

PATVIRTINTA  
SĮ „Vilniaus miesto būstas“  
direktoriaus  
2021 m. kovo 29 d.  
įsakymu Nr.

**SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“  
KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS**

VILNIAUS  
MIESTO  
BŪSTAS



**VILNIUS**

## TURINYS

<b>STANDARTO APRAŠAS .....</b>	<b>4</b>
<b>1. SĮ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“ APTARNAVIMO PRINCIPAI .....</b>	<b>5</b>
<b>2. SĮ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“ BENDRAVIMO PRINCIPAI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Požiūris ir nusiteikimas .....	8
2.2 Bendravimo kalba ir žodynas .....	9
2.3 Tvarkinga išvaizda .....	9
2.4 Tvarkinga Kliento aptarnavimo vieta .....	11
2.4.1 Administracinės patalpos .....	11
2.4.2 Specialisto kabinetas .....	12
2.4.3 Vilniaus miesto savivaldybės aptarnavimo centras .....	12
2.5 Darbuotojo elgesys vizito pas Klientą metu .....	13
2.5.1 Darbuotojo elgesys, kai vizitas pas Klientą yra suderintu su Klientu laiku .....	13
2.5.2 Darbuotojo elgesys, kai vizitas pas Klientą yra neplanuotas ir Klientui nepraneštas....	13
2.5.3 Darbuotojo elgesys teismo proceso metu .....	14
2.5.4 Darbuotojo elgesys savivaldybės susirinkimų metu .....	14
2.6 Konfidencialumas ir klientų asmens duomenų apsauga .....	14
<b>3. KLIENTŲ APTARNAVIMO PROCESAS.....</b>	<b>16</b>
3.1 Ryšio su Klientu kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas .....	16
3.1.1 Klientas aptarnaujamas Vilniaus miesto savivaldybėje ar jos centruose .....	16
3.1.2 Klientas aptarnaujamas SĮ „Vilniaus miesto būstas“ patalpose .....	17
3.2 Kliento poreikių išsiaiškinimas .....	19
3.3 Kliento išklausymas .....	20
3.4 Informacijos suteikimas, konsultavimas.....	20
3.4.1 Atsakymas į Kliento klausimus.....	20
3.4.2 Informacijos teikimas .....	21
3.4.3 Konsultavimas.....	21
3.5 Pokalbio pabaiga. Atsisveikinimas .....	22
<b>4. KLIENTŲ APTARNAVIMAS TELEFONU IR ELEKTRONINIU PAŠTU .....</b>	<b>23</b>
4.1 Klientų aptarnavimas telefonu .....	23
4.1.1 Pasisveikinimas ir prisistatymas, kai skambina Klientas .....	23
4.1.2 Pasisveikinimas ir prisistatymas, kai skambinama Klientui .....	23
4.1.3 Kalbėjimas ir atsisveikinimas .....	24
4.2 Klientų aptarnavimas elektroniniu paštu .....	24
4.2.1 Atsakymas į elektroninį laišką .....	24
4.2.2 Atsakymas į elektroninius laiškus atostogų metu .....	25

4.2.3 Parašas elektroniniame laiške .....	25
<b>5. KLIENTŲ PRETENZIJŲ IR KONFLIKTŲ VALDYMAS.....</b>	<b>26</b>
5.1 Pretenzijų ir konfliktų valdymas.....	26
5.3 Psichologiniai patarimai .....	26
5.4 Jei problema kilo dėl SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojo kaltės .....	27
5.5 Jei problema kilo ne dėl SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojo kaltės.....	27
5.6 Rekomenduojami konfliktų sprendimo būdai .....	27
5.7 Klientų aptarnavimas, esant ypatingai situacijai.....	28
5.7.1 Kai darbuotojas dirba kitus darbus .....	28
5.7.2 Įkyrus Klientas.....	28
5.7.3 Neadekvačiai besielgiantis Klientas .....	29
5.7.4 Agresyvus ir apsvaigęs Klientas .....	29
5.7.5 Klientas manipulatorius.....	29
5.7.6 Jei Klientas prašo už jį pildyti dokumentus.....	29
5.7.7 Jei Klientas – neįgalus.....	30
Naudotų paveikslų šaltiniai: .....	31

## STANDARTO APRAŠAS

Šiame SJ „Vilniaus miesto būstas“ Klientų aptarnavimo standarte yra pateikti Klientų aptarnavimo principai, normos ir praktika. Šis Klientų aptarnavimo standartas grindžiamas SJ „Vilniaus miesto būstas“ administracijos požiūriu į pageidaujama darbuotojų elgesį, kuris turi įtakos Klientų pasitenkinimui ir maloniai darbo aplinkai.

Šis standartas skirtas SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojams, Klientus aptarnaujantiems adresu Švitrigailos g. 7, LT-03110, Vilnius, elektroniniu paštu, telefonu ir vizitų pas Klientus metu.

Darbuotojai, dirbantys Vilniaus miesto būsto savivaldybės Klientų aptarnavimo patalpose, vadovaujasi Vilniaus miesto savivaldybės Klientų aptarnavimo standartu.

Standarto tikslas – užtikrinti SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojų kokybišką, vienodais principais bei taisyklėmis grindžiamą Klientų aptarnavimą, asmeniškai Jiems atvykus į SJ „Vilniaus miesto būstas“ patalpas, telefonu, elektroniniu paštu ir darbuotojo vizito pas Klientą metu.

Standartas apibrėžia bendravimo būdus, kurie padeda efektyviai išsiaiškinti Klientų poreikius, surasti atitinkančius sprendimus, informuoti Klientus bei konstruktyviai spręsti sudėtingas situacijas, nepažeidžiant nei Kliento, nei pažeidžiant darbuotojo orumo.

Klientui svarbu – pagarba, emocijos, dėmesys. SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojų pareiga – užtikrinti kokybišką Klientų aptarnavimą, vadovaujantis įmonės vertybėmis, teisės aktais ir laikantis Klientų aptarnavimo principų.

Standarte vartojamos pagrindinės sąvokos:

**Darbuotojas** – SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojas;

**Klientas** – į SJ „Vilniaus miesto būstas“ besikreipiantis fizinis asmuo arba juridinio asmens atstovas, kuriam SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojas teikia paslaugą, Jį konsultuoja, Jam teikia informaciją / atlieka kitus teisės aktuose numatytus veiksmus arba pagal paslaugų teikimo pobūdį bei darbo nuostatus, vyksta pas Jį į būstą;

**Klientų aptarnavimas** – veikla, apimanti Klientų aptarnavimą, Jiems atvykus į SJ „Vilniaus miesto būstas“ patalpas (adresu Švitrigailos g. 7, LT-03110, Vilnius), vizito į Jų būstą metu, aptarnavimą telefonu, elektroniniu paštu;

**Klientų aptarnavimo zona** – SJ „Vilniaus miesto būstas“, adresu Švitrigailos g. 7, LT-03110, Vilnius ir Klientų būstas.

