

PATVIRTINTA  
Šiaulių miesto savivaldybės  
administracijos direktoriaus  
2019 m. rugsėjo 20 d. įsakymu Nr. A-1339



**ŠIAULIAI**

# **KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS**

**Šiaulių miesto savivaldybės administracija**

Šiauliai, 2019

## Turinys

Sąvokos ir sutrumpinimai .....	3
1. Standarto paskirtis .....	4
2. ŠMSA darbo principai ir klientų aptarnavimo tikslai.....	5
3. Bendravimas ir informacijos teikimas.....	7
3.1. Aptarnavimas atvykus į ŠMSA.....	7
3.2. Aptarnavimas telefonu.....	8
3.3. Aptarnavimas el. paštu .....	9
4. Klientų aptarnavimo aplinka ir reprezentacija.....	11
5. Paslaugų suteikimo laikas .....	12
6. Konfliktų valdymas ir pažeidimai.....	13
7. Asmens duomenų apsauga .....	15
Priedas A. Siūlomos bendravimo taisyklės konfliktinėse ar kt. situacijose .....	16

## Sąvokos ir sutrumpinimai

Darbuotojas	Šiaulių miesto savivaldybės administracijos darbuotojas (valstybės tarnautojas arba specialistas, dirbantis pagal darbo sutartį)
Klientų aptarnavimas	Administracinės paslaugos suteikimas arba išorės interesantų (ŠMSA klientų) konsultavimas / informacijos teikimas
Standartas	Šiaulių miesto savivaldybės administracijos Klientų aptarnavimo standartas
ŠMSA	Šiaulių miesto savivaldybės administracija
TA	Teisės aktas (-ai)

## 1. Standarto paskirtis

- 1.1. Šiaulių miesto savivaldybės administracijos (toliau – ŠMSA) Klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) – vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kurioje nustatomi ŠMSA darbo aptarnaujant klientus principai ir įstaigos išsipareigojimai. Darbuotojai jų laikosi teikdami visas paslaugas / atsakydami į pateiktus klausimus / sprenddami konfliktus ir kitose susijusiose situacijose.
- 1.2. Standartas yra parengtas tam, kad paslaugas gaunantys asmenys – ŠMSA klientai – būtų aptarnaujami vienodai kokybiškai visos įstaigos mastu ir skirtingose situacijose. Standarto taikymas skatina nuolatinį ŠMSA veiklos tobulinimą, sudaro sąlygas plėsti ir gerinti bendradarbiavimą tarp įstaigos darbuotojų ir klientų.
- 1.3. Aptarnaudami klientus, ŠMSA vadovai ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų (toliau – TA) reikalavimais ir Standartu. Jei galiojančiuose TA nustatyti reikalavimai Standartui prieštarauja, galioja TA nustatyti reikalavimai.

## 2. ŠMSA darbo principai ir klientų aptarnavimo tikslai

2.1. ŠMSA darbuotojai savo veikloje vadovaujami šiais principais (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, <[nuoroda](#)>):

- **ĮSTATYMO VIRŠENYBĖ** | ŠMSA darbuotojų veikla atitinka aktualius teisinius pagrindus. Visi administraciniai aktai yra pagrįsti įstatymu.
- **OBJEKTYVUMAS** | Sprendimų priėmimas ir kiti oficialūs ŠMSA veiksmai yra nešališki ir objektyvūs.
- **PROPORCINGUMAS** | ŠMSA administracinio sprendimo mastas ir jo vykdymo priemonės yra būtinos ir pagrįstos.
- **NEPIKTNAUDŽIAVIMAS VALDŽIA** | ŠMSA darbuotojai nevykdo veiklos, neturėdami tam suteiktų įgaliojimų arba nepriiminėja sprendimų pagal savo kompetenciją siekiant kitų, negu TA nustatyta, tikslų.
- **TARNYBINĖ PAGALBA** | ŠMSA darbuotojai, rengdami administracinius aktus, prireikus teikia vieni kitiems reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą (ŠMSA viduje ir su kitomis įstaigomis).
- **EFEKTYVUMAS** | ŠMSA darbuotojai jiems skirtus išteklius naudoja ekonomiškai ir siekia rezultatų kuo mažesniais sąnaudomis.
- **SUBSIDIARUMAS** | Sprendimai priimami ir įgyvendinami tuo lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi.
- **VIENAS LANGELIS** | Klientui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje.
- **LYGIATEISIŠKUMAS** | ŠMSA darbuotojai savo veikloje atsižvelgia į tai, kad įstatymui visi asmenys yra lygūs (nepaisant lyties, rasės, tautybės, kalbos ir kitų aplinkybių).
- **SKAIDRUMAS** | ŠMSA veikla yra vieša, išskyrus įstatymu nustatytus atvejus.
- **ATSAKOMYBĖ UŽ PRIIMTUS SPRENDIMUS** | ŠMSA darbuotojai, priimdami administracinius sprendimus, prisiima atsakomybę už jų sukeltus padarinius.
- **NAUJOVĖS IR ATVIRUMAS PERMAINOMS** | ŠMSA darbuotojai ieško naujų ir veiksmingų būdų, kaip spręsti problemas ir nuolat mokytis iš gerosios patirties.
- **IŠSAMUMAS** | Į prašymus ir skundus ŠMSA darbuotojai atsako aiškiai ir argumentuotai.

