelgti į jų poreikius).

### 3.8. Elgesys suklydus

- Patekęs į klaidą, Darbuotojas nedelsdamas turi imtis visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Prireikus, praneša Klientui ir atsiprašo už savo ar bendradarbio padarytą klaidą bei informuoja, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta.

- Jei apie padarytą klaidą informuoja Klientas, Darbuotojas turi dėmesingai išklaudyti, padėkoti už padarytą pastabą (pavyzdžiui: „Ačiū už pastabą“, „Gerai, kad pasakėte“), atsiprašyti Kliento už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už bendradarbio), nedelsdamas imtis reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, Darbuotojas turi informuoti Klientą, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.

## 4 SKYRIUS

### BENDRAVIMAS SU KLIENTU DIRBANT NUOTOLINIU BŪDU

#### 4.1. Klientų aptarnavimas telefonu (taikoma skambinant ir kitomis elektroninių ryšių priemonėmis)<sup>3</sup>

- Pokalbis turėtų būti trumpas, dalykiškas ir malonus – šypsena ir teigiamas nusistatymas juntami balso intonacijoje.

- Centro Darbuotojas, skambindamas Klientui, turi:

1) prieš skambinant Klientui apgalvoti pokalbio tikslą, susidaryti pokalbio planą ir pasiruošti visą reikalingą informaciją;

<sup>3</sup> Pastaba. Bendraujant vaizdo skambučiu, taikomi Standarto reikalavimai, skirti aptarnavimo aplinkai, Darbuotojo išvaizdai ir aplinkai.

- 2) stengtis, kad skambučio garso signalas skambėtų ne per trumpai, bet ir ne per ilgai – jei Klientas neatsiliepia po 5 laukimo signalų, skambutis nutraukiamas;
- 3) mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti: aiškiai išarti Centro pavadinimą, savo užimamas pareigas, vardą, pavardę;
- 4) įsitikinti, kad kalbama su Klientu, kuriam skambinama (jei pašnekovas neprisistato, įvardinamas jo vardas ir pavardė). Jeigu paskambinta klaidingam adresatui, būtina mandagiai atsiprašyti;
- 5) paklausti, ar Klientas gali šiuo metu kalbėti (pavyzdžiui, „Ar galite skirti keletą minučių pokalbiui?“). Jei Klientas užsiėmęs, reikia paklausti, kada galima paskambinti (pavyzdžiui, „Atsiprašau, kada galėčiau paskambinti Jums dar kartą?“);
- 6) trumpai ir tiksliai pasakyti, koku tikslu skambinama (jeigu Klientas atsako, kad gali kalbėtis);
- 7) pokalbio pabaigoje apibendrinti priimtus susitarimus, suplanuotus veiksmus ar pan.;
- 8) padėkoti už skirtą laiką;
- 9) palinkėti geros dienos;
- 10) skambinti Klientui tik Centro darbo metu;
- 11) jeigu pokalbis dėl techninių priežasčių nutrūko, perskambinti turėtų pokalbio iniciatorius;
- 12) jei Darbuotojui, kalbant telefonu, suskamba asmeninis mobilus telefonas, Darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.
  - Pokalbio metu Darbuotojas turėtų vengti:
    - 1) pokalbį pradėti žodžiais „Jus trukdo <...>“, „Kaip sekasi?“ ir pan.;
    - 2) skambinti Klientui kelis kartus iš eilės teiraujantis vis naujos informacijos arba tikslinant jo duomenis.
      - Asmeninio Darbuotojo telefono numerio be Darbuotojo sutikimo Klientui teikti negalima.
      - Jeigu skambina Klientas:
        - 1) Darbuotojas turi atsilipti telefonu visą dieną Centro darbo laiku;
        - 2) pageidautina, kad Darbuotojas telefono ragelį pakeltų ne vėliau, kaip prieš trečią skambutį, išskyrus Darbuotojus, kurie tuo metu aptarnauja Klientą;
        - 3) Darbuotojas turi prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Centro pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
        - 4) į skambinančio pasisveikinimą atsakoma: „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pavyzdžiui, vietoj „Laba diena“ vartoti „Laba“;
        - 5) kalbėti telefonu reikia taisyklinga lietuvių kalba, įtikinamai, ramiai, vartoti mandagius kreipinius, pavyzdžiui: „Jūs“, „Tamsta“, galima „Gerbiamasis“, „Gerbiamoji“. Tęsiant pokalbį, Darbuotojas turi paklausti, kuo jis gali būti naudingas Klientui, ar kitaip parodyti savo dėmesį (pavyzdžiui, „Kuo galėčiau padėti?“, „Klausau Jūsų“). Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai Klientas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą telefonu, turi atidžiai jį išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą. Papildomų klausimų Klientui galima užduoti tik tuomet, kai Klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę;
        - 6) jei klientas daug kalbėdamas tolsta nuo sprendžiamo klausimo (padidintas asmenis kalbinis aktyvumas, noras pabendrauti ir išsilieti, negebėjimas išlikti orientuotu į situaciją ir Darbuotoją, su kuriuo bendraujama) arba kartojasi dėstydamas tas pačias mintis ir toldamas nuo esmės (asmeninė mąstymo specifika, nesiorientavimas į pokalbio tikslus), taip pat tęsia pokalbį, užduodamas vis tuos pačius, jau atsakytus klausimus, sąmoningai siekdamas konfrontacijos, Darbuotojas turi prisiimti pokalbio valdymo iniciatyvą ir profesionaliai nutraukti kliento kalbėjimą, nesukeldamas jam diskomforto: a) pozityviai interpretuodamas situaciją (pavyzdžiui: „teisingai Jūs pastebėjote“ arba „taip, girdžiu, kad Jūs suprantate reikalą“. Nenaudotinas negatyvaus interpretavimo variantas „Jūs kalbate ne ta tema“ arba „nutraukiu jus“, „patylėkite“, „Jūs kalbate ne į temą“), b) perima pokalbio vedimą ir pokalbį veda link tikslo, sprendimo, paslaugos, užduodamas tinkamus klausimus, nukreipdamas temą tikslo kryptimi);