## 1. SJ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS” APTARNAVIMO PRINCIPAI



Mes, SJ „Vilniaus miesto būstas” darbuotojai, nuolatos siekiame tobulėti ir gerinti mūsų teikiamų paslaugų bei Klientų aptarnavimo kokybę, todėl savo veiklą grindžiame šiais principais:

- **Orientacija į Klientą**

Mums svarbus kiekvienas Klientas, dėl Jų dirbame. Atvykus Klientui, visą dėmesį skiriame Jam. Aptarnaudami Klientą, nekalbame mobilaus ar fiksuoto ryšio telefonais, nebendraujame su kolegomis ar draugais, išskyrus tuos atvejus, kai tema susijusi su Kliento poreikių tenkinimu. Labai vertiname Kliento grįžtamąjį ryšį, nes jis leidžia tobulėti;

- **Pagarba**

Mes gerbiame kiekvieną savo Klientą, darbuotoją ir partnerį. Mes gerbiame Kliento nuomonę, lygias teises, todėl elgiamės teisingai, etiškai ir skaidriai. Pagarbiai elgiamės vieni su kitais ir su Klientais. Nepažeidžiame žmogaus teisių ir orumo, netoleruojame diskriminacijos ir patyčių, vengiame įžeidinėjimų, neigiamų emocijų demonstravimo, seksualinio priekabiavimo, asmens ignoravimo. Palaikome ir skatiname kolegas, siekiančius profesinio tobulėjimo tikslų;

- **Bendradarbiavimas**

Bendraudami su Klientu, laikomės bendrųjų pagarbaus bendravimo taisyklių, etiketo reikalavimų (pvz., bendraudami vartojame žodžius: *Jūs, prašom, maloniai kviečiame ir t. t.*). Klientus aptarnaujame be išankstinių nuostatų. Tesėdami Klientui savo pažadus, užtikriname pasitikėjimą organizacija ir visais mūsų darbuotojais, su kuriais Klientas bendrauja. Siekiant kokybiško Klientų aptarnavimo, mes veikiame išvien. Tik bendradarbiaudami su Klientu ir su kolegomis galime aptarnauti kokybiškai;

- **Dėmesingumas ir paslaugumas**

Atidžiai išklausome Klientą ir išsiaiškiname Jo poreikius. Palaikome pokalbio iniciatyvą. Paslaugų teikimo metu, kuomet stengiamės įvertinti Kliento norus, palaikome Jo pasirinkimą, padėkojame Klientui, parodome rūpestį ir kad Jį vertiname kaip Klientą;

- **Geranoriškumas**

Bendraujame su Klientu malonia veido išraiška, nuoširdžiu balso tonu, pagarbia kūno kalba. Kliento akivaizdoje nekritikuojame kolegų ar kitų asmenų. Rengdami administracinius aktus, prireikus teikiame vieni kitiems reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą;

- **Įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė**

Mes atsakome už savo priimtus sprendimus ir jų rezultatus, laikydamiesi duoto žodžio, pelnome Klientų, darbuotojų ir partnerių pasitikėjimą. Priimdami administracinius sprendimus, prisiimame atsakomybę už jų sukeltus padarinius;

- **Iniciatyvumas ir tobulėjimas**

Mes siekiame nuolat tobulėti, tobuliname įmonės procesus ir procedūras, ieškome efektyvesnio būdo (tausojant visų išteklius) aptarnauti Klientą, kad toks mūsų aptarnavimas atitiktų augančius Klientų lūkesčius ir poreikius. Skatiname kolegas siūlyti novatoriškus sprendimus įmonės veiklos kokybės gerinimui;

- **Pažanga**

Mes esame atviri idėjoms, naujovėms ir veiksmingiems problemų sprendimo būdams. Mes tobulėjame kiekvieną dieną, ieškome naujų kūrybiškų sprendimų ir diegiame inovatyvias priemones, kurios leidžia organizacijai efektyviau panaudoti savo išteklius, tobulina organizacijos veiklą ir leidžia pasiekti tikslus;

- **Konfidencialumas**

Apsaugome visą aptarnavimo metu naudojamą informaciją (nebent įstatymai numato kitaip), kuri reikalinga identifikuoti Klientą. Informaciją apie įmonėje vykdomą asmens duomenų tvarkymą pateikiame mūsų internetiniame puslapyje ([Privatumo politika](#)).

- **Įstatymų laikymasis**

Mūsų veikla atitinka aktualius teisinius pagrindus. Mūsų visi administraciniai aktai grindžiami įstatymu ir kitais įmonės veiklą reglamentuojančiais teisės aktais;

- **Pagrįstumas**

Administraciniai sprendimai ir jų vykdymo priemonės yra pagrįžiamos;

- **Nepiktnaudžiavimas valdžia**

Mes nevykdome veiklos, neturėdami tam suteiktų įgaliojimų ir nepriimame administracinių sprendimų ne pagal savo kompetenciją, siekiant kitų, negu teisės aktuose nustatyta, tikslų;

- **Skaidrumas**

Įmonės veikla yra vieša, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus;

- **Išsamumas ir informatyvumas**

Į Klientų prašymus ir skundus atsakome aiškiai ir argumentuotai. Klientams teikiame tik maksimaliai tikslią, savalaikę ir aktualią informaciją;

- **Kokybė**

Nuolat siekiame aukštos kokybės ir Klientų pasitenkinimo.



## 2. SJ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS” BENDRAVIMO PRINCIPAI



Siekiant užtikrinti gerą SJ „Vilniaus miesto būstas” įvaizdį, mums svarbu tvarkinga Klientų aptarnavimo vieta, kiekvieno darbuotojo tvarkinga išvaizda, maneros, bendravimo kalba bei žodynas tiek darbo vietoje, tiek Klientų aptarnavimo aplinkoje. Mums svarbu užtikrinti kokybišką Klientų aptarnavimą, parodyti pagarbą sau, Klientams ir kolegoms.

### 2.1 Požiūris ir nusiteikimas

Įmonėje Klientai turi jaustis laukiami, todėl:

- Mes visuomet stengiamės mąstyti pozityviai ir pirmiausiai ieškoti sprendimų, o ne pasiteisinimų;
- Mums labai svarbus Kliento laikas, todėl stengiamės rasti optimalų sprendimą neužtrunkant ilgiau nei 20 min. ir nesukeliant Jam papildomų rūpesčių, jeigu nepavyksta – krepiamės pagalbos į kolegas;
- Mes informuojame Klientą, kai aptarnaujant atsiranda nenumatytų trukdžių ar įsivelia klaidų ir iškart Jo atsiprašome bei stengiamės nesklandumus pašalinti;



- Mes esame susipažinę ir vadovaujamės tik naujausia informacija, visuomet žinome, kur prireikus galime ieškoti pagalbos ir naudingos informacijos;
- Mes stengiamės pakankamai skirti laiko naujovėms, permainoms, aktualiai medžiagai bei informacijai išsinagrinėti ir pasidalinti tarp kolegų;
- Kalbėdami apie įmonę bei kolegas, pabrėžiame teigiamus dalykus. Kliento akivaizdoje nekalbame asmeniniais klausimais ir nekritikuojame kitų Klientų, darbuotojų, vadovų, politikų, įmonės teikiamų paslaugų, darbo pobūdžio. Gavę pastabą iš Kliento, padėkojame už informaciją bei stengiamės į tai atsižvelgti.



## 2.2 Bendravimo kalba ir žodynas

- Mes su Klientais bendraujame lietuvių kalba, išskyrus, atvejį, kai Klientas pageidauja kalbėti Jam suprantama kalba. Jei darbuotojas gerai Kliento kalbos nemoka, jis atsiprašo Kliento ir suderina kitą susitikimo laiką, kuomet gali prisijungti reikiama kalba kalbantis kolega arba Kliento vertėjas;
- Mes kalbame paprasta kalba, pagarbiai, mandagiai ir maloniai, stengiamės vartoti Klientui suprantamus žodžius, vengiame mažybinių žodžių, laikomės bendravimo etiketo;
- Mes žinome, kad dalykinė terminologija, santrumpos ir kasdienis žargonas gali kelti nesusipratimų, todėl sudėtingus terminus paaiškiname paprastai ir aiškiai, bendraudami stengiamės prisitaikyti prie Kliento.

## 2.3 Tvarkinga išvaizda

Mums labai svarbu – atrodyti tvarkingai.