2.2. ŠMSA darbuotojai klientus aptarnauja pagal galiojančių TA nuostatus ir siekia šių ŠMSA klientų aptarnavimo tikslų:

- **DĖMESYS KOKYBEI** | Nuolat siekia aukštos laiku pateikiamų rezultatų kokybės ir klientų pasitenkinimo.
- **PROFESIONALUMAS** | Bendrauja profesionaliai, kuria bendradarbiavimo tarp įstaigos ir kliento kultūrą. Visais atvejais išlieka nešališki ir objektyvūs.
- **TOBULĖJIMAS** | Nuolat tobulina įstaigos procesus ir procedūras, siekdami atitikti augančius klientų lūkesčius ir reikalavimus kokybei. Savo veikloje siekia išnaudoti naujų technologijų teikiamas galimybes klientų aptarnavimo kokybei gerinti.
- **INFORMAVIMAS** | Teikia tik maksimaliai tikslią ir savalaikę informaciją. Laikosi TA, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą.
- **PAGARBA KOLEGOMS** | Palaiko ir skatina kolegas, siekiančius profesinio tobulėjimo tikslų. Tinkamai atstovauja ŠMSA visose profesinėse veiklose. Užtikrina draugišką ir darnią darbo aplinką. Bendradarbiauja sprenddami su klientų aptarnavimu susijusius iššūkius.

### 3. Bendravimas ir informacijos teikimas

Aptarnaudami klientus, ŠMSA darbuotojai:

- Prioritetą teikia nuotoliniams bendravimo būdams (telefonu / el. paštu).
- Susitikimus ŠMSA priimamajame / darbo vietose organizuoja tik tokiais atvejais, jei kliento klausimų nuotoliniu būdu išspręsti nepavyksta arba reikalingas kelių darbuotojų dalyvavimas.
- Vartoja tinkamus (norminius) profesinius terminus ir frazes. Vengia klientams nesuprantamų sutrumpinimų / sąvokų. Bendraudami prisiderina prie klientų žinių lygio.

Toliau pateikiamos Standarto nuostatos, apibūdinančios ŠMSA darbuotojų bendravimą su klientais:

- Atvykus į ŠMSA (žr. sk. 3.1),
- Telefonu (žr. sk. 3.2),
- El. paštu (žr. sk. 3.3).