7) Darbuotojas turi aiškiai ir tiksliai atsakyti į Kliento klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, jei įmanoma, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone. Jeigu Darbuotojas, aptarnaujantis Klientus, nekompetentingas atsakyti į Kliento pateiktą klausimą, jis turi rekomenduoti kompetentingo Centro Darbuotojo, kuris galės Klientui atsakyti, telefono numerį ar su juo, esant galimybėms, sujungti;

8) jeigu kalbant telefonu reikia paprašyti, kad Klientas palauktų (reikia laiko surasti informaciją ir panašiai), turi būti paklausiama Kliento, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys. Jei įmanoma, turi būti nurodoma, kiek maždaug reikės palaukti. Reikia sulaukti Kliento atsakymo ir padėkoti, kad jis sutiko laukti;

9) bendraujant telefonu, pokalbiui su Klientu būtina skirti visą dėmesį, stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių:

- nedirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą;
- negalima šiurenti popieriaus, valgyti, klausytis įjungto radijo ar televizoriaus, čiaudėti ar kosėti į telefono ragelį;
- bendravimo metu kalbėti nekeliant balso, aiškiai ir raiškiai, vengti emocionalių žodžių, nevartoti žargono.

10) Darbuotojas turi įsitikinti, kad Klientui buvo suteikta visa jį dominanti informacija. Baigiantis pokalbiui, rekomenduojama pasiteirauti, ar atsakyta į visus Kliento klausimus;

11) atsiveikinant su Klientu, Darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją ir sulaukti, kol Klientas pirmas padės ragelį.

- Esant techninėms galimybėms:

1) paskutinę darbo dieną, prieš planuojamą nebuvimą darbe, Darbuotojas turi peradresuoti savo telefono skambučius jį pavaduojančiam Darbuotojui;

2) Darbuotojas, kuris aptarnauja Klientą priimamajame, neatsiliepdamas, telefono skambutį peradresuoja tam kolegai, kuris tuo metu yra laisvas – pirmenybė teikiama Klientui, atvykusiam į priimamąjį. Jeigu visi Darbuotojai aptarnauja Klientus, turi būti išjungiamas skambančio telefono garsas;

3) jei skamba bendradarbio, kurio šiuo metu nėra darbo vietoje, darbo telefonas, Darbuotojas turi perimti skambutį arba atsiliepti jo telefonu;

4) Klientui paskambinus į Centrą nedarbo laiku, pagal galimybes turi būti įjungiamas įrašytas pranešimas: „Šiuo metu mes nedirbame, konsultacija telefonu teikiama darbo dienomis Centro darbo laiku. Informacija apie paslaugų teikimą skelbiama internetiniame puslapyje [www.paneveziospc.lt](http://www.paneveziospc.lt).“

