



# **Alytaus miesto savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus klientų aptarnavimo standartas**

## Turinys

PATVIRTINTA.....	1
1. PASKIRTIS.....	3
2. SUINTERESUOTOS ŠALYS IR JŲ POREIKIAI.....	3
3. SVARBIAUSI ALYTAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ LŪKESČIAI IR JŲ ĮGYVENDINIMĄ UŽTIKRINANTYS ĮSIPAREIGOJIMAI.....	3
4. KLIENTŲ LŪKESTIS. DARBUOTOJŲ GEBĖJIMAS TIKSLIAI IŠSIAIŠKINTI KLIENTŲ POREIKIUS IR INFORMUOTI APIE BŪTINUS ATLIKTI VEIKSMUS, NORINT GAUTI PASLAUGAS.....	3
5. KLIENTŲ SĄLYČIO SU SOCIALINĖS PARAMOS SKYRIUMI TAŠKAI IR SVARBIAUSI KLIENTŲ POREIKIAI.....	5
6. KLIENTAMS SUTEIKIAMOS INFORMACIJOS REIKALAVIMAI.....	7
7. DARBUOTOJŲ APRANGOS, IŠVAIZDOS IR DARBO VIETOS REIKALAVIMAI.....	7
8. BENDRIEJI TIESIOGINIO BENDRAVIMO SU KLIENTAIS REIKALAVIMAI.....	7
8.1. Nuostatos.....	7
8.2. Kontakto su klientu nustatymas.....	7
8.3. Kontakto su klientu palaikymas.....	7
8.4. Kontakto su klientu užbaigimas ir atsisveikinimas.....	8
9. KLIENTŲ APTARNAVIMAS ESANT YPATINGOMS SITUACIJOMS.....	8
9.1. Reikalavimai klientus aptarnaujančių darbuotojų veiksams klaidų, problemų ar konfliktinių situacijų atveju.....	8
9.2. Reikalavimai veiksams su klientų skundais bei pageidavimais.....	8
9.3. Bendraujant su klientu mums suskamba telefonas.....	9
9.4. Klientas, nekalbantis darbuotojui suprantama kalba.....	9
9.5. Neįgalusis klientas.....	9
9.6. Neblaivus (apsvaigęs) ar agresyvus klientas.....	9
9.7. „Turintis laiko“, įkyrus klientas.....	9
10. KOMUNIKACIJOS SU KLIENTAIS TELEFONU REIKALAVIMAI.....	9
10.1. Komunikacijos atsiliepiant į klientų skambučius reikalavimai.....	9
10.2. Komunikacijos skambinant klientams reikalavimai.....	10
11. REIKALAVIMAI BENDRAVIMUI RAŠTU IR ELEKTRONINIU PAŠTU.....	11
12. KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO ĮGYVENDINIMO, PRIEŽIŪROS IR TOBULINIMO VEIKSMAI.....	11
12.1. Klientų aptarnavimo standarto įgyvendinimas.....	11
12.2. Standarto įgyvendinimo priežiūra.....	11
12.3. Klientų aptarnavimo standarto tobulinimas.....	12
Lentelė. Klientų sąlyčio su socialinių paslaugų įstaiga taškai ir svarbiausi klientų poreikiai.....	5

## 1. PASKIRTIS

**Klientų aptarnavimo standarto paskirtis** – apibrėžti Alytaus savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialines paslaugas administruojančių valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, (toliau – darbuotojai) veiklos įsipareigojimus, lemiančius jų sprendimus ir veiksmus standartinėse ir nestandartinėse bendradarbiavimo su paslaugų gavėjais situacijose, siekiant atitikti aukštus reikalavimus.