#### 3.1. Aptarnavimas atvykus į ŠMSA

- 3.1.1. Pasitikdamas klientą, darbuotojas pasisveikina ir, priklausomai nuo situacijos / darbo pobūdžio, prisistato. Pokalbį pradeda pagarbiai ir be išankstinių nuostatų / vertinimo. Yra mandagus, viso pokalbio metu elgiasi paslaugiai, supratingai ir dalykiškai.
- 3.1.2. Darbuotojas vertina kliento laiką. Susitikimo metu nekalba mobilaus ar fiksuoto ryšio telefonu, nebendrauja su kolegomis (išskyrus tuos atvejus, kai tema yra tiesiogiai susijusi su kliento poreikiais). Jei pokalbio metu suskamba telefonas, darbuotojas atsiprašo kliento, → atsiliepia telefonu, → atsiprašo skambinančiojo ir → informuoja, kad jam perskambins vėliau.
- 3.1.3. Darbuotojas klientą aptarnauja (a) pagal priimamojo eilių valdymo sistemos sudarytą klientų eilę (jei klientus aptarnauja ŠMSA priimamajame), arba (b) iš anksto sutartu metu darbo vietoje / susitikimų salėje. Jei klientas atvyksta į darbuotojo darbo vietą iš anksto nesusitaręs, o darbuotojas tuo metu neturi galimybių kliento priimti, jis kliento atsiprašo, atsisako aptarnauti ir pasiūlo sutarti kitą laiką susitikimui.
- 3.1.4. Jei susitikimas vyksta darbuotojo darbo vietoje (t. y., ne ŠMSA priimamajame arba susitikimų salėje), darbuotojas nepalieka kliento vieno. Jei susitikimas vyksta ŠMSA priimamajame arba susitikimų salėje ir palikti klientą yra būtina dėl tiesiogiai su aptarnavimu susijusių klausimų, darbuotojas jį informuoja, kodėl ir kuriam laikui jis yra paliekamas; paprašo palaukti. Grįžęs, prieš tęsdamas pokalbį, klientui padėkoja.

- 3.1.5. Klientų akivaizdoje darbuotojas nekritikuoja kitų klientų ir kolegų. Iškilusius klausimus / konfliktus ar iššūkius sprendžia baigęs aptarnauti klientą.
- 3.1.6. Susitikimo pabaigoje darbuotojas pasiteirauja kliento, ar viskas jam yra aišku / ar klientas turi kitų klausimų. Jei neaptartų ir neišspręstų klausimų nelieka, pagarbiai atsisveikina ir palinki geros dienos.

## 3.2. Aptarnavimas telefonu

- 3.2.1. Kalbėdamas su klientu telefonu, darbuotojas visais atvejais išlaiko dalykišką ir mandagų balso toną. Kalba greičiu, leidžiančiu klientui sekti mintį.
- 3.2.2. Susisiekęs su pašnekovu (nepaisant to, kuris – darbuotojas ar klientas – yra skambučio iniciatorius), darbuotojas pasisveikina ir trumpai prisistato (vardas, pavardė, skyriaus pavadinimas). Jei skambina pats, pokalbio pradžioje patikslina kliento tapatybę (vardas, pavardė) ir pristato pokalbio tikslą. Pokalbio pradžioje pasiteirauja, ar klientas tuo metu gali kalbėti.
- 3.2.3. Kalbėdamas su klientu telefonu, darbuotojas visą savo dėmesį skiria pokalbiui (t. y., neatlieka kitų, pašalinių, užduočių).
- 3.2.4. Jei, paskambinus klientui, jis neatsiliepia ar skambutį atmeta ir netrukus neperskambina, darbuotojas jam skambina pakartotinai, bet ne anksčiau, kaip po pusvalandžio.
- 3.2.5. Jei darbuotojas nėra savo darbo vietoje kliento skambučio metu / negali atsiliiepti dėl kitų priežasčių, jis perskambina klientui artimiausiu galimu metu.
- 3.2.6. Pokalbio metu darbuotojas naudojasi kliento suteikta informacija ir atsižvelgia į visas aktualias aplinkybes. Teikia tikslus atsakymus, kontroliuoja pokalbio trukmę, be dėmesio nepalieka kliento teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus, laiku (kuo anksčiau) užduoda klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukongretinti kliento poreikius.
- 3.2.7. Jei atsakymai į kliento klausimus yra viešai prieinami:
  - Informacija teikiama *siauliai.lt* interneto puslapyje / paslaugos aprašyme,
  - Šiaulių miesto atvirų duomenų portale *atviri.siauliai.lt* <[nuoroda](#)>,
  - Arba kituose informacijos šaltiniuose,
darbuotojas kliento pasiteirauja, ar jis turi galimybę naudotis internetu. Jei taip, klientą informuoja apie prieinamą informaciją ir paaiškina, kaip ją pasiekti. Jei ne, atsako į klientui kylančius klausimus / suteikia informaciją.