#### **4.2. Klientų aptarnavimas, atsakant į elektroninius laiškus**

- Darbuotojas, rašydamas Klientams elektroninius laiškus ar atsakydamas į Klientų paklausimus, turi:

1) laiško ir (arba) atsakymo temai naudoti aiškią ir nesudėtingą temos eilutę, kuri tiksliai nurodo elektroninio laiško esmę;

2) rašyti taisyklinga lietuvių kalba, rašant visada laikytis bendrų struktūros ir turinio reikalavimų;

3) pasisveikinti ir kreiptis į Klientą pagarbiais kreipiniais: „Laba diena, gerb. Vardeni Pavardeni“ arba „Laba diena, p. Vardeni Pavardeni“ ir panašiai. Po pasisveikinimo ar kreipinio, dedamas kablelis arba šauktukas. Pasirinkus kablelį, pirmasis laiško žodis pradedamas mažąja raide;

4) rašyti dalykine kalba, trumpais sakiniais. Išlaikyti oficialų stilių, vengiant nereikalingų sakinių. Vengti specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsėnėlių, mažybinių žodžių ir pan.);

5) rašyti tik tai, kas būtina, svarbu;

6) suskirstyti tekstą pastraipomis pagal prasmę. Rekomenduojama, kad vienoje eilutėje būtų ne daugiau nei 70 ženklų, o turinys tilptų į 12 eilučių;

7) rašyti naudojant didžiąsias ir mažąsias raides. Draudžiama rašyti vien didžiosiomis raidėmis. Norint pažymėti svarbesnes teksto dalis, galima naudoti paryškintąjį šriftą;

8) ruošiant atsakymus į bendro pobūdžio Klientų paklausimus, naudoti Centro duomenų bazėse pateiktą informaciją arba nuorodas į jas;

9) parašius laišką ir (arba) atsakymą, perskaityti, įsitikinti, kad laiškas ir (arba) atsakymas parašytas tinkamai, mandagiai atsisveikinti ir nurodyti savo rekvizitus, kurie turi atitikti Centro patvirtintus reikalavimus.

- Jei laiško gavėjas pagal kompetenciją yra kita įstaiga, laiškas persiunčiamas tai įstaigai, kartu informuojamas ir laiško siuntėjas. Elektroninio pašto adresu kreipiamasi tik tuo atveju, jeigu šis adresas įgytas tiesiai iš adresato arba yra viešai skelbiamas. Jeigu adresas įgytas iš trečiųjų asmenų, pirmose laiško eilutėse prisistatoma ir pranešama, iš kur sužinotas adresas.

- Klientui asmens duomenys elektroniniu paštu neteikiami, išskyrus atvejus, kai pats Klientas išreiškia sutikimą.

- Paskutinę dieną prieš planuojamą nebuvimą darbe (pavyzdžiui: atostogas, komandiruotes ir pan.) Darbuotojas turi nustatyti automatinį elektroninio pašto atsakymo šabloną, informuojantį, kiek laiko nebus darbe ir į ką Klientas galėtų kreiptis darbo klausimais. Automatinio elektroninio pašto atsakymo šablono pavyzdys:

*„Laba diena,*

*dėkoju už laišką. Aš būsiu (esu) išvykęs iki <...> (data). Jūsų laišką perskaitysiu grįžęs.*

*Prireikus skubios pagalbos, prašome kreiptis į (Vardenis, Pavardenis, pareigos, tel. numeris ir el. pašto adresas).“*

- Darbuotojas, gavęs kitiems Centro Darbuotojams skirtą Kliento laišką, turi nedelsiant jį persiųsti adresatams ir informuoti Klientą.