**Rekomendacijos mūsų išvaizdai:**

EIL. NR.	IŠVAIZDOS DETALĖS	REKOMENDUOTINA 	NELEISTINA 
1.	<b>APRANGA</b>	<b>Moterims:</b> Įprasti dalykinio stiliaus drabužiai: marškiniai ar palaidinė ilgomis, trijų ketvirčių ar pečius dengiančiomis rankovėmis, švarkas, megztukas, suknelė, sarafanas ar sijonas ne trumpesnis nei 10 cm virš kelių, pėdkelnės, kelnės ir pan.	<b>Moterims:</b> Labai ryškių spalvų rūbai, marškinėliai su ryškiomis aplikacijomis bei užrašais, itin plono audinio / permatoma palaidinė, gili iškirptė, šortai, itin trumpas sijonas, pernelyg aptempti drabužiai, tinklinės pėdkelnės (išskyrus vasarą

		<p>Penktadieniais darbuotojams, neturintiems susitikimų su Klientais, nedalyvaujantiems teismo ar savivaldybės komisijų posėdžiuose ir susitikimuose, leidžiama dėvėti laisvesnio stiliaus aprangą, džinsus (išskyrus sporto aprangą).</p> <p>Darbuotojai, vykstantys į patikrinimus, dėvi marškinėlius ir/ar liemenę su įmonės logotipu, kelnes, neryškių spalvų džinsus ir pan.</p>	<p>ir tik kūno spalvos bei mažo tinklo pėdkelnes), nuogos kojos, sportui skirta apranga, plėšyti arba ryškių spalvų džinsai ir pan.</p>
		<p><b>Vyrams:</b></p> <p>Įprasti dalykinio stiliaus drabužiai: kelnės, vienspalviai / neryškiai dryžuoti / languoti marškiniai, megztukas ilgomis rankovėmis, megztinis su apykakle, dalykinis kostiumas ir kaklaraištis ir pan. Penktadieniais darbuotojams, neturintiems susitikimų su Klientais, nedalyvaujantiems teismo ar savivaldybės komisijų posėdžiuose ir susitikimuose, leidžiama dėvėti laisvesnio stiliaus aprangą, džinsus (išskyrus sporto aprangą).</p> <p>Darbuotojai, vykstantys į patikrinimus, dėvi marškinėlius ir/ar liemenę su įmonės logotipu, kelnes, neryškių spalvų džinsus ir pan.</p>	<p><b>Vyrams:</b></p> <p>Sportui, poilsiui skirta apranga, pernelyg aptempti drabužiai, šortai, odinės kelnės, itin margas kostiumas, kaklaraištis su humoristiniais piešiniais, labai ryškių spalvų rūbai, marškinėliai su ryškiomis aplikacijomis bei užrašais, plėšyti arba ryškių spalvų džinsai, trijų ketvirčių ilgio kelnės ir pan.</p>
2.	<b>AVALYNĖ</b>	<p><b>Moterims:</b></p> <p>Patogūs prie aprangos derantys dalykinio stiliaus bateliai ar batai, bateliai patogia pakulne, neutralių spalvų klasikinio stiliaus, į akis nekrentantys sportiniai bateliai ir pan. Penktadieniais darbuotojams, neturintiems susitikimų su Klientais, nedalyvaujantiems teismo ar savivaldybės komisijų posėdžiuose ir susitikimuose, taip pat darbuotojams, vykstantiems į patikrinimus, leidžiama dėvėti laisvesnio stiliaus patogią avalynę.</p>	<p><b>Moterims:</b></p> <p>Masyvūs batai, batai su aukšta platforma, šlepečių stiliaus batai, sandalai, įspiriamos šlepetės ir pan.</p>
		<p><b>Vyrams:</b></p> <p>Tvarkingi, švarūs, patogūs dalykinio stiliaus batai, batai su pakaltomis pakulnėmis, neutralių spalvų klasikinio stiliaus, į akis nekrentantys sportiniai bateliai ir pan. Penktadieniais darbuotojams, neturintiems susitikimų su Klientais, nedalyvaujantiems teismo</p>	<p><b>Vyrams:</b></p> <p>Sportiniai batai (pvz., <i>futbolo, krepšinio batai</i>), sandalai, įspiriamos šlepetės ir pan.</p>

		ar savivaldybės komisijų posėdžiuose ir susitikimuose, taip pat darbuotojams, vykstantiems į patikrinimus, leidžiama dėvėti laisvesnio stiliaus patogią avalynę.	
3.	<b>IDENTIFIKAVIMO KORTELE</b>	Darbuotojas turi turėti matomoje vietoje prisegtą (pakabintą ant kaklo) darbo pažymėjimą (identifikacinę kortelę)	
4.	<b>PLAUKAI</b>	<b>Moterims:</b> Švarūs, tvarkingai pakirpti, sušukuoti plaukai	<b>Moterims:</b> Itin ryškiai dažyti plaukai, iššaukiančios šukuosenos, nešvarūs plaukai ir pan.
		<b>Vyrams:</b> Švarūs, tvarkingai nukirpti ir sušukuoti plaukai	<b>Vyrams:</b> Nešvarūs, itin ryškiai dažyti plaukai ir pan.
5.	<b>RANKOS</b>	<b>Moterims:</b> Tvarkingi ir nenulūžinėję nagai, švarios panagės	<b>Moterims:</b> Itin ilgi, nulūžinėję ar apkramtyti nagai, atsilupusios odelės, nutrupėjęs lakas, itin ryškios spalvos lakas, ryški nagų dailė ir pan.
		<b>Vyrams:</b> Tvarkingai nukirpti nagai, švarios panagės ir pan.	<b>Vyrams:</b> Ilgi, nulūžinėję, netvarkingi ir nešvarūs nagai ir pan.
6.	<b>VEIDAS</b>	<b>Moterims:</b> Natūralus, neutralių spalvų, į akis nekrintantis ir dėmesio neblaškantis dieninis makiažas ir pan.	<b>Moterims:</b> Akį rėžiančių spalvų makiažas, išbyrėjusios blakstienos ir pan.
		<b>Vyrams:</b> Švariai nuskusta veido oda, tvarkingai pakirpta ir švari barzda bei ūsai ir pan.	<b>Vyrams:</b> Netvarkingai nuskusta veido oda, nesutvarkyta barzda bei ūsai ir pan.

## 2.4 Tvarkinga Kliento aptarnavimo vieta

### 2.4.1 Administracinės patalpos

- Prie įėjimo į SĮ „Vilniaus miesto būstas“ Klientų aptarnavimo patalpas, matomoje vietoje aiškiai nurodome darbo laiką, informuojame apie darbo laiko pakeitimus švenčių metu ar dėl kitų aplinkybių. Informaciją skelbiame ir SĮ „Vilniaus miesto būstas“ interneto svetainėje;

- Mūsų administratorė (-ius) ar referentė (-as) užtikrina, kad SJ „Vilniaus miesto būstas“ visuomet atidaroma 5 min. anksčiau nei nurodyta darbo laiko pradžia ir uždaroma pabaigus aptarnauti paskutinį iki darbo pabaigos atėjusį Klientą;
- Prieš paliekant darbo vietą, administratorė (-ius) visuomet padeda informacinį stovelių ar palieka užrašą, kuriame nurodomas pertraukos pabaigos laikas;
- Kai šalia yra keli Klientai, administratorė (-ius), aptarnaudama (-s) vieną Klientą, parodo dėmesį kitiems, laukiantiems Klientams, pažvelgdama (-s) į Juos ir nusišypsodama (-s);
- Administratorė (-ius) visus Klientus aptarnauja eilės tvarka.

#### 2.4.2 Specialisto kabinetas

- Prieš priimdami Klientą sutartu laiku, įsitikiname, kad kabinetas tvarkingas, rašikliai, kuriais naudojasi Klientai, rašantys, laikrodis rodo tikslų laiką, kalendorius – tikslią datą, baldai, grindys ir palangės švarios, šiukšlės išneštos, kompiuterinė įranga veikia;
- Mes atsakome už tai, kad darbo vieta būtų švari ir tvarkinga, Klientai matytų tik Jiems aptarnauti skirtas darbo priemones, taip pat užtikriname, kad darbo vietoje nebūtų įkurių ir nemalonių garsų ar kvapų, atsiradus – stengiamės pašalinti;
- Mes valgome tik tam skirtose patalpose;
- Baldai ir visos reikalingos priemonės – tvarkingos ir išdėstytos taip, kad būtų pritaikytos patogiai naudotis Klientui;
- Mes pasirūpiname, kad visa informacinė, naudinga Klientui medžiaga būtų atnaujinta ir Klientams matoma bei pasiekiamą;
- Darbuotojo kompiuterio ekrano darbalaukio fonas ir užsklandos paveikslėlis turėtų būti neutralus (rekomenduotina žalias fonas su įmonės logotipu). Švenčių metu mes puošiamės saikingai bei atitinkamai puošiame savo darbo vietą – dekoracijos bei darbuotojo apranga neturi trukdyti tinkamam pareigų atlikimui, blaškyti Kliento dėmesio ir pan.