- 3.2.8. Jei darbuotojui reikia papildomos informacijos tiksliam ir išsamiam atsakymui pateikti, apie tai jis informuoja klientą ir paprašo palaukti (nurodo apytikrį laukimo laiką). Prireikus, sutaria laiką pakartotiniam skambučiui.
- 3.2.9. Jei paskambinusiame klientui darbuotojas padėti negali (t. y., neturi kompetencijos spręsti kliento klausimą), jis atsiprašo ir nukreipia į reikiamos kompetencijos specialistą. Jei to padaryti negali (t. y., nėra tikras, kuris padalinys / specialistas klientą gali aptarnauti), klientą nukreipia skambučiui (peradresuoja) į ŠMSA priimamąjį (specialistą, teikiančią bendrą informaciją).
- 3.2.10. Darbuotojas pokalbį su klientu baigia, kai abi pusės išsprendžia visus klausimus / gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų. Padėkoja klientui ir palinki geros dienos.

### 3.3. Aptarnavimas el. paštu

- 3.3.1. Bendraudamas el. paštu, darbuotojas vartoja trumpas ir aiškias sakinių konstrukcijas, naudoja lietuviškus rašmenis (išskyrus atvejus, kai aptarnauja klientą užsienio kalba). Atsižvelgia į galimą kliento reakciją („iš anksto praneša“, „apgailėstauja“, „atsižvelgia“, „kilus klausimams, kviečia konsultuotis nurodytais kontaktais“, kt.).
- 3.3.2. El. laiško apačioje darbuotojas nurodo savo padalinį, pareigas, vardą, pavardę ir telefono numerį. Atsakydamas į kliento laiškus, nepersiuočia susirašinėjimo su kolegomis (išskyrus atvejus, kai kolegų / išorės institucijų el. laiškas tiesiogiai atsako į klientų klausimus / išsprendžia problemą).
- 3.3.3. Prieš išsiųsdamas el. laišką, darbuotojas atidžiai perskaito visą tekstą; prireikus, peržiūri ankstesnę korespondenciją su klientu.
- 3.3.4. Klientui paprašius (ar pareikalavus) rašytinio atsakymo ir kai korespondencija yra registruojama ŠMSA dokumentų valdymo sistemoje, darbuotojas parengia dalykišką ir išsamų raštą, pagrįstą galiojančiomis tvarkomis ar TA. Rašytiniai atsakymai į kliento paklausimus turi būti išsamūs ir pagarbūs, aiškiai apibūdinantys kliento situaciją ir, jeigu įmanoma ir aktualu, siūlantys galimus klausimo sprendimo būdus. Darbuotojas užtikrina, kad atsakymas nėra dviprasmiškas; prireikus, pateikia nuorodas į ankstesnę korespondenciją ar klientui prieinamą aktualią informaciją.

- 3.3.5. Į klientų el. laiškus darbuotojas atsako artimiausiu galimu metu (priklausomai nuo darbo krūvio ir ankstesnių darbinių įsipareigojimų). Vertindamas kliento laiką, išlaiko operatyvumą ir neviršija maksimalaus atsakymo pateikimo termino (registruotiems atsakymams raštu: 20 darbo dienų).
- 3.3.6. Į kliento el. laiškus, kuriuose pateiktas pilnas administracinei paslaugai suteikti skirtas dokumentų rinkinys ir pateiktas kliento prašymas jį peržiūrėti (prieš administracinės paslaugos teikimą), darbuotojas atsako nuoroda į administracinės paslaugos aprašymą (kuriame teikiama informacija apie prašymo ir priedų, paslaugos teikimo kriterijus) ir paprašo teikti prašymą ir priedus administracinei paslaugai gauti įprasta tvarka (el. paštu: *rastine@siauliai.lt* arba kitais būdais).