#### **4.3. Klientų konsultavimas pokalbiuose internetu ir socialinio tinklo paskyroje**

- Darbuotojas, konsultuodamas Klientą pokalbiu internetu, turi:

- 1) konsultuoti Klientus eilės tvarka;

- 2) pasisveikinti rekomenduojama: „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pavyzdžiui, vietoj „Laba diena“ vartoti „Laba“;

- 3) rašyti taisyklinga lietuvių kalba, įtikinamai, vartoti mandagius kreipinius. Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai iš Kliento pusės juntamas nepasitenkinimas, leisti jam pasisakyti. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą pokalbiu internetu, turi įsigilinti į Kliento paklausimą, prireikus paprašyti patikslinti klausimą. Papildomų klausimų Klientui galima užduoti tik tuomet, kai Klientas baigia rašyti ar padaro pauzę;

- 4) rašyti dalykine kalba, išlaikyti oficialų stilių, vengiant nereikalingų sakinių. Vengti specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsėlių, mažiųjų žodelių ir pan.);

- 5) rašyti naudojant didžiąsias ir mažąsias raides. Draudžiama rašyti vien tik didžiosiomis raidėmis;

- 6) aiškiai ir tiksliai atsakyti į Kliento klausimus;

- 7) baigiant pokalbį, padėkoti Klientui už bendravimą ir mandagiai atsisveikinti, pavyzdžiui, „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“, nepaisant to, kad Klientas rašė norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pretenzijas. Darbuotojas padėkoja Klientui už pareikštą pastabą, pretenziją, pavyzdžiui, „Ačiū, kad informavote“;

- 8) jei klientas padėkoja Darbuotojui už paslaugą, į padėką reikia atsakyti taip pat padėka, pozityviu pastebėjimu ar palinkėjimu (Klientas „ačiū“ – Darbuotojas „ačiū, kad kreipiatės“, „malonu“, „lauksime kitą kartą“, „džiaugiamės būdami naudingi“, „malonu padėti“). Netinkamas elgesys – nevartotinas atsakymas į padėką „prašau“ arba „prašom“, ypač viršesniojo tonu;

- 9) atsisveikinant su Klientu, Darbuotojas turi išlaikyti pozityvumą ir sulaukti, kol Klientas pirmas palieka pokalbį. Jei Klientas neaktyvus daugiau nei 5 min., Darbuotojas gali baigti pokalbį informuodamas Klientą, kad turėdamas daugiau klausimų jis gali pradėti pokalbį iš naujo.

- Jeigu pokalbis internetu dėl techninių priežasčių nutrūko, pokalbį iš naujo turėtų pradėti pokalbio iniciatorius. Jei Klientas su Darbuotoju bendrauja nepagarbiai, Darbuotojas turi teisę tokį pokalbį nutraukti (pavyzdžiui sakydamas: „Matau, kad mes negalime išspręsti jūsų problemos dėl jūsų nemandaus bendravimo, įžeidinių, todėl šį pokalbį esu priverstas nutraukti. Geros dienos“)

#### **4.4. Klientų konsultavimas vaizdo skambučiu**

- Darbuotojas, planuodamas vaizdo skambutį su klientu, turi išsiaiškinti kliento poreikius dėl papildomos komunikacijos pagalbos, tokios kaip: gestų kalba, užsienio kalba ir pan.

- Darbuotojas, konsultuodamas Klientą vaizdo skambučiu, turi:
  - 1) prieš skambinant Klientui apgalvoti pokalbio tikslą, susidaryti pokalbio planą ir pasiruošti visą reikalingą informaciją;
  - 2) Vaizdo pokalbio metu naudoti Centro veikloje naudojamą ekrano užsklandą;
  - 3) Pradėjus pokalbį, darbuotojas informuoja klientą (klientus) dėl kompiuterio mikrofono nutildymo bei vaizdo kameros įjungimo (jei tokia galimybė yra), primena Klientui, kad norint užduoti klausimą ar išsakyti nuomonę, prieš tai reikia „pakelti ranką“ ir sulaukti leidimo pasisakyti.
  - 4) Vadovautis visais anksčiau minėtais punktais „kokybiškas elgesys tiesiogiai aptarnaujant klientus“.

## **5 SKYRIUS**

### **SUDĖTINGŲ APTARNAVIMO SITUACIJŲ VALDYMAS**

Susidarius sudėtingai situacijai, Darbuotojui keliama užduotis – išspręsti situaciją taip, kad būtų ne tik išsaugotas, bet ir sustiprintas bendradarbiavimas su Klientu.

#### **5.1. Elgesys esant techniniams gedimams**

- Esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, Darbuotojas turi registruoti problemą, informuoti asmenis, atsakingus už programinės įrangos darbą, ir tiesioginį vadovą (ar jį pavaduojantį asmenį), o pastarasis imtis priemonių sklandžiam darbo užtikrinimui.
- Darbuotojas turi atsiprašyti Kliento už techninius nesklandumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti susisiekti jam patogiu kitu metu. Jei Klientui reikėjo palaukti, pašalinus techninius gedimus, tęsdamas aptarnavimą, Darbuotojas turi padėkoti už laukimą.