#### 2.4.3 Vilniaus miesto savivaldybės aptarnavimo centras

Klientus, kurie atvyksta į Vilniaus miesto savivaldybės aptarnavimo centrus, mes aptarnaujame vadovaudamiesi Vilniaus miesto savivaldybės Klientų aptarnavimo standartu.

## **2.5 Darbuotojo elgesys vizito pas Klientą metu**

Prieš vizitą pas Klientą įsitikiname, kad išvaizda atitinka keliamus reikalavimus, turime visus reikalingus dokumentus (darbuotojo pažymėjimą, įgaliojimą, užduotį ir t. t.) bei priemones, kurios tvarkingos ir tinkamos naudoti.

### **2.5.1 Darbuotojo elgesys, kai vizitas pas Klientą yra suderintu su Klientu laiku**

- Prieš vizitą, mes susisiekiame su Klientu ir suderiname atvykimo laiką. Derinant laiką, Klientą informuojame apie planuojamo vizito tikslą;
- Į susitikimą mes privalome atvykti laiku. Dėl nenumatytų aplinkybių vėluojant, Klientą apie tai informuojame kiek įmanoma anksčiau, atsiprašome ir pasakome numatomą atvykimo laiką;
- Jeigu, vizito pas Klientą metu, duris atidaro vaikas ar nepilnametis asmuo, mums draudžiama eiti į Kliento patalpas. Visada laukiame suaugusiojo asmens;
- Vizito metu mes prisistatome, nurodydami įmonės pavadinimą bei savo vardą ir pavardę, (jeigu Klientas klausia, nurodome ir skyrių bei pareigas), bei parodydami darbo pažymėjimą. Paprašome prisistatyti šio buto gyventojus, patikriname Jų asmens tapatybę;
- Prieš užeidami į Kliento patalpas, Kliento pageidavimu, ant batų užsidedame vienkartinius „antbačius“;
- Prieš pradėdant darbus Kliento patalpose, Klientą informuojame apie numatomus atlikti darbus, paaiškiname darbų pobūdį, paklausiamo ar galime nufotografuoti patalpas, užpildome patikrinimo aktą ir atsakoma į kilusius Klientui klausimus;
- Vizito pas Klientą metu neliečiame Kliento daiktų, nesusijusių su tiesioginiu darbo atlikimu. Baigus darbą, sutvarkome darbo vietą;
- Išvykdami Klientui suteikiame informaciją apie darbo rezultatus, pateikiame patikrinimo aktą, planą, ant kurių Klientas pasirašo.

### **2.5.2 Darbuotojo elgesys, kai vizitas pas Klientą yra neplanuotas ir Klientui nepraneštas**

- Pas Klientą atvykstame nepraneštu laiku ir jei yra skambutis – skambiname, jei nėra – beldžiamės į duris;
- Klientui atidarius duris, priklausomai nuo situacijos, prisistatome ir elgiamės taip kaip numatyta šio standarto 2.5.1 poskyryje;

- Jei Klientas durų neatidaro – ant durų paliekame informacinį lapelį, kuriame yra prašymas su mumis susisiekti ir nurodyti kontaktai, arba, priklausomai nuo vizito tikslo, bandome atvykti kitą kartą ir tik tada palikti informacinį lapelį;
- Klientui susisiekus, informuojame koku tikslu buvome atvykę ir prašome suteikti su turėjusiu įvykti vizitu susisijusią informaciją bei suderiname kito vizito laiką;
- Jei mums nepavyksta kelis kartus patekti į Kliento būstą, Klientas su mumis nesusisiekia, tuomet vadovaujamės SJ „Vilniaus miesto būstas“ gyvenamųjų bei negyvenamųjų patalpų, skirtų gyventojams naudotis kaip pagalbinėmis patalpomis, atlaisvinimo tvarkos aprašu.

### 2.5.3 Darbuotojo elgesys teismo proceso metu

- Susitikę Klientą teismo patalpose – pasisveikiname;
- Jei Klientas turi klausimų, susijusių su teismo procesu, mūsų paslaugomis, maloniai Jam atsakome;
- Bendraujame su Klientu laikydamiesi etikos ir konfidencialumo reikalavimų.

### 2.5.4 Darbuotojo elgesys savivaldybės susirinkimų metu

Savivaldybės susirinkimų, gyventojų priėmimų metu mes vadovaujamės Vilniaus miesto savivaldybės Klientų aptarnavimo standartu.

## 2.6 Konfidencialumas ir klientų asmens duomenų apsauga

- Mes neteikiame jokios privačios informacijos apie Klientus ir neaptarinėjame privačiuose pokalbiuose, darbo vietoje ar už jos ribų;
- Užtikriname, kad neįgalotiems asmenims nebūtų prieinami asmeniniai konfidencialūs Kliento(-ų) duomenys. Su Klientu susijusią informaciją naudojame profesionaliai, gebame išlaikyti konfidencialumą. Teikiant / prašant konfidencialios informacijos, vadovaujamės galiojančiais teisės aktais;
- Prieš palikdami savo darbo vietą, privalome vadovautis SJ „Vilniaus miesto būstas“ Informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimo bei darbuotojų stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje tvarka;
- Prieš palikdami kabinetą, jei kabinete nėra daugiau darbuotojų ir jei manome, kad nesaugu, privalome jį užrakinti;

- Jei Klientas telefonu prašo informacijos, kuri yra konfidenciali, mes informuojame Klientą, kad tokią informaciją galime pateikti tik nustačius asmens tapatybę, atvykus į SĮ „Vilniaus miesto būstas“ administraciją ir pateikus asmens dokumentą, arba identifikavus asmens tapatybę, naudojant ryšio priemones, kuomet Klientas atsako į mūsų pateiktus klausimus (pvz., *įvardina savo vardą, pavardę, asmens kodo paskutinius keturis skaičius, gimimo datą, mokėtojo kodą ar kitus duomenis, kurie padeda identifikuoti besikreipiantį asmenį*);

- Konfidencialia informacija dalinamės tik su tais Klientais, kurie turi teisę ją žinoti, stengiamės užtikrinti, kad tame pačiame kabinete esantys kiti darbuotojai ar Klientai turėtų kuo mažiau galimybių išgirsti ar pamatyti konfidencialią Kliento informaciją (stengiamės kalbėti tyliau, nusukti kompiuterio ekraną su konfidencialia informacija nuo pašalinių asmenų ir pan.).

Klientų asmens duomenis tvarkome vadovaudamiesi:

- 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB“ (Bendroju duomenų apsaugos reglamentu);

- Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu;
- Kitais teisės aktais, kurie reglamentuoja asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą;
- SĮ „Vilniaus miesto būstas“ asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

Klientų asmens duomenis tvarkome, esant bent vienam iš teisinių pagrindų:

- Turėdami Kliento sutikimą;
- Įgyvendindami teisės aktuose numatytą pareigą;
- Vykdydami su Klientu sudarytą sutartį;
- Siekdami apsaugoti gyvybinius Kliento interesus;
- Atlikdami užduotį viešojo intereso labui;
- Siekdami teisėtų įmonės ar kitos šalies interesų.



### 3. KLIENTŲ APTARNAVIMO PROCESAS



Klientui paslaugą suteikiame, vadovaudamiesi veiklą reglamentuojančiais teisės aktais ir šiuo standartu arba dar greičiau ir kokybiškiau nei numato standartas. Klientų aptarnavimo procesas yra nuoseklus ir apima keturis etapus:

1. Ryšio su Klientu kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas.
2. Kliento poreikių išsiaiškinimas.
3. Informacijos teikimas, konsultavimas.
4. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.

#### 3.1 Ryšio su Klientu kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas

##### 3.1.1 Klientas aptarnaujamas Vilniaus miesto savivaldybėje ar jos centruose

Jei Klientą aptarnaujame bendruose Vilniaus miesto savivaldybės centruose, tuomet vadovaujamės Vilniaus miesto savivaldybės Klientų aptarnavimo standartu.

### 3.1.2 Klientas aptarnaujamas SJ „Vilniaus miesto būstas“ patalpose



#### 3.1.2.1 Specialisto pasirengimas aptarnauti Klientą

- Prieš susitikdami su Klientu (1 min. prieš sutartą laiką), pritildome telefono skambučio garsą;
- Prieš pradėdami bendrauti su Klientu, stengiamės savo emocijas ir protą „išsivalyti“ nuo ankstesnių bendravimo situacijų (pvz., *nuo prieš tai aptarnauto Kliento, su kuriuo įvyko konfliktas*) ir pasiruošiamo suteikti paslaugas tokiam Klientui, koks Jis yra, be išankstinės nuostatos, nepriklausomai nuo aplinkybių ir poreikių įvairovės;
- Klientui įėjus į mūsų kabinetą Klientų aptarnavimo valandomis, savo pasirengimą Jį aptarnauti parodome nutraukdami su šio Kliento aptarnavimu tiesiogiai nesusijusią veiklą ir užmegzdami akių kontaktą (ryšį), o aptarnavimo metu – vengdami su paslaugos suteikimu nesusijusios veiklos;
- Klientui įėjus į mūsų kabinetą ne Klientų aptarnavimo valandomis, maloniai pasisveikiname ir paaiškiname, kad šiuo metu Klientų neaptarnaujame, ir kada Klientas galėtų ateiti pas specialistą. Jeigu Klientas nori sužinoti tik bendro pobūdžio informaciją papildomai pasiūlome kreiptis pas administratorę (-ių) ar referentę (-ą), kur Jam bus suteikta bendra informacija. Jeigu Klientą domina su jo konkrečia situacija susiję klausimai, galime pasiūlyti teikti prašymą raštu arba elektroniniu paštu;
- Jei aptarnaujant Klientą, suskamba stacionarus telefonas:
  - atsiprašome atvykusio Kliento;
  - jei skambutis iš stacionaraus telefono peradresuojamas į mobilųjį telefoną, mobiliajame telefone skambutį atmetame ir išsiunčiame pranešimą (pvz., *Atsiprašau, esu užsiėmęs, perskambinsiu*);
  - aptarnavus Klientą – susisiekiame su skambinusienu Klientu;
- Jei Klientų aptarnavimo valandomis, mes turime palikti darbo vietą ir dalyvauti (pvz., *Kliento iškeldinimo iš būsto procedūroje*), tuomet mes baigiame aptarnauti priimtą Klientą, ir paprašome savo kolegų, kad mus pavaduotų ir suteiktų paslaugas mūsų atėjusiems/ateisiantiems Klientams.

### 3.1.2.2 Pasisveikinimas



Mūsų administratorė (-ius) pasisveikina su visais į SĮ „Vilniaus miesto būstas“ patalpas, o specialistas į jo kabinetą atėjusiais žmonėmis (žodžiu ar trumpu linktelėjimu).

#### Pasisveikinimo posakiai:

REKOMENDUOTINI PASISVEIKINIMO POSAKIAI	NELEISTINI PASISVEIKINIMO POSAKIAI
	
<b>Mes visuomet galime sakyti:</b> Laba diena; Labas rytas; Labas vakaras ir pan.	<b>Mes sveikindamiesi su Klientu nesakome:</b> Labas; Sveikas; Laba ir pan.

- Mes visuomet stengiamės su Klientu pasisveikinti pirmi;
- Pasisveikindami užmezgame akių kontaktą su Klientu;
- Jei yra laisvų kėdžių, administratorė (-ius) pasiūlo Klientui prisėsti;
- Bendraudami su Klientu, kūno išraiška parodome, kad Klientas laukiamas;
- Stengiamės prisitaikyti prie Kliento, nebūti įkyrūs ir ieškoti kiekvienam Klientui labiausiai tinkančio bendravimo būdo.

#### Bendravimas su Klientu:

REKOMENDUOTINA BENDRAVIMUI SU KLIENTU	NEREKOMENDUOTINA BENDRAVIMUI SU KLIENTU
	
<b>Su Klientu bendraujame:</b> Pasukus veidą į Jį; Palaikome akių kontaktą; Mūsų kūno kalba laisva, laikysena atvira; Kalbame su Klientu aiškiai; Palaikome kalbėjimo tempą – priimtina Klientui; Kalbame taisyklingai; Į Klientus visuomet kreipiamės pagarbiai: Jūs, ponias, pone, vardu ar pavarde kartu su kreipiniu ponias, pone (pvz., <i>Pone Vardas</i> ); Vartojame mandagius žodžius: ačiū, prašau, atleiskite it t. t.	<b>Mes negalime bendrauti su Klientu:</b> Nusisukus į kolegas ar į langą; Susivaržius; Susikūprinęs; Manieringai; Mes negalime kalbėti „sau po nosimi“ ar greitakalbe; Mums ne valia vartoti kalboje žargonus, itin sudėtingus profesinius terminus ar sutrumpinimus; Negalime vartoti mažiųjų žodžių (pvz., <i>sutartėlė, parašiukas, skolelė ir t. t.</i> );

	Negalime kalbinti kolegą, kai jis bendrauja su Klientu bei pertraukti Klientą.
--	--

### 3.2 Kliento poreikių išsiaiškinimas

- Klientui atvykus į SJ „Vilniaus miesto būstas“ patalpas, Jį priimame mes, administratorė (-ius) ir/ar referentė (-as), išsiaiškiname Kliento kreipimosi tikslus – koku klausimu kreipiasi, kokia informacija ar paslauga Jam reikalinga, ir pagal kompetenciją, kokybiškai ją suteikiame. Jeigu Klientas domisi ne bendra informacija, o paslaugai suteikti reikalingos specifinės žinios ir konkretaus specialisto konsultacija, tuomet, priklausomai nuo galimybių, pakviečiame specialistą arba Klientui pasiūlome ateiti Klientų aptarnavimo valandomis pas konkretų specialistą;



- Klientui pageidaujant užsirašyti priėmimui pas įmonės vadovus, pirmiausia išsiaiškiname, kokį klausimą (ar problemą) Klientas norėtų išspręsti priėmime pas vadovus. Išsiaiškinę Klientui rūpimus klausimus, pasiūlome parašyti prašymą, į kurį bus atsakyta raštu, arba rūpimus klausimus išspręsti su specialisto, vyr. specialisto, teisininko ar vyr. teisininko pagalba. Jeigu Klientas jau konsultavosi su specialistais ir įmonės teisininkais, tačiau problemos neišsprendė, galime pasiūlyti užsirašyti konsultacijai pas skyrių vedėjus (priklausomai nuo klausimo specifikos). Praėjus visas šias stadijas ir Klientui vis tiek reikalaujant būti užrašytam į priėmimą pas įmonės vadovybę, tuomet suderiname tiek Klientui, tiek vadovybei tinkantį laiką ir užrašome susitikimui. Paprašome Kliento informuoti, jei aplinkybės pasikeistų ir atvykti negalėtų.

- Jeigu Klientas domisi ne bendra informacija, o prašo suteikti su asmeniu susijusią informaciją, paprašome pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasą, tapatybės kortelę) ar kitais būdais identifikuoti asmenį. Identifikuodami asmenį, vadovaujames įmonės patvirtintomis Asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis;

- Mes rodome susidomėjimą Kliento poreikiais, užduodame ir vartojame tikslinančius, atvirus klausimus, kurie suteikia galimybę išsiaiškinti Kliento poreikius ir rasti Klientui optimalų sprendimą;

- Į Klientą kreipiamės pagarbiai, vartojame teigiamus žodžius, išlaikome pozityvų ir neutralų bendravimo toną. Esant nepagarbiam Klientui, elgiamės taip, kaip numatyta 5 skyriuje.