## 4. Klientų aptarnavimo aplinka ir reprezentacija

- 4.1. Darbuotojai į ŠMSA atvykusius klientus aptarnauja I-ame pastato aukšte (priimamajame). Iš anksto sutarus susitikimą darbuotojo darbo vietoje / kitoje nei priimamojo susitikimų salėje, jis apie tikslią susitikimo vietą klientą informuoja iš anksto (el. paštu / telefonu). Esant poreikiui, perspėja apie laikino leidimo (skirto įeiti pro saugomas duris) išdavimo tvarką.
- 4.2. Priimamajame darbuotojai klientus priima eilių valdymo sistemos sudaryta tvarka. Pagal esamas galimybes / situaciją, prieiti anksčiau už kitus eilėje laukiančius klientus pakviečia asmenis su mažamečiais (iki 4 m.) vaikais, nėščias moteris, neįgaliuosius, vyresnio amžiaus klientus.
- 4.3. Darbuotojai ŠMSA priimamojo duris atrakina tiksliai nurodytu laiku / keliomis minutėmis anksčiau.
- 4.4. Darbuotojo kabinetas ir darbo vieta visuomet yra švari ir tvarkinga. Ant darbo stalo nėra asmeninių (su darbu nesusijusių, kliento dėmesį galinčių blaškyti) daiktų (pvz., asmeninės knygos, kosmetika, maistas ir gėrimai).
- 4.5. Priimdamas klientą, darbuotojas visada pasiūlo atsisėsti; tam darbo aplinka turi būti parengta iš anksto.
- 4.6. ŠMSA priimamasis yra visada parengtas tinkamam klientų aptarnavimui:
  - Izoliuojamas darbą trukdantis triukšmas (uždaromi langai / durys); jei fone skamba muzika, pasirenkamos tylios ir maloniai nuteikiančios melodijos.
  - Laukimui skirtose erdvėse pateikta tik aktuali ir vizualiai tvarkinga informacinė medžiaga.
  - Pastatomais ar kt. saugos ženklais klientai yra perspėti apie slidžius laiptus / judėjimą ribojančius daiktus / nedegančias šviesas, kt.
  - Judėjimo negalią turintiems asmenims pasiūloma pagalba.
- 4.7. Prieš palikdamas darbo vietą, darbuotojas į saugią vietą padeda antspaudus / dokumentus su konfidencialia informacija ir asmens duomenimis / atsijungia nuo asmeninės paskyros, prireikus – išjungia kompiuterio ekraną. Pasibaigus susitikimui bendro naudojimo susitikimų salėje, ją rezervavęs darbuotojas palieka patalpas tvarkingas, o duris užrakina.
- 4.8. Darbuotojas dėvi tvarkingą, dėmesio neblaškančią ir švarią aprangą (renkasi atitinkamą makiažą / šukuoseną). Priimamojo darbuotojai segi identifikacines korteles.

## 5. Paslaugų suteikimo laikas

- 5.1. ŠMSA darbuotojai įsipareigoja paslaugą suteikti per laiko tarpą, kuris nėra ilgesnis nei ŠMSA taikomas paslaugos suteikimo terminas (kuris yra ne ilgesnis nei numatyta galiojančiuose TA). ŠMSA taikomi paslaugų suteikimo terminai pateikti paslaugų aprašymuose adresu *siauliai.lt* <[nuoroda](#)>.
- 5.2. Priklausomai nuo darbo krūvio / galimybių / informacijos gavimo aplinkybių, darbuotojas deda pastangas paslaugą suteikti (arba informuoti apie reikalingą informacijos patikslinimą / paslaugos neteikimo priežastis) kuo greičiau. Tuo pat metu užtikrina tinkamą ir TA reikalavimus atitinkančią rezultatų kokybę.