#### **5.2. Pretenzijos bei skundai**

- Jei Klientas pateikia pretenzijas žodžiu, Darbuotojas privalo ramiai išklaudyti, padėkoti ir pademonstruoti supratimą (pavyzdžiui, „Dėkojame už pastabas, suprantu Jūsų nepasitenkinimą“ ir pan.). Darbuotojas turi stengtis išsiaiškinti konkrečias pretenzijas ar skundo priežastis ir, esant galimybei, išspręsti bendraujant žodžiu (jei reikia, pasikviečiant kompetentingą kolegą). Kitais atvejais, pasiūlyti Klientui pretenziją ar skundą pateikti raštu.
- Jei Klientas pateikia skundą raštu, dokumentas užregistruojamas Centro dokumentų valdymo sistemoje (toliau – Avilyš), Kliento pageidavimu, galima padaryti skundo pirmo lapo kopiją su žyma „Gauta“. Darbuotojas turi informuoti Klientą, kokių būdu ir per kiek laiko bus atsakyta į skundą.
- Prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu, raštu arba atvykus į Centrą. Plačiau žiūrėti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarkos apraše (<https://www.paneveziospc.lt/wp-content/uploads/2021/10/Prasymuirskundunagrinejimotvarka-1-2.pdf>)

#### **5.3. Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas**

- Iškilus konfliktui, Darbuotojas turi išlaikyti ramybę ir Kliento saugumo jausmą bei išsiaiškinti Kliento nusiskundimo priežastį.
- Esant nevaldomai situacijai informuojamas tiesioginis vadovas arba pakviečiamas kitas Darbuotojas.
- Darbuotojas atidžiai, nepertraukdamas ir rodydamas pagarbą, turi išklaudyti Kliento nusiskundimą, tiksliai išsiaiškinti, kuo jis skundžiasi.
- Darbuotojas turi pasitikslinti nusiskundimo priežastį, jei reikia užduoti papildomus klausimus, pakartoti, ką išsakė Klientas, paprašydamas patvirtinti, ar teisingai suprato, ką Klientas išsakė. Reaguodamas į nusiskundimus ir juos sprendžiant, toliau taikomi „5.2. Pretenzijos ir skundai“ dalies nuostatos.

- Jei Kliento pretenzijos yra nepagrįstos, Darbuotojas turi Klientui pasakyti, kad supranta jo situaciją ir pateikti pagrįstus argumentus bei nurodyti priežastis, dėl kurių Kliento pretenzijų negalima patenkinti.
- Jei Klientas nuo pat pokalbio pradžios reikalauja pakviesti vadovą, Darbuotojas siekia išsiaiškinti priežastį („Mano pareiga Jums padėti, pasakykite kas nutiko?“). Darbuotojas, išsiaiškinęs priežastis ir supratęs, kad vadovo buvimas nebūtinai, apie tai pasako Klientui ir pasiūlo sprendimą. Vadovas informuojamas, kai Klientas kategoriškai atsisako kalbėti su Darbuotoju arba, kai nepakanka Darbuotojo kompetencijos konflikto sprendimui bei Darbuotojo siūlomi sprendimai netenkina Kliento.
- Jeigu Kliento reikalavimai viršija Darbuotojo įgaliojimus arba kompetenciją, arba jei Klientas kategoriškai atsisako bendrauti, į pagalbą kviečiamas tiesioginis vadovas arba jį pavaduojantis asmuo.
- Jeigu galimybės pakviesti tiesioginį vadovą nėra, nurodoma tiesioginio arba kitų vadovų priėmimo tvarka ir laikas arba registruojamas Kliento skundas ir (arba) prašymas ir perduodamas atsakingiems Darbuotojams. Klientui paaiškinama tolesnė skundo ir (arba) prašymo nagrinėjimo tvarka ir terminai.
- Jei Klientas elgiasi nepagarbiai, įžeidinėja Darbuotoją (pavyzdžiui, asmeniškai), grasina ar yra pagrįstų įtarimų, kad Klientas yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių medžiagų, psichotropinių ar kitų svaiginančių medžiagų ir dėl šios priežasties Klientui neįmanoma tinkamai suteikti paslaugos, Darbuotojas ramiai ir pagarbiai informuoja Klientą, kad aptarnavimas gali būti nutrauktas, o prirėkęs kreipiasi į vadovą, kuris gali nutraukti paslaugos teikimą, pokalbį ir iškviešti specialiąsias tarnybas. Jei Klientas jaučiasi blogai, Darbuotojas pasiūlo vandens ir pasiteirauja, ar iškviešti greitąją medicinos pagalbą.