**Posakiai, Kliento kreipimuisi išsiaiškinti:**



REKOMENDUOTINI KREIPIMUISI IŠSIAIŠKINIMUI	POSAKIAI KLIENTO	NEREKOMENDUOTINI KREIPIMUISI IŠSIAIŠKINIMUI	POSAKIAI KLIENTO
			
<b>Mes kreipdamiesi į Klientą galime sakyti:</b> Klausau Jūsų; Kuo galėčiau padėti? Kuo galiu būti naudingas ir pan.		<b>Kreipdamiesi į Klientą nesakome:</b> Tai ko atėjote? Ko norite? Sakykit greičiau ir pan.	

**3.3 Kliento išklausymas**

Siekdami išsiaiškinti Kliento poreikius – mes:

- Atidžiai išklausome Klientą, parodydami dėmesį veidu ir kūnu (pvz., *linktelėjimu*);
- Prireikus, paprašome patikslinti kreipimosi esmę;
- Papildomus, patikslinančius klausimus užduodame nepertraukiant Kliento;
- Klientui pateikus daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavus klausimus ar problemą, pasitikriname bendrą supratimą, apibendrinant pateiktą informaciją ir gaunant pritarimą, kad Klientą supratome teisingai.

**Posakiai Kliento poreikiams išsiaiškinti:**

REKOMENDUOTINI POREIKIAMS IŠSIAIŠKINTI	POSAKIAI KLIENTO	NEREKOMENDUOTINI POREIKIAMS IŠSIAIŠKINTI	POSAKIAI KLIENTO
			
<b>Mes visuomet galime sakyti:</b> Norėčiau patikslinti... Jei teisingai supratau, Jus domina... Gal galėtumėt patikslinti... Kokios tiksliai informacijos norėtumėt ir pan.		<b>Mes niekuomet nesakome:</b> Kaip klausiate, taip aš ir atsakau; Nieko nesupratau, kalbate nesąmones; Kalbėkite aiškiau ir pan.	



**3.4 Informacijos suteikimas, konsultavimas**
**3.4.1 Atsakymas į Kliento klausimus**

- Mes stengiamės atsakyti į visus Kliento klausimus, kurie susiję su jo kreipimosi priežastimi;
- Jei į Kliento klausimą atsakome „ne“ arba „nežinau“, šį atsakymą tuoj pat paaiškiname detalčiau.

### 3.4.2 Informacijos teikimas

- Informaciją Klientui pateikiame tiksliai, teisingą bei aiškiai suprantamą;
- Suteikdami Klientui informaciją, vadovaujamės faktais, o ne nuomone;
- Jei klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, Kliento paprašome kontaktinių duomenų arba pateikti klausimus raštu, į kuriuos atsakome per sutartą laiką, bet ne vėliau nei per prašymams ir skundams nagrinėti teisės aktuose nustatytą terminą;
- Informaciją teikiame ar konsultuojame, tik gerai išsiaiškinę Kliento kreipimosi priežastį;
- Informaciją teikiame dalimis, išskirdami svarbiausius dalykus, nuolat stebime, ar Klientas supranta Jam teikiamą informaciją, informacijos teikimo būdą parenkame atsižvelgdami į Kliento poreikius;
- Komunikuojame aiškiai, konkrečiai, tiksliai perteikdami reikalo esmę. Informaciją Klientui stengiamės pateikti taip, kad jos nebūtų galima interpretuoti dviprasmiškai.

#### Frazės teikiant informaciją Klientui:

<b>REKOMENDUOTINOS FRAZĖS TEIKIANT INFORMACIJĄ KLIENTUI</b> 	<b>NEREKOMENDUOTINOS FRAZĖS TEIKIANT INFORMACIJĄ KLIENTUI</b> 
<b>Mes visuomet pasiteiraujame:</b> Ar viskas aišku? Ar atsakiau į Jūsų klausimus? Ar turite mūsų kontaktus? Ar dar turite daugiau klausimų ir pan.	<b>Mes niekuomet nevartojame šių frazių:</b> Kaip Jūs galite to nežinoti? Ar dar neaišku? Kiek galima Jums kartoti? Reikalinga organizuoti susitikimą, reikalinga pateikti pažymą ir pan., nenurodant konkrečiai, kokios pažymos reikia; Pas mus visada daug problemų, pas mus tokios taisyklės/tokia tvarka ir pan.

### 3.4.3 Konsultavimas

Konsultuodami Klientą, mes:



- Priimame prašymus, skundus ir kitus dokumentus bei patikriname, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti. Prireikus – paprašome Klientą, kad kuo skubiau pateiktų reikalingą informaciją ir dokumentus, nes kitu atveju prašymo priimti negalime, išskyrus, jeigu prašymo bei dokumento pateikimas suderintas su specialistais;

- Konsultuojant Klientą įmonės veiklos klausimais, glaustai pateikiame esminę informaciją apie galimus sprendimus, kurie gali patenkinti Kliento poreikius;
- Esant poreikiui, pateikiame Klientui informaciją apie įstatymų ar kitų teisės aktų pasikeitimus, susijusius su Klientui aktualiu klausimu;
- Jei Kliento klausimo sprendimas reikalauja papildomų Kliento veiksmų, mes informuojame, kokius konkrečius veiksmus Klientas turi atlikti;
- Mes pasitiksliname, ar Klientas gavo atsakymą į savo klausimus ir ar pateiktą informaciją suprato;
- Užtikriname, kad Klientas gautų reikiamą informaciją, todėl, esant būtinybei, Klientą galime aptarnauti, dalyvaujant vertėjui. Tokiu atveju Klientas turi pasirūpinti vertėjo dalyvavimu (nebent mes ar mūsų kolega supranta ir gali žodžiu aptarnauti Klientą norima kalba), o susitikimo laikas gali būti suderinamas iš anksto.

### 3.5 Pokalbio pabaiga. Atsisveikinimas

- Paklausiamo Kliento, ar Jis suprato pateiktą informaciją, užduodame uždarus klausimus (pvz., *Ar atsakiau į Jūsų klausimą? Ar viską teisingai supratote?*);
- Pasibaigus pokalbiui, pakartojame tai, kas buvo susitarta;
- Jei Klientas padėkoja, padėkojame taip pat;
- Mandagiai atsisveikiname.

#### Atsisveikinimo posakiai:

REKOMENDUOTINI ATISISVEIKINIMO POSAKIAI 	NELEISTINI ATISISVEIKINIMO POSAKIAI 
<p><b>Mes visuomet atsisveikindami sakome:</b></p> <p>Viso gero; Geros dienos; Gero savaitgalio ir pan.</p>	<p><b>Mes niekuomet neatsisveikinam, sakydami:</b></p> <p>Sudie; Viso; Iki; Atsisveikinimu nelaikome ir atsakymo į Kliento padėką žodžiais (pvz., <i>Prašom, nėra už ką ir pan.</i>).</p>



## 4. KLIENTŲ APTARNAVIMAS TELEFONU IR ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ



### 4.1 Klientų aptarnavimas telefonu

#### 4.1.1 Pasisveikinimas ir prisistatymas, kai skambina Klientas

- Pasisveikiname, įvardydami įmonės pavadinimą, pasakydami savo vardą ir pavardę (pvz., *Laba diena, Savivaldybės įmonė „Vilniaus miesto būstas“, Vardenis Pavardenis*);
- Kai skambant telefonui darbo vietoje yra tiesiogiai aptarnaujamas Klientas, skambutis peradresuojamas iš stacionaraus telefono į mobilųjį telefoną, mobiliajame telefone skambutį atmetame ir išsiunčiame pranešimą (pvz. *Atsiprašau, esu užsiėmęs, perskambinsiu*). Atsiradus galimybei, susisiekiame su skambinusiu Klientui;
- Neatsiliepus į skambutį, kai skambant telefonui vairuojame automobilį, atsiradus galimybei perskambiname Klientui.

#### 4.1.2 Pasisveikinimas ir prisistatymas, kai skambinama Klientui

- Pokalbiui su Klientu privalome pasiruošti iš anksto – surinkti reikiamą informaciją ir suprantamai ją pateikti Klientui;

- Pasisveikiname ir prisistatome nurodydami įmonės pavadinimą bei savo vardą ir pavardę (pvz., *Labą dieną, Jums skambina iš Savivaldybės įmonės „Vilniaus miesto būstas“ Vardenis Pavardenis*). Jeigu Klientas prašo, nurodome ir skyrių bei savo pareigas;
- Turime pasitikslinti, ar kalbame su reikiamu asmeniu, ir pasiteirauti, ar Klientas gali kalbėti. Prireikus suteikti konfidencialią informaciją, elgiamės, kaip nurodyta 2.6 p.

#### 4.1.3 Kalbėjimas ir atsisveikinimas

- Kalbame aiškiai, mandagiu, dalykišku ir maloniu tonu, balsą atidžiai kontroliuojame ir tokiu greičiu, kad Klientas sektų mintį;
- Išklausome Klientą ir Jo nepertraukiame. Jei išklausius Klientą, kyla klausimų, juos užduodame;
- Prireikus surasti su Kliento klausimu susijusias bylas ar dokumentus, paprašome Kliento palaukti ir greitai susirandame tinkamą informaciją. Nepaliekame skambintojo laukti nežinioje;
- Atsakius į klausimus, pasitiksliname, ar Klientui aiškūs pateikti atsakymai;
- Jeigu pokalbio metu skambutis nutrūksta, būtinai iš naujo paskambiname, nepaisant to, ar mes skambinome ar pats Klientas (išskyrus atvejus, kai skambinantis asmuo neprisistato ir nepalieka savo telefono numerio);
- Jei Kliento klausimas turi būti perduotas kitam darbuotojui, dėl kompetencijos trūkumo, informuojame Klientą, kad su Juo susisieks atsakingas darbuotojas ir pakonsultuos, o informaciją apie skambutį (pvz., *skambinančiojo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, telefono numerį ir/ar el. paštą*) ir klausimo esmę bei kodėl klausimas perduodamas kitam darbuotojui išsiunčiame el. paštu atsakingam specialistui arba skyriaus vedėjui;
- Klientui paaiškiname, kodėl Jo klausimą perduodame kitam darbuotojui, ir pateikiame, informaciją, kuriam skyriui bei darbuotojui bus perduotas klausimas. Kolega, kuriam buvo perduotas klausimas, pasirūpina, kad Klientui būtų suteikta reikiama informacija.
- Su Klientu atsisveikiname mandagiai, Jam palinkime geros dienos ar gero vakaro.

## 4.2 Klientų aptarnavimas elektroniniu paštu

### 4.2.1 Atsakymas į elektroninį laišką

- Į Kliento elektroninį laišką atsakome kuo skubiau (ne vėliau kaip per 24 valandas), jei į klausimą įmanoma atsakyti – nedelsiant;

- Jei klausimas reikalauja nagrinėjimo, Klientui siunčiame automatinį atsakymą (pvz., *Laba diena, Jūsų elektroninę užklausą gavome. Atsakysime artimiausiu metu*);
- Jei būtina, pateikiame informaciją dėl konfidencialumo;
- Atsakant į laišką, laikomės bendrųjų bendravimo raštu taisyklių (pvz., *naudojamės lietuvišku raidynu, nurodome laiško temą, vartojame pagarbius kreipinius, padėkojame už laišką, pateikiame atsakymus, prieš išsiunčiant būtinai patikriname klaidas*).

#### **4.2.2 Atsakymas į elektroninius laiškus atostogų metu**

Išeidami atostogauti, įjungiamo automatinį atostogų pranešimą, nurodydami atostogų laikotarpį ir pavaduojančio asmens kontaktinius duomenis.

#### **4.2.3 Parašas elektroniniame laiške**

- Pirmą kartą rašydami Klientui, pasirašome naudojant parašo šabloną;
- Toliau susirašinėdami galime nurodyti tik vardą ir pavardę.

## 5. KLIENTŲ PRETENZIJŲ IR KONFLIKTŲ VALDYMAS



### 5.1 Pretenzijų ir konfliktų valdymas

Visuomet stengiamės, kad būtų išspręsta Kliento pretenzija ar skundas ir nekiltų konfliktinė situacija.

- Kilus nesusipratimui su Klientu, išsiaiškiname aplinkybes, kad suprastume Kliento nuomonę ir problemos esmę. Aiškindamiesi vadovaujames faktais ir sąlygomis;
- Jei kilo konfliktas su Klientu ir Jis reikalauja pasikalbėti su tiesioginiu vadovu, pirmiausia patys stengiamės išspręsti problemą. Jei Klientas ir toliau laikosi savo nuomonės, kreipiamės pagalbos į tiesioginį vadovą;
- Jei įmanoma, išsiaiškiname, ar Klientas patenkintas sprendimu.

### 5.3 Psichologiniai patarimai

- Negalime daryti išvadų, kol neišsiaiškinome tikslų problemos priežasčių. Visuomet darome prielaidą, kad Klientas buvo nepakankamai informuotas;
- Negalime nieko kaltinti;
- Negalime teisintis;

- Negalime menkinti Kliento situacijos;
- Negalime vartoti šiurkščių frazių, demonstruoti netinkamos kūno kalbos;
- Bet kuriomis aplinkybėmis stengiamės išlikti ramūs, mandagūs, elgiamės profesionaliai – konflikto metu neturėtumėme kelti balso tono ir rodyti savo neigiamas emocijas.

#### **5.4 Jei problema kilo dėl SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojo kaltės**

- Atsiprašome Kliento, parodome, kad Jį suprantame;
- Klientui paaiškiname, kas ir dėl kokių priežasčių įvyko;
- Informuojame Klientą, kad Jo problema bus sprendžiama, ir nurodome problemos sprendimo laikotarpį.



#### **5.5 Jei problema kilo ne dėl SJ „Vilniaus miesto būstas“ darbuotojo kaltės**

- Išklausime Klientą ir pasitiksliname, ar teisingai supratome problemą;
- Pasiūlome problemos sprendimo būdą.

#### **5.6 Rekomenduojami konfliktų sprendimo būdai**

- Klientui rekomenduojame nusiraminti ir nepertraukiant išklausime. Dėmesį Klientui parodome veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais, palaikome neįkyrų ryšį akimis;
- Pasitiksliname nepasitenkinimo priežastį. Užduodame klausimus Klientui ir tikslinamės dėl informacijos;
- Parodome, kad supratome Klientą. Supratimo parodymas nereiškia, kad Klientas yra visiškai teisingas;
- Atsiprašome, jei situacija reikalauja. Jei Klientas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl mūsų, kolegų ar įmonės administracijos kaltės, atsiprašome, kitu atveju išreiškiame apgailėstą;
- Išklausime Klientą, paaiškiname situaciją ir pateikiame informaciją, kokie galimi sprendimo būdai. Negalėdami išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai Kliento netenkina siūlymas, informuojame tiesioginį vadovą ir Klientui pasiūlome pateikti problemą raštu;
- Pozityviai užbaigiame pokalbį, pasidžiaugiame rastu sprendimu, padėkojame Klientui ir mandagiai atsiveikiname.

**Konflikto valdymo posakiai:**

<b>REKOMENDUOTINI KONFLIKTO VALDYMO POSAKIAI</b> 	<b>NEREKOMENDUOTINI KONFLIKTO VALDYMO POSAKIAI</b> 
<b>Valdydami konfliktus, mes sakome:</b> Gal galite detaliau paaiškinti situaciją? Ar teisingai supratau, kad... Aš suprantu Jūsų nepasitenkinimą; Suprantama, kad norite gauti kokybiškas paslaugas; Gal galite ramiai paaiškinti kas nutiko? Apgailestauju, kad tai sukėlė Jums tiek nepatogumų; Atsiprašau, tai tikrai bus ištaisyta; Siūlau šį klausimą spręsti; Ar galime sutarti, kad... Koks situacijos sprendimo būdas Jums būtų priimtinas? ir pan.	<b>Valdydami konfliktus, mes niekuomet nesakome:</b> Nusiraminkite; Turite, privalote; Kodėl nesikreipėte anksčiau? Jūs nesuprantate; Nešaukite ant manęs; Jūs nepasakėte; Slepiate; Aš įsitikinusi (-ęs), kad Jūs; Negalime, neišeina, nežinome ir pan.

**5.7 Klientų aptarnavimas, esant ypatingai situacijai**
**5.7.1 Kai darbuotojas dirba kitus darbus**

Klientui atvykus į įmonę pas specialistą Klientų aptarnavimo valandomis ar iš anksto sutartu laiku pas įmonės vadovus, turime atidėti kitus darbus ir Jį aptarnauti.

**5.7.2 Įkyrus Klientas**

- Neturime priimti įžeidimų asmeniškai. Turime į juos nereaguoti;
- Pirmiausia išsiaiškiname, koku klausimu Klientas atvyko, ir siekiame klausimą spręsti;
- Jei Klientas nesuformuluoja klausimo esmės, su Juo elgiamasi kaip su neadekvačiu Klientu, vadovaujantis šio standarto 5.7.3 punkto rekomendacijomis;
- Jei vizito metu pas Klientą, Klientas yra įkyrus – stengiamės į Jį nereaguoti, jei yra galimybė, atliekame savo suplanuotus darbus ir išvykstame, jei Klientas trukdo tai atlikti, įrašome šią informaciją į patikrinimo aktą, paliekame Jo būstą ir, esant poreikiui, informuojame tiesioginį vadovą.

### **5.7.3 Neadekvačiai besielgiantis Klientas**

- Jei Klientas nežino, ko atėjo (negali suformuluoti savo klausimo ar problemos), informuojame, kad Klientą aptarnausime tik tuomet, kai Jis turės konkretų klausimą. Taip pat informuojame, kokius klausimus esame kompetentingi spręsti;

- Jei vizito metu pas Klientą, Klientas elgiasi neadekvačiai – stengiamės jį nereaguoti, jei yra galimybė, atliekame savo suplanuotus darbus ir išvykstame, jei Klientas trukdo tai atlikti, įrašome šią informaciją į patikrinimo aktą, paliekame Jo būstą ir, esant poreikiui, informuojame tiesioginį vadovą.

### **5.7.4 Agresyvus ir apsvaigęs Klientas**

- Jei Klientas akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai ir įžeidinėja, Jo elgesys kelia pavojų mums ar kitiems Klientams, apie tai informuojame skyriaus vadovą, stengiamės mandagiai užbaigti pokalbį ir paprašyti Kliento išeiti iš patalpų. Prireikus, nedelsiant kviečiame policiją ar apsaugos tarnybą;

- Klientų, atrodančių ir (ar) apsvaigusių nuo alkoholio, narkotinių ir (ar) psichotropinių medžiagų, neaptarnaujame. Prireikus, kviečiame policiją ar apsaugos tarnybą;

- Jei vizito metu pas Klientą, Klientas yra agresyvus ir apsvaigęs – įrašome šią informaciją į patikrinimo aktą, paliekame Jo būstą ir, esant poreikiui, informuojame tiesioginį vadovą.

### **5.7.5 Klientas manipulatorius**

- Nereaguojame į bet kokias emocijas demonstruojančius Klientus ir aptarnaujame Juos įprasta tvarka;

- Jei Klientui vis dėl to negalime tinkamai suteikti paslaugos, ramiai ir pagarbiai informuojame Klientą, kad aptarnavimas gali būti nutrauktas, o prireikus – tiesiog nutraukiame paslaugos teikimą, pokalbį.

### **5.7.6 Jei Klientas prašo už jį pildyti dokumentus**

- Nepildome dokumentų ir nieko nerašome už Klientą;
- Jei Klientas nemoka rašyti ir skaityti, nemoka kalbos ar dėl kitų priežasčių negali pats pildyti dokumentų, pasiūlome atsivesti asmenį, galintį Jam atstovauti ar pasiūlome pateikti dokumentus kitu Jam priimtiniu būdu.



### 5.7.7 Jei Klientas – neįgalus

- Suteikdami paslaugas Klientams, turintiems negalią, bendraujame taip pat, kaip su visais Klientais – pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos.

- Suteikdami paslaugą, kreipiamės ir kalbame tiesiogiai ir su neįgaliuoju, ir su Jį lydinčiais asmenimis.

- Telefoninio pokalbio pradžioje (pasisveikinę) arba elektroninio susirašinėjimo metu trumpai ir aiškiai pasiteiraujame ar Klientui nebus sunkumų patekti į mūsų Klientų aptarnavimo patalpas.

- Jei Klientas juda, naudodamasis vežimėlio pagalba, tuomet priklausomai nuo paslaugos pobūdžio, pasiūlome paslaugas suteikti nuotoliniu būdu arba atvykti į Vilniaus miesto savivaldybės Klientų aptarnavimo centrą. Esant poreikiui ir Klientui sutinkant, vykstame pas Klientą į būstą arba susitinkame su Juo lauke, prie įėjimo į mūsų pastatą. Aptarnaudami Klientą, judantį vežimėlio pagalba – atsistojame atokiau, kad Klientui nereikėtų laikyti pakeltos galvos. Nestumiame, neliečiame, nesiremiame ant vežimėlio neatsiklausę Kliento. Jeigu Klientui reikalinga pagalba, paklausiamo kaip tai atlikti (pvz., *už kurios vežimėlio dalies galime paimti?*). Jei į SĮ „Vilniaus miesto būstas“ kreipiasi asmuo, lydintis neįgalųjį, kuris turi visus reikiamus dokumentus aptarnavimui, tačiau neįgalus Klientas likęs už įmonės ribų (pvz., *laukia automobilyje*), atlikę visus reikiamus veiksmus aptarnavimui, jei reikalingas Kliento parašas, kartu su lydinčiu asmeniu nueiname iki Kliento ir įteikiame dokumentus pasirašyti.

- Aptarnaudami Klientą, besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbėmis judėjimo priemonėmis, mes neimame Kliento už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti). Prisitaikome prie Kliento judėjimo tempo, lipant laiptais – lipame vienodu ritmu, neskubiname Kliento nei žodžiu nei kūno kalba.

- Klientą, turintį klausos sutrikimą, aptarnaujame aiškiai artikuliuojant žodžius, neužsidengiant veido ir burnos (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukiant (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūrint tiesiai į Klientą, kalbame trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradėdami naują temą, išlaikome pakankamą pauzę, kuri padeda Klientui susiorientuoti. Perdėtai negestikuliuojame. Mes nepertraukiame kalbančio Kliento, neužbaigiame Kliento pradėto sakinio, nespėliojame užstrigusių žodžių – pagarbiai laukiame.

- Mes norėdami įsitikinti, kad Klientas informaciją išgirdo ir suprato tinkamai, paprašome Kliento pakartoti svarbią informaciją. Nepavykus tinkamai susikalbėti su Klientu, pasiūlome Jam atvykti su vertėju.

- Suteikdami paslaugą Klientui, turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai), Klientui prisistatome pirmi (pvz., *Laba diena, esu Savivaldybės įmonės „Vilniaus miesto būstas“ Vardenė (–is) Pavardenė (–is)*). Kalbame, žiūrėdami ir kreipdamiesi į Klientą, o ne į lydinčius asmenis. Apibūdiname pokalbio erdvę (pvz., *Priešais Jus yra stalas, o kėdė – iš kairės*). Nepaliekame Kliento vieno, iš anksto apie tai Jam nepranešę, suprantama, kad Klientui svarbi žodinė informacija. Palydėdami Klientą trumpai apibūdiname supančią erdvę (pvz., *priėjome prie durų, už jų - laiptai*). Aiškiai žodžiu informuojame apie pokalbio ir (arba) paslaugos suteikimo pabaigą.

**Naudotų paveikslų šaltiniai:**

- [Providing information to the customer - Bing images](#);
- [Fighting BusinesspeopleAdobeStock\\_278286291.jpeg \(1000×667\) \(q4intel.com\)](#);
- [iStock\\_000012298476Medium-e1516830723967.jpg \(707×470\) \(servicestrategies.com\)](#);
- [Businessman with pad calling on phone at office \[↓\] Stock Photo, Image by © Syda Productions #150441030 \(depositphotos.com\)](#).
- [Bing](#)