## 6. Konfliktų valdymas ir pažeidimai

- 6.1. Klientų skundus darbuotojas nagrinėja vadovaudamasis aktualiais TA (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, <[nuoroda](#)>, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ <[nuoroda](#)>).
- 6.2. Jei klientas savo elgesiu ar žodžiais darbuotoją provokuoja / kyla konfliktinė situacija, darbuotojas leidžia klientui išreikšti nepasitenkinimą, → siekia konstruktyviai išsiaiškinti kritikos / pykčio priežastį ir → sutarti dėl tolesnių veiksmų. Vengia šių (paprastai) situaciją bloginančių veiksmų:
- Ginčijimosi dėl objektyvių faktų,
  - Išankstinio (neužtikrinto, nepagrįsto) kalbėjimo apie sprendimą (neišsiaiškinus visų situacijos aplinkybių),
  - Kalbėjimo apie kitų įstaigų ir institucijų veiksmus / sprendimus, kurie nėra ŠMSA kompetencijoje („jie iškart pateiks informaciją“, „jie nuspręs, kad viskas – gerai“, „jie, matyt, atmes Jūsų prašymą“ kt.),
  - Priešiškos kūno kalbos, frazių ir balso tono („tai – ne Jūsų reikalas“, „dar kartą kartoju, kad...“, kalbėjimas nosisukus ar pakėlus balsą, kt.),
  - Gynimosi pozicijos („aš tik pavaduojau kolegą“, „čia – ne mano atsakomybė“, kt.).
- 6.3. Priklausomai nuo galimybių, darbuotojas bando išspręsti kliento iškeltą problemą iškart (klientą aptarnaudamas ŠMSA / telefonu / el. paštu). Kitu atveju, informuoja klientą apie tolesnę problemos sprendimo eigą ir terminą (arba informuoja, kaip ir koku metu jis susisieks su klientu ir praneš apie problemos sprendimo eigą ir terminą). Priklausomai nuo situacijos, apie problemas, kurių nepavyksta išspręsti iškart arba artimiausiu metu, praneša tiesioginiam savo vadovui.
- 6.4. Darbuotojas į ŠMSA priimamąjį / savo darbo vietą nepriima išnešiojamosios prekybos agentų (taip pat – užsiimančių partijų ir politinių organizacijų agitacija, bado akcija, piketu, streiku), paaiškindamas, kad įstaigos patalpose ši veikla yra draudžiama. Kilus konfliktinei situacijai, paprašo asmens palikti patalpas ir palydi iki išėjimo. Kraštutiniu atveju kreipiasi į policiją.
- Darbuotojas turi teisę blokuoti el. paštu gaunamą „brukalą“, susijusį su komercine veikla.
- 6.5. Klientus aptarnaudamas ŠMSA, darbuotojas nedelsdamas kreipiasi (pasiūlo keisti elgesį) į klientus, kurie yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar kt. medžiagų ir / ar elgiasi neadekvačiai (yra agresyvūs / trukdo darbą / žemina darbuotojų ar kitų klientų orumą). Klientui nesutikus su jo siūlymu ir elgesio nepakeitus, darbuotojas pakviečia į situaciją ištraukti kolegą, naudojasi jam suteikta teise kliento neaptarnauti, paprašo jo išeiti ir palydi iki išėjimo. Prireikus ir prieš tai įspėjęs klientą, kreipiasi į policiją.

- 6.6. Susidūręs su neadekvačiu klientų elgesiu (agresyvi komunikacija / grasinimas, orumo žeminimas) jį aptarnaujant telefonu / el. paštu, darbuotojas pakviečia į situaciją įsitraukti kolegą, pasiūlo keisti elgesį ir informuoja apie jam suteiktą teisę kliento neaptarnauti. Klientui toliau elgesio nepakeitus, įspėja apie teisę kreiptis į policiją (kreipiasi kraštutiniu atveju).
- 6.7. Jeigu kliento elgesys turi akivaizdžių baudžiamojo arba administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių (pvz., kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, nusikaltimai aplinkai ir žmonių sveikatai, diskriminavimas, apgaulingas apskaitos tvarkymas), darbuotojas privalo iškart apie tai pranešti savo tiesioginiam vadovui. Apie kliento elgesį / pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, praneša atitinkamoms (šiuo klausimu kompetentingoms) įstaigoms.

## 7. Asmens duomenų apsauga

ŠMSA taikoma privatumo politika ir susijusi informacija teikiama ŠMSA interneto puslapyje: [<nuoroda>](#). Klientų asmens duomenis ŠMSA tvarko pagal šiuos principus:

- 7.1. **TIKSLO APRIBOJIMAS** | ŠMSA duomenis renka ir tvarko apibrėžtais ir teisėtais tikslais, nustatytais prieš renkant duomenis; toliau jų netvarko su tikslais nesuderinamu būdu.
- 7.2. **TEISĖTUMAS** | ŠMSA duomenis tvarko:
  - Turėdama kliento sutikimą,
  - Įgyvendindama TA numatytą pareigą,
  - Vykdydama su klientu sudarytą sutartį,
  - Remdamasi bent vienu kitu teisėtu duomenų tvarkymo pagrindu.
- 7.3. **SAŽININGUMAS IR SKAIDRUMAS** | Kliento atžvilgiu ŠMSA duomenis tvarko teisėtu, sąžiningu ir skaidriu būdu.
- 7.4. **TIKSLUMAS IR DUOMENŲ KIEKIO MAŽINIMAS** | ŠMSA užtikrina, kad duomenys būtų tikslūs ir, jei to reikia dėl duomenų tvarkymo, nuolat atnaujinami. Netikslūs ar neišsamūs duomenis ištaiso, papildo, sunaikina arba sustabdo jų tvarkymą. Imasi visų pagrįstų priemonių užtikrinti, kad duomenys, kurie nėra tikslūs (atsižvelgiant į jų tvarkymo tikslus), būtų nedelsiant ištrinami arba ištaisomi. Tvarko adekvačius, tinkamus ir tik tokius duomenis, kurių reikia siekiant tikslų, dėl kurių jie yra tvarkomi.
- 7.5. **SAUGOJIMO TRUKMĖS APRIBOJIMAS** | ŠMSA duomenis saugo tokia forma, kuri leidžia kliento tapatybę nustatyti ne ilgiau negu to reikia pasiekti tų duomenų rinkimo ir tvarkymo tikslus.
- 7.6. **VIENTISUMAS IR KONFIDENCIALUMAS** | ŠMSA duomenis tvarko tokiu būdu, kad, taikant atitinkamas technines ar organizacines priemones, būtų užtikrintas tinkamas jų saugumas, įskaitant apsaugą nuo duomenų tvarkymo be leidimo / neteisėto jų tvarkymo / netyčinio praradimo / sunaikinimo / sugadinimo.
- 7.7. **PRITAIKYTOJI APSAUGA** | Tiek nustatydama duomenų tvarkymo priemones, tiek jų tvarkymo metu, ŠMSA taiko tinkamas technines ir organizacines priemones, kuriomis įgyvendinami duomenų apsaugos principai. Į duomenų tvarkymą integruoja apsaugos priemones, kurių tikslas yra atitikti Europos Sąjungos Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento reikalavimus ir apsaugoti klientų teises.
- 7.8. **STANDARTIZUOTA APSAUGA** | ŠMSA įgyvendina tinkamas technines ir organizacines priemones, kuriomis užtikrina, kad standartizuotai būtų tvarkomi tik tie duomenys, kurie yra būtini kiekvienam konkrečiam duomenų tvarkymo tikslui. Užtikrina, kad standartizuotai be fizinio asmens įsikišimo su duomenimis negalėtų susipažinti neribotas fizinių asmenų skaičius.

## Priedas A. Siūlomos bendravimo taisyklės konfliktinėse ar kt. situacijose

Šiame Standarto priede pateikiami pasiūlymai darbuotojams, skirti pokalbio trukmės kontrolei ir netipinių klientų aptarnavimo situacijų valdymui (kilus konfliktui / klientui elgiantis neadekvačiai).

### Būdai pokalbio (gyvai ar telefonu) trukmei kontroliuoti

- Vengti pertraukti klientus (pertraukti tik tada, kai tai yra būtina).
- Pokalbį nukreipti sulaukus natūralios pauzės (t. y., nepertraukti viduryje sakinio, leisti užbaigti mintį).
- Pokalbį nukreipti tik tais atvejais, kai kliento teikiama informacija visai nėra susijusi su sprendžiama problema ar prieš tai užduotu klausimu.
- Pokalbio trukmę valdyti tikslingais klausimais. Norint išsiaiškinti problemos esmę (jei klientas ilgai pristatinėja neesmingas detales), klausiama:
  - „Prašau, papasakokite / patikslinkite, dėl kokios tiksliai problemos skambinate?“,
  - „Iš viso to, ką pasakojate, dėl kurios problemos atvykote / paskambinote?“,
  - „Ar teisingai supratau, kad ... ?“.
- Klausiti kuo siauresnių klausimų; klientui nukrypus nuo pokalbio temos, pokalbį nukreipti frazėmis:
  - „Grįžtant prie ...“,
  - „Suprantu, bet ar galite trumpai papasakoti apie ... ?“,
  - „Akivaizdu, kad tai Jums labai svarbu, bet ar galite patikslinti ... ?“.

### Konfliktų valdymo būdai

- Viso pokalbio metu darbuotojai vengia konfliktą (paprastai) skatinančių frazių:
  - „Nusiraminkite“,
  - „Turite / privalote“,
  - „Kodėl nesikreipėte anksčiau?“,
  - „Jūs nesuprantate“,
  - „Jūs nepasakėte“,
  - „Aš įsitikinęs (-usi), kad ... “,
  - „Nešaukite ant manęs!“,
  - „Negalime / neišeina / nežinome“.



- Pirma, darbuotojas klientą atidžiai išklauso. Jam rodo dėmesį, užduoda klausimus, siekdamas suprasti susidariusią situaciją:
  - „(Prašau prisėsti), tuoj pat viską išsiaiškinsime“,
  - „Gal galite detaliau paaiškinti situaciją?“.
- Antra, jei situacija yra kilusi dėl darbuotojo ar kolegų (ŠMSA) kaltės, darbuotojas atsiprašo:
  - „Atsiprašau už sukeltus nepatogumus“,
  - „Apgailestauju, kad taip nutiko“,
  - „Suprantu Jus, tai – tikrai nemaloni situacija“.
- Trečia, sprendžiamą problemą darbuotojas siekia sukonkretinti ir apibrėžti:
  - „Jei teisingai Jus supratau, ...?“,
  - „Noriu pasitikslinti, ar teisingai supratau problemos esmę: ...?“.
- Ketvirta, darbuotojas (priklausomai nuo situacijos) nedelsdamas pasiūlo vieną ar kelis galimus sprendimo būdus; juos argumentuoja. „Šis sprendimo būdas yra greičiausias, nes ... Antra alternatyva yra ...“. Siūlydamas sprendimus, vengia aiškinti, ko ŠMSA padaryti „negali“ / „neturi galimybių“ (orientuojasi tik į praktiškus ir galimus įgyvendinti sprendimus). Kantriai bendrauja ir išlaiko profesionalumą, jei klientas nėra patenkintas. Negalėdamas pasiūlyti sprendimo būdų, ieško informacijos atskirai (apie tai informuodamas klientą) arba nedelsdamas prašo kolegų pagalbos.
- Penkta, darbuotojas sutaria su klientu dėl priimtino sprendimo (arba tolimesnių veiksmų). Apibendrina priimtą sprendimą ir pasiteirauja: „Ar turite papildomų klausimų?“. Mandagiai atsisveikina, palinki geros dienos.

### **Būdai valdyti situaciją, klientui nesielgiant adekvačiai**

- Jei klientas elgiasi agresyviai / neadekvačiai, darbuotojas visų pirma paprašo pakeisti elgesį, pvz.:
  - „Suprantu, kad Jums ši problema svarbi, bet prašau Jūsų elgtis mandagiai (negrasinti, nešaukti), jei norite, kad Jūsų problema būtų išspręsta“,
  - „Jūsų garsus kalbėjimas trukdo specialistų darbui ir kitiems klientams. Prašau kalbėti santūriau“.
- Jei klientas ir toliau elgiasi neadekvačiai / nesutinka keisti elgesio, darbuotojas jį išpėja apie galimybę jo neaptarnauti:
  - „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, bet jeigu nepakeisite savo elgesio, mums teks nutraukti pokalbį“,
  - „Jeigu ir toliau kalbėsite agresyviai, dėl savo ir kitų klientų saugumo aš ir kolegos negalėsime Jūsų aptarnauti“.

- Jei kliento elgesys kelia grėsmę ŠMSA darbuotojų ir / ar kitų klientų sveikatai ir gerovei, darbuotojas išpėja, kad apie tai bus pranešta policijai („Apie Jūsų elgesį bus pranešta policijai“). Nedelsdamas apie situaciją praneša policijai, jei klientas į išpėjimą nereaguoja ir / ar nesutinka išeiti (žr. kitą punktą).
- Kraštutiniais atvejais (situacijai blogėjant), darbuotojas paprašo neadekvačiai besielgiančio kliento išeiti ir palydi iki durų:
  - „Kadangi Jūsų elgesys nėra adekvatus, turime teisę šiuo metu Jūsų neaptarnauti. Prašau atvykti tada, kai būsite pasirengęs tinkamai paaiškinti savo poreikius.“



ŠIAULIAI