## 6 SKYRIUS

### CENTRO ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS IR BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

- Darbuotojas, bendraudamas su Klientu, Centrą visuomet pristato pozityviai, akcentuoja teigiamus aspektus, pagarbiai atsiliepia apie kolegas.
- Darbuotojas įstaigą, kurią atstovauja, apibūdina kaip patikimą įstaigą, kuri tinkamai vykdo įstatymus bei užtikrina kokybišką bei profesionalų Klientų aptarnavimą.
- Darbuotojas nereiškia asmeninės nuomonės apie bet kokią valstybės institucijų ar Centro vykdomą politiką, nekritikuoja jų veiklos, girdint Klientui.
- Klientų akivaizdoje Darbuotojai nekalba asmeniniais klausimais, nekritikuoja Klientų.
- Jei Klientas nepagarbiai kalba apie Centrą ir, aiškinantis jo negatyvios nuomonės priežastis, toliau išsako neigiamo turinio informaciją ir pateikia kaltinimus (pavyzdžiui, „Jums visiems čia niekas nerūpi“ ir pan.), Darbuotojas išklauso, gilinasi, rodo dėmesį, padėkoja už nuomonę, pavyzdžiui, „Dėkoju už išsakytą nuomonę“. Tais atvejais, kai Kliento paklausus apie nepasitenkinimą sukėlusias priežastis, Klientas pereina prie konkrečios situacijos, Darbuotojas remiasi rekomendacijomis, pateiktomis šio standarto skyriuje „5.3. Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas“.
- Jei Centro Klientai ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą aptarnavimo metu, Darbuotojai, puoselėdami Centro įvaizdį, mandagiai ir ramiai aptarnauja toliau (laikantis požiūrio – mes juk neturime ko slėpti) (jei tai nesusiję su konfidencialia informacija). Jei Kliento daromos darbuotojo nuotraukos (jos dalies) žemina Darbuotojo garbę, orumą ar dalykinę reputaciją, Darbuotojas įspėja Klientą, kad šių nuotraukų, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.22 str. 2 punktu negalima demonstruoti, atgaminti ar parduoti. Jeigu tokiomis aplinkybėmis, Klientas bando provokuoti konfliktą, „demaskuoti“, viešai „pričiupti“, apkaltinti, Darbuotojo siekis išlikti ramiam ir inicijuoti taikų dalykišką pokalbį, spręsti Kliento klausimą ar nukreipti jį kitur. Jei situacijos nepavyksta spręsti taikiai ir dalykiškai, Darbuotojas turi nedelsdamas apie tai informuoti tiesioginį vadovą ir spręsti situaciją kartu. Nepriimtini veiksmai šioje situacijoje: „bėgti“ nuo situacijos, teisintis

ir gintis, kaltinti kitus, gėdinti, bartis, reikalauti nutraukti garso ar vaizdo įrašo darymą ir pan. Situaciją išsprendus taikiai ir dalykiškai, Darbuotojas apie tai informuoja savo tiesioginį vadovą.

- Jei Klientai Centre ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą patalpose, kur yra kitų Klientų, Darbuotojas ramiai ir mandagiai jį įspėja, kad kiti asmenys nėra davę sutikimo būti filmuojami arba įrašomi ir dėl to Klientas turėtų nustoti tai daryti, atsižvelgdamas į jų teises. Esant poreikiui informuoti tiesioginį vadovą ir duomenų apsaugos pareigūną.

- Jeigu Darbuotojai pastebi žiniasklaidos atstovus filmuojant, Darbuotojai, pirmiausia puoselėdami Centro įvaizdį, mandagiai, ramiai, pozityviai ir pagarbiai bendrauja su šiais svečiais, pasiūlo palydėti ir (arba) nukreipia į Centro direktorių arba į komunikacijos specialistą. Nepriimtini veiksmai tokioje situacijoje: konfliktuoti, griežtai drausti filmuoti, gąsdinti.

