EKT

Strategija. Efektyvumas. Vertė

Kuriame Lietuvos ateitį

2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa

Socialinių paslaugų teikimo Alytaus miestui

Klientų aptarnavimo standartas

Parengė (pareigos, parašas): Direktorė Loreta Trainavičienė

Patvirtino (pareigos, parašas): Direktorė Loreta Trainavičienė

2019 m.

Turinys

1. Paskirtis....2
2. Suinteresuotos šalys ir jų poreikiai....3
3. Svarbiausi mūsų miesto socialinių paslaugų klientų lūkesčiai bei jų patenkinimą užtikrinantys įsipareigojimai....3
4. Klientų sąlyčio su socialinių paslaugų įstaiga taškai ir svarbiausi klientų poreikiai....5
5. Reikalavimai klientams suteikiamai informacijai....8
6. Reikalavimai mūsų aprangai, išvaizdai ir darbo vietai....8
7. Bendri reikalavimai tiesioginiam bendravimui su klientais....8
7.1. Mūsų nuostatos ir nuotaika....8
7.2. Kontakto su klientu nustatymas....8
7.3. Kontakto su klientu palaikymas....9
7.4. Kontakto su klientu užbaigimas ir atsisveikinimas....9
8. Klientų aptarnavimas ypatingose situacijose....9
8.1. Reikalavimai klientus aptarnaujančių darbuotojų veiksmams klaidų, problemų ar konfliktinių situacijų atveju....9
8.2. Reikalavimai veiksmams su klientų skundais bei pageidavimais....10
8.3. Bendraujant su klientu mums suskamba telefonas....10
8.4. Klientas, nekalbantis darbuotojui suprantama kalba....10
8.5. Neįgalus klientas....11
8.6. Neblaivus (apsvaigęs) ar agresyvus klientas....11
8.7. „Turintis laiko“, įkyrus klientas....11
9. Reikalavimai komunikacijai su klientais telefonu....11
9.1. Reikalavimai komunikacijai atsiliepiant į klientų skambučius....11
9.2. Reikalavimai komunikacijai skambinant klientams....12
10. Reikalavimai bendravimui raštu ir elektroniniu paštu....13
11. Klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimo, priežiūros ir tobulinimo veiksmai....13
11.1. Klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimas....13
11.2. Standarto įgyvendinimo priežiūra....14
11.3. Klientų aptarnavimo standartų tobulinimas....14

Lentelės

Lentelė 1. Klientų sąlyčio su socialinių paslaugų įstaiga taškai ir svarbiausi klientų poreikiai....5

1. Paskirtis

Klientų aptarnavimo standarto paskirtis – apibrėžti VšĮ Alytaus miesto bendruomenės centro, teikiančio socialines paslaugas, darbuotojų veiklos įsipareigojimus, kurie apibrėžia jų sprendimus ir veiksmus tiek standartinėse, tiek nestandartinėse bendradarbiavimo su klientais situacijose siekiant išlaikyti aukštus aptarnavimo reikalavimus.

2. Suinteresuotos šalys ir jų poreikiai

Efektyviomis socialinėmis paslaugomis labiausiai suinteresuotos šalys – visuomenė, socialinių paslaugų gavėjai bei patys paslaugas teikiantys darbuotojai.

Tiesioginiai socialinių paslaugų gavėjai siekia patenkinti savo poreikius, kad jiems būtų sukurta pageidauta vertė. Svarbiausios mūsų paslaugų gavėjų grupės – **asmenys (šeimos), patiriantys socialinę riziką; senyvo amžiaus asmenys (vieniši, neįgalūs); vaikai; vaikai ir suaugę asmenys su negalia; be tėvų globos likę vaikai; gatvėje laiką leidžiantis ir nemotyvuotas jaunimas, vieniši tėvai su vaikais; globėjai (rūpintojai), įtėviai, budintys globėjai ir norintys jais tapti asmenys.**

Visuomenė tikisi, kad bendrai sukaupti ištekliai bus panaudoti maksimaliai efektyviai bei socialiai teisingai.

Mes – socialines paslaugas teikiantys darbuotojai – siekiame efektyviai patenkinti paslaugų gavėju poreikius bei jausti pasitenkinimą savo darbu ir rezultatais.

Manome, kad yra svarbu, jog visuomenės, socialinių paslaugų gavėjų ir jiems paslaugas teikiančių darbuotojų poreikiai derėtų tarpusavyje ir būtų patenkinti. Tik tai leis nuolatos mažinti socialinę atskirtį mūsų mieste.

3. Svarbiausi mūsų miesto socialinių paslaugų gavėjų lūkesčiai bei jų patenkinimą užtikrinantys įsipareigojimai

Alytaus miesto gyventojų nuomonės tyrimas atskleidė, kad socialinių paslaugų gavėjai, mūsų klientai, turi lūkesčių, kuriuos patenkinti jiems yra labai svarbu. Mūsų, paslaugas teikiančių darbuotojų, pareiga yra nuolat siekti, kad šie lūkesčiai būtų ne tik patenkinti, bet ir viršyti. Šiuo pagrindu formuluojame savo įsipareigojimus, kurių laikomės vykdydami ir tobulindami savo veiklą, palaikome ir tobuliname vidinį įstaigos Klientų aptarnavimo standartą.

Klientų lūkestis: Darbuotojų gebėjimas tiksliai išsiaiškinti klientų poreikius ir informuoti apie būtinus atlikti veiksmus norint gauti paslaugas.

1 **įsipareigojimas: Skaidrumas (atvirumas) ir informatyvumas** – siekiame numatyti, viešai bei suprantamai pateikti mūsų klientams svarbias žinias, taisykles, procedūras, schemas. Siekiame nuolat atnaujinti informaciją klientams bei kuo greičiau panaikinti aptiktus netikslumus. Išsami, naujausia informacija apie teikiamas socialines paslaugas, jų teikimo vietas bei būdus pateikiama įstaigų interneto svetainėse bei Lietuvos paslaugų kataloge www.lietuva.gov.lt. Socialines paslaugas Alytaus miesto gyventojams teikiančių organizacijų interneto svetainių adresai: www.alytus.lt; www.aspc.lt; www.amrc.lt; www.alnaknam.lt; www.ambc.lt.

2 **įsipareigojimas: Bendradarbiavimas** – kartu su klientais bei bendradarbiaudami su savo kolegomis ir kitomis organizacijomis stengiamės sukurti paslaugas, kurios labiausiai atitinka tiek klientų, tiek visuomenės poreikius bei nuolat atnaujinti šį Standartą.

3 **įsipareigojimas: Individualizavimas** – siekiame įsigilinti į kiekvieno kliento unikalius poreikius ir surasti geriausią jį tenkinantį sprendimą, kuris atitinka mūsų turimų išteklių galimybes bei nepažeidžia visuomenės, socialinio teisingumo intereso. Stebime kliento poreikių pokyčius ir nuolat stengiamės suteikti paslaugas, labiausiai atitinkančias poreikius.

4 **įsipareigojimas: Prieinamumas ir patogumas** – siekiame teikti paslaugas klientams bei informaciją jiems pačiu patogiausiu būdu, paslaugas suteikti kuo arčiau gyvenamosios vietos (jei įmanoma, klientui net neišeinant iš namų), kad klientui reikėtų kuo mažiau pastangų ir nebūtų barjerų gaunant paslaugas.

5 **įsipareigojimas: Visapusiškumas ir veiksmingumas** – esant poreikiui teikiame susijusias bei geriausiai klientų poreikius tenkinančias paslaugas (pavyzdžiui: socialinės paslaugos teikiamos jas derinant su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu bei kita).

Klientų lūkestis: Pagarba, atsakingumas bei draugiškumas kiekvienam klientui.

6 **įsipareigojimas: Rūpestis, pagalba ir pozityvumas** – siekiame sudaryti sąlygas klientams pagalbą gauti tada, kada jos labiausiai reikia. Kiekvienas darbuotojas siekia padaryti viską, kas nuo jo priklauso, kad būtų patenkinti kliento teisėti poreikiai, kad jam būtų suteikta reikiama informacija, kad klientas jaustų dėmesį ir pagarbą. Ieškome gerų, klientams vertę kuriančių dalykų kiekvienoje situacijoje, tiek santykiuose su klientais, tiek su kolegomis. Siekiame, kad klientas patirtų šiltą, draugišką ir puoselėjančią priežiūrą, paramą ir globą, rūpestį jo poreikiais ir norais.

7 **įsipareigojimas: Pagarba kliento asmeniniam gyvenimui bei erdvei, asmens duomenų bei teikiamų paslaugų saugumas** – gerbiame klientų sprendimus dėl jų gyvenimo ir sveikatos priežiūros, užtikriname privatumą ir orumą. Užtikriname asmeninių duomenų saugumą, informacijos ir dokumentų apie klientą ir jo šeimą konfidencialumą, suteikiame galimybę susipažinti su surinktais jo asmens duomenimis bei socialinės pagalbos eigą ir naudojamus metodus. Užtikriname saugią asmeninę priežiūrą bei valdome galimas rizikas.

Klientų lūkestis: Darbuotojų punktualumas (suderintų susitikimų, darbų atlikimo laiko laikymasis)

8 **įsipareigojimas: Patikimumas ir punktualumas** – žinome, kad jei kas nors yra žadama, pažadai privalo būti realūs ir įgyvendinami. Esant pasikeitimams nedelsiant informuojame savo klientus. Klientų laiką taupome ir branginame punktualiai vykdydami visus savo pažadus ir susitarimus.

Klientų lūkestis: Trumpa eilė paslaugai gauti, greitas atsakymas į užklausas

9 **įsipareigojimas: Greitis ir efektyvus išteklių panaudojimas.** Mes siekiame kuo efektyviau išnaudoti turimus ribotus išteklius ir paslaugas suteikti kuo greičiau. Šiuo tikslu mes matuojame bei analizuojame paslaugų teikimo trukmę, stengiamės surasti efektyvius metodus trumpinti atsako laiką, mažinti vertės nekuriantį laiką ir tuo pačiu neprarasti paslaugų kokybės.

Klientų lūkestis: Greitas ir efektyvus klaidų ir nesusipratimų ištaisymas

10 **įsipareigojimas: Kokybės užtikrinimas, paslaugų tobulinimas bei naujų kūrimas** – siekiame teikti paslaugas kokybiškai. Įvykus klaidai (visiems pasitaiko), visuomet atsiprašome klientų ir skubiai ištaisome klaidą. Mes siekiame, kad klaidos nesikartotų – kaupiame duomenis apie neatitiktis, juos analizuojame, nustatome bei šaliname klaidų atsiradimo priežastis. Taip pat nuolat geriname teikiamas paslaugas bei kuriame naujas, atitinkančias besikeičiančius klientų poreikius. Ieškome geresnių, naujų problemų sprendimo būdų,

teikiame konstruktyvius pasiūlymus kaip efektyviai užtikrinti klientų poreikių tenkinimą bei tuo pačiu atitikti visuomenės interesus.

Klientų lūkestis: Galimybė suteikti grįžtamąjį ryšį apie suteiktas paslaugas

11 **įsipareigojimas: Grįžtamasis ryšys** - mes branginame informaciją iš klientų, grįžtamąjį ryšį priimame visais būdais – žodžiu, telefonu, per socialinius tinklus. Siekdami tobulinti savo veiklą visada laukiame iš savo klientų ir Alytaus miesto gyventojų informacijos apie situacijas, kuriose ne visiškai pateisinome lūkesčius arba neatitikome deklaruojamų įsipareigojimų. Taip pat laukiame informacijos apie naujai kilusius poreikius, rūpesčius ar lūkesčius. Visa ši informacija yra labai svarbi tam, kad mes tobulėtume. Todėl laukiame skambučių telefonu +370 315 76 570 arba elektroninių laiškų adresu info@ambc.lt bei įstaigos interneto svetainėje pateikiamais kontaktais, pažadame atsakyti į kiekvieną mums skirtą žinią.

4. Klientų sąlyčio su socialinių paslaugų įstaiga taškai ir svarbiausi klientų poreikiai

Lentelė 1. Klientų sąlyčio su socialinių paslaugų įstaiga taškai ir svarbiausi klientų poreikiai

SĄLYČIO TAŠKAI GAUNANT PASLAUGAS	POREIKIAI	SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ĮSTAIGĄ ATSTOVAUJANTYS DARBUOTOJAI
Iki atvykstant į socialinių paslaugų įstaigą:		
1. Socialinių paslaugų įstaigos interneto svetainė	Greitai gauti suprantamą informaciją, kaip gauti pageidaujamas paslaugas bei tiksliai atlikti tolimesnius veiksmus.	www.ambc.lt
2. Skambutis telefonu į įstaigą	Greitai prisiskambinti; Gauti išsamią informaciją apie pageidaujamas paslaugas; Gauti tikslią informaciją apie paslaugos laukimo trukmę; Pagarbaus, pozityvaus bendravimo.	+370 315 76 570
3. Elektroninis laiškas į įstaigą	Pateikti užklausą informacijai; Gauti greitą atsakymą į laišką.	info@ambc.lt
Atvykus į socialinių paslaugų įstaigą:		
4. Informaciniai stendai socialinių paslaugų įstaigoje	Greitai ir tiksliai susiorientuoti, kur kreiptis norint gauti tikslesnę informaciją, kokius veiksmus atlikti norint gauti paslaugą.	Direktorius

SĄLYČIO TAŠKAI GAUNANT PASLAUGAS	POREIKIAI	SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ĮSTAIGĄ ATSTOVAUJANTYS DARBUOTOJAI
5. Tiesioginis kontaktas su socialinių paslaugų įstaigos darbuotoju	Kad bus taupomas jų laikas; Gauti išsamią informaciją apie pageidaujamas paslaugas, gauti pageidaujamą paslaugą kaip galima greičiau; Esant sudėtingesniam poreikiui būti tiksliai nukreiptam pas įstaigos specialistą, galintį efektyviai konsultuoti, išspręsti kliento problemą; Pagarbaus, pozityvaus bendravimo.	Direktorius; Vaikų dienos centro darbuotojai; Atviro jaunimo centro darbutojai; Soc. darbuotojai, dirbantys su jaunimu gatvėje
Gaunant informaciją apie klientui kuriamą paslaugą:		
6. Informacinis laiškas klientui, skambutis telefonu iš socialinių paslaugų įstaigos	Kad būtų užtikrinta, jog informacija pasieks klientą; Kad būtų užtikrinta, jog informacija pasieks kuo anksčiau ir bus galima spėti atlikti reikiamus veiksmus; Kad informacija būtų tiksli ir lengvai suprantama; Kad informacijos pateikimo forma bus pagarbi ir draugiška.	Direktorius; Vaikų dienos centro darbuotojai; Atviro jaunimo centro darbutojai; Soc. darbuotojai, dirbantys su jaunimu gatvėje
7. Socialinių paslaugų įstaigos specialisto atvykimas į kliento namus arba į klientų susibūrimo vietas	Kad būtų suderintas patogus (kuo greitesnis) atvykimo laikas (jei tai nesusiję su patikra ar skundu); Kad būtų atvykstama pagal poreikį tiksliai suderintu laiku; Kad būtų gerbiama privati erdvė; Kad būtų pagarbiai ir pozityviai bendraujama su klientu ir jo artimaisiais.	Vaikų dienos centro darbuotojai; Atviro jaunimo centro darbutojai; Soc. darbuotojai, dirbantys su jaunimu gatvėje
8. Iškilusių problemų ir nesklandumų sprendimas	Kad problemos ir nesklandumai būtų išsprendžiami greitai ir efektyviai, išlaikant abipusę pagarbą ir pozityvumą.	Direktorius; Vaikų dienos centro darbuotojai; Atviro jaunimo centro darbutojai; Soc. darbuotojai, dirbantys su jaunimu gatvėje
Gaunat kuriamą paslaugą:		
9. Apmokėjimas/rinkliava už suteiktas paslaugas (kur taikomas)	Kad būtų numatyto dydžio (atitiktų oficialiai skelbiamą); Kad būtų galima pasirinkti patogiausią apmokėjimo būdą.	Direktorius
10. Tiesioginis kontaktas su įstaigos darbuotoju gaunant teikiamas paslaugas	Kad paslauga būtų suteikta kuo greičiau; Kad būtų suteikta išsami informacija apie patvirtintą suteikti paslaugą ir būtinus tolesnius veiksmus; Pagarbaus, pozityvaus bendravimo.	Direktorius; Vaikų dienos centro darbuotojai; Atviro jaunimo centro darbutojai; Soc. darbuotojai, dirbantys su jaunimu gatvėje

SĄLYČIO TAŠKAI GAUNANT PASLAUGAS	POREIKIAI	SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ĮSTAIGĄ ATSTOVAUJANTYS DARBUOTOJAI
11. Paslaugų teikimas kliento namuose arba socialinių paslaugų įstaigos patalpose, kitose erdvėse	Kad pagal poreikį būtų suderintas patogus (kuo greitesnis) atvykimo laikas; Kad būtų atvykstama tiksliai suderintu laiku; Kad būtų gerbiama privati erdvė; Kad būtų suteiktos visos patvirtintos paslaugos bei atitiktų trukmės, dažnumo, sudėties bei kitus svarbius reikalavimus. Kad būtų tenkinami saugumo, įtraukimo, bendravimo, pagarbos ir savigarbos, saviraiškos poreikiai. Kad būtų pagarbiai ir pozityviai bendraujama su klientu ir jo artimaisiais.	Vaikų dienos centro darbuotojai; Atviro jaunimo centro darbutojai; Soc. darbuotojai, dirbantys su jaunimu gatvėje
12. Grįžtamojo ryšio suteikimas įstaigos darbuotojui apie pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis	Kad būtų užtikrinta galimybė pateikti savo nuomonę apie suteiktą paslaugą ir aptarnavimą ir gauti informaciją apie įstaigos atliktus sprendimus ir veiksmus;	Direktorius; Vaikų dienos centro darbuotojai; Atviro jaunimo centro darbutojai; Soc. darbuotojai, dirbantys su jaunimu gatvėje

5. Reikalavimai klientams suteikiamai informacijai

Siekiame, kad Klientas **kuo skubiau** gautų jam **tinkamą** (tą, kuri yra jam reikalinga), **pakankamą** (tiek, kiek reikia poreikiui patenkinti) ir **tikslią** (be iškraipymų, prieštaringumų) informaciją.

Tais atvejais, kai kliento netenkina bet kuris iš jam suteikiamos informacijos aspektų, skubiai ištaisome trūkumus bei išnagrinėję neatitikties priežastis surandame sisteminius sprendimus, kad tai nepasikartotų kitiems klientams.

6. Reikalavimai mūsų aprangai, išvaizdai ir darbo vietai

Darbe dėvime švarią ir tvarkingą, santūrią patogią aprangą ir avalynę, saikingą papuošalų kiekį, turime aiškiai matomą asmens identifikavimo kortelę (tiesiogiai klientus aptarnaujantys darbuotojai).

Laikomės elementarių švaros reikalavimų (rankos, veidas - švarūs, makiažas – saikingas; kvapas - malonus). Mūsų šukuosena nuolat tvarkinga.

Aplinka, kurioje aptarnaujami klientai yra visuomet švari, tvarkinga. Joje turi būti lengva rasti reikiamą informaciją. Visi darbui būtini daiktai turi savo vietą. Darbo vietoje nelaikome asmeninių daiktų, maisto ir gėrimų. Taip pat darbo vietoje klientai neturi matyti informacijos, kuri gali pakenkti kitų žmonių asmens duomenų saugumui.

Jei dirbame „kliento teritorijoje", gerbiame jo privačią erdvę, dėvime specialią aprangą (kur numatyta). Atlikę visas savo užduotis, stengiamės palikti kuo daugiau tvarkos ir švaros, neužmirštame pasiimti visus asmeninius daiktus ir darbo priemones.

7. Bendri reikalavimai tiesioginiam bendravimui su klientais

7.1. Mūsų nuostatos ir nuotaika

Stengiamės, kad mūsų darbo nuotaika atspindėtų pagrindines vertybes: pagalbą, pagarbą, pozityvumą.

Prieš pradedant bendrauti su klientu, stengiamės savo emocijas ir protą „išsivalyti" nuo ankstesnių bendravimo situacijų (pvz., nuo anksčiau vykusių konfliktų ar pan.) ir pasiruošti priimti tokį klientą, koks jis yra, be išankstinės nuostatos, nepriklausomai nuo aplinkybių ir poreikių skirtingumo.

7.2. Kontakto su klientu nustatymas

Užmegzdami kontaktą su klientu pasisveikiname, nusišypsome.

Sveikindamiesi su klientu, pasisukame į jį visu kūnu. Mūsų laikysena reiškia atvirumą ir pasiruošimą bendrauti.

Į klientą, jei žinome, kreipiamės vardu ir pavarde, taip pat pridedami mandagumo kreipinį. Į klientą kreipiamės trečiu asmeniu („Jūs").

7.3. Kontakto su klientu palaikymas

Bendraujame su klientu pasisukę į jį veidu, ir palaikydami akių kontaktą. Mūsų kūno kalba laisva, ne manieringa, laikysena atvira.

Žinome, kad esame atsakingi už tai, jog klientas viską tiksliai ir teisingai suprastų. Kalbame su klientu aiškiai, palaikydami tokį kalbėjimo tempą, kuris yra priimtinas klientui. Nuolat pasitikslinamе kaip klientas mus suprato, prisitaikome prie kliento gebėjimo suprasti.

Nevartojame profesinio žargono, visuomet kalbame taisyklingai.

Skiriame klientui maksimalų dėmesį. Neužsiimame pašaliniais reikalais, atitraukiančias nuo darbo su klientais.

Nepertraukiame kliento, net jei jau aišku, ką jis nori pasakyti. Jei kliento tekstas ilgas ir jame daug informacijos, užsirašome esminius punktus.

Niekuomet nekalbiname kitų darbuotojų, bendraujančių su klientu.

Laikomės bendros bendravimo etikos ir kultūros (pvz. nesėdime ant stalo, kt.).

Su klientu susitinkame iš anksto pagal poreikį suderintoje vietoje tiksliai sutartu laiku. Jei, pasikeitus aplinkybėms, neįmanoma sutartu laiku susitikti, kuo skubiau susisiekiame su klientu nurodytu telefonu ir sutariame kitą susitikimo laiką.

7.4. Kontakto su klientu užbaigimas ir atsisveikinimas

Bendravimo su klientu pabaigoje stengiamės apibendrinti įvykusį pokalbį – kas buvo aptarta, nuspręsta, atlikta, kas bus daroma toliau.

Jei būtina, tiksliai suderiname, pasižymime tolimesnio susitikimo laiką bei kitas aplinkybes.

Atsisveikindami padėkojame, palinkime sėkmės.

8. Klientų aptarnavimas ypatingose situacijose

8.1. Reikalavimai klientus aptarnaujančių darbuotojų veiksmams klaidų, problemų ar konfliktinių situacijų atveju

Nepriklausomai nuo to, kur yra problemos, konflikto ar nepasitenkinimo priežastis:

- **Nepasiduodame emocijoms, nepasimetame, nesikarščiuojame, nekeliame balso;**
- **Neprovokuojame kliento emocingai kalbėti ir elgtis** - negalima skatinti klientą ginčytis, gintis arba versti atsiprašyti (pvz.: kai klientas pateikia klaidingus duomenis);
- **Pilnai išklausome klientą nepertraukdami** (neatmetame iš karto prielaidos, kad tai galėjo atsitikti dėl mūsų darbuotojų veiksmų. Ši prielaida nereiškia savaiminio kaltės dėl klaidos prisiėmimo sau. Ši prielaida leidžia mums išklausyti kliento priekaištus iki galo, iš karto jų neatmetant;
- **Pritariame, kad jo požiūris gali turėti pagrindo;**
- **Konkretizuojame, tiksliname faktus.** Net jei priekaištai arba problemos atrodo jau kartą girdėtos, nedarome išvadų, kol neturėsime visos informacijos;
- **Sukuriame ir pasiūlome klientui konkretų veiksmų planą** – kaip bus išspręsta: problema, skundas, konfliktas;
- **Nepaliekame kliento be jam reikalingos informacijos;**

- **Mandagiai, bet tvirtai, ramiai pasakome: „ne“**, jei klientas pageidauja tik jo pageidaujamo situacijos išsprendimo būdo. **Taip pat pasakome „todėl, kad“** bei tiksliai paaiškiname priežastį (pavyzdžiui, nepakanka išteklių, neatitinka dabar galiojančių įstatymų.

8.2. Reikalavimai veiksmams su klientų skundais bei pageidavimais

Klientų **nusiskundimai** sudaro galimybę išvengti rimtų skundų. Visi klientų nusiskundimai bei pageidavimai privalo būti registruojami ir analizuojami. Klientų skundų atveju, privalome:

- Prisistatyti ir pasiūlyti pagalbą;
- Nesiginčyti ir nebūti agresyviu (agresyvia). Pripažinti, kad problema egzistuoja ir mėginti suprasti kliento poziciją (pvz.: pažiūrėkime, ką mes kartu galime padaryti);
- Klausti faktų, įsitikinti, kad klientas suprastas teisingai. Vengti neturint visos informacijos, iš karto pereiti prie išvadų;
- Nekaltinti kito padalinio arba technikos;
- Vengti profesinio žargono;
- Žadėti tik tai, ką patys asmeniškai galime padaryti;
- Nereaguoti į kliento kritiką kaip į asmeninį įžeidimą;
- Klientų suteiktą informaciją perduodame įstaigos vadovą, kuris maksimaliai operatyviai suranda geriausius sprendimus, apie juos informuoja klientą bei užtikrina, kad tokio pat pobūdžio neatitiktys nepasikartotų.

Klientų **pageidavimų** atveju užregistruojame kliento išsakytas mintis ir nuoširdžiai padėkojame jam, paprašome teikti pasiūlymus ir ateityje.

8.3. Bendraujant su klientu mums suskamba telefonas

Kalbantis su klientu mums būtina atitrūkti (atsiliepti į telefono skambutį, perduoti informaciją kitam asmeniui, klientui) prisimename, kad svarbiausias yra tas klientas, su kuriuo šią akimirką bendraujame. Tose situacijose, kai būtina laikinai nutraukti bendravimą su klientu, paprašome jo leidimo. Tik gavę leidimą nutraukiame bendravimą (pavyzdžiui, paklausiame kliento – „Ar sutiktumėte, jei labai trumpai atsiliepsiu telefonu? Mes buvome susitarę, kad man paskambins 10.45“). Žinome, kad nutraukti bendravimą galima tik gavus kliento sutikimą. Po to imamės visų priemonių, kad kuo greičiau sugrįžtume ir atnaujintume bendravimą.

8.4. Klientas, nekalbantis darbuotojui suprantama kalba

Jei klientas kalba ne lietuviškai, tačiau mūsų suprantama ir mokama kalba (pvz.: rusiškai, lenkiškai, gestų kalba), paklausiame ar klientas supras lietuviškai. Jei klientas sako, kad nesupras - pereiname į bendravimą kliento pasirinkta kalba.

Jei klientas šneka kalba, kurios nesuprantame, bet atpažįstame (angliškai, prancūziškai, vokiškai, itališkai, ...) siūlome klientui pasinaudoti Google vertėjo programėle ir taip suprasti jo poreikius, kokių paslaugų pageidaujama.

8.5. Neįgalus klientas

Su neįgaliais klientais bendraujame lygiai taip pat kaip ir su kitais klientais – mandagiai, pagarbiai, pozityviai, jokiu būdu neišskiriant (per daug globojant ar užjaučiant).

8.6. Neblaivus (apsvaigęs) ar agresyvus klientas

Jei klientas neblaivus (apsvaigęs), agresyvus, stengiamės pokalbyje dalyvauti dviese su kolega. Su klientu bendraujame išlaikydami distanciją, nepereidami į familiarumą, neprovokuodami agresyvumo. Jei kliento agresyvumas didėja, sparčiai kviečiame pagalbą.

8.7. „Turintis laiko", įkyrus klientas

Jei klientas daug šneka, jį stabdome mandagiai, užduodant tik konkrečius, „uždarus" klausimus (į kuriuos atsakoma – „taip" arba „ne").

9. Reikalavimai komunikacijai su klientais telefonu

9.1. Reikalavimai komunikacijai atsiliepiant į klientų skambučius

Atsiliepiame greitai.

Prisistatome, pasakydami pilną įstaigos pavadinimą.

Kalbame aiškiai ir neskubame.

Paklausiame, kuo galėtume padėti.

Išsiaiškiname, kokią informaciją mes turime gauti ir/arba suteikti.

Kontroliuojame pokalbį, užduodami klausimus.

Nekritikuojame ir netaisome, neauklėjame pašnekovo.

Būname mandagūs ir paslaugūs. Neperimame kliento nuotaikos ir emocijų.

Užsirašome esminę informaciją.

Pasitiksliname, ar teisingai supratome esminę informaciją, ją pakartodami.

Paaiškiname, kokių veiksmų bus imtasi po skambučio.

Neduodame pažadų, kai nesame tikri, kad tikrai galėsime juos išpildyti.

Padėkojame už skambutį.

Įsitikiname, kad išpildėme visus įsipareigojimus, duotus pašnekovui. Jei įmanoma, informuojame jį apie tai sutartu laiku.

9.2. Reikalavimai komunikacijai skambinant klientams

Pasiruošiame pokalbiui.

Kreipiamės į Klientą vardu ir pavarde, jei žinome.

Draugiškai pasisveikiname, prisistatome pasakydami pilną savo įstaigos pavadinimą ir savo vardą bei pareigas.

Pasitiksliname ar Klientas gali tuo metu kalbėti. Neklausiame "AR NESUTRUKDŽIAU?; ČIA JUS TRUKDO ...."

Nurodome savo skambučio tikslą, priežastis.

Suteikiame klientui numatytą informaciją.

Atsakome į Kliento prieštaravimus, jei tokie kyla.

Nekritikuojame ir netaisome pašnekovo, būname mandagūs ir paslaugūs.

Pasitiksliname, ar teisingai supratome esminę informaciją, ją pakartodami. Užsirašome esminę informaciją.

Esant poreikiui tiksliai susitariame dėl sekančio skambučio ar apsilankymo laiko.

Mandagiai atsisveikiname.

Įsitikiname, kad išpildėme įsipareigojimus, duotus pašnekovui.

- **Jeigu darbuotojas, kuriam skambinama, tuo metu negali atsiliepti, užrašome:**

1. Skambučio datą ir laiką;
2. Skambinančio asmens vardą, organizacijos pavadinimą, pareigas (jeigu nurodo);
3. Telefono numerį;
4. Detalią žinutę, kurią perduoda skambinantis asmuo.

- **Jeigu klientui reikia palaukti, kol atsilieps darbuotojas, kuriam jis skambina:**

1. Nurodome priežastį, kodėl reikia palaukti;
2. Siūlome pasirinkti:(a) palaukti, (b) palikti žinutę ir jam bus perskambinta;
3. Padėkojame klientui už skambutį ir sutikimą palaukti.

- **Jeigu reikia nukreipti klientą pas kitą darbuotoją:**

1. Tiksliai išsiaiškiname kokiu klausimu skambina klientas ir užregistruojame informaciją;
2. Nukreipiame klientąpas kitą darbuotoją;
3. Informuojame kolegą, pas kurį nukreipiame klientą, apie reikalo esmę.

- **Jeigu asmuo, kuriam skambiname, negali atsiliepti, paliekame žinutę, kurioje nurodome:**

1. Savo vardą, pavardę;
2. Institucijos pavadinimą;
3. Tarnybinį telefono numerį;
4. Detalią žinutę;
5. Kaip ir kada galima su mumis susisiekti.

- **Jeigu skambiname, siekdami susitarti dėl susitikimo:**

1. Prisistatome, neskubėdami pasakome savo įstaigos pavadinimą ir pareigas;
2. Išdėstome savo poreikius;
3. Paprašome susitikimo;
4. Užfiksuojame susitarimą dėl susitikimo, suderiname jo laiką ir kitas aplinkybes;
5. Padėkojame ir mandagiai atsisveikiname.

- **Jeigu kalbant su klientu suskamba kitas telefonas:**

1. Būtinai atsiprašome kliento (paprašome leidimo atsiliepti) ir kalbame su skambinančiu labai trumpai;
2. Svarbių susitikimų su klientais metu, išjungiame mobilaus telefono skambučio garsą.

10. Reikalavimai bendravimui raštu ir elektroniniu paštu

Rašydami laišką klientui laikomės pagrindinių raštvedybos reikalavimų.

Rašytiniai atsakymai į kliento paklausimus yra aiškūs ir suprantami, juose atsispindi pagarba ir noras padėti klientui.

Į elektroniniu paštu gautą kliento paklausimą atsakome elektroniniu paštu, greičiausiu laiku.

Atsakome į visus paklausimus, gautus elektroniniu paštu.

Atsakydami klientui elektroniniu paštu niekada nepersiunčiame laiške likusios vidaus įstaigos darbuotojų susirašinėjimo istorijos.

Elektroniniame laiške, siunčiamame išorės klientui, įskaitomai parašome savo pareigas, vardą ir pavardę, taip pat telefono numeri, kuriuo galima su mumis susisiekti.

Elektroniniame laiške vartojame lietuviškus rašmenis, jei klientas nepageidauja kitaip.

11. Klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimo, priežiūros ir tobulinimo veiksmai

11.1. Klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimas

Šis Klientų aptarnavimo standartas įsigaliojo nuo tos dienos, kai jį patvirtino mūsų įstaigos vadovybė. Tai reiškia, kad nuo tos dienos standarto reikalavimų laikosi visi mūsų įstaigos darbuotojai ir ypač, tie darbuotojai, kurie tiesiogiai bendrauja su klientais.

Klientų aptarnavimo standartas yra viešas dokumentas, kuris pateikiamas įstaigos internetiniame puslapyje ir pačios įstaigos informacinėse lentose.

Tam, kad būtų laikomasi standarto reikalavimų, klientus aptarnaujantys darbuotojai turi ne tik juos žinoti, bet ir turėti reikalingų įgūdžių kasdien dirbti jų laikantis.

Šiuo tikslu įstaigoje reguliariai rengiame įgūdžių mokymus, pagrįstus šio Klientų aptarnavimo standarto nuostatomis.

11.2. Standarto įgyvendinimo priežiūra

Standartas veikia gerai tik tuomet, kai galima išmatuoti mūsų veiksmų atitikimą patvirtintiems normatyvams. Darbo atitikimo standartui matavimo šaltiniais yra registruoti klientų atsiliepimai (gaunami per klientų, gyventojų apklausas, įrašus atsiliepimų ar pageidavimų knygose, įstaigos tinklalapyje, Facebook paskyroje, elektroninį paštą).

Visi atsiliepimai patenka pas Administracijos darbuotoją, kuris yra atsakingas už Klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimą. Darbuotojas numatytu periodiškumu perduoda informaciją susijusiems darbuotojams bei jų vadovams el. paštu, raštu, susirinkimų metu. Susiję darbuotojai ir jų vadovai analizuoja informaciją ir suranda sprendimus, kaip ištaisyti neatitikimus ir pasiekti, kad jie nebepasikartotų bei perduoda informaciją apie numatytus veiksmus ir jų įgyvendinimo terminus už Klientų aptarnavimo standartą atsakingam darbuotojui. Terminui pasibaigus, atsakingas darbuotojas patikrina, ar atlikti planuoti veiksmai. Taip pat už klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimą atsakingas darbuotojas užtikrina, kad kiekvienam grįžtamąjį ryšį pateikusiam klientui būtų pateikta informacija apie įstaigoje atliktus veiksmus.

11.3. Klientų aptarnavimo standartų tobulinimas

Mes pastebime ir įvertiname tuos darbuotojus, kurių darbas ne tik atitinka standarto reikalavimus, bet kurie savo idėjomis ir darbais jį tobulina.

Standartas papildomas ar keičiamas įstaigos vadovybės sprendimu atsižvelgiant į besikeičiančią situaciją bei mūsų klientų poreikius.

Mūsų Standartas yra peržiūrimas ir tobulinamas pagal poreikį, bet ne rečiau negu kartą per metus.

Apie Standarto pakeitimus darbuotojus informuoja už Klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimą atsakingas darbuotojas.

Į mūsų darbuotojų praktinio mokymo planus įtraukiami užsiėmimai, skirti Klientų aptarnavimo standarto tikslinimui ir vystymui.