## 2. SUINTERESUOTOS ŠALYS IR JŲ POREIKIAI

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

**Visuomenė** tikisi, kad bendrai sukaupti išteklių bus panaudoti maksimaliai efektyviai ir socialiai teisingai.

**Tiesioginiai socialinių paslaugų gavėjai** siekia patenkinti savo poreikius. 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), itėviai, budintys globėjai ir norintys jais tapti asmenys.**

**Mes – socialines paslaugas administruojantys darbuotojai** – siekiame efektyviai patenkinti paslaugų gavėjų poreikius ir jausti pasitenkinimą savo darbu bei rezultatais.

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

## 3. SVARBIAUSI ALYTAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ LŪKESČIAI IR JŲ ĮGYVENDINIMĄ UŽTIKRINANTYS ĮSIPAREIGOJIMAI

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

## 4. KLIENTŲ LŪKESTIS. DARBUOTOJŲ GEBĖJIMAS TIKSLIAI IŠSIAIŠKINTI KLIENTŲ POREIKIUS IR INFORMUOTI APIE BŪTINUS ATLIKTI VEIKSMUS, NORINT GAUTI PASLAUGAS

### **I įsipareigojimas. Skaidrumas (atvirumas) ir informatyvumas**

Siekiame numatyti, koks gali būti informacijos poreikis, viešai ir suprantamai pateikti mūsų klientams svarbias žinias, taisykles, procedūras ir schemas. Nuolat atnaujiname klientams skirtą informaciją ir kuo greičiau panaikiname aptiktus netikslumus.

Išsami naujusia informacija apie teikiamas socialines paslaugas, vietas, kur galima ją gauti, ir būdus pateikiama įstaigų interneto svetainėse ir Lietuvos paslaugų kataloge [www.lietuva.gov.lt](http://www.lietuva.gov.lt). Socialines paslaugas Alytaus miesto gyventojams teikiančių organizacijų interneto svetainių adresai: [www.alytus.lt](http://www.alytus.lt); [www.aspc.lt](http://www.aspc.lt); [www.amrc.lt](http://www.amrc.lt); [www.alnaknam.lt](http://www.alnaknam.lt); [www.ambc.lt](http://www.ambc.lt).

### **II įsipareigojimas. Bendradarbiavimas**

Bendradarbiaudami su klientais, kolegomis ir kitomis organizacijomis, stengiamės sukurti paslaugas, kurios geriausiai atitiktų klientų ir visuomenės poreikius, tad pagal poreikį atnaujiname šiuos standartus.

### **III įsipareigojimas. Individualizavimas**

Siekiamo įsigilinti į kiekvieno kliento unikalų poreikį ir rasti jam geriausią sprendimą, atitinkantį mūsų turimų išteklių galimybes ir nepažeidžiantį visuomenės socialinio teisingumo intereso. Stebime klientų poreikių dinamiką ir nuolat stengiamės suteikti paslaugas, geriausiai atliepančias poreikius.

#### **IV įsipareigojimas. Prieinamumas ir patogumas**

Informaciją ir paslaugas klientams siekiame teikti pačiu patogiausiu būdu, kuo arčiau gyvenamosios vietos (jei įmanoma, klientui net neišėjus iš namų). Stengiamės, kad klientui reikėtų kuo mažiau pastangų ir nebūtų barjerų gaunant paslaugas.

#### **V įsipareigojimas. Visapusiškumas ir veiksmingumas**

Esant poreikiui, teikiame tarpusavyje susijusias ir klientų poreikius geriausiai tenkinančias paslaugas (pavyzdžiui, socialinės paslaugos teikiamos jas derinant su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu).

### **Klientų lūkestis. Pagarba, atsakingumas ir draugiškumas kiekvienam klientui**

#### **VI įsipareigojimas. Rūpinimasis, pagalba ir pozityvumas**

Siekiamo sudaryti sąlygas, kad klientai pagalbą gautų laiku. Kiekvienas darbuotojas stengiasi padaryti viską, kas nuo jo priklauso, kad būtų patenkinti teisėti kliento poreikiai, pasidalyta reikiama informacija, o klientas jaustų dėmesį ir pagarbą, patirtų šiltą, draugišką ir puoselejančią priežiūrą, paramą bei globą, rūpinimąsi jo poreikiais ir norais.

#### **VII įsipareigojimas. Pagarba kliento asmeniniam gyvenimui ir erdvei, asmens duomenų ir teikiamų paslaugų saugumas**

Gerbiame klientų sprendimus dėl jų gyvenimo ir sveikatos priežiūros, užtikriname privatumą ir orumą. Garantuojame asmeninių duomenų saugumą, informacijos ir dokumentų apie klientą ir jo šeimą konfidencialumą, suteikiame galimybę susipažinti su surinktais jo asmens duomenimis, socialinės pagalbos eiga ir taikomais metodais. Užtikriname saugią asmeninę priežiūrą ir valdome galimą riziką.

### **Klientų lūkestis. Darbuotojų punktualumas (suderintų susitikimų, darbų atlikimo terminų laikymasis)**

#### **VIII įsipareigojimas. Patikimumas ir punktualumas**

Žinome, kad klientui duodami pažadai privalo būti realūs ir įgyvendinami. Pasikeitus situacijai, nedelsdami apie tai informuojame savo klientus. Branginame ir taupome jų laiką punktualiai vykdydami visus savo pažadus ir susitarimus.

### **Klientų lūkestis. Trumpa eilė gauti paslaugą, greitas atsakymas į užklausas**

#### **IX įsipareigojimas. Greitis ir efektyvus išteklių panaudojimas**

Siekiamo kuo efektyviau išnaudoti turimus ribotus išteklius ir kuo greičiau suteikti paslaugas. Todėl analizuojame paslaugų teikimo trukmę, stengiamės rasti efektyvius atsako laiką trumpinančius metodus, mažinti vertės nekuriantį laiką ir taip pat išlaikyti aukštą paslaugų kokybę.

### **Klientų lūkestis. Greitai ir efektyviai ištaisytos klaidos ir nesusipratimai**

#### **X įsipareigojimas. Kokybės užtikrinimas, esamų paslaugų tobulinimas ir naujų kūrimas**

Siekiamo teikti kokybiškas paslaugas. Įvykus klaidai (visiems pasitaiko), visada atsiprašome klientų ir skubiai ištaisome klaidą. Siekiame, kad klaidos nesikartotų – kaupiame duomenis apie neatitiktis, juos analizuojame, nustatome ir šaliname klaidų atsiradimo priežastis. Be to, nuolat geriname teikiamas paslaugas ir kuriame naujas, atitinkančias besikeičiančius klientų

poreikius. Ieškome naujų, geresnių problemų sprendimo būdų, teikiame konstruktyvius pasiūlymus, kaip efektyviai tenkinti klientų poreikius ir tuo pat metu atitikti visuomenės interesus.

### Klientų lūkestis. Galimybė suteikti grįžtamąjį ryšį apie suteiktas paslaugas

#### XI įsipareigojimas. Grįžtamasis ryšys

Vertiname iš klientų gaunamą informaciją, grįžtamąjį ryšį priimame visais būdais – žodžiu, telefonu ir per socialinius tinklus. Siekdami tobulinti savo veiklą, visada laukiame klientų ir Alytaus miesto gyventojų informacijos apie situacijas, kuriose nepakankamai pateisinome lūkesčius arba neatitikome deklaruojamų įsipareigojimų. Taip pat laukiame informacijos apie naujus kilusius poreikius, rūpesčius ar lūkesčius. Visa ši informacija labai svarbi siekiant tobulinti mūsų veiklą. Todėl laukiame skambučių telefonu +370 315 56 660 arba elektroninių laiškų adresu [soc\\_parama@alytus.lt](mailto:soc_parama@alytus.lt), įstaigų interneto svetainėse pateikiamais kontaktais ir pažadame atsakyti į kiekvieną mums skirtą signalą.

## 5. KLIENTŲ SĄLYČIO SU SOCIALINĖS PARAMOS SKYRIUMI TAŠKAI IR SVARBIAUSI KLIENTŲ POREIKIAI

Lentelė. Klientų sąlyčio su Socialinės paramos skyriumi taškai ir svarbiausi klientų poreikiai

SĄLYČIO TAŠKAI GAUNANT PASLAUGAS	POREIKIAI	SOCIALINĖS PARAMOS SKYRIUI ATSTOVAUJANTYS DARBUOTOJAI
<b>Iki atvykstant į Socialinės paramos skyrių</b>		
1. Alytaus miesto savivaldybės administracijos interneto svetainė	Greitai gauti suprantamą informaciją apie pageidaujamas paslaugas bei tiksliai atlikti tolimesnius veiksmus	Vedėjo pavaduotojas Vyr. specialistai Komunikacijos skyrius
2. Skambutis telefonu į Socialinės paramos skyrių	Greitai prisiskambinti. Gauti išsamią informaciją apie pageidaujamas paslaugas. Gauti tikslią informaciją apie paslaugos laukimo trukmę. Pagarbus, pozityvus bendravimas.	Skambučių centras. Pagal kliento poreikį nukreipiama atitinkamam darbuotojui
3. Elektroninis laiškas į Socialinės paramos skyrių	Pateikti užklausą dėl informacijos. Gauti greitą atsakymą į laišką	Darbuotojas, administruojantis el. paštą info@alytus.lt
<b>Atvykus į Socialinės paramos skyrių</b>		
4. Informaciniai stendai	Greitai ir tiksliai susiorientuoti, kur kreiptis norint gauti tikslesnę informaciją, kokius veiksmus atlikti norint gauti paslaugą	Vedėjo pavaduotojas Vyr. specialistai
5. Tiesioginis kontaktas su darbuotoju	Taupyti klientų laiką. Gauti išsamią informaciją apie pageidaujamas paslaugas ir pageidaujamą paslaugą kaip galima greičiau. Esant sudėtingesniai poreikiui, tiksliai nukreipti pas specialistą, galintį efektyviai konsultuoti,	Pagal kliento poreikį nukreipiama atitinkamam darbuotojui

SĄLYČIO TAŠKAI GAUNANT PASLAUGAS	POREIKIAI	SOCIALINĖS PARAMOS SKYRIUI ATSTOVAUJANTYS DARBUOTOJAI
	išspręsti kliento problemą. Pagarbus, pozityvus bendravimas	
<b>Gaunant informaciją apie klientui kuriamą paslaugą</b>		
6. Informacinis raštas klientui, skambutis telefonu	Užtikrinti, kad informacija pasieks klientą. Užtikrinti, kad informacija pasieks kuo anksčiau ir bus galima spėti atlikti reikiamus veiksmus. Informacija turi būti tiksli ir lengvai suprantama. Informacijos pateikimo forma – pagarbi ir draugiška	Darbuotojas, administruojantis kliento atvejį
7. Specialisto atvykimas į kliento namus	Suderinti patogų (kuo greitesnį) atvykimo laiką (jei tai nesusiję su patikra ar skundu). Atvykti pagal poreikį tiksliai suderintu laiku. Gerbti privačią erdvę. Pagarbiai ir pozityviai bendrauti su klientais ir jų artimaisiais	Darbuotojas, administruojantis kliento atvejį
8. Iškilusių problemų ir nesklandumų sprendimas	Problemas ir nesklandumus spręsti greitai ir efektyviai, išlaikant abipusę pagarbą ir pozityvumą	Darbuotojas, administruojantis kliento atvejį
<b>Gaunant kuriamą paslaugą</b>		
9. Tiesioginis kontaktas su darbuotoju gaunant teikiamas paslaugas	Paslaugą suteikti kuo greičiau. Suteikti išsamią informaciją apie patvirtintą suteikti paslaugą ir būtinus tolesnius veiksmus. Pagarbus, pozityvus bendravimas	Darbuotojas, administruojantis kliento atvejį
10. Grįžtamojo ryšio suteikimas darbuotojui apie pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis	Užtikrinti galimybę pateikti savo nuomonę apie suteiktą paslaugą ir aptarnavimą ir gauti informaciją apie atliktus sprendimus ir veiksmus	Darbuotojas, administruojantis kliento atvejį

## **6. KLIENTAMS SUTEIKIAMOS INFORMACIJOS REIKALAVIMAI**

Siekiamo, 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.

## **7. DARBUOTOJŲ APRANGOS, IŠVAIZDOS IR DARBO VIETOS REIKALAVIMAI**

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

Penktadieniais galime dėvėti tvarkingą laisvalaikio stiliaus aprangą.

Aplinka, kurioje aptarnaujami klientai, visuomet yra švari, tvarkinga. Joje turi būti lengva rasti reikiamą informaciją. Visi darbai 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.

## **8. BENDRIEJI TIESIOGINIO BENDRAVIMO SU KLIENTAIS REIKALAVIMAI**

### **8.1. Nuostatos**

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

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

### **8.2. Kontakto su klientu nustatymas**

Užmegzdami kontaktą su klientu pasisveikiname, nusišypsime.

Į klientą, jei žinome, kreipiamės vardu ir pavarde, taip pat pridėdami mandagumo kreipinį. Į klientą kreipiamės trečiuoju asmeniu („jūs“).

### **8.3. Kontakto su klientu palaikymas**

Bendraujame su klientu pasisukę į jį veidu ir palaikydami akių kontaktą.

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 pasitiksliname, 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.).

#### 8.4. 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.

### 9. KLIENTŲ APTARNAVIMAS ESANT YPATINGOMS SITUACIJOMS

#### 9.1. Reikalavimai klientus aptarnaujančių darbuotojų veiksams klaidų, problemų ar konfliktinių situacijų atveju

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

**Nepasiduodame emocijoms, nepasimetame, nesikarščiuojame, nekeliame balso.**

**Neprovojujame kliento emocijai kalbėti ir elgtis** – negalima skatinti kliento ginčytis, gintis arba versti atsiprašyti (pvz.: kai klientas pateikia klaidingus duomenis).

**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 išklausti 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.

Imamės numatytų veiksmų.

**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 teisės aktų).

#### 9.2. Reikalavimai veiksams 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 (-ia). 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 padalinių vadovams, kurie 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 padėkojame jam, paprašome teikti pasiūlymus ir ateityje.



### **9.3. Bendraujant su klientu mums suskamba telefonas**

Svarbu su kelintu bendrauti nepertraukiamai, tačiau tuo atveju, kai 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, paklausiamo kliento: „Ar sutiktumėte, jei labai trumpai atsiliėpsiu 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.

Žinome, kad eilėje laukiančius klientus erzina, kai aptarnaujantis darbuotojas ilgai ir nedalykiškai „plepa“ su interesantu. Žinome, jog esant eilei, klientus reikia aptarnauti greitai, tačiau labai mandagiai ir paslaugiai.

### **9.4. Klientas, nekalbantis darbuotojui suprantama kalba**

Jei klientas kalba ne lietuviškai, tačiau mūsų suprantama ir mokama kalba (pvz.: rusiškai, lenkiškai, gestų kalba), paklausiamo, 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 ir kt.), siūlome klientui pasinaudoti „Google“ vertėjo programėle ir tokiu būdu suprasti jo poreikius, kokių paslaugų pageidaujama.

### **9.5. Neįgalusis klientas**

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

### **9.6. 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.

### **9.7. „Turintis laiko“, įkyrus klientas**

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

## **10. KOMUNIKACIJOS SU KLIENTAIS TELEFONU REIKALAVIMAI**

### **10.1. Komunikacijos atsiliepiant į klientų skambučius reikalavimai**

Atsiliepiame greitai.

Prisistatome, pasakydami visą įstaigos pavadinimą.

Kalbame aiškiai ir neskubame.

Paklausiamo, kuo galėtume padėti.

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

Jei reikia skambinantį klientą nukreipti pas kitą darbuotoją, perjungiamo skambutį reikiamam kolegai. Palaukiame, kol kolega atsilieps, ir tik tada padedame telefono ragelį. Jei kolega neatsiliepia, pranešame tai klientui, duodame klientui tiesioginį telefono numerį.

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.

## **10.2. Komunikacijos skambinant klientams reikalavimai**

Pasiruošiame pokalbiui.  
Kreipiamės į klientą vardu ir pavarde, jei žinome.  
Draugiškai pasisveikiname, prisistatome pasakydami visą savo įstaigos pavadinimą, vardą ir 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 kito skambučio ar apsilankymo laiko.  
Mandagiai atsisveikiname.  
Įsitikiname, kad išpildėme įsipareigojimus, duotus pašnekovui.

### **Jeigu darbuotojas, kuriam skambinama, tuo metu negali atsiliiepti, 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 atsiliieps 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, koku klausimu skambina klientas ir užregistruojame informaciją.  
2. Informuojame klientą, kuriam darbuotojui perjungsite pokalbį.  
3. Informuojame kolegą, pas kurį nukreipiame klientą, apie reikalo esmę.

### **Jeigu asmuo, kuriam skambiname, negali atsiliiepti, 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. Užfiksuojujame 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 (paprashome leidimo atsiliepti) ir kalbame su skambinančiu labai trumpai.
2. Svarbių susitikimų su klientais metu išjungiame mobiliojo telefono skambučio garsą.

## **11. REIKALAVIMAI BENDRAVIMUI RAŠTU IR ELEKTRONINIU PAŠTU**

Rašydami raštą klientui laikomės Dokumentų rengimo taisyklių 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, greičiausiai 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 padalinį, pareigas, vardą ir pavardę, taip pat telefono numerį, kuriuo galima su mumis susisiekti.

Elektroniniame laiške vartojame lietuviškus rašmenis, jei klientas nepageidauja kitaip.

## **12. KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO ĮGYVENDINIMO, PRIEŽIŪROS IR TOBULINIMO VEIKSMAI**

### **12.1. 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 Socialinės paramos skyriaus darbuotojai ir ypač tie darbuotojai, kurie tiesiogiai bendrauja su klientais.

Klientų aptarnavimo standartas skelbiamas įstaigos interneto svetainėje.

Kad būtų laikomasi standarto reikalavimų, klientus aptarnaujantys darbuotojai juos turi išmanyti, jų kasdien laikytis ir turėti reikalingų darbo įgūdžių.

Šiuo tikslu įstaigoje reguliariai rengiami įgūdžių mokymai, pagrįsti šio Klientų aptarnavimo standarto nuostatomis.

### **12.2. Standarto įgyvendinimo priežiūra**

Standartas gerai veikia tik tuomet, kai galima išmatuoti darbuotojų veiksmų ir patvirtintų normatyvų atitikimą. Darbo atitikimo standartui matavimo šaltiniais yra registruoti

klientų atsiliepimai (gaunami per klientų, gyventojų apklausas, įrašus atsiliepimų ar pageidavimų knygoje, įstaigos tinklalapyje, elektroninį paštą soc\_parama@alytus.lt).

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 grįžtamajai ryši pateikusiam klientui būtų pateikta informacija apie įstaigoje atliktus veiksmus.

### **12.3. Klientų aptarnavimo standarto tobulinimas**

Pastebimi ir įvertinami tie darbuotojai, 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 klientų poreikius.

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

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

Į darbuotojų praktinio mokymo planus įtraukiami užsiėmimai, skirti Klientų aptarnavimo standartui tikslinti ir tobulinti.