- Jei žiniasklaidos atstovai ar privatūs reportažų kūrėjai užduoda įvairius su tiesioginėmis Darbuotojo pareigomis nesusijusius klausimus, Darbuotojas elgiasi ramiai ir maloniai, tačiau neatsakinėja į juos, kantriai apgailestaudamas ir komentuodamas savo įgaliojimų ribas: „Apgailestauju, nesu įgaliotas atsakyti į šiuos klausimus“, „Apgailestauju, nesu įgaliotas komentuoti šio turinio“. Darbuotojas ramiai ir maloniai nukreipia šiuos svečius į įgaliotus bendrauti šiais klausimais asmenis (Centro direktorius) – „su jumis šiais klausimais ir (arba) temomis įgaliotas bendrauti Vardenis Pavardenis, aš jus palydėsiu“.

- Apie žiniasklaidos atstovų paklausimus Centre informuojamas atsakingas už išorinę komunikaciją Darbuotojas. Jis taip pat profesionaliai komunikuoja žiniasklaidai kitų Darbuotojų parengtus atsakymus į klausimus.

---

## 7 SKYRIUS

### KLIENTŲ APTARNAVIMO CENTRE STANDARTO PRIEDAI (elgesio rekomendacijos)

#### 1 priedas. Konfliktinių situacijų valdymo rekomendacijos

##### Kai susiduriu su konfliktinėmis situacijomis

- Vadovaujuosi principu, kad visos problemos išsprendžiamos, o bendravimas su Klientu yra galimybė tobulėti.
- Įdėmiai, nepertraukdama (-as) išklausau Klientą, tiksliai išsiaiškinu kuo jis (ji) skundžiasi (pavyzdžiui: „Gal galite detaliau paaiškinti situaciją“; „Ar teisingai supratau, kad <...>“).
- Pripažįstu Kliento požiūrį ir parodau, kad suprantu Klientą (pavyzdžiui: „Aš suprantu Jūsų nepasitenkinimą“; „Suprantama, kad norite gauti kokybiškas paslaugas“).
- Atsiprašau ir padėkoju už išsakytą pretenziją ir pažadu viskuo pasirūpinti (pavyzdžiui: „Apgailestauju, kad tai sukėlė Jums tiek nepatogumų“; „Atsiprašau, tai tikrai bus ištaisyta“).
- Pasitelkiu visas žinias, įgytas dirbant, mokantis, jeigu reikia, konsultuojuosi su bendradarbiais ir vadovais.
- Jei leidžia aplinkybės, iš karto pasiūlau problemos sprendimą (pavyzdžiui: „Siūlau šį klausimą spręsti <...>“; „Ar galime sutarti, kad <...>“; „Koks situacijos sprendimo būdas Jums būtų priimtinas?“).
- Gaunu Kliento pritarimą pasiūlytam problemos sprendimui ir padėkoju, kad kreipėsi (pavyzdžiui: „Ačiū, kad kreipėtės ir leidote mums išspręsti susiklosčiusią situaciją“ ar pan.).
- Jeigu Kliento reikalavimai viršija mano įgaliojimus arba kompetenciją arba jei Klientas kategoriškai atsisako su manimi bendrauti, į pagalbą kviečiu savo tiesioginį vadovą.
- Kai problema sudėtinga, sprendimas nėra aiškus, o tiesioginio vadovo nėra darbo vietoje, registruoju Kliento pretenziją ir pažadu perduoti atsakingiems bendradarbiams. Klientui aiškiai apibrėžiu tolesnę klausimo nagrinėjimo tvarką ir terminus.
- Pasirūpinu, kad atsakingi Darbuotojai laiku pateiktų sprendimą dėl pretenzijos.
- Kai tik gaunu sprendimą, per vieną darbo dieną informuoju apie tai Klientą.
- Stengiuosi ne tik pateisinti, bet ir viršyti Kliento lūkesčius.

##### Konfliktą paaštrinantis elgesys

- Ginčijimasis, kaltinimai, kritika.
- Šiurkšti kalba.
- Agresyvus elgesys.
- Grasinimai.
- Noras pasirodyti viršesniai ar kompetentesniai.
- Kliento pertraukinėjimas.
- Kliento skundų, priekaištų ir pretenzijų ignoravimas.

##### Konfliktą paaštrinančios frazės

- „Nusiraminkite“.
- „Turite, privalote“.
- „Kodėl nesikreipėte anksčiau?“.
- „Jūs nesuprantate“; „Jūs nepasakėte“.
- „Slepiate“ (jei Klientas nepateikė kažkokios informacijos).
- „Aš įsitikinusi (-ęs), kad Jūs“.
- „Nešaukite ant manęs“.
- „Negalime, neišeina, nežinome“.

##### Tinkamas elgesys padeda valdyti konfliktą

Iškilius konfliktui, vadovaujuosi šia schema:



### **Atidžiai išklausau Klientą, rodo dėmesį, klausiu, gilinuosi į situaciją**

- Pasakau: „prašau prisėsti, tuoj pat viską išsiaiškinsime. Gal galite detaliau paaiškinti situaciją?“.
- Išklausau iki galo, kontroliuoju savo emocijas.
- Bendrauju su Klientu viename akių lygyje.
- Jei mus skiria užtvara, pasitraukiu nuo jos.

### **Atsiprašau**

- „Atsiprašau už sukeltus nepatogumus“.
- „Apgailestauju, kad taip nutiko“.
- „Suprantu Jus, tai tikrai nemaloni situacija“.

### **Sukonkretinu nepasitenkinimą**

- „Jei teisingai supratau Jus“.
- „Norėčiau patikslinti, ar teisingai supratau problemos esmę?“.
- Kalbu ramiu balsu.

### **Siūlau sprendimus**

- Siūlau keletą argumentuotų sprendimo būdų: „Šis sprendimo būdas padės, o šis <...>“
- Vengiu žodžių – „negalime padaryti, nedarome“. Sakau, ką galime padaryti.
- Kantriai bendrauju, jei Klientas nepatenkintas.
- Jei nežinau, kaip išspręsti problemą, paprašau kolegų pagalbos.

### **Sutariu su Klientu dėl abiem pusėms priimtino sprendimo**

- Apibendrinu Klientui priimtino varianto sprendimą.
- Pasiteirauju, ar Klientas neturi papildomų klausimų.
- Atsisveikinu.

## 2 priedas. Patarimai emocijų ir streso valdymui

- Stebiu ir atkreipiu dėmesį į savo kūno reakcijas. Pajutęs įsitempiančius įvairių kūno dalių raumenis, dažnesnį kvėpavimą, širdies plakimą, suprantu, ir sau įsivardinu, kad mano kūnas praneša apie patiriamą stresą bei emocijas – pyktį, baimę, nerimą, įtampą.
- Stengiuosi suvaldyti šias emocijas per dėmesio sutelkimą į kvėpavimą, kvėpavimo dažnio reguliavimą (lėtai įkvėpiant ir dar lėčiau iškvėpiant); esant galimybei – įtempiu raumenis ir juos lėtai atleidžiu įsijausdamas ir įsisąmonindamas, kaip pamažu atsipalaiduoja raumenys (sugniaužiu kumščius ir lėtai juos atleidžiu; pakeliu aukštyn pečius, įtempiu raumenis ir lėtai juos nuleidžiu; įtempiu veido raumenis ir juos atpalaiduoju).
- Stebiu savo mintis, keliamus reikalavimus sau ir asmenims, susijusiems su konkrečia situacija, užduodu sau klausimus: Ar mano lūkesčiai sau ir kitiems realūs? Ar pakankamai objektyviai įvertinu situaciją, nepervertinu ir nenuvertinu jos kai kurių aspektų?
- Darbo dienoje svarbu rasti laiko atsipalaidavimui – pertraukų metu skiriu laiko fizinei veiklai, bendravimui su bendradarbiais ar kitais asmenimis, stengiuosi atsipalaiduoti.
- Su bendradarbiais palaikau draugiškus, malonius santykius. Pastebėjęs įsitempusį, nerimaujantį kolegą, esant galimybei, parodau jam draugišką dėmesį.
- Vengiu viskuo nepatenkintų ir nuolat besiskundžiančių kolegų. Suprantu, kad esant sunkumams, turiu kreiptis į asmenis, atsakingus ir galinčius spręsti susiklosčiusias problemas, o ne švaistyti laiką niekur nevedantiems pokalbiams.
- Suprantu, kad tik pats būdamas ramus, galiu nuraminti kitą.
- Žinau, kad mūsų emocijos priklauso nuo minčių ir situacijos vertinimo, prasmės priskyrimo. Tą pačią situaciją pasistengus įvertinti iš skirtingų perspektyvų, galiu sumažinti patiriamą stresą ar netgi jo išvengti bei nesukelti jo kitiems asmenims.



*R. Jankauskaitė*  
*2022-